

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK
DAVRANIŞININ İŞ PERFORMANSI VE İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nurben ÖZTÜRK

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

Sağlık Yönetimi Programı

MART, 2023

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK
DAVRANIŞININ İŞ PERFORMANSI VE İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nurben ÖZTÜRK
(Y2016.130003)

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Sağlık Yönetimi Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa METE

MART, 2023

ONAY FORMU

ONUR SÖZÜ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Sağlık alışanlarında Duygusal Emek Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi” adlı çalışmamın, tez proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça ’da gösterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (.../.../2023)

Nurben ÖZTÜRK

ÖNSÖZ

Tez çalışma sürecimde desteklerini esirgemeyen daima yanımda olan kıymetli danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Mustafa METE'ye, analizlerimi yaparken zaman mefhumu gözetmeden arayabildiğim ve her soruma cevap veren Dr. Öğr. Üyesi Funda SEZGİN'e ve daima beni yüreklendiren Sevgili Aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Mart, 2023

Nurben ÖZTÜRK

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ İŞ PERFORMANSI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ

ÖZET

Günümüz sektörlerinde hizmete verilen önem gün geçtikçe daha fazla artmaktadır. Bu durumda daha fazla etkileşim içinde olmayı, bireylerin ihtiyaçlarını ve duygularını önemsemenin kıymetini ortaya koymaktadır. Hizmet sektörü şu anda dünyadaki en büyük işçi oranını istihdam etmekte ve bu bağlamda emek doğası gereği öne çıkmaktadır. Duygusal emeğin ön plana çıkmasını sağlayan durum hizmet sektörlerinde duygu kullanımının özellikle olması gerekliliğidir. Hizmet sektörleri içinde duygusal emeğin çok fazla gösterildiği sektör sağlık sektörüdür. Sağlık hizmeti ihtiyacı olan bireyler her ne kadar fiziksel olarak rahatsız olduklarını düşünsek bile hastalıklarının getirdiği stres ve duygusal değişiklikler için fazlaca desteğe ihtiyaç duymaktadır. Bu durumda sağlık çalışanlarının oldukça fazla duygusal emek harcamalarını beraberinde getirmektedir. Sağlık çalışanlarının, hizmet verirken yaşadıkları bu duygusal zorluklarla birlikte iş performansları düşmekte ve işten ayrılma niyetlerinde de hatırı sayılır bir artış görülmektedir.

Sağlık sektörü için iyi derecede performans sergilenmesi ve personel devir hızının azaltılması kaliteli, tercih edilebilir hizmet için çok önemlidir. Bu araştırmada; duygusal emek boyutu ile iş gören performansını genel boyutu negatif yönde etkilemekte olup, işten ayrılma niyeti genel boyutunu pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğu bulunmuştur. Duygusal emek ve alt boyutları ele alındığında sağlık sektöründe görev yapan çalışanların performansını negatif yönde etkilemekte olup ve işten ayrılma niyetini de arttırmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Performansı, İşten Ayrılma Niyeti, Sağlık Çalışanları

THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR IN HEALTHCARE PROFESSIONALS ON WORK PERFORMANCE AND INTENTION TO LEFT

ABSTRACT

The importance given to service in today's sectors is increasing day by day. In this case, it reveals the value of being more interactive and caring about the needs and feelings of individuals. The service sector currently employs the largest proportion of workers in the world, and in this context, labor stands out due to its nature. The situation that makes emotional labor come to the fore is the necessity of using emotion in service sectors. Among the service sectors, the sector in which emotional labor is shown a lot is the health sector. Individuals in need of health care need a lot of support for the stress and emotional changes brought about by their illness, even if we think they are physically uncomfortable. In this case, it brings with it a lot of emotional labor expenditures of health workers. With these emotional difficulties experienced by healthcare professionals while serving, their job performance decreases and there is a significant increase in their intention to leave.

It is very important for the health sector to perform well and to reduce the staff turnover rate for quality, preferable service. In this study; emotional labor dimension and employee performance affect the general dimension negatively, and it was found that the general dimension of quitting the job and the end result were positively and significantly related. Emotional labor and its sub-dimensions negatively affect the performance of employees working in the health sector and increase their intention to leave.

Keywords: Emotional Labor, Job Performance, Intention to Leave, Healthcare Professionals

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ONUR SÖZÜ	i
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xvii
I. GİRİŞ	1
II. DUYGUSAL EMEK.....	5
A. Duygusal Emek Kavramı.....	7
B. Duygusal Emek Stratejileri.....	10
1. Yüzeysel Duygu Davranışı	10
2. Derinlemesine Duygu Davranışı.....	11
3. Samimi Davranış.....	11
C. Duygusal Emek Yaklaşımları	12
1. Hochschild Yaklaşımı (1979)	12
2. Ashforth ve Humphrey yaklaşımı (1993)	13
3. Morris ve Feldman yaklaşımı (1996).....	13
a. Duygu Gösterimindeki Sıklık.....	14
b. İstenen Sergileme Kurallarına Verilen Dikkat	14

c. Sergilenmesi Gereken Duyguların Çeşitliliği	15
d. Duygusal Uyumsuzluk.....	15
4. Grandey yaklaşımı (2000).....	15
a. Ortamı Seçme	16
b. Ortamı Değişirme	16
c. Dikkati Farklı Yöne Çevirme	17
d. Bilişsel Değişim.....	17
5. Diğer Duygusal Emek Yaklaşımları	17
a. Kruml ve Geddes yaklaşımı (2000).....	17
b. Brotheridge ve Lee'nin Duygusal Emek Yaklaşımı (2003)	17
c. Diefendorff ve Gosserand' ın Duygusal Emek Yaklaşımı (2005).....	18
D. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler.....	18
1. Bireysel Faktörler.....	18
2. Örgütsel Faktörler	20
3. Durumsal Faktörler	20
4. Çevresel Faktörler	21
E. Duygusal Emeğin Sonuçları	21
1. Olumsuz Sonuçları.....	21
2. Olumlu Sonuçları	22
F. Örgütlerde Duygusal Emeğin Yeri	23
G. Sağlık Sektöründe Duygusal Emeğin Yeri	24
III. İŞ PERFORMANSI	25
A. Performans Kavramı ve İş Performansı.....	25
B. İş Performansı Kuramları.....	26
1. Campbell ve Arkadaşlarının İş Performansı Kuramı.....	27
2. Borman ve Motowidlo İş Performansı Kuramı.....	27

3. Bulumberg ve Pringle İş Performansı Kuramı.....	28
4. Pulakos ve Arkadaşlarının Uyarlanabilir İş Performansı Kuramı	28
C. İş Performansının Boyutları.....	29
a. Görev Performansı.....	29
b. Bağlamsal Performans	30
c. Adaptif Performans	31
d. Yıkıcı Performans.....	31
D. İş Performansını Etkileyen Faktörler.....	31
1. Bireysel Faktörler.....	32
2. Örgütsel Faktörler	32
a. Fiziksel İş Talepleri	32
b. Bilişsel İş Talepleri.....	32
c. Duygusal İş Talepleri.....	33
3. Çevresel Faktörler	33
E. İş Performans Düşüklüğünün Belirtileri	33
F. Performans Değerlendirilmesi	34
1. Performans Değerlendirilirken Yapılan Hatalar	34
G. Örgütsel Performans	35
H. Sağlık Kurumlarında Performansın Yeri ve Önemi	35
IV. İŞTEN AYRILMA NİYETİ.....	37
A. İşten Ayrılma Niyeti Tanımı.....	38
B. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Etmenler	40
a. Çevresel (İşletme Dışı) Etmenler	40
b. Örgütsel Etmenler.....	41
c. Kişisel Etmenler	42
C. İşten Ayrılma Niyeti Sonucu İşten Ayrılmanın Örgütsel Maliyetleri	42

D. İşten Ayrılma Niyetinin Örgüt ve Çalışan Açısından Önemi	43
V. GEREÇ VE YÖNTEM.....	45
A. Araştırmanın Amacı ve Önemi	45
B. Araştırmanın Deseni	45
C. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	45
D. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları.....	48
E. Veri Toplama Aracı	49
F. Araştırmanın Yöntemi	49
G. Anketin Güvenilirlik Analizi	50
H. Araştırmanın Hipotezleri	51
VI. BULGULAR.....	53
A. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	53
B. Ölçeklere Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri	58
C. Korelasyon Analizi	63
D. Regresyon Analizi.....	64
E. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları	67
F. Grup Farklılığı Analizleri	68
VII.TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	77
A. Tartışma	77
B. Sonuç ve Öneriler	82
VIII. KAYNAKÇA.....	87
EKLER.....	99
ÖZGEÇMİŞ.....	111

KISALTMALAR LİSTESİ

AFA	: Açıklayıcı Faktör Analizi
AGFI	: Adjusted Goodness Of Fit Index
AMOS	: Analysis of Moment Structures
CFA	: Confirmatory Factor Analysis
CFI	: Comparative Fit Index
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
GFI	: Goodness Of Fit Index
IFI	: Bollen's Incremental Fit Index
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
NFI	: Normed Fit Index
NNFI	: Nonnormed Fit Index
RMR	: Root Mean Square Residual
RMSEA	: Root Mean Square Error Of Approximation
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TDK	: Türk Dil Kurumu

ÇİZELGELER LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 1. Campbell'in İş Performansı Boyutları	30
Çizelge 2. Örneklem Büyüklükleri Tablosu	46
Çizelge 3. Anketin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları	50
Çizelge 4. Araştırmanın Hipotezleri	51
Çizelge 5. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı	53
Çizelge 6. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	53
Çizelge 7. Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı	54
Çizelge 8. Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı	54
Çizelge 9. Kurumda Rol Aldığı Görev Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	55
Çizelge 10. Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	56
Çizelge 11. Mesleki Deneyim Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	56
Çizelge 12. Aylık Gelir Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı.....	57
Çizelge 13. İş Gören Performansı Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım.....	58
Çizelge 14. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım	59
Çizelge 15. Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım	61
Çizelge 16. Duygusal Emek ile İş Gören Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri İlişki Analizi.....	63
Çizelge 17. İş Gören Performansı ile İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri İlişki Analizi	64

Çizelge 18.	Duygusal Emeğin İşgören Performansına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları	65
Çizelge 19.	Duygusal Emeğin Alt Boyutlarının İşgören Performansına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları	65
Çizelge 20.	Duygusal Emeğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları	66
Çizelge 21.	Duygusal Emeğin Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları	67
Çizelge 22.	Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları.....	68
Çizelge 23.	Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları	68
Çizelge 24.	Medeni Durum Açısından Kruskal-WallisSınaması Sonuçları	69
Çizelge 25.	Yaş Açısından Kruskal-WallisSınaması Sonuçları	70
Çizelge 26.	Eğitim Durumu Açısından Kruskal-WallisSınaması Sonuçları	71
Çizelge 27.	Kurumdaki Görev Açısından Kruskal-WallisSınaması Sonuçları ...	72
Çizelge 28.	Kurumda Çalışma Süresi Açısından Kruskal-WallisSınaması Sonuçları.....	73
Çizelge 29.	Mesleki Deneyim Süresi Açısından Kruskal-WallisSınaması Sonuçları.....	74
Çizelge 30.	Aylık Gelir Açısından Kruskal-WallisSınaması Sonuçları	75

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.	Duygusal Emeğin Öncülleri ve Sonuçları.....	14
Şekil 2.	Grandey Duygusal Emek Modeli.....	16
Şekil 3.	İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı.....	47
Şekil 4.	Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı.....	48
Şekil 5.	Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	53
Şekil 6.	Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	54
Şekil 7.	Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	54
Şekil 8.	Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği.....	55
Şekil 9.	Kurumda Rol Aldığı Görev Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	55
Şekil 10.	Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği.	56
Şekil 11.	Mesleki Deneyim Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği .	57
Şekil 12.	Aylık Gelir Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	57

I. GİRİŞ

Toplumlar içerisinde sosyal bir yeri olan bireyler, duygularla hareket etme, etkisinde kalma ve gerektiğinde bu duygulardan bazılarını kontrol etmek durumunda kalırlar. Bu duyguların ifade edilme şekli her ortamda ve her yerde doğru karşılanmayabilir. Özellikle insanlar arası ilişkilerde duyguları teknoloji ve içinde bulunulan duruma göre konumlandırmak zorunlu olmaktadır. Bu doğrultuda insanlar buldukları ortama uyumlanma, kabul görme, sempatilerini kazanma, yakınlaşma ya da kendi duygusal ihtiyaçlarını karşılamak için duygularını kontrol etmek zorunda kalmaktadır (Çakıl, 2021: I). Sağlık hizmetinin fiziksel süreçler dışında duygusal ihtiyaçları karşıladığını göz önüne alırsak bu durum sağlık çalışanlarının da yoğun duygusal deneyimler yaşamasına sebep olmaktadır. Duygusal deneyimlerin sağlık çalışanlarının performansı ve işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu ve olumsuz birçok etkileri bulunmaktadır.

Hızlı değişen ve gelişen dünyada örgütlerin ayakta kalabilmeleri, başarı göstermeleri ve gelirlerini belli bir seviyeye çıkarmaları, rakip çevrelerinden daha fazla performanslarının olması ile mümkün olmaktadır (Begenirbaş ve Turgut, 2014:134). Performansı bir hedefe ulaşma derecesi olarak tanımlayabiliriz. Örgütler kendi performanslarını hizmetin verimliliği ile ölçerken, çalışanları açısından ise etkin olma derecesi ile değerlendirilebilmektedir. Performans düzeyi hem çalışanlar hemde örgütler için önemli bir gösterge olmakla birlikte pek çok faktörün etkisinde kalmaktadır (Yıldız, 2021:2). Sağlık sektörü, verdiği hizmetin özelliği gereği toplumun yaşamsal faaliyetlerine dokunmakta bu durum da performans beklentisinin fazla olmasına sebep olmaktadır. Bu durumun sonucu olarak, sağlık hizmeti sunumunda rol alan çalışanlar üzerinde daha fazla sorumluluk ve yüksek kalitede performans baskısını artırmaktadır. Bireysel iş performansı tüm ekonomiyi yönlendirmektedir. Örgütsel yaşamın ve davranış süreçlerinin en önemli bağımlı değişkeni olarak ifade edilmektedir. Araştırmamızda, iş performansına, bireysel performansın katkısında göz önüne alınarak tanımlamalar gözden geçirilmiş ve özetlenmiştir.

Örgütler ihtiyaç duydukları duygu davranışlarını gösterebilen nitelikli çalışanlar arayışı içindedir. Ancak önemli olan diğer bir konu buldukları bu insan kaynağının işten ayrılmasına engel olacak politikalar geliştirmek ve insan kaynakları birimlerindeki bu doğrultuda yoğun çalışmalara yer verilmesi gerekliliğidir. Performansı artırmak ve çalışanlardaki işten ayrılma niyetinin azaltılması örgütlerde öncelikli olmalıdır (Begenirbaş ve Çalışkan, 2014:110).

Örgütlerin, bünyelerindeki çalışanlara yönelik davranışları anlamlandırma, gelecekte olacakları öngörmeye çalışma ve bu çalışanların davranışlarını kontrol altına alarak, örgüt verimliliğini ve örgütün etkinliği artırmaya ilişkin gayretleri araştırmacıları; örgütsel güven, duygusal emek, verimlilik ve iş performansı gibi konuları araştırmaya sevk etmektedir (Begenirbaş ve Turgut, 2014:134). Bu doğrultuda, Hochschild 1983 tarihinde “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” duygusal emek kavramına ilk kez yer vermiştir. Bu tanımlamayı takiben birçok araştırmacı duygusal emek kavramını farklı açılardan ele alarak incelemiştir (Tekin, 2021:35). Duygusal emek, özellikle insana hizmet eden mesleklerde duyguların yönetilmesi olarak görülmektedir (Dhanpat, 2016:576).

Çalışmamızda ilk olarak yukarıdaki bahsedilen konulara giriş yapılmış, ikinci bölümde duygusal emek davranışı, boyutları, duygusal emeği etkileyen faktörlere, duygusal emeğin örgüt yaşamında ve sağlık sektöründeki yerine değinilmiştir.

Çalışmamızın üçüncü bölümünde; iş performansı, iş performansı boyutları, iş performansını etkileyen faktörlere, iş performansının örgüt yaşamında ve sağlık sektöründeki yerine değinilmiştir.

Çalışmamızın dördüncü bölümünde; işten ayrılma niyeti, işten ayrılma niyetini ortaya çıkaran etmenler ve örgütlere yansıyan olumsuzluklara değinilmiştir.

Çalışmanın devam eden beşinci ve altıncı bölümlerinde gereç ve yöntemlere, analiz sonucu elde edilen bulgulara ve hipotez sonuçlarına yer verilmiştir. Çalışmamızın son bölümü olan tartışma ve sonuç kısmında literatürde yapılmış çalışmalara ve bulgularımız ışığında katkı sağlayacağını düşündüğümüz önerilere yer verilmiştir.

Çalışmamızda duygusal emek davranışı ile iş performansı, işten ayrılma niyeti aralarındaki ilişkilerin demografik açıdan ve genel boyutları ile incelenmesi

amaçlanmıştır. Çalışma sonuçlarının sağlık profesyonelleri ve sağlık kurumları için iç görü sağlayacağı düşünülmektedir.

II. DUYGUSAL EMEK

Duygusal emek kavramını açıklamaya başlamadan önce emek ve duygu kavramlarına kısaca değinmek uygun olacaktır. Emek kavramı TDK sözlüğü;“Bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü, mesai, zahmet” ve “İnsanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci” olarak tanımlamaktadır (<http://www.tdk.gov.tr/> E:06.08.2022). Duygu, birçok faktörden etkilenen ve literatürde fiziksel, psikolojik, sosyolojik ve kültürel olarak birçok tanımı olan bir olgudur. En genel tanımı yapmak gerekirse “Bireyin zihninde ve hislerindeki süreçleri kapsayan bir oluşumdur” (Çaldağ, 2010:3).

Adam Smith, emeği üretken emek ve üretken olmayan emek olarak iki başlık altında incelemiştir. Smith’e göre üretken emek, satılma amacı ile mal üretilmesidir, böylece emek üretilen malda somutlaştırılarak ortaya çıkmaktadır. Üretken olmayan emek ise, kullanılması sonrasında da varlığını devam ettirmektedir. Emek burada hizmet olarak karşımıza çıkmakta ve maddi bir çıktısı olmamaktadır. Sanatçılar, devlet memurları, yönetici pozisyonunda görev yapan kişiler üretken olmayan emek grubuna girmektedir (Çakıl, 2021:43).

Duygusal durumların hem davranışsal hem de tutumsal sonuçları bireyler, gruplar ve toplum için önemli bir yere sahiptir. Olumsuz duygulara izin vermemenin, kişinin iş yerindeki davranışlarını ve ruh halini etkilemesinin birçok sonucu olabilmektedir (Igbojekwe, 2017:943). Yaşadığımız duygular, hayatımızdaki belirsizliklerle yüzleşerek başa çıkabilmeyi, geleceği planlarken olumlu ve objektif düşünmeyi sağlarken ayrıca karar almayı hızlandırma, iç dünyamızla barışık, bireysel değişime ayak uydurmamızı sağlamaya yardımcı olmaktadır (Çakıl, 2021:57).

Hochschild, örgütlerin içinde bulunan duygusal çemberin üç ana hattan oluştuğundan dikkat çekmiştir. Bu üç ana hattıda; toplumsal alışveriş, hissedilen kurallar ve duygu üzerine çalışma olarak nitelendirmektedir (Dirlik, 2020:9);

- **Toplumsal Alışveriş;** İki ya da daha fazla kişiden oluşmaktadır. Bu alışveriş taraflara fayda sağlayacak tüm ilişkileri kapsamaktadır.

- **Hissedilen (Duygu) Kuralları;** örgütün kültürü çerçevesinde oluşturulan duygu kuralları, bireylerin duygusal davranışlarını kısıtlamasını ifade etmektedir.

- **Duygu Çalışması;** Örgütte çalışan bireylerin kendi duygularından çok, örgütün belirlediği kurallar ve yapısına uygun olarak duygularını yönetme durumu tanımlanmaktadır.

Çalışanlar görev yaptıkları örgütlerde farklı duygusal deneyimleri çalışma anında ya da sosyal etkileşimde fazlaca yaşarlar. Bu duygusal deneyimler, örgüt bütününe yansiyarak örgütsel yaşamı etkisi altına almakta ve şekillendirmektedir.

Örgütler, farklı tür sektörlere ait olanlarda dahil özellikle hizmet sektöründe üyelerinin görevlerini yerine getirirken gösterecekleri davranış ve tutumların hizmet alıcılara nasıl duygusal mesaj ile iletilmesi gerektiğini görev tanımlarında paylaşmaktadır. Böylece örgütler, üyelerinin duyguları kullanılabilir ve hizmet alıcıların memnuniyetini istenilen en yüksek seviyeye ulaştırılabilmektedirler. Görev tanımları ile kontrol altına alınan bu duygular çalışanın kendisine ait olmaktan çıkmakta, ekonomik bir metaya dönüşerek hissedilir ve gözle görülür bir ürün hizmet haline gelmektedir (Begenirbaş ve Turgut, 2014:136).

Örgütlerde bu duygusal davranışların kurallaştırılıp çalışan üyelere üç aşamada öğretilebileceği düşünülmektedir. İlk aşama, iş görüşmesinde istenilen davranış ve duygu gösterimlerinin anlatılıp, bireye bu kurallara uyum sağlayabilip sağlayamayacağı sorularak, bireyin verdiği cevap neticesinde alım yapılmasıdır. İkinci aşamada, bireylerin oryantasyon ve uyum eğitimleri yapılırken bu kuralların benimsetilmesidir. Üçüncü ve son aşamada, lider/ yöneticinin çalışma süreçleri içinde kurallara uygun duyguları ödüllendirme ve kurallara aykırı duyguları cezalandırma metodlarını kullanması ile yapılmasıdır (Yılmaz, 2019:90).

Duyguların ifade edilmesi ve bazı durumlarda bazı duyguların bastırılmasının ve iş yerinde bu duygular ile başa çıkmanın yararlı bir yolu olması gerekmektedir. Bu duygusal dilleri düzenlemek duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Mekhum, 2020:223).

Duygusal davranışları inceleyen araştırmacılar bu kuralların her örgüt ve meslek türüne göre değişiklik gösterebileceğini belirtmişlerdir. İncelemeleri sonucunda üç farklı duygusal davranış kuralı tanımlamışlardır (Yılmaz, 2019:90);

- Birleştirici (integrative) kurallar; hizmet alıcıya olumlu duyguların yansıtıldığı, nezaket ve güleryüze yaklaşılmasının gerektiğini belirten kurallardır.
- Ayırt edici (differentiating) kurallar; kontrol edilen ve sınırlar çizilerek nasıl paylaşılması gerektiği belirtilen duygusal davranışlardır.
- Bastırıcı (suppression) kurallar; ne tür duygusal tutum içerisinde olursa bile nötr davranılması, duyguların maskelenerek o an olması gereken şekilde davranılmasını içeren kurallardır.

Örgütlerin, üyelerinin duygusal davranışlarını kontrol etmesi yani duygusal emek davranışlarını yönlendirmesi örgütler açısından faydalı ve değer katan bir müdahaledir. Bu doğrultuda örgütler hizmet alıcının memnuniyetini artırmakta, sadık müşteriye sahip olmakta ve yaşanan krizleri doğru şekilde yönetebilmektedir. Ayrıca örgüt içi çatışmaları da azaltarak, itibar yönetimi, rekabet gücü ve karlılığını maksimize edebilmektedir (Çağlayan, 2019:2).

A. Duygusal Emek Kavramı

Literatürde ilk olarak duygusal emeği Hochschild (1983) detaylı olarak tanımlamıştır. Hochschild (1983), duygusal emeği; “duyguların, örgütlerde başkaları tarafından gözlemlenebilir biçimde yüz bölgesinde ve fiziksel olarak düzenlenmesi ve gösterilmesi” olarak tanımlamıştır (Begenirbaş ve Turgut, 2014:136; Aykanat ve Koç,2020:357; Güler ve Marşap, 2019:287; Begenirbaş ve Çalışkan, 2014:111; Güler, 2018:4).

Duyguların, gerektiğinde abartılması, bastırılması veya rol yapmak suretiyle farklı yansıtılması duygusal emeğin örgüt veya meslek kuralları gereği gösterilme biçimidir (Çiçeklioğlu, 2019:42). Duygusal emek, bir tür kişiselleştirilmiş duygu düzenlemedir. Çalışmalar örgüt içindeki etkileşimlerin en az üçte ikisinin duygusal emekle ilişkili olduğunu göstermektedir. Duygusal emek örgütlerde arzu edilen sonuçları önemli ölçüde etkilemektedir (Ara, 2018:1).

Hochschild (1983) çalışmasında duygusal emek davranışında sektörlerin ve meslek türlerinin duygusal emeği kullanım seviyelerine göre örgütleri sınıflandırmıştır. Yaptığı çalışma neticesinde, duygusal emeğe ihtiyacı olan meslek gruplarında üç özellikle karşılaştığını iletmiştir. Bu özelliklerin ilkini, hizmet verirken karşılıklı iletişime dayanan bir meslek olmaları, ikinci olarak bu mesleklerin hizmet alıcının duygularına hitap etmek zorunda olması ve son özellik olarak işverenin, yönetici ya da liderlerin üyelerin duygusal davranışlarını kontrol edebilme yetkisi olması olarak ifade etmiştir (Çaldağ, 2010:7).

Duygusal emek, bir kişinin iletişim kurduğu kişiyi anlama gayreti göstermesi, empati kurması ve karşı tarafın duygularını, kendi duyguları gibi hissederek yönetmesi olarak ifade edilmektedir. Başka bir tanım yapmak istersek, örgütlerin çevreleri ile rekabet etmek için belirledikleri kurallara göre çalışanlarının duygularını yönetmesi ve duyguların maddi bir değere dönüştürülmesi duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Dirlik, 2020:3). Duygusal emeğin kullanımı, bünyesinde çalışanlar arası, çalışanlarla hizmet alıcılar arası ve toplumun diğer üyeleri ile sürekli iletişim kurulması gereken meslek grupları için büyük önem arz etmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011:84).

Yukarıda yer verilen tanımlar ışığında duygusal emeği, iş görenlerin müşteri memnuniyetini sağlamak için iyi şekilde iletişim kurması, bu doğrultuda duygularını kontrol ederek kendi duyguları yerine kurumun beklediği duyguları sergilemesi davranışı olarak ifade edilebilir (Toprak vd., 2015:48).

Bu kavram için oluşturulmuş teorilerde araştırmacılar, duygularını olması gerektiği gibi sergileyen çalışanların iş performansının yüksek olmasını sağlamaya etkisi olan duygusal emeğin, aynı zamanda hizmet alan kesimde tutum, davranış ve olumlu etkiler oluşturulduğunu da iletmişlerdir. Örgütlerde ulaşılması gereken hedefler için oluşturulan standart ve kurallarda, duygusal davranışlar için düzenlenen kurallara uymak çalışanlar açısından uyulması gereken en güç olan kurallardır (Aykanat ve Koç, 2020:356)

Örgütlerde yöneticiler duygusal emeğin daha çok kontrol edilmesi durumu ile ilgilenmektedir. Oysaki çalışanların, iş arkadaşları ya da müşteriler arasında paylaştığı duygusal durumların belli bir amaca yönelik düzenlenmesi ve yönlendirilmeside oldukça önemlidir. Özellikle duygusal emek, çalışanların

yaptıkları iş gereği gerekli olan duyguları oluşturmak amacı ile iletişimlerinde kullanmak için birçok farklı düzenleme aracına ihtiyaç duydukları bir davranış olarak karşımıza çıkmaktadır (Çiçeklioğlu, 2019:44). Çalışanların hizmet verdikleri müşterilerde olumsuz izlenimleri olmaması ve kendilerinin nasıl hissetmesi ya da hangi duyguları bastırması gerektiği duygusal emeğin bir parçasıdır (Aykanat ve Koç, 2020:358).Bu tanımları inceledikten sonra duygusal emeği sosyolojik kapsamda, ilk anlamda duyguların verilen hizmete göre yapısal ve ilişkisel olarak organize edilmesi, ikinci anlamda ise, bu duygusal davranışların düzenlenme ve ifade edilme biçimlerinin örgüt amaçlarına göre yönetilmesi olarak ele alabilmekteyiz (Arı, 2018:26).

Duygusal emeğin performansını, duygu çalışması ve duyguları yönetme becerisi belirlemektedir (Igbojekwe, 2015:9). Duygunun gerçekten hissedildiğinin ve tersinin ifade edilmesi için analiz ve karar vermeyi içermekle beraber bastırılması gereken duyguların seçilmesi sonucu duygusal emek devreye girmektedir (Igbojekwe, 2017:944).Duygusal emeğin iletişim aracısı olarak değerlendirilmesi bu özellikleri taşıması sebebiyledir. Özellikle hizmet sektörlerinde olmak üzere birçok sektörde müşteriler ile iletişim içinde olan çalışanları “kurumun yüzü” olarak tanımlanması da duygusal emeğin bir sonucudur (Dirlik, 2020:4).

Duygusal emeğin doğru yönlendirilmesi ve düzenlenmesi çok önemlidir Duygusal emek üzerine yapılan araştırmalar, çalışanların duygusal emek gösterimi davranışı sonrası zamanla yıprandığı, işe devamlılıkta sıkıntı yaşadığı ve iş performanslarının olumsuz etkilendiği tespit edilmiştir. Araştırma sonuçları, duygusal emeğin çıktısının işe devamsızlık ve performans düşüklüğü ile ilişkilendirildiğini göstermiştir. Bu doğrultuda yaşanacak problemler hem örgütü hemde örgütün hizmet ettiği bireyleri etkilemesi kaçınılmazdır (Moç, 2018:674).

Çalışmalar, duygusal emek davranışlarının meslekler için en büyük tehlikesinin tükenmişlik duygusu olduğunu göstermiştir. Tükenmişlik; azalan fiziksel enerji, iş tatminsizliği, bağımsızlıkta düşüklük, işte verimsizlik ve devamsızlığa sebep olan birçok psikolojik durumu kapsamaktadır (Khetjenkarn and Agmapisarn, 2020:2).

B. Duygusal Emek Stratejileri

Kişilerin, ortamlarda beklendik duygu davranışlarını ne şekilde gösterecekleri duygusal emek araştırmalarının merkezinde yer almaktadır. Yapılan çalışmalarda duygusal emek davranışı; yüzeysel duygu davranışı, derinlemesine duygu davranışı ve samimi duygu davranışı olarak üç davranış biçimi tanımı altında paylaşılmıştır (Yürür ve Ünlü, 2011:86).

Yüzeysel davranış, “kötü niyetle hareket etme” olarak görülmekte, çünkü bu düşünce de hissedilmeyen duygular için rol yapılmasının gerçekleşmesidir. Derinlemesine davranış ise, içsel duyguların uygun ve örgütsel beklentileri karşılayacak şekilde sergilenmesini içerdiğinden “iyi niyetle hareket etmek” olarak görülmektedir (Chau et. al., 2009:1151-1152).

1. Yüzeysel Duygu Davranışı

Bu davranış biçimi, duygunun hissedilmediği halde davranışların uyarlanmasını ifade etmektedir (Çaldağ, 2010:6; Delibaş, 2021:15). Özellikle hizmet sektörlerinde, çalışanlardan güler yüzlü ve pozitif davranmaları beklenmektedir. Çalışanların kurallar gereği hissetmeden bu şekilde davranması yüzeysel duygu davranışına örnek gösterilebilir. Yüzeysel davranma olumsuz duyguların bastırılmasını içerse de aslında olumlu duyguların bastırılmasını da içeren bir duygu davranışıdır (Özen, 2017:12).

Yüzeysel duygu davranışına, uçak yolculuklarında kriz anında çalışanların endişelerini bastırarak sakin davranması bir örnektir (Karatepe, 2019:10). Ayrıca yöneticilerden, örgüt üyelerini kontrol etmek maksadı ile daha kalıpsal davranışlar beklenmesi, yöneticinin çalışana olan samimi davranışlarına set vurması açısından olumlu duyguların bastırılmasına örnek gösterilebilir.

Araştırmalarda yüzeysel duygu davranışının sonuçlarının olumsuzluklar içerdiği görülmektedir. Çünkü bu davranış biçimi duyguların uyumlu olmaması ve tutarsız duyguların yaşanmasına sebep olmaktadır. Dolayısı ile bu davranış biçimi çalışanlarda tükenmişlik, stres, bedensel ve psikolojik sorunlara yol açabilmektedir. (Güler, 2018:8). Örneğin, örgüt kuralları gereği, kendini kötü hisseden çalışanın hizmet verdiği müşterilere gülümsemek zorunda olması ya da belirli cümle kalıplarını kullanması yüzeysel duygu davranışıdır.

Yüzeysel duygu davranışı örgüt yaşamında, duyguların yönetilmesinin kurallar çerçevesinde düzenlenmesini kapsamaktadır (Çiçeklioğlu, 2019:49).

2. Derinlemesine Duygu Davranışı

Derinlemesine duygu davranışında çalışan hizmet veridği kişinin duygularını anlamaya çalışır ve kendini onun yerine koyarak duruma uygun duygusal emek davranışını göstermek için çaba sarfeder (Arı, 2018:30). Bu davranış biçimi, örgüt üyesinin duygularını kontrol ederek kurallara uygun davranışı içten gelerek göstermesini, başka deyişle samimi olmasını ifade etmektedir (Çaldağ, 2010:6). Çalışan, derinlemesine duygu davranışı gösterirken kendi iç dünyasında duygu davranışlarını uyarma, bastırma ya da düzenleme aşamalarından geçirerek örgütün istedik duygu davranışlarını sergilemektedir. Derinlemesine duygu davranışının gerçekleştirilebilmesi, çalışanın duygularını uyarabilme veya hayal gücü kullanması şeklinde iki yeteneğe sahip olmasını gerektirmektedir (Özen, 2017:14; Tamuca, 2022:5).

Derinlemesine duygu davranışı, çalışan ile hizmet alıcı arasında iletişimin uzun sürdüğü durumlar için gereklidir. Belirtmek gerekir ki, iletişimin uzaması esnasında duygusal olarak rol yapılması çalışan açısından oldukça zorlayıcı olacaktır (Karatepe, 2019:11). Şöyle ki bu duygu davranışı gösterilirken çalışan tarafından duygular etken düzeyde uyarılır, bastırma ve düzenleme organize edilir. Yüzeysel duygu davranışında hizmet alıcı daha az ilgi veya daha çok ilgi görülen derinlemesine duygu davranışında ilgi için ruhsal boyutta emek harcanmaktadır (Çiçeklioğlu, 2019:51).

3. Samimi Davranış

Hizmet veren çalışan bazen ekstra çaba göstermesine ya da müşteriye anlamasına gerek olmadan kendiliğinden sempati duygusu yaşamakta ve duygularını ona göe düzenlemektedir. Bu durum çalışanın rol yapmasını ya da hissetmediği şekilde davranması için değişimi zorunlu kılmaz. Çalışan içinden geldiği şekilde duygu davranışını gerçekleştirir. Buna hemşirelerin engelli bir hastaya karşı hissettikleri duygu örnek verilebilir. Bu samimi davranış hizmet alıcı tarafından beklenen duygu davranışı olabilmektedir. Samimi duygu davranışı, duygusal emeğin

hizmet alıcıyı etkilemek için düzenlenme durumu olmadığından pasif derin duygusal emek davranışı şeklinde tanımlanmaktadır (Arı, 2018:31).

Samimi davranış, duygusal emek davranışı türleri arasında çalışanın duygularının örgüt duyguları ile uyduğu ve çalışanın az düzeyde duygusal emek harcadığı davranış şeklidir. Samimi davranış, diğer duygusal emek davranışlarının örgütlerde oluşturduğu negatif sonuçların görülmesinin az olması sebebi ile diğer duygusal davranış boyutlarından ayrılmaktadır (Çiçeklioğlu, 2019:52).

C. Duygusal Emek Yaklaşımları

RussellHochschild “TheManagedHeart” adlı kitabında duygusal emek kavramını 1979 tarihinde araştırmıştır. Bu araştırmalarından sonra ilerleyen yıllarda birçok araştırmayı farklı açılardan duygusal emek konusunu inceleme başlamıştır. Duygusal emek ile ilgili fazlaca araştırmalar karşımıza çıksa da genel olarak dört yaklaşım temelinde değerlendirildiği görülmektedir (Yetim ve Erigüç, 2019:226). Bu yaklaşımlara aşağıda sırasıyla yer verilmektedir;

1. Hochschild Yaklaşımı (1979)

Hochschild, çalışanların duygusal emek davranışını örgütlerin yaptıkları eğitimlerle, oluşturdukları politikalarla ve kontrol mekanizmaları işleterek düzenleyebileceğini ifade etmektedir (Pala ve Tepeci, 2014:23). Bu düşüncesine göre duygusal emek davranışını; “Çalışma yaşamının içinde iş gereği yapılan gözle görülür ve istenilen yüz veya bedensel araçların kullanılarak duyguların yönetilmesi” şeklinde tanımlamaktadır (Çaldağ, 2010:5).

Hochschild, çalışma yaşamında örgütleri oyun sahnesi, hizmet alıcıları seyirci ve çalışanları da iletişim içinde iken aktör olarak betimlemektedir. Bu etkileşim sürecini de oyun olarak tanımlamaktadır (Karatepe, 2019:5; Tamuca, 2022:9; Budunoğlu, 2019:5; Bayraktar ve Bayraktar, 2021:25; Çelik ve Yıldız, 2016:735).

Hochschild örgütlerin çalışanlardan hizmet verirken uygun duygusal davranışlar beklediğini iletmektedir. Bu duygusal davranışların, örgütsel kurallar içerisinde amacı, süresi, yoğunluğu veya çeşitliliği beklentiler doğrultusunda şekillendirilmektedir (Güler, 2018:7).

Hoschild, duygusal emeğin duyguları ticarileştirdiğini araştırmasının ana odağına almaktadır. Duygusal emeği bu doğrultuda kullanan meslek gruplarını altı grupta sınıflandırmıştır. Memur, işletmeci, yönetici, serbest meslek yapanlar ve evde hizmetlerdeki bakıcı ve hizmetkârlar bu altı grubu oluşturmaktadır (Güler, 2018:9).

Hochschild, ayrıca örgütlerin hizmet alıcı gruplarının memnuniyetini sağlamak için yönetsel anlamda daha çok çaba harcadığını ve bu duyguların örgüt yönetimi açısından para ile satın alınan bir mal olarak görüldüğünü iletmiştir. Duyguların para karşılığı şekillendirilmesi ve düzenlenmesini duygusal emek olarak tanımlamıştır. Yalnız özel hayat ve iş yaşamının duygularının yönetilmesi birbirinden farklı ele alınmalıdır (Altaş ve Özişli, 2021:863).

2. Ashforth ve Humphrey yaklaşımı (1993)

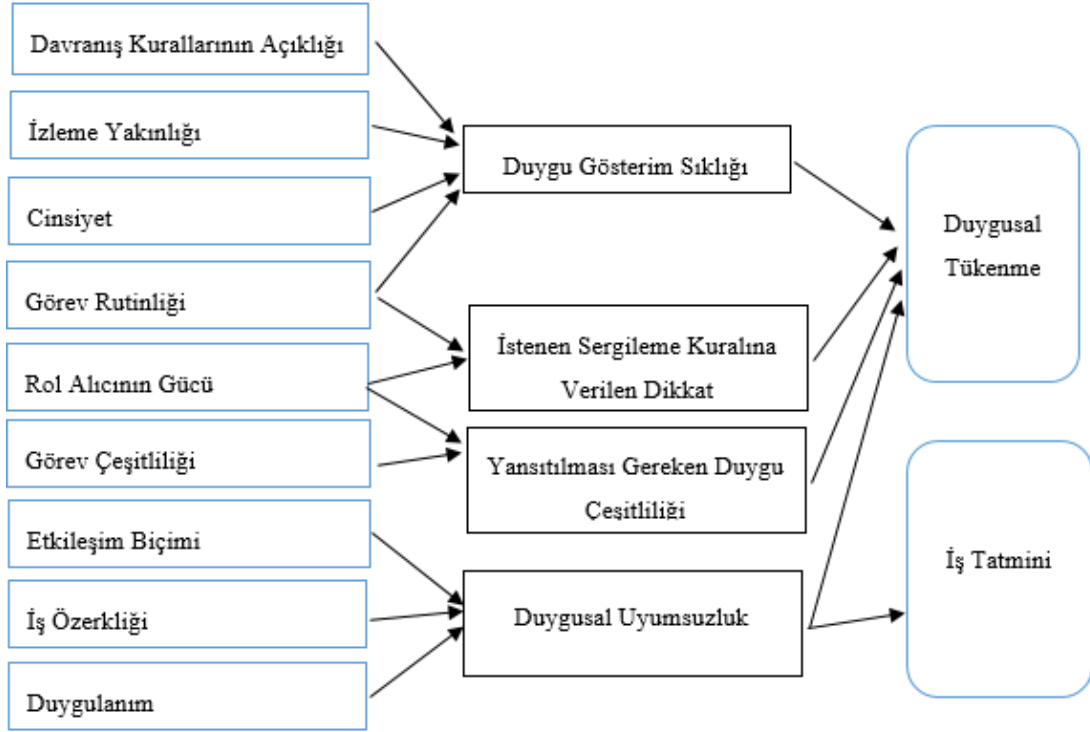
Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımlarında Hoschild'in duygulara odaklanan duygusal emek yaklaşımı bakış açısından, davranışa odaklanan yeni bir bakış açısı ile farklılaşmışlardır. Duygusal emeği, çalışanların örgütlerinin beklentilerine göre hizmete yansıtılmaları olarak tanımlamışlardır (Özen, 2017:9; Çağlayan, 2019:16). Ashforth ve Humphrey, bu tanımlamayı yaparken yaklaşımlarını sosyal kimlik teorisi çerçevesinde oluşturmuşlardır. Yaklaşımlarında, çalışanların içlerinde oldukları örgüte ya da sosyal arkadaş grubuna ait hissetmesi sonucu içinde oldukları ortama göre davranış içinde olduklarını savunmuşlardır (Karatepe, 2019:7).

Ashforth ve Humphrey, gösterilen duygusal emeğe sebep olan hisler yerine daha çok sebep olan davranışlara odaklanmışlardır. Çalışanların örgüt kurallarına duyguları düzenlemeden de davranış olarak uyumlanabileceklerini iletmiştir. Ashforth ve Humphrey'e göre gözlemlenebilen ve hedef hizmet alıcıyı memnun eden davranışları yapmayı birey seçebilmektedir. Bu doğrultuda sergilenen duygular örgüt ve sosyal ortam açısından doğru duygular olarak nitelendirilmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011:84).

3. Morris ve Feldman yaklaşımı (1996)

Morris ve Feldman'a göre, duygusal emek, çalışanın içinden gelerek yapması halinde bile çalışanın çaba sarfettiği bir davranıştır. Onlar duygusal emeği, örgütün kuralları çerçevesinde çalışanların gösterdiği çaba, planlı hareket ve kontrol etme davranışı olarak tanımlamaktadır (Karatepe, 2019:8).

Morris ve Feldman araştırmalarında elde ettikleri duygusal emeğin öncül ve sonuçları Şekil 1’de özetlenmiştir. Yaklaşımlarında bahsettikleri duygusal emek davranışlarının boyutları aşağıdaki gibi açıklanmaktadır;



Şekil 1. Duygusal Emeğin Öncülleri ve Sonuçları

Kaynak: (Özen, 2017:21)

a. Duygu Gösterimindeki Sıklık

Örgütün beklediği duygu davranışı sıklığını ve çalışanların bu davranışları ne kadar fazla tekrar etmesi gerektiğini ifade etmektedir. Duygu davranışı gösterimindeki sıklık, bu davranışın örgüt için ne kadar önemli olduğunu bu doğrultuda da oluşturulan kuralların zorunluluğunu göstermektedir (Güler, 2018:11). Duygusal emek davranışının yoğun olması, duyguların gösterilme sıklığı ile artmaktadır (Çağlayan, 2019: 23).

b. İstenen Sergileme Kurallarına Verilen Dikkat

Çalışanın örgüt tarafından beklenen duygu emek davranışını göstermede, kurallara uymada, ihmal etmemede, her durumda ve koşulda dikkatli olmaya hazır olmasını ifade etmektedir. Çalışan bu istenilen davranışlara ne kadar dikkat ve özen gösterirse fiziksel ve psikolojik olarak da o derecede etkilenmektedir. Çalışanın

duygusal emek davranışına göstereceği özen, duygusal emeğin gösterilme süresinden ve seviyesinden etkilenmektedir (Arı, 2018:29). Örnek vermek gerekirse; markette etik kurallar gereği belli cümle kalıplarını kullanan, kesin ve kısa cümleler kurarak iletişim kuran kasiyerler, satış temsilciliği yapan ve uzun süreli iletişim kurmak zorunda olan çalışanlara göre daha az duygusal emek harcarlar (Tamuca, 2022:11).

c. Sergilenmesi Gereken Duyguların Çeşitliliği

Çalışanların hizmet sundukları gruplara karşı gösterdiği duygular çeşitlilik göstermektedir. Morris ve Feldman bu davranışları; olumlu, olumsuz ve nötr davranışlar şeklinde sınıflarken, Wharten ve Ericson bu davranışları; bütüncü, farklılaştırıcı ve maskeleyici şeklinde farklılaştırmışlardır. Çalışanlar pozitif düşüncelerle davrandıklarında olumlu, düşmanlık ve kızgınlık duyguları ile hareket ettiklerinde olumsuz duygular, tarafsız kalabildikleri zamanda nötr duygu davranışı göstermekte olduğu düşünülmektedir (Güler, 2018:12).

d. Duygusal Uyumsuzluk

Duygusal uyumsuzluk, çalışanların içinde buldukları ortam ile gerçek ortam arasında bulunan uyumsuzluğun ortaya çıkardığı duygu durumu olarak tanımlanmaktadır. Duygusal uyumsuzluk yerine getirilmesi gereken rol ile çalışanın çatışma yaşadığı süreç olarak ifade edilmektedir. Duygusal emek açısından ele almak gerekirse gösterilmesi gereken duygu ile hissedilen duygunun farklılığının çalışanda oluşturduğu iç çatışma olarak da duygusal uyumsuzluğu tanımlayabiliriz. Duygusal uyumsuzluk, çalışanın rolünü içselleştirememesi, kendini örgüte ait hissetmemesi ve hizmet alıcıyı kandırdığı düşüncesinin bir sonucudur (Arı, 2018:33).

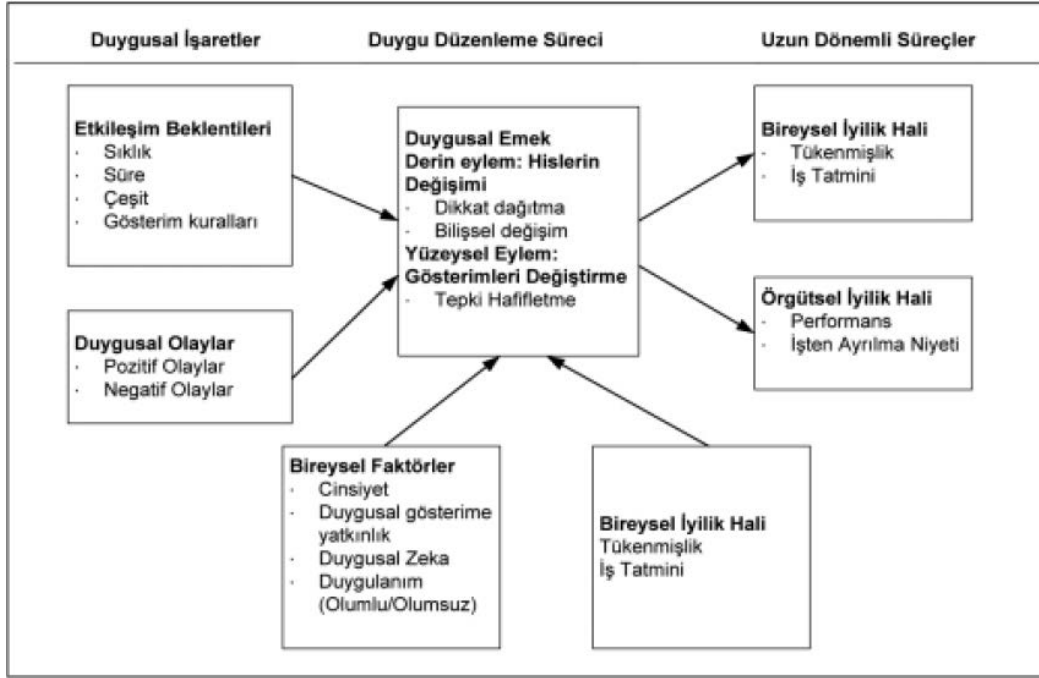
4. Grandey yaklaşımı (2000)

Grandey, duygularımızın ifade edilme biçimini ve deneyimlerimizin içinde bulunduğumuz örgüt amaçlarına ulaşılması ya da amaçlara destek olmak için yönetmemizi duygusal emek olarak tanımlamaktadır (Özen, 2017:9). Grandey, araştırması sonucu yapılan kuramları birleştirerek farklı bir model oluşturmuştur. Model, öncel odaklı duygu düzenleme ve tepki odaklı duygu düzenlemeyi içeren model yapısında paylaşılmıştır (Güler, 2018: 16; Tamuca, 2022:13).

Grandey, duygusal emeğin stratejileri olan yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek davranışlarını ayrıntılı olarak incelemiş ve duygusal emeğin sadece

olumsuz sonuçları olacağı iddiasını reddederek olumlu yansımaları da görülebileceğini ifade etmiştir. Bu olumlu sonuca örnek olarak, beklenen duygu davranışını gösterebilen örgüt üyesinin iş doyumunun ya da bireysel başarıya sahip olduğu duygusunun oluşacağını verebiliriz (Karatepe, 2019:9).

Grandey'in, geliştirdiği duygusal emek davranışına ait model Şekil 2.'de gösterilmiştir (Tekçe, 2021:23);



Şekil 2. Grandey Duygusal Emek Modeli

Kaynak: (Tekçe, 2021:23).

Grandey'in öncel odaklı duygu düzenlemeyi meydana getiren olgular aşağıda açıklanmaktadır (Güler, 2018: 16; Tamuca, 2022:13):

a. Ortamı Seçme

Çalışan, içinde bulunduğu örgütsel yaşamda etkilenebileceği duygusal olayları öngörerek, çalışma alanındaki ortamdan uzaklaşmakta ya da aidiyet oluşturarak ortamı kabul etmesi ortamı seçme durumudur.

b. Ortamı Değiştirme

Çalışanın, örgütsel ortamı yaşayabileceği iyi ya da kötü duygusal deneyimleri olması gerektiğini düşündüğü duygulara göre değiştirmesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışan bulunduğu ortamda farklı bir duygu durumu olması için çaba sarfetmektedir.

c. Dikkati Farklı Yöne Çevirme

Çalışanın, olumsuz deneyimler yaşarken, geçmişte ona olumlu duygular yaşatan anılarını zihninde canlandırarak, olumsuz duygu hissinden uzaklaşmasıdır.

d. Bilişsel Değişim

Çalışanın, yaşanan duygu durumunu farklılaştırarak yeni bir anlam yüklemesi yani algılarını yönetmesi durumudur.

5. Diğer Duygusal Emek Yaklaşımları

a. Kruml ve Geddes yaklaşımı (2000)

Kruml ve Geddes, duygusal emeği; örgütte iş gereği hissedilmesi gereken ve gösterilmesi gereken duygu davranışı olarak tanımlamaktadır. Bu araştırmacılar ayrıca duygusal emeğin bireysel ve işe ait özelliklerinden etkilendiğini ileri sürmüşler ve çalışmalarını bu doğrultuda ilerletmişlerdir. Bireysel özelliklerde, demografik değişkenler ve ek olarak duygudaşlık yeteneğini; işe ait özelliklerde ise hizmet alıcının yarattığı etki, kalite politikalarına olan uyum, duygusal emeğin gösterilme sıklığı ve duygusal bağlanma düzeyi olarak açıklamışlardır (Bayraktar ve Bayraktar, 2021:26).

Kruml ve Geddes yaklaşımları iki boyuttan oluşmaktadır (Shrivastava and Roy, 2019:142);

- **Duygusal Uyumsuzluk;** Bireyin yüzeysel, pasif ve derin eylemleri yani otomatik duygu düzenleme kavramını ifade etmektedir.
- **Duygusal Çaba;** Derinlemesine davranışı ifade eden, bireyin içinden gelerek davranması, örgüt tarafından beklenen davranışları olması gereken duyguları sergilemek için çaba göstermesidir.

b. Brotheridge ve Lee'nin Duygusal Emek Yaklaşımı (2003)

Bu yaklaşımda araştırmacılar, duygusal emek davranışının, çalışan ve örgüt açısından her koşulda duygusal uyumsuzluğu oluşturmayacağı veya olumsuz duygusal sonuçlar görülmeceği, bu uyumsuzluğun ancak yüzeysel duygu davranışı ya da derinlemesine duygu davranışının bir sonucu oluşabileceğini iletmişlerdir. Bu doğrultuda örgüt ve çalışanları odağına alarak altı değişkenden oluşan ölçeği literatüre kazandırmışlardır. Bu ölçek boyutları; “etkileşimin sıklığı”, “duygusal

gösterimin çeşitliliği” ve “yoğunluğu”, “etkileşimin süresi”, “yüzeysel davranış” ve “derin davranış” olarak ifade edilmiştir (Özçelik, 2019:18).

c. Diefendorff ve Gosserand’ın Duygusal Emek Yaklaşımı (2005)

Diefendorff ve Gosserand’ın yaklaşımında; çalışanlar örgütün hedeflerine ulaşması için duygusal emek davranışı göstermektedir. Yaklaşımlarında, samimi duygu davranışını diğer duygusal emek stratejilerinden ayrı tutmaktadırlar. Diefendorff ve Gosserand’a göre çalışan duygularını bir aracı olarak düzenlemektedir. Onlara göre, çalışanların, sosyal ve örgütsel ortamlarında hissettikleri duyguların, kontrol edilmesi, sahte duygularla gösterilmesi ya da abartarak gösterilmesi duygusal emek davranışının gereğidir (Özçelik, 2019:19).

D. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler

Araştırmalar duygusal emek davranışının sebep olduğu iş tatmini, performans düzeyi, hizmet alıcı memnuniyeti ve kaliteli hizmet verilebilmesi durumların duygusal emeğin pozitif çıktıları olduğunu göstermiştir. Ayrıca duygusal emeğin, çalışanlarda tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve yaşam doyumunu azalttığını gösteren çalışmalarda mevcuttur. Duygusal emeğin olumlu veya olumsuz sonuçlar doğurmasının nedenleri, hem çalışan hem de örgütsel farklılıklardan kaynaklanabilmektedir. Duygusal emek davranışını etkileyen faktörler aşağıda açıklanmıştır (Güler ve Marşap, 2019:286).

1. Bireysel Faktörler

Bireysel farklılıklar duygusal emek davranışını etkilemektedir. Aşağıda bireysel faktörler açıklanmıştır (Tamuca, 2022:6-8);

- **Cinsiyet:** Sektörler arasında en çok duygusal emek davranışına hizmet sektöründe ihtiyaç bulunmaktadır. Kadın ve erkekler buldukları örgütlerde hem cinsiyetlerinin getirdiği toplumsal baskılarla hemdeayrıcılıklarla baş etmek durumunda kalmaktadır.
- **Duygusal Zekâ:** Çalışanın, içinde bulunduğu örgütte yaşadığı duygusal durumları tanıması, karşısındaki insanların duygularını anlaması, duygularını düzenleme, kontrol etme ve motivasyonunu sağlaması yeteneğidir.

- **Duygusal Yetenek/Duygu:** Duygular, kişiden kişiye değişmekte ve kişilik yapısı ile farklı anlamlandırılmaktadır. Örgüt yaşamında kişiler arası ilişki, tutumlar ve davranışlar duygula çerçevesinde gösterilmektedir. Kişilerin dışarıdan gelen olgulara karşı düzenledikleri duygular, olumlu ya da olumsuz olabilmektedir.

Alanyazında araştırmaları incelediğimizde kadınların erkeklerden daha yoğun ve daha doğal şekilde duygu davranışı gösterdiği belirtilmektedir. Hochschild, cinsiyetleri incelediğinde kadınlarda erkeklere göre duygusal emeğin sergilenmesinde daha kabiliyetli olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca araştırmalar genç olanların yaşı ileride olanlara göre duygusal emek davranışında bulunurken fazla çaba gösterdikleri ve bunun sonucu olarak duygusal uyumsuzluk yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Bunu yaşı ileride olanların yüzeysel davranışlara başvurmadıkları ve derinlemesine duygu davranışı göstermelerinin bir göstergesi olduğunu ayrıca medeni durumun duygusal emek davranışı olgusunda anlamlı bir farklılık göstermediğini iletmişlerdir (Delibaş, 2021:18).

Mesleki deneyim açısından yapılan araştırmalarda, mesleki deneyimde örgütteki çalışma süresi arttıkça duygusal emek davranışının daha kolay gösterildiği ve duygusal uyumun yakalandığı görülmüştür. Mesleki tecrübenin az olması, örgütün beklentilerine karşı belirsizlik, uyumsuzluk ve fazla çaba gösterilmesini beraberinde getirmektedir. Çalışanların duygusal emek stratejilerini göstermesinde farklılıkları oluşturan kişisel ve örgütsel faktörler incelendiği kadar günümüzde ücret faktörünün de etkisini gösteren çalışmalar mevcuttur (Çiçeklioğlu, 2019:55).

Duygusal zekâya sahip bireyler kendi duygularını ve karşısındakilerin duygularını analiz etme yeteneğine sahiptirler. Bu sayede duygularının farkında olma, diğer bireylerden farklı bir bakış açısına ve estetik görüşe sahip olma yetenekleri fazladır. Bu yetenek, ayrıca duyguları kendine zarar verici etkilerinden arındırarak formüle etmeyi ve duygusal baskıları hafifletmeyi de sağlamaktadır (Elganas and Sheppard, 2019:1269). Duygusal zekâ aynı zamanda eğitim düzeyi aynı olan ve benzer iş yapanların kendi aralarındaki performans farklılıklarını ve başarıyı da açıklayan bir öncül olarak örgütler tarafından aranan özelliklerden biri olmaktadır. Duygulanma güdüsünün özellikleri ile benzerlik gösteren duygusal zekâda, kişiler bu yeteneği geliştirebilmekte, hem sosyal hemde aile yaşamında bu yeteneğinden faydalanmaktadır (Tekçe, 2021:31).

Duygusal zekânın; iş performansı, iş tatmini, kişilerarası ilişkiler, müzakere yeteneği, örgütsel bağlılık, çalışan bağlılığı, liderlik ve örgütsel vatandaşlık üzerinde doğrudan etkisi bulunmaktadır. Özellikle yöneticinin duygusal zekâsının düzenleyici rolü olduğu çalışmalarca tespit edilmiştir (Khetjenkarn and Agmapisarn, 2020:6).

2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler yönelik araştırmalarda, örgütlerin amaçlarına ulaşmaları için oluşturdukları kuralların, çalışanlar üzerindeki duygu denetimlerinin çalışanlar üzerinde olumsuz yansımaları olduğu görülmüştür. Çalışanların, duyguları konusunda özgürlük hissettikleri, inisiyatif kullanabildikleri örgütsel ortamların, tükenme hissini azaltacağı ve bu doğrultuda örgüte karşı aidiyet duyulmasını sağlayacağı savunulmaktadır. Çalışanlar açısından, içinde buldukları örgütün sosyal destek sağlaması çok önem arz etmektedir. Şöyle ifade edilmek istenirse sosyal destek örgüt üyelerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzlukları azaltarak stresli olmalarını engelleyebilecektir (Tekçe, 2021:32).

3. Durumsal Faktörler

Duygusal emeğin sadece kişisel ve örgütsel faktörlerden etkilenmediği yapılan araştırmalar sonucunda görülmektedir. Çalışanın içinde bulunduğu durumların ve ortamında duygusal emek davranışı gösterirken etkili olduğu bir gerçektir. Çalışanlar iletişim kurarken maruz kaldıkları iletişim süresi, hizmet verdikleri bireylerin saldırgan tavırları, çalışma süresi boyunca sürekli iletişim kurması gerekliliği ve göstermeleri gereken duyguların çeşitliliği durumsal faktörler olarak sayılabilmektedir. Durumsal faktörleri aşağıdaki gibi açıklama mümkündür (Karatepe, 2019:22-24);

- **Etkileşim süresi**, örgüt ve meslek farklılıkları örgüt üyelerinin kurması olası iletişim sürelerinde etkili olmaktadır. Bu da çalışanın etkileşim süresini artırmaktadır.
- **Etkileşim sıklığı**, çalışanların örgüt kuralları gereği göstermeleri gereken duygusal emek davranışlarının sıklığı ve zorunluluğu ile ilgilidir. Özellikle hizmet sektörlerinde diğer sektörlerle nazaran daha fazla duygusal emek davranışı gösterilmektedir.

- **Etkileşim çeşitliliği**, içine bulunulan örgüt ya da mesleğin özelliği sebebi ile gösterilen duygusal emek davranışının birçok çeşidinin olması örgüt üyeleri için daha planlı ve bilinçli olmayı zorunlu kılmaktadır. Çalışanın duygu yoğunluğunun artmasına sebep olmaktadır.
- **Müşteri saldırganlığı**, günümüzde rekabetin artması ve sürdürülebilir örgüt olma yarışı hizmet alıcılarını çalışanlar karşısında daha güçlü hissetmesine olanak tanımıştır. Bu doğrultuda beklediği hizmeti göremediğini düşünen müşteriler saldırgan davranışlar sergilemekte dolayısı ile çalışanlarda fiziksel ve psikolojik olarak etkilenmektedir. Yeni yönetim yaklaşımlarının, müşteri isteklerini önceliklendirmesi bu sorunun başlıca sebeplerinden görülmektedir.

4. Çevresel Faktörler

Sektörler yapılarına göre, çevresinde bulunan faaliyetler ve sistemsal getiriler ile bağlantılı olarak süreçlerini düzenlemektedir. Örgütlerin kullandıkları teknolojik aletler, çalışanlarına gösterdikleri değerler, görevlendirme yapısı, ekonomik değişkenler, ideolojik ve kültürel bakış açıları hem duyguların gösterimini hemde performans kriterlerini değiştirmektedir. Örnek vermek gerekirse sağlık sektöründe hemşirelik mesleğinin kadınlara özgü olduğu düşünülmesi veya bir kamyonun sadece erkekler tarafından kullanılabileceği düşüncesi bu faktörlerdendir (Tekçe, 2021:33).

E. Duygusal Emegın Sonuçları

Literatürde duygusal emegın stratejilerini araştırmak için yapılan çalışmalar, duygusal emek davranışı sonucu olumlu ve olumsuz yansımaların olduğunu göstermektedir. Aşağıda duygusal emegın olumlu ve olumsuz sonuçlarına yer verilmektedir (Keleş, 2020:22);

1. Olumsuz Sonuçları

Duygusal emegın örgütlerin amaçlarına hizmet ettiği ifade edilse de yakın zamandaki araştırmalar belirli bir ücret verilerek çalışanların duygularının kontrol edilmesinin olumsuz sonuçlar doğurduğunu göstermektedir. Olumsuz değerlendirilen sonuçlar aşağıdaki gibi açıklanmaktadır (Çağlayan, 2019:26-29);

- Örgütler, hedefleri doğrultusunda bekledikleri duygu davranışları konusunda çalışanları yeterli derecede bilgilendirmez ve yapılacak işin gereği ile örtüşmeyen taleplerde bulunurlarsa bu örgüt üyesinin duygusal uyumsuzluk yaşamasına sebep olmaktadır. Örgütlerin rol belirsizliklerini yönetmesi gerekmektedir. Duygu davranışlarının doğru şekilde yönlendirilememesi çalışanlarda stres, uyku problemleri, tükenmişlik gibi psikolojik problemlere sebep olabilecektir.
- Çalışanlar, örgüt tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde tek taraflı oluşturulan ilişki ile duygularının maddeleştiğini hissederler. Rol yapmak zorunda oldukları durumlar onların karakterine ters olmakla birlikte örgüt tarafından onaylandığı için çalışanlarda duygusal olarak yabancılaşma durumu yaşanır.
- Yapışan araştırmalar, mesleki olarak daha fazla duygusal emek davranışı gösterilen örgütlerdeki çalışanların iş tatminlerinin, özsaygılarının azaldığını ve fiziksel ve ruhsal sorunlarla karşı karşıya olduğunu göstermektedir. Ashforth ve Humprey, hissedilmeyen duyguların varmış gibi yapay şekilde sergilenmesinin çalışanın kendisini ikiyüzlü ve sahtekâr olarak nitelendirmesine sebep olduğu bu doğrultuda iş doyumunu ve iş tatmininin azaldığını iletmişlerdir.

2. Olumlu Sonuçları

Duygusal emeğin örgütlerde ve çalışanlarda oluşturduğu olumlu sonuçların ifade edildiği araştırmalara aşağıda yer verilmektedir (Keleş, 2020:22-23);

- Hizmet sektörlerinde uygun duygusal emeği gösterenlerde ücret politikasının performanslarına göre düzenlenmesi çalışanların daha fazla olumlu davranışlar göstermelerini sağlamaktadır.
- Çalışan örgüt hedeflerine uygun duygusal emek davranışı sergilediğinde bu durum garson açısından ekstra bahşiş, satış danışmanı tarafından ekstra satış ve dolayısı ile prim kazanılması ve örgüt yöneticileri tarafından yüksek performanslı görülmesini sağlamaktadır.
- Duygusal emek davranışının derinlemesine davranış stratejisini yerine getiren örgüt üyelerinin, iş performansı, örgütsel bağlılık düzeylerinin arttığı ve tükenmişliğinin azaldığını gösteren çalışmalar mevcuttur.

F. Örgütlerde Duygusal Emegın Yeri

Günümüz araştırmaları, sektörlerin verecekleri hizmetlerin duygulara hitap etmesi gerektiği, hizmet sektörlerinin bu gereksinimler ışığında kurallarını ve özellikleri belirlediğini göstermektedir. Özellikle hizmet sektörü, uygun duygusal davranışları yüz ifadesi, duruş ve konuşmalarına yansıtabilen ve bu duygularını örgütsel hedefler çerçevesinde düzenleyebilen çalışanlar tercih etmektedir. Hizmet sektörü, samimiyetin, alttan alma davranışlarının, güler yüzlü olmanın ve ses tonlarını kibar bir şekilde yönetmenin gerekliliğini görmektedir. Bu sebeple çalışanlardan belirli kalıplar içerisinde davranılması beklenmektedir. Bu noktada göz ardı edilemeyecek durum, çalışanın duygularının örgütsel kurallar ile ne kadar örtüştüğünün takip edilmesidir. Çünkü çalışanın hisleri ile örgüt beklentileri ne kadar uyuyorsa örgütsel bağlılık ve performans o derecede artış gösterecektir. Bu uyumluluk örgüt açısından verimli hizmet ve sürdürülebilir kazanç anlamına gelmektedir (Çiçeklioğlu, 2019:46).

Örgütler içinde buldukları endüstriyel özelliklere, meslek gruplarına, iş yapış şekillerine göre beklendikleri duygusal emek davranışlarını çeşitli yollarla örgüt üyelerine bildirmektedir. Bu bildirimler bazen açıkça ifade edilmekle birlikte bazen de üstü kapalı biçimde çalışandan talep edilebilmektedir. Aşağıda beklendik duygu daranışlarının iletilme yöntemlerine ver verilmiştir (Yağcı, 2020:17);

- Örgüt hedeflerine göre istendik davranış sergileyebilecek bireysel özellikleri olan kişilerin işe başlatılması,
- Duygu davranışlarının eğitim yolu ile çalışanlara benimsetildiği ve geri bildirim ile pekiştirildiği programların yapılması,
- Örgütte uzun süreli çalışanların istenilen bu duygu davranışlarını yapmalarını devam ettirmelerinin sağlanması ve yeni başlayan örgüt üyelerinin bu gurplar ile sosyal ilişkiler sürmesinin temin edilmesi,
- Örgüt üyelerinin istendik duygu davranışlarını gösterme performanslarına göre bir ödüllendirme sistemi ya da ceza süreçleri belirlenmesi,
- Duyguların nasıl olması gerektiği eğitim yolu ile açıkça belirtildiği gibi çoğunlukla üstü kapalı olarak bildirilmektedir.

Örgütler, bireylerin duygularını kontrol etme, inkâr etme ve ifade etme aracı olmakla birlikte bireylerin duygularını modüle etme ve yoğunlaştıma yeteneğine

sahip yapılarıdır. Bu sebeple örgütler duyguları yönetip organize ederek performanslarını artırma eğilimindedirler (Elganas and Sheppard, 2019:1263).

G. Sağlık Sektöründe Duygusal Emegin Yeri

Sağlık hizmetlerinde duygusal emek davranışı birçok araştırmacı tarafından ilgilnen bir alan olsa dahi süreçler gayri resmi aşamada kalmış, sağlık hizmetleri tasarlanırken ve değerlendirilirken açıkça dikkate alınmamıştır. Ayrıca duygusal emeği ağırlıklı olarak kadınlara atfederek ve geleneksel olarak erkek egemen mesleklerde ve konumlarda yeri olmamıştır. Duygusal emek özellikle hemşirelik bakımlarında fazlası ile yer alan fakat takdir edilmeyen bir durum olmuştur (Pandey and Singh, 2015:552).

Kapoor (2022), sağlık sektöründe yoğunbakımda görev yapan hemşireler ile yarı yapılandırılmış, açık uçlu sorulardan oluşan nitel bir çalışma yapmıştır. Bu çalışma ile duygusal emek ile ilgili düşünce, deneyimleri ve çalışana etkileri ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma sonuçları; hemşirelerin, duyguları maskeleyme, kontrol etme, olumlu duyguları gösterme ve sahte davranışlarda buldukları duygusal emek davranışlarını sergilediklerini, bu davranışlarının kişilik özellikleri, iş arkadaşlarının geri bildirimleri, iş ile özdeşleşme becerileri ve önceki iş deneyimlerinin etkili olduğunu anlatmışlardır. Genel olarak bu davranışlarının duygusal yansımalarına bakıldığında hemşirelerinmental olarak yoruldukları, kendilerine karşı duygusal kayıtsızlık hissettikleri, iş hayatında geri çekilme davranışı gösterdikleri ve öfke, hayal kırıklığı gibi olumsuz duygular ile baş etmeye çalıştıkları görülmüştür.

III. İŞ PERFORMANSI

Türk Dil Kurumu, performansı, “başarı, başarımlarım” olarak tanımlamaktadır (www.tdk.gov.tr, E:10.08.2022). Örgütler, bünyelerinde çalışan personellerin kendilerine verilen görevleri nasıl ve ne düzeyde tamamlayabildiklerini ölçmek ve belirlemek zorunda kalmaktadır. Bu zorundalık, performans kriterinin örgütler için önemli olmasını sağlamaktadır. Performans olgusu, örgütlerin verimliliği konusunda yapılacak geliştirmelerde oldukça önem arz etmektedir. Çalışanların performansının, yönetilmesi ve geliştirilmesinin değerlendirilen ve değerlendirici arasındaki süreçten çok örgütsel bir iletişim olduğu tartışılmaktadır (Çiçeklioğlu, 2019:95).

Örgütlerin yapısını inceleyen araştırmalar çoğunlukla performans olgusunu hedeflerine yerleştirmektedir. Geçmişten günümüze kadar yapılan araştırmalarda tespit edilen bilgiler, yoğun rekabetin bulunduğu çevrede örgütlerin hangi konumda olduklarının iş performansına bağlı olduğu ve ekonomik süreçlerle ilişkili olduğu görülmektedir (Anaç, 2021:44). Bireysel performans olgusu, örgütlerin verimliliklerini görmek için ölçmeye önem verdiği en önemli değerdir. Bunun sebebi çalışanların performanslarının, örgüt performansını ileriye taşıyabilmesidir (Çiçeklioğlu ve Taşlıyan, 2019:29).

Performansı, örgüt açısından hedeflere ulaşmayı sağlayacak görevlerin gerçekleştirilmesi ve işlevsel hale gelmesi olarak tanımlamak mümkündür. Çalışanların bireysel performansları gelişmeye, düzenlenmeye ve bireyin kişisel yeteneklerine, niteliklerine ve değerlerine bağlı olarak gösterilmektedir (Begenirbaş ve Çalışkan, 2014:112).

A. Performans Kavramı ve İş Performansı

Performans kelimesi, Fransızca “performance” kavramından yola çıkılarak “kapasitenin kullanım derecesi” şeklinde tanımlanmaktadır. Performansın nitelik ve nicelik bakımından örgütün amaçları doğrultusunda yapılan işlerin ne kadar başarılı olduğunun göstergesi olduğunu söylemek mümkündür (Çiçeklioğlu, 2019:95).

Örgütlerde iş performansı, hizmet verilmesi karşılığı gözle görülebilir ya da çalışanlar arası ve hizmet alıcılar ile yapılan iletişimlerde gözle görülmeyen şekilde karşımıza çıkabilmektedir (Begenirbaş ve Çalışkan, 2014:112). Performans birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Literatürde yer alan birçok iş performansı tanımı bulunmaktadır. Bu tanımlara göre iş performansı;

- Çalışanın, yeteneğine göre veya özellikleri çerçevesinde verilmiş olan görevleri, kendisine sunulan kaynakları kullanarak başarıyla gerçekleştirmesidir (Çiçeklioğlu, 2019:97).
- Örgütlerin hedeflerine ulaşmalarını sağlayarak sonrasında da ölçebildikleri çıktıları ifade etmektedir (Yıldız, 2021:59).
- Örgüt üyelerinin, kendisi ile aynı işi yapanlar ile kıyaslandığında gösterdikleri verimlilik düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Anaç, 2021:42).
- Örgütlerde, amaçların gerçekleştirilmesi amacı ile belirlenmiş olan ödül ve kuralların örgüt üyesi tarafından katkısını gösteren davranış ve hareketlerdir (Demirel, 2022:269).
- Çalışanların, örgütte çalıştıkları zamanda gerçekleştirmiş oldukları farklı davranışlar durumlar ve organizasyonlarına biçilen değerdir. İş performansının bu tanımında birinci ana düşünce, davranışların özellikleri ile belirlendiğidir. Tanımdan yola çıkarak düşünülen ikinci fikir ise, bu davranışlar bütünüün örgütteki organizasyonun beklendiği şekilde olmasının oluşturduğu değer olmasıdır (Ayaydın, 2021:18).
- İş performansı, “örgütsel amaçlarla bağlantılı olan ve bunlara katkıda bulunan, çalışanların katıldığı veya ortaya çıkardığı ölçeklenebilir eylemler, davranışlar ve sonuçlar” anlamına gelmektedir (Pandey, 2018:1).

B. İş Performansı Kuramları

İş performansı literatürde açıklanabilmek için araştırılmış ve açıklamak için kuramlar oluşturulmuştur. Önde gelenleri aşağıdaki gibidir (Özyurt, 2021:35-36);

1. Campbell ve Arkadaşlarının İş Performansı Kuramı

Campbell (1990), askerleri baz alarak başladığı çalışmada dokuz farklı meslek grubunu temsilen her birinin özelliklerini içeren 32 madde içermekle birlikte beş faktörlü model üzerinden iş performansını açıklamaktadır. Bu modelde Özyurt, 2021:35-36;

- **Birinci faktörde**, bir bireyin sahip olması arzu edilen teknik bilgi ve donanımı açıklayan “Temel Teknik Yeterlilik”,
- **İkinci faktörde**, bireyin görevini yerine getirirken hangi koşulda olursa olsun elinden gelen çabayı göstermesi ve işlerin iyi derecede yapılması için liderlik etmesini açıklayan “Çaba ve Liderlik”,
- **Üçüncü faktörde**, teknik becerileri yerine getiren bireyin genel sorumluluklarının da bilerek ona göre davranmasını içeren “Genel Askeri Yeterlilik”,
- **Dördüncü faktörde**, bireyin kendini kontrol ederek örgütün kural ve gelenekleri doğrultusunda hareket etmesini açıklayan”Kişisel Disiplin”,
- **Beşinci faktörde ise**, bireyin asker olarak hizmet veriyor ise fiziksel anlamda fit kalarak uygunluğunu devam ettirmesi, diğer örgütler açısından ise hem zihinsel hemde fiziksel açıdan uygun olmayı ifade eden “Fiziksel Uygunluk ve Askeri Duruş” dur.

2. Borman ve Motowidlo İş Performansı Kuramı

Borman ve Motowidlo (1993), kuramlarında görev performansının ana sorumluluklarının iş performansını oluşturduğunu iletmektedir. Çalışanın görevi ve sorumlulukları nasıl yapması gerektiği, sahip olması gereken mesleki bilgi ve becerinin neler olduğu ve performans göstergelerinin neler olduğu iş performansını oluşturmaktadır. Bağlamsal performansın ise verilen görevin haricinde çalışanın içinden gelerek, örgüt amaçlarına yönelik davranışlar sergilemesi ve çalışma arkadaşları ile iyi ilişkiler kurması yani örgütsel vatandaşlık duygusuna sahip olması olarak ifade edilmektedir. Borman ve Motowidlo, görev performansı ve bağlamsal performansın, iş performansının değerlendirilmesinde bir ölçüt olduğunu paylaşmışlardır (Anaç, 2021:28).

3. Bulumberg ve Pringle İş Performansı Kuramı

Bulumbergve Pringle (1982), iş performansını işgören çabasının oluşturduğunu ifade etmekte ve bu durumu üç adımda açıklamaktadır (Özyurt, 2021:39-40);

- **Gerçekleştirme kapasitesi**, işgörenlerin fiziksel ve bedensel becerilerinin yanı sıra deneyim, zekâ, sağlık durumu ve dayanıklılığı ile ilgili becerileri içermektedir.
- **Gerçekleştirme isteği**, işgöreninişi yapmasındaetken olan duygusal ve psikolojik durumlar yani motivasyon derecesini içermektedir.
- **Gerçekleştirme fırsatı**, işgörenin işini yapabilmesi için gerekli olan cihaz, alet ya da ekipmanlar gibi imkanlara ulaşabilmesini ifade etmektedir.

4. Pulakos ve Arkadaşlarının Uyarlanabilir İş Performansı Kuramı

Esnek bir işgücü, kuruluşun değişen performans gereksinimlerini karşılamasına, uyum sağlamasına ve işyeri yeniliklerine yanıt vermesine olanak tanır. Bu nedenle şirketler, değişen beklentilere uyum sağlama ve becerilerini geliştiren fırsatlardan yararlanma becerisine sahip çalışanlara değer verir. Gerçekten de insan kaynakları profesyonelleri arasında yapılan bir anket, uyum yeteneğinin hem yeni hem de deneyimli çalışanlar için en çok istenen beceriler arasında derecelendirildiğini göstermiştir (Cullen et.al., 2014:270).

Örgütsel değişim sürecinden sonra, öz yeterliliği yüksek olan bireylerin, düşük öz yeterliliği olan bireylere göre stresle daha iyi başa çıktıklarını ve işlerinden daha fazla tatmin hissettiklerini öne sürmektedir. Profesyoneller, öngörülemeyen iş ortamlarında kendi kendilerini düzenleme kapasitesine sahip değillerse, beklenmedik olaylarla karşılaştıklarında adaptif olarak performans gösterme olasılıkları daha düşük olduğundan, işlerinden daha az tatmin olmayacaklardır (Quinteiro et. al., 2019:85). Pulakos ve arkadaşları (2000), değişen görev koşullarında; örneğin, değişen görev kuralları, eğitim çalışmaları gibi durumlarda çalışanların performanslarını uyarlanabildiğini savunmuşlardır (Cullen et al., 2014:279).

C. İş Performansının Boyutları

Bireysel performans olmadan ekip performansı, birim performansı, örgütsel performans, ekonomik sektör performansından söz etmek mümkün olmamaktadır. Bireysel performans olmadan, tatmin olunacak bir iş, bağlı olunacak bir organizasyon ve aile ile dengelenecek bir iş olamaz. Bireysel performansı mümkün olan en geniş ölçüde anlamaya çalışmalıyız (Campbell and Wiernik, 2015:48).

İş performansını tanımlarken sadece çıktılar, davranışlar ya da faktörlerin birleşiminden bahsetmek yeterli görülmemektedir. Araştırmacılar, iş performansının boyutlarının, onu tanımlamak için daha belirleyici olduğunu savunmuşlardır (Anaç, 2021:45).

Özellikle hizmet sektörü, iş performansının somut ve soyut şekilde örneklerini gördüğümüz sektördür. İş performansının boyutları, görev performansı ve bağlamsal performans olarak literatürde ortak boyut tanımlarında karşımıza çıksa da diğer performans boyutları tanımlarına da yer vermek uygun olacaktır (Bayraktar ve Bayraktar, 2021:27);

a. Görev Performansı

Görev performansı, çalışanların bir iş tanımında belirtilen görevler gibi işlerinin temel gereksinimlerini yerine getirme yeterliliğiyle ilgilidir. Görev performansı, organizasyonun teknik çekirdeğine doğrudan veya dolaylı olarak katkıda bulunan davranışları oluşturur. Bireylerin yaratıcı ve yenilikçi davranışları, davranışlar bir işyeri sorununu çözmek için ortaya çıktıkça görev performansını artırmaktadır (Harari et al., 2016:498).

Görev performansı, iki boyuttan oluşmaktadır (Ünlü ve Yürür, 2011:184);

- **Teknik ve idari boyut:** Yönetici/liderlik kapsamına girmeyen işlerin tümünü dışında kalan (evrakla ilgili görevler, planlama, kalite denetimi vb.) ifade etmektedir.
- **Liderlik-Yöneticilik boyutu;** Yönetici ya da liderlerin, astları değerlendirme, motive etme, yönlendirme ve yönetimleri gibi iletişim veya idare etme süreçlerini tanımlamaktadır.

b. Bağlamsal Performans

Bağlamsal performans, amirlerle çatışmadan örgütsel işleyişi geliştirmek için nasıl önerilerde bulunulacağını bilmek, üzgün bir iş arkadaşını nasıl sakinleştireceğini bilmek, zor meslektaşlarla nasıl verimli çalışılacağını bilmek, kuruluş hakkında olumlu bir imajı nasıl yansıtacağını bilmek ve bunun gibi diğer bireyleri ve kurumsal politikaları içeren çeşitli ortamlarda öğrenme, akıl yürütme ve sorunları çözme becerisi olarak tanımlanmaktadır (Gonzalez-Mulé et al., 2014:1224).

Campbell, iş performansı üzerinde yaptığı araştırmada, farklı meslekler üzerinde de değerlendirilebilecek sekiz boyut ile iş performansını sınıflandırmaktadır (Anaç, 2021:45). Bu boyutlar, çizelge 1’ de gösterilmektedir;

Çizelge 1. Campbell’in İş Performansı Boyutları

Boyut	Açıklama
Mesleki Yetenek	Tüm işlerin veya iş rollerinin teknik performans gerekliliklerine sahip olduğunu ifade eder.
Örgütlere Yeterlilikler	Özgülükte çalışanın mesleki yeterliliklerinin dışında verilen görevleri yerine getirme yeteneğidir. Bu işler, bölüm ve pozisyonların gözetilmeden örgüt üyelerinin tümüne verilmektedir.
Yazılı ve Sözlü İletişim	Açık, anlaşılır, ikna edici ve iyi organize edilmiş bilgileri aktaran kişinin yeterliliğini ifade eder. İki ana alt faktör sözlü ve yazılı iletişimidir.
Çaba, inisiyatif, sebat	Genellikle fazladan çalışma, gönüllü olarak ek görevler üstlenme, öngörülen sorumlulukların ötesine geçme veya aşırı veya olumsuz koşullar altında çalışma olarak belirtilir.
Bireysel Kontrol	Bireysel kontrol ve kontrol altında olan bireysel eylemler veya davranışlar kategorisine atıfta bulunur.
Ekip ya da Çalışma Arkadaşı Performansını Kolaylaştırma	Bu eylemlerin akran veya ekip üyesi karşılıklı ilişkileri bağlamında olması ve söz konusu akran/ekip ilişkilerinin herhangi bir organizasyonel düzeyde olabilmesidir (yardım, işbirliği, motive etme).
Kontrol-Gözetim-Denetim	Lider ya da yöneticinin birlikte çalıştığı astlarına davranışlarının pozitif olması ile ilgilidir.
Yöneltilen ve Yönetici/Lider	Hiyerarşik bir ilişkideki liderlik performansını ifade eder. Ayrıca liderlik ve yöneticilik arasında ayırım yapar.

Kaynak: (Anaç, 2021:46)

c. Adaptif Performans

Adaptif performans, çalışanların hızla değişen çalışma koşullarına uyum sağlama yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin işle ilgili görevlerle ilgili değişikliklere yanıt olarak veya bu değişikliklerin beklentisiyle harekete geçirdikleri, görev performansına yönelik davranışlar olarak tanımlanan adaptif (uyarlanabilir) performans oldukça önemli görülmektedir. Adaptif performans, problem çözme, belirsizlik/stres/kriz kontrolü, yeni öğrenme ve insanlarla, kültürel çevreleriyle ilgili uyum sağlamada mükemmellik göstererek çalışanların değişime uyum sağlamasına yardımcı olan esnek çalışma davranışlarıdır (Park ve Park, 2021:3).

d. Yıkıcı Performans

Yıkıcı performans, “önemli örgütsel normları ihlal eden ve bunu yaparken bir örgütün ve üyelerinin veya her ikisinin refahını tehdit eden gönüllü davranış” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımla, davranışın ya da davranışa niyet etmenin olumsuz sonuçlarının önemi ortaya çıkmaktadır. Bu davranış aynı zamanda örgütsel bir yaramazlık, verimsiz işyeri davranışı, sapkınlık, antisosyal davranış olarak da etiketlenmektedir. İşlevsel olmayan bu davranışa ait kavramlar farklı adlara sahip olsalar da hemen hemen aynı tanımlara sahiptirler. Bu tanımlara dayanarak, yıkıcı performansın iki ortak farklı özelliği olduğunu söylemek mümkündür. Birincisi, bu davranışların gönüllü olarak yapılması, ikincisi bu davranışların temel amacının örgütün önemli normlarına zarar vermesi veya örgütün üyelerine, paydaşlarına veya tümüne zarar verme eğiliminde olmasıdır. Yıkıcı performans davranışı, örgütler için yaygın bir sorundur ve maliyeti çok fazladır. Bu nedenle bu sorunu anlamak ve yönetmek önemli bir araştırma alanı olmuştur (Yıldız ve Alpkan, 2015:331).

D. İş Performansını Etkileyen Faktörler

Performansın kendi kendine oluşması mümkün değildir ve birden fazla faktörle ilişkilidir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014:134). Performansın ilişkili olduğu ve etkilendiği faktörler bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler olmaktadır (Yıldız, 2021:61).

1. Bireysel Faktörler

Bireyin demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, medeni durumu vb.), yeteneği, hobileri, algı ve talepleribu faktörlerkapsamında ele alınmaktadır. Kişilik özellikleri ve bireyin başarılı olma arzusu da performansın düzeyini etkileyebilmektedir. Performansın etkilendiği bu kişilik özellikleri, çalışılan sektöre ve işin gerekliliklerine bağlı olarak farklılaşmaktadır. Bireyin kişilik özellikleri yeterli ile performans daha yüksek düzeyde izlenmektedir. Bireyin performansını ruhsal sorunlar dışında bedensselrahatsızlıklarda olumsuz etkileyebilmektedir (Yıldız, 2021:61).

2. Örgütsel Faktörler

Çalışanlar örgütsel faktörlerden etkilenecek davranışlar sergilemektedir. Her ne kadar kişisel yetkinlikler performanslarını olumlu etkilese de örgütteki süreçlerin performansın genel etkisini değiştirdiği ifade edilmektedir. Örgüt üyelerinin kendisine değer verildiğini hissetmeleri performanslarını pozitif şekilde etkilemektedir. Örgütsel faktörleri; örgütsel yapı, örgütsel kültür, çalışanlara karşı olan politikalar, çalışma şartları, kariyer planlamaları, yetkilerin dağıtılması, yönetsel faktörler, insan kaynakları uygulamaları, eğitimlerin nasıl uygulandığı, örgütsel iletişim şekilleri ve sayılabilecek birçok faktörle ilişkilendirebiliriz (Anaç, 2021:59). Örgütlerin iş performansını etkileyen iş talepleri bulunmaktadır. Bu talepler fiziksel, bilişsel ve duygusal iş talepleri olarak tanımlanmaktadır. Aşağıda iş talepleri tanımlarına yer verilmiştir (Pandey, 2018:5);

a. Fiziksel İş Talepleri

Çalışan açısından fiziksel çaba gerektiren işler bağlamsal performans olan iş özelliği olarak sınıflandırılmıştır. Fiziksel talepteki artış, doğal olarak rahatsızlık ve yorgunluk gibi fizyolojik sonuçlarla ve işten ayrılma ve iş doyumsuzluğu gibi davranışsal sonuçlarla doğal bir şekilde ilişkilendirilmiştir.

b. Bilişsel İş Talepleri

Pek çok iş, bilgi işleme gibi bilişsel yetilerin kapsamlı kullanımını gerektirir. Bu nedenle bilişsel talepler olarak sınıflandırılmıştır.

c. Duygusal İş Talepleri

Duygusal talepler, bir işten duygusal emek beklentileri ile birlikte duygusal gösterimlerin gereklilikleriyle ilgilidir. Örneğin Hochschild (1983), hizmet rollerini yerine getirirken duyguların önemini saptamıştır. Benzer şekilde, birçok araştırmacı, duygusal emeğin bir biçimi olan duygusal düzenlemenin etkisini göstermiştir.

3. Çevresel Faktörler

Çalışanların içinde bulunduğu örgütte beraber çalıştıkları diğer örgüt üyeleri ve örgüt çevresi performansı etkileyen çevresel faktörler olarak tanımlanmaktadır. Hane halkı, ekonomik dinamikler, eğitimsel faaliyetler çalışanın performansına etki etmektedir. Çalışanın içinde bulunduğu aile, dini inancı ve toplum kültürü iş performansına etki eden çevresel faktörlerdir (Yıldız, 2021:62).

E. İş Performans Düşüklüğünün Belirtileri

Performansın düştüğünü gösteren birçok alarm vardır. Aşağıda belli başlıcaları paylaşılmıştır (Çiçeklioğlu, 2019:100):

- İşin sonucu oluşan çıktının azalması.
- Verimlilik düşmesi.
- İş teslim sürelerine riayet edilmemesi.
- Görev niteliği karmaşık olan işlerden kaçılması.
- Şikayetçi bir üslup sergilenmesi.
- Her sürece alınganlık gösterilmesi.
- Örgüt üyeleri arasında iş birliğinin sekteye uğraması.
- Görevlerden geri durulması veya iletişimi azaltılması.
- Hatalı davranışlarda bulunulduğunda ya da başarısız bir proje sonrası başkalarını suçlayıcı davranmak.
- Devamsızlık yapılması.
- Örgüt üyelerinden çalışan ile ilgili olumsuz geribildirimlerde artma görülmesi.

F. Performans Değerlendirilmesi

Örgütlerde performans değerlendirilmesinin amacı; yönetsel süreçlerin organize edilmesi, terfi ve işten çıkarma kararlarının verilmesi, planlama, öz değerlendirme ve çalışanı teşvik etme, gelişim ve eğitim ihtiyaçlarını belirleme ve performansı iyileştirme faaliyetlerini tamamlamaktır. İş performansının değerlendirilmesi faaliyetleri, çalışanların performanslarının kurum hedeflerine uygun olup olmadığını belirlemeyi sağlamaktadır. Performans değerlendirme kriterleri aşağıdaki gibi sayılabilmektedir (Igbojekwe, 2015:11-12);

- Davranışları ve iş sonuçları,
- Beceriler, yetkinlikler ve özellikler,
- İş birliği yapma,
- İşe özgü sorumluluk alma yeteneği,
- Kendini adama, coşku ve heves gibi duygular.

1. Performans Değerlendirilirken Yapılan Hatalar

Birçok performans değerlendirme sistemi, değerlendiricinin tarafsızlık göstermesi, önyargısız karar vermesi ve gözlem yöntemlerini uygun şekilde yapacağı inancı ile oluşturulmuştur. Yalnız, uygulayıcı kişiler tarafından birçok farklı hata yapılması sebebi ile performans değerlendirme olumsuz şekilde etkilenmektedir. Hatalar gözden geçirildiğinde, performans sistemini tam anlayamamaktan ve çalışan niteliklerini kontrol ederken yetersiz bilgilerin alınmasından kaynaklı olduğu görülmüştür. Bu durumdaki hataların ve ihmal edici davranışların eğitim ile çok yakından ilgili bulunmaktadır. Performans değerlendirirken ortaya çıkabilecek hataları aşağıdaki gibi gösterebiliriz (Çiçeklioğlu, 2019:109);

- Halo (Hale) Etkisi,
- Teknik Hatalar,
- Benzerlik Hatası,
- Yakın Zaman Etkisi,
- Bireysel önyargı,
- Kontrast Hataları,
- Orta seviyede puanlama eğilimi,
- Tek taraflı ölçüm.

G. Örgütsel Performans

Araştırmacılar performans konusunda kendi aralarında farklı görüşlere sahiptir. Performans, aslında örgütsel araştırmacılar arasında tartışmalı bir konu olmaya devam etmektedir. Bu konu ile ilgili yapılan tanımları aşağıda sıralamak mümkündür (Abu-Jarad et al., 2010:28);

- Örgütsel performans, ekonomi, verimlilik ve etkililik kavramları ile eşdeğerdir.
- Örgütsel performans, örgütün başarıma yeteneğidir. Kaynaklarını verimli ve etkin kullanarak hedeflerine ulaşmaktır.
- Örgütsel performans, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşma yeteneği olarak tanımlanmaktadır.
- Örgütsel performans, şunları içerebilecek daha geniş bir göstergedir; kalite, tutarlılık ve diğer faktörlerin yanı sıra verimlilik.

H. Sağlık Kurumlarında Performansın Yeri ve Önemi

Sağlık kurumlarındaki hizmetler diğer sektörlerdeki hizmetlerle kıyaslanamayacak kadar benzersiz hizmetlerdir. Kurumsal verimliliği artıracak, kaliteyi ve hasta deneyimini iyileştirebilen geliştirmelere ihtiyaç duymaktadır. Bu değişiklikler aynı zamanda örgütsel performansında en yüksek düzeyde olmasını sağlayacaktır. Sağlık kurumlarında performansın ölçülebilmesi oldukça önemli olmakla birlikte zordur.

Performans için belirlenen; kilit göstergeler bekleme süreleri, finansal yönetim ve temizlik üzerinde odaklanmasına rağmen önemli olan faktör insan kaynakları yönetimi uygulamalarıdır. Bu uygulamalar çalışanların iş yaşamına uyumunu, devamsızlık oranlarını, hekim başta olmak üzere diğer sağlık çalışanlarının çalışma saatlerini, hasta güvenliği ve çalışan güvenliğini sağlayıcı gelişimleri içermelidir. Ayrıca çalışanların, kişisel gelişim planlarını, eğitime erişimi ve ekip çalışmasını ve personelin işlerine ve işten ayrılma niyetlerine yönelik tutumlarını iyileştirmeye yönelik çalışmalarda yapılması gerekmektedir.

IV. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Günümüze kadar gelen dönemde kişiler çalıştıkları örgütü değiştirmemekte ve yıllarca aynı örgütte çalışmakta idi. Çalışanlar, özel sektörlerin artması ve iş dünyasının genişlemesi ile zamanla örgüt değişikliği yanı sıra yaptığı işle ilgili de değişiklikler yapmayabışlamışlardır. Bu süreç işten ayrılma niyeti üzerinde çalışmayı zorunlu kılmaya başlamış ve örgütler için önemli hale gelmeye başlamıştır. Niyetin nasıl oluştuğu üzerinde düşünülen kavram olmaktadır. Davranışsal niyet, davranışı yönlendirmektedir. Niyetin kişilerin, duygu ve inançlarından daha etkili olduğu düşünülmektedir (Çelenk, 2018:27).

Kişiler çalışmayı arzu ettiklerinde çeşitli yollarla iş aramakta, iş görüşmeleri yaparak örgütlere katılım sağlamaktadırlar. Örgüt içinde karşılıklı ilişkiler ve sosyalleşme de bu sürecin bir parçası olmaktadır. Örgütlerde, üyelerin ve örgüt yönetiminin beklentilerini içeren bu psikolojik sözleşmeler işe devamlılık açısından önemli bir alışveriş hükmündedir (Heybetzade, 2019:52). Psikolojik sözleşmelerin ihlal edildiğine dair çalışan algısı işten ayrılma niyetinin oluşmasına sebep olabilmektedir.

Weiss ve Cropanzano duygusal olaylar teorisinde, duygusal emek davranışının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri üzerinde araştırmaları içermektedir. Weiss ve Cropanzano'ya göre, örgüt üyelerinin, çalışma ortamında yaşadıkları olumlu duygusal deneyimlerin, yaptıkları işlere, arkadaşlık ilişkilerine ve yöneticilerine olan duygularını pozitif anlamda etkilediği ve buna bağlı olarak pozitif davranışların gösterilmesine sebep olduğu öne sürülmektedir. Bu durumun tersi bir süreçte ise olumsuz duygular oluşacak ve örgüt üyeleri işten ayrılma ile ilgili niyetlere sahip olacaktır. Duygusal emek davranışının alt boyutları ile işten ayrılma niyetinin ilişkisine bakıldığında her boyut için farklılık gösterdiği görülmektedir. Öyle ki yüzeysel duygusal emek davranışı, işten ayrılma niyetini artırırken; derinlemesine duygusal emek davranışı azaltmaktadır (Anaç, 2021:95).

İşten ayrılma niyeti, öncelikli olarak örgüt üyesinin içinde bulunduğu çalışma ortamına duyduğu olumsuz hisler ve olumsuz davranışlar göstermesi ile ilgili kararın

incelenmesi yönünde araştırılmakta idi. Fakat işten ayrılma niyetinin örgüt verimliliği ve etkinliği noktasında zararlı olduğu düşüncesi gitgide artmaktadır (Begenirbaş ve Çalışkan, 2014:112). İşten ayrılma niyetinin, çalışanın, tasarladığı ve bilinçli olarak yönlendirdiği bir karar olduğu ifade edilmektedir. Bu niyet veya karar, çalışanların örgütü terketmeden önceki yaşadıkları süreçlerin tamamı olarak nitelendirilmektedir (Güler ve Maşrap, 2019:290).

Araştırmacılar, işten ayrılma niyetinin altında yatan sebepleri sosyal istihdam alanını iki yaklaşım kullanarak incelemişlerdir. Birinci yaklaşım; çalışanın tutum ve yaklaşımlarını içerirken ikinci yaklaşım; yönetsel ve örgütsel davranış örüntüleri üzerinden işten ayrılma niyetini açıklamaktadır (Işık ve Hamurcu, 2017:655).

Çalışanlar, işten ayrılma niyetine; örgüt içi ilişkiler, örgüt yaşamı ve yönetici yaklaşımlarına karşı bir tepki olarak sahip olabileceği gibi, bireysel anlamda gelecek talepleri (kariyer, daha fazla ücret, daha fazla olanak vb.) farklılıkları sebebi ile de sahip olabilmektedir. Ayrıca bazı araştırmacılar, çalışanların başka örgütlerin kendilerinin yeteneklerine daha fazla değer vereceği ve düşüncelerine daha fazla yakın olduğu algısı sebebi ile işten ayrılma niyetlerinin olabileceğini öne sürmüşlerdir (Polat, 2022:148). Yaşanılan ülkedeki toplumsal krizler, ekonomi dalgalanmaları işsizliği artırabilmesi sebebi ile çalışanların yer değiştirme olanaklarını engelleyebilmektedir. Fakat işten ayrılma niyetine sahip olan çalışanlar örgütten fiziksel olarak ayrılmasa bile bu niyet doğrultusunda etkinlik ve verimliliklerini azaltmaktadırlar.

Sonuç olarak işten ayrılma durumu, örgüt üyesinin gönüllü olarak veya istemeyerek çalıştığı ortamdan ayrılmasıdır. Bu ayrılma önce niyete sahip olmakla başlamaktadır ve birçok nedenin takip ettiği bir olgudur (Moç, 2018:676). İşten ayrılma niyeti ayrıca, çalışma ortamının belirsizliklerle dolu olması, iş güvencesinin olmaması gibi sebeplerin varlığı ile de örgüt üyesinin başka arayışlara girmesi ya da isteksiz bir şekilde çalışmasının sebepleri arasında öne sürülmektedir (Etyemez ve Aslan, 2018:1009).

A. İşten Ayrılma Niyeti Tanımı

İşten ayrılma niyeti, örgüt üyelerinin çalışma şartlarından memnuniyetsiz oldukları durumlarda davranışlarına yansıyan yıkıcı ve aktif tutumları ifade

etmektedir (Çelenk, 2018:28; Heybetzade, 2019:51; Anaç, 2021:79; Toprak vd., 2015:48; Yeşil ve Mavi, 2018:32; Kaynak ve Çiçek, 2021:573). Çalışan, işten ayrılma niyetine sahip olduğu süreç itibari ile farklı sebeplerle ayrılmaktan vazgeçiyor olsa bile, verimlilikte azalma, iş performansında düşme ya da memnuniyetsizliğin devam edeceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda işten ayrılma niyetinin örgütte maliyetleri artıran ve olumsuz duyguları yaşatan bir durum olarak çözülmesi gereken bir durum olduğunu söylemek mümkündür. Bazende örgütlerin bazı çalışanlara karşı bilinçli olarak işten ayrılma niyetini sağlayacak davranışlarda bulunduğu görülmektedir (Dirik, 2019:132)

Örgüt içerisinde çalışma yaşamının rahatsız ettiği örgüt üyeleri, psikolojik ve sosyolojik anlamda rahatlık duyacağı başka bir örgüt aramaya başlayacaktır (Kaynak ve Çiçek, 2021:573). İşten ayrılmanın eyleme dönüşmesi ile bir niyet olarak edinilmesi durumu örgütlere farklı olarak yansımaktadır. Çalışan niyet duyduğunda bunu değiştirecek olumlu olgularla işten ayrılmaktan vazgeçmekte ve süreci tekrar gözden geçirmektedir. Fakat araştırmalar işten ayrılma niyetinin zamanla çalışanın işten ayrılması ile sonuçlandığını göstermektedir (Ulufur, 2017:55). İşten ayrılmaya karar vermek pek çok farklı sebepten etkilenmek ile birlikte kişisel bir karardır. Çalışan birçok faktörü ve bireysel düşüncelerini gözden geçirerek işten ayrılmaya karar verebilmektedir (Yılmaz, 2019:97).

Bu doğrultuda kişilerin örgütü terk etme kararı vermeden önce bazı süreçlerin oluşması gerektiği ifade edilmektedir. Aşağıda bu adımlardan bir kısmı verilmektedir (Güler ve Maşrap, 2019:290);

- Kararın oluşmasını sağlayan olaylar,
- Yapılan işi değerlendirmek,
- İş tatmini veya tatminsizliğinin oluşması,
- Ayrılmanın fikir olarak oluşması,
- Ayrılma çıktılarının faydaları ve maliyetleri açısından değerlendirilmesi,
- Başka örgüt alternatiflerini araştırmanın düşünce olarak oluşması,
- Alternatif örgütlerin araştırılma ve değerlendirilmesinin yapılması,
- İçinde bulunulan örgüt ile alternatif örgütleri karşılaştırma durumu,
- Sonuç olarak ayrılma ya da kalma niyetinin oluşması ve hayata geçirilmesidir.

B. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Etmenler

Çalışanlar, birçok etmen sonucunda işten ayrılmaya niyet edebilmektedir. Bu etmenleri çevresel etmenler, örgütsel etmenler(örgüt kültürü, çalışma ortamı ilişkileri, roller, beklentiler, kariyer planlama vb.) ve kişisel etmenler olarak sınıflandırabiliriz (Begenirbaş ve Çalışkan, 2014:112). Bu sınıflandırmanın yanı sıra toplumsal değişiklikler, ülkenin ekonomik yansımaları da işten ayrılma ya da kalma kararlarını etkilemektedir. Örgütlerde iş güvencesi hissi, kariyer olanakları, yönetici ya da lider davranışları ve ücret politikaları etkili olabilmektedir. Kişisel sebeplerde, medeni durum, yaş, cinsiyet ve bakış açıları da başka örgütlere geçme niyetini etkilemektedir. Genel olarak en çok üzerinde durulan süreçler; örgütsel yapılar, çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler ve çevresel etmenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Her bir faktörün işten ayrılma niyetinin önlenmesine ve literatüre katkısı olacağı açıktır (Heybetzade, 2019:54).

Jenkins, bu konuya ayrı bir pencereden bakarak literatüre yeni bir katkı sağlamıştır. Jenkins, çalışanların öz değerlendirme becerilerinin yüksek olmasının buldukları ortama uyum sağlamalarını kolaylaştıracağını ve bu doğrultuda işte ayrılmakta daha kolay kararlar verebileceğini iletmektedir. Çünkü öz değerlendirme becerisi düşük olan çalışan kendini çevresine kabullendirmeye çalışmakta, bireylerde duygusal davranışlar daha fazla olmakta ve örgütsel bağlılıkları yüksek olmaktadır. Bu durum işten ayrılma niyetini azaltmakta olsa da örgütsel verimlilik açısından olumlu bir durum değildir (Çelenk, 2018:31).

a. Çevresel (İşletme Dışı) Etmenler

Çalışanlar, aşağıdaki çevresel koşulların oluşması ile işten ayrılma niyetine sahip olabilmektedir (Anaç, 2021:88-89);

- Yaşanılan ülkenin ekonomisinin getirdiği koşulların etkisi,
- Ülke ekonomisinin refah seviyesini etkilemesi,
- Teknolojinin gelişmesi ve otomasyon sistemlerinde profesyonelleşmenin getirdiği mekanikleşmenin çeşitli işlere uyumu sağlaması,
- Mesleklerin çeşitliliğinin artması, mesleklerin evrilmesi ve değişimler,
- Mesleklerden popüler olanların örgüt üyeleri tarafından tercih edilmesi
- Gelişen iş olanakları ile kariyer planlarında değişiklikler,
- Çevredeki başka örgütlerde imkânların çalışan açısından cazip olması,

- Fazla kazanç sağlayan sezonluk iş olanakları ve meslek çeşitliliği, örneğin tarım ve turizm,
- Siyasi krizler, ekonomik dalgalanmalar,
- İş piyasalarında bazen yetersiz hammaddenin bazendetalep düşüklüğününgetirdiği değişiklikler,
- Tarım, sanayi ve hizmet sektörlerine çalışanlar açısından yönelme durumları,
- Yaşamsal standartların değişkenliği,

Çevresel etmenlerin etkileri örgütler tarafından önlenemez boyutta ve büyüklükte olabilmektedir (Çelenk, 2018:33).

b. Örgütsel Etmenler

İşten ayrılma niyetinin önlenmesinde örgütler daha etkili olmaktadır. Çalışanlar daha fazla örgütsel etmenlerden etkilenmektedir. Yönetimsel ve üretim fonksiyonlarında olan eksiklikler çalışanları fazlasıyla etkilemektedir. Örgütsel etmenler aşağıda maddeler halinde paylaşılmaktadır (Heybetzade, 2019:56);

- Çalışma koşullarındaki olumsuzluklar,
- Ücret politikalarının düzensizliği,
- Örgüt içi kaynakların yetersizliği,
- Ulaşım kolaylığı olmaması,
- Örgütün fiziki alanının yapısı,
- Yapılacak işin özellikleri ve zorluk derecesi,
- Çalışanların örgüt içinde zorlanması,
- İnsan kaynakları yönetiminin etkin olmaması,
- Sosyal olanaklar veya yan hakların az olması ya da hiç olmaması,
- Süreçlerin iyi yönetilmemesi,

Barnard ve Simon ile March ve Simongeliştirdikleri örgütsel denge kuramında, örgüt üyelerinin çalıştıkları örgütten beklentileri ile örgütün üyelerinden bekledikleri süreçler arasında bulunan dengenin işten ayrılma niyetinde ana belirleyici unsur olduğunu ifade etmişlerdir. Niyetin oluşmasının kolaylaşması, bu dengenin bozulması ile mümkün olmaktadır. Denge kuramı, iş tatmininin sağlanması, örgütsel büyüklük, farklı bir işe başlama arzusu veya araştırılması arasındaki ilişkinin döngüsünü açıklamaktadır. Çalışanların örgütlerdeki devir hızını örgüt büyüklüğü etkilemekte, başka işe geçme arzusunu

tetiklemekte veya vazgeçirmektedir. Bu devir hızı döngüsü sürekli yeniden başlamaktadır (Dirik, 2019:133).

c. Kişisel Etmenler

İşten ayrılma niyetine etki eden kişisel etmenlerde oldukça fazladır. Bu etmenler örgüt üyesinin demografik özellikleri olabiliği gibi, motivasyon kaynakları, çalışma ortamına bakış açısı ve mesleğinin özelliklerinde de etkilenmektedir. Bu etmenler dışında örgüt üyesinin hayat koşulları veya bu koşullarda oluşabilecek değişkenlikler işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmaktadır (Anaç, 2021:85).

Araştırmalar demografik değişkenleri gözden geçirirken gençlerde yaşı ileride olanlara göre ve erkeklerde kadınlara göre yüksek düzeyde işten ayrılma niyeti olduğunu göstermektedir. Sektördeki çalışma süresi de işten ayrılma niyeti ile ilişkili bulunmuştur. Çalışma süresinin uzunluğunun, örgüt içerisinde çalışma kararı verilmesini sağladığı paylaşılmaktadır. Ayrıca eğitim durumunun artması da işten ayrılma niyetini artırmaktadır. Maaş faktörü açısından bakıldığında ise düşük maaş ile çalışanların ayrıma niyetlerinin yüksek izlendiği çalışmalar mevcuttur. Medeni durum açısından bakıldığında evli olan çalışanların örgütte kalma niyetlerinin daha fazla olduğu görülmüştür. Bu durum, evli çalışanlarda risk etmeninin bekâr çalışana göre daha fazla olduğu düşüncesinin etki ettiği öngörülmektedir (Yılmaz, 2019:104).

C. İşten Ayrılma Niyeti Sonucu İşten Ayrılmanın Örgütsel Maliyetleri

İşten ayrılma niyeti üzerinde çalışan araştırmacılar, işten ayrılma niyetinin hem olumlu hemde olumsuz sonuçlar doğurabileceğini iletmişlerdir. Olumsuz sonuçların en önemlisi personel devir hızıdır. Çünkü sürekli olarak çalışanların değiştiği bir örgütte hem maddi hemde manevi zararların görüldüğü bilinmektedir (Keleş, 2020:41).

Yansıyan olumsuz sonuçlar ve başa çıkılması gereken olası maliyetleri aşağıdaki gibi sınıflandırmak mümkündür (Anaç, 2021:80-81);

- İşten çıkarma ve işe alım sonucu oluşan maliyetler (aracı firma, reklam vb.),
- İşe alırken kullanılan araç ve gereç maliyetleri ve zaman kaybı,
- İşe alım yapılan asistan firmaya yapılacak ek ödemeler, seçim yapılırken aday adına ödenecek seyahat masrafları, referans arama süreçleri,
- Yaşanılan ayrılış ve yeni işe başlangıçların yönetim maliyetleri,

- Kaybedilen iş hacmi için ek çalışmaların, mesailerin oluşturduğu ek ödemeler,
- İşten ayrılan çalışanın yetkinliği nispetinde örgüt dışına çıkacak deneyim ve bilgilerin önemi,
- İşten ayrılan çalışanın rakip firmada çalışabilme ihtimali,

İşten ayrılma niyeti olumsuz yansımaları dışında olumlu sonuçlarda doğurabilmektedir. Olası olumlu yönleri aşağıda paylaşılmaktadır (Keleş, 2020:43) ;

- Örgütte maliyet azalması,
- Mevcut çalışanlara terfi ve rotasyon yapabilme fırsatı oluşturması,
- Mevcut çalışan açısından iş tatminini artırabilmesi,
- Örgütten ayrılan çalışan olumsuzluklar oluşturan biri ise verimin artabileceği,
- Ayrılma kararı alan çalışanın, kariyer planına ve kişisel gelişimine ya da ücret artışına imkân tanınması,
- Ayrılan çalışanın stresinde azalma olması, farklı bir ortamın iş tatmini oluşturması.

İşten ayrılma niyeti de işten ayrılmak kadar örgüte ve kişiye zararlı sonuçlar yaratabilmektedir. Çalışanın moral ve motivasyon düzeyini etkileyerek işten ayrılmasına sebep olabilmekte, örgüte bağlılığını azaltmakta ve örgütsel sinizme zemin oluşturmaktadır (Moç, 2018:677).

İşten ayrılma niyetinin tetikleyici koşullarını ortaya koymaya çalışan araştırmalarda; işten ayrılma niyetini etkileyen en önemli etkenin yüksek düzeyde iş stresi olduğu ayrıca iş tatmininin azalmasında işten ayrılma niyetini artırdığı sonuçlara yansımaktadır (Işık ve Hamurcu, 2017:656).

D. İşten Ayrılma Niyetinin Örgüt ve Çalışan Açısından Önemi

Teknolojik gelişmeler ve çevresel rekabetin çetinliği örgütlerde yetkin, işinde uzman kişilerin örgüte kazandırılması ve mevcut özellikte örgütte bulunan iş gücünün korunmasını gerektirmektedir. Rekabetin sürdürülebilmesinin, örgüt üyelerinin deneyim, bilgi ve yetkinliklerine bağlı olması örgütlerin insan kaynakları yönetimine önem vermesini sağlamaktadır. Çünkü yetkin, bilgili ve deneyimli üyeler örgüt performansının ve verimliliğinin artmasını sağlamaktadırlar (Anaç, 2021:82).

Örgütlerin ana kaynağı çalışanlardır. Örgütler açısından insan kaynağı oldukça önemlidir. Örgütler bu bağlamda, çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini azaltmak ve örgüte bağlılıklarını artırmak için iç düzene yönelik çalışmalar yapmak zorundadırlar (Varışlı, 2019:98). Ayrıca işten ayrılma davranışı sonrası maliyetler artmakta ve zaman kaybı yaşanmaktadır. Çünkü yeni bir çalışanın işe alınması ve eğitilmesi için katlanılan maliyet bazen ayrılan kişinin maaşından iki kat fazla olabilmektedir (Çelenk, 2018:29).

V. GEREÇ VE YÖNTEM

A. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, sağlık sektöründe görev yapan çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışının iş performansına ve işten ayrılma niyetine etkisini belirlemek için yapılmıştır. Gerçekleştirilen literatür taramasının sonucunda sağlık sektöründe görev yapan çalışanların pandemi sonrasında duygusal emek davranışı, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye dair çalışmaların az bulunması sebebiyle bu çalışmaya karar verilmiş olup, Covid pandemisi sonrası literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma grubu olarak da İstanbul'da zincir hastanelerden birinin Bakırköy şubesinde görev yapan sağlık çalışanları seçilmiştir.

B. Araştırmanın Deseni

Bu çalışma nicel araştırma yöntemi kullanılarak hazırlanmış olup, yöntemler arasında da tarama deseni kullanılmıştır. Nicel araştırma yöntemleri arasından tarama deseni kullanılmıştır. Tarama deseninin amacı, belirlenmiş olan konunun rasgele seçilmiş olan gruba sorular sorarak düşüncelerinin öğrenilmesidir. Başka bir ifadeyle rastgele seçilen gruba tutumları, inançları, fikir ve düşünceleri veri sağlaması amacıyla gerçekleşir (Creswell, 2013: 56). Örneklem yöntemi olarak basit tesadüfi (rastsal) örneklem yöntemi uygulanmıştır. Bu çalışma sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan sağlık çalışanlarının üzerinde gerçekleştirilmiş olup çalışanlar araştırmaya gönüllü olarak katılmışlardır.

C. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın ana kümesini, İstanbul'da hizmet veren zincir hastanenin Bakırköy şubesinde görev yapan 540 kişi oluşturmaktadır. Örneklem ise, yapılan çalışmaya gönül rızası ile katılan 20-61 yaş ve üzeri yaş aralığındaki hekim,

hemşire, idari-teknik birimlerde görev yapan personellerle toplam 255 kişiden oluşmaktadır. Anket çalışması 03.12.2022-30.12.2022 tarihleri aralığında uygulanmıştır. Belirli anakütleden çekilecek örnek sayısı Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından geliştirilen tabloda 0.05 örnekleme hatası için p=0.80 ve q=0.20 için 217 kişi olarak belirlenmiştir.

Çizelge 2. Örneklem Büyüklükleri Tablosu

Anakütle büyüklüğü	± 0.03 örnekleme hatası (d)			±0.05 örnekleme hatası (d)			±0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Geliştirilen bu tablo hedef kitledeki birey sayısı biliniyorsa;

$$n = N t^2 pq / d^2 (N-1) + t^2 pq$$

Formüllünden araştırmacılara kolaylık sağlaması amacıyla hesaplanmıştır.

Formüllerde;

n: Örneklem alınacak birey sayısı

N: Hedef kitledeki birey sayısı

q: İncelenen olayın görülmeme sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

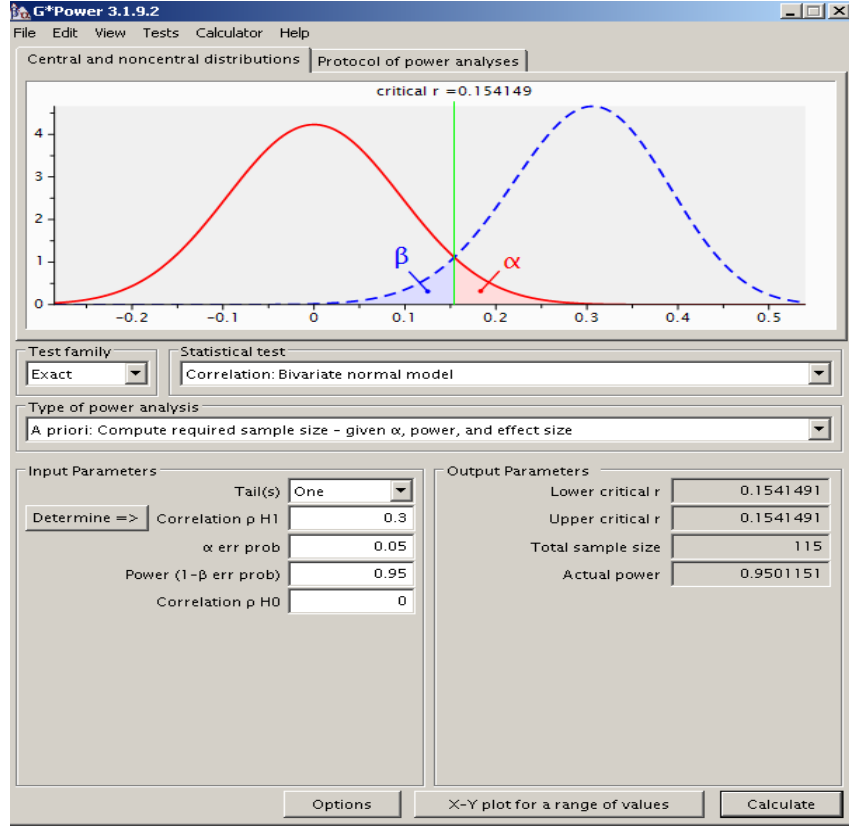
p: İncelenen olayın görülme sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen örnekleme hatasıdır ve literatürde 0.05 alınır.

t: Belirlenmiş bir anlamlılık seviyesinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer (0.05 için 1.96).

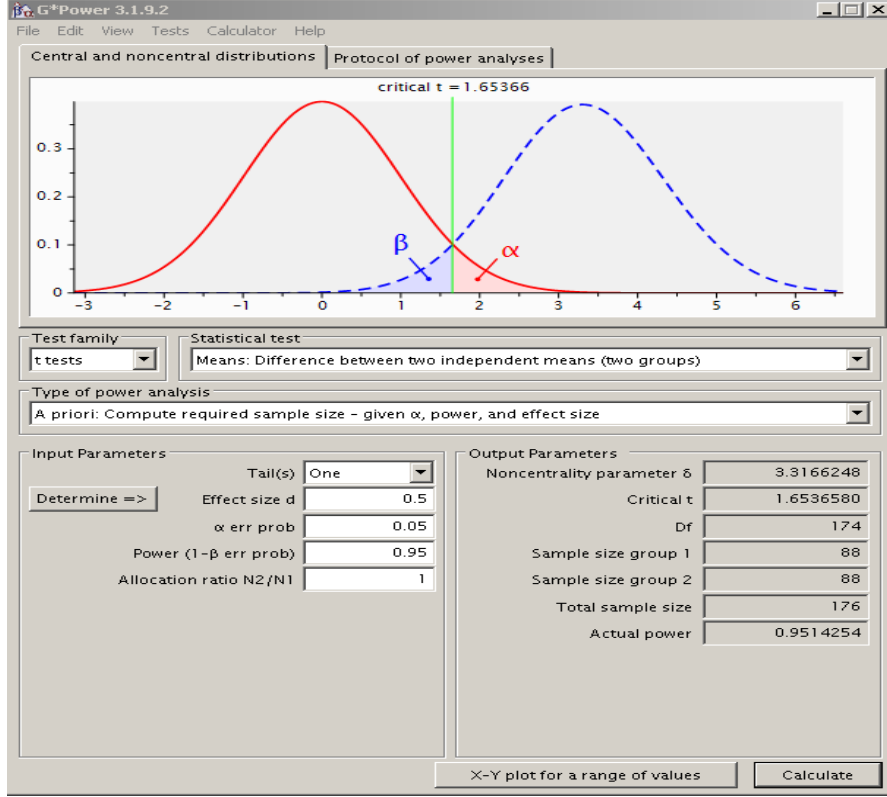
Örneklem boyutu belirlenirken “uygulanacak analiz için gerekli olan en az örneklem sayısı” fikrine odaklanan güç analizi uygulanmaktadır. Güç analizi,

uygulanacak analizler için, en az kaç örneklem gerekeceğini belirlemek için kullanılmaktadır. Ankete dahil olmayı onaylayan firma sayısının geçerli sonuçlar sağlayabilme vasıflarının üst seviyede yakalanabilmesi amacıyla Güç (power) analiz G*POWER 3.1 sürümü aracılığıyla uygulanmıştır. Cohen (1988) ve Parajapati et al. (2010), araştırmalarda istatistiksel gücün $1-\beta=0.95$ olmasının yeterli olduğunu çalışmalarında ortaya koymuştur. İlişki ve grup farklılığı analizleri uygulanacaktır ve istatistiksel anlamlılık $\alpha=0,05$ olarak kabul edilmiştir.



Şekil 3. İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi neticesinde ilişki analizi için en az 217 örneklem sayısı ile çalışılması durumunda araştırmanın geçerliliği ortaya konulmuştur. Bu çalışmada 255 örneklem kullanılarak, yapılacak analizlerin güvenilir olacağı belirtilmiştir.



Şekil 4. Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi neticesinde grup farklılığı analizlerinde en az 217 örneklem sayısı ile çalışılması durumunda araştırmanın geçerliliği ortaya konulmuştur. Bu araştırmada 255 örneklem kullanılarak, yapılacak analizlerin güvenilir olacağı belirtilmiştir.

D. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları

Bu araştırmaya katılan ve anketi cevaplayan personellerin soruları yanıtları kendi hür iradeleriyle yanıtladıkları, duygu düşüncelerinin gerçeği yansıttığı ve anketi doğru bir şekilde cevapladıkları varsayılmış, soruları yanıtlarken de soruların tamamını anladıkları kabul edilmiştir. Oluşabilecek herhangi bir kavram yanılgıları göz ardı edilmiştir. Bazı personeller yoğun olduklarını ve istemediklerini beyan etmeleri sebebiyle anketi cevaplamamaları sebebiyle önemli bir kısıtı oluşturmuşlardır.

Bu çalışma içeriğini oluşturan “Duygusal Emek Ölçeği”, “İşgören Performansı” ve “İşten Ayrılma Niyeti” sonucu alınacak veriler ile sınırlıdır.

E. Veri Toplama Aracı

Araştırmamızın anketinin ilk bölümü demografik bilgileri (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, bu kurumdaki çalışma süresi, aylık gelir ve toplam mesleki deneyim, kurumdaki göreviniz) içermekte olup literatür doğrultusunda tarafımızdan çoktan seçmeli olarak oluşturulmuştur. Anketin ikinci bölümünde “Duygusal Emek Ölçeği”, üçüncü bölümünde “İşgören Performansı” ve dördüncü bölümünde “İşten Ayrılma Niyeti” kullanılmıştır.

Duygusal Emek Davranışı Ölçeği: Çalışmada Brotheridge ve Lee tarafından 2003 yılında geliştirilen ölçeğin, Lee ve Brotheridge (2011) tarafından revize edilmiş formunun Dursun vd., (2014) tarafından Türkçeye uyarlanmış oldukları ölçek kullanılmıştır. 3 boyut ve 9 ifadeden oluşan sorular bulunmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Hiç Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır.

İşgören Performansı Ölçeği: Kirkman ve Rosen (1999), daha sonra ise, Sigler ve Pearson (2000) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılmış formun Çöl (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmış oldukları ölçek kullanılmıştır. Tek boyut ve 4 ifadeden oluşansorular bulunmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Hiç Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır. .

İş Tatmini Ölçeği: Varışlı (2019) tarafından kullanılan tek boyut ve 8 ifadeden oluşan sorular bulunmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Hiç Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır.

F. Araştırmanın Yöntemi

Anket çalışmasında kullanılan ölçekten elde edilen verilerin analizi IBM SPSS 26.0 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Birinci aşamada, anketin ilk bölümünü oluşturan demografik ve genel bilgilere ilişkin yüzde ve sıklık dağılımları sunulmuştur. Ayrıca, ölçeklere yönelik cevapların yüzde ve sıklık dağılımları ile ortalama cevap ve st. sapma değerleri verilmiştir. Analizlerde kullanılacak yöntemlerin belirlenmesi dağılımın normal olup olmamasına göre değişiklik

göstermiştir. Bu nedenle, ölçek boyutlarına Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik sınamaları yapılmıştır. Verilerin dağılımları normal dağılıma uymadığı için grup farklılıkları sınamasında her bir ikili grup için Mann-Whitney-U testi ve üçlü ve fazla grup için de Kruskal Wallis testleri yapılmıştır. Gruplar arasındaki farkların kaynağını tespit edebilmek için ortalama sıra (mean rank) değerleri incelenmiştir. Ölçeğin dağılımında normal dağılıma uygunluk sağlanmadığından Kendall'stau_b korelasyon analizi kullanılmıştır. Hipotezlerin sınanmasına yönelik ilişkilerin belirlenmesi amaçlı regresyon analizi uygulanmıştır. En küçük kareler varsayımların sağlanması amaçlı Newey-West algoritması ile analizler gerçekleştirilmiştir.

G. Anketin Güvenilirlik Analizi

Bir ölçeğin güvenilirlik düzeyinin sınanması amacıyla en fazla kullanılan testler; “Cronbach Alpha, İkiye Bölme (split), Paralel ve Mutlak Kesin Paralel (strict)” biçimindedir. Cronbach Alpha testi neticesinde ulaşılan değer %70'ten yüksek olması anketin başarılı olduğunu ortaya koymaktadır. Bazı araştırmacılar ise bu değer %75'in üzerinde olmasını beklemektedir. Diğer güvenilirlik faktörlerinin de %70'in üzerinde çıkması, anketin iç tutarlılığa sahip olduğunu ve çıkarımlara güvenilebileceğini ortaya koymaktadır. Çizelge 3'ten anlaşılacağı üzere her dört testin neticesinde de sunulan ve olması beklenen yüzde oranlarının güven kriterini gerçekleştirdiği görülmüştür. Bu durum neticesinde örneklem çıktılarının yüksek güvenilirlik değerleriyle tutarlı ve güvenilir olduğu neticesine varılmıştır. İncelenen bütün güvenilirlik faktörleri %70 değerini aştığından dolayı; uygulanan anketin başarılı olduğu, anketin kendi içinde tutarlılık gösterdiği, elde edilecek neticelerin gerçek değerleri göstereceği çıktıları ortaya sunulmuştur.

Çizelge 3. Anketin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları

Kriterler	Anketin Güvenilirlik Sonuçları
Cronbach_Alpha	0.923
Split	0.922-0.925
Parelel	0.923
Strict	0.924

H. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmamızda ana hipotez olarak vardır şeklinde sınanacaktır. Ayrıca oluşturulmuş olan üç alt hipotezde istatistik anlamlı ilişkilidir şeklinde sınanacaktır. Birinci alt hipotezde; istatistik anlamlı ilişkilidir şeklinde, ikinci alt hipotezde; istatistik anlamlı ilişkilidir şeklinde ve son alt hipotezde; istatistik anlamlı farklıdır şeklinde sınanacaktır.

Çizelge 4. Araştırmanın Hipotezleri

	Hipotezler
H₁	Duygusal emek davranışı ile iş performansı arasında anlamlı ilişki vardır.
H₂	Duygusal emek davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki vardır.
H₃	Cinsiyet, eğitim, yaş, medeni durum, kurumdaki görev süresi, kurumdaki görev, kurumda çalışma süresi, mesleki deneyim süresi, aylık gelir açısından duygusal emek davranışı, işten ayrılma niyeti istatistik anlamlı farklıdır.

VI. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, demografik ve genel bilgilerin yüzde dağılımları, ankete yönelik cevapların yüzde dağılımları, hipotezlerin sınanmasına yönelik grup farklılığı ve ilişki analizleri sonuçları paylaşılmaktadır.

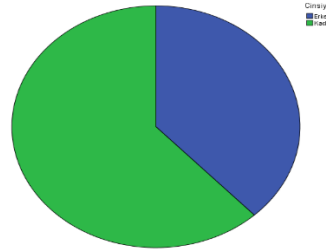
A. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Örneklem grubunu oluşturan sağlık çalışanlarının kişisel bilgi formunda yer alan çeşitli değişkenlere ilişkin demografik ve genel özelliklere ilişkin bilgileri sunulmuştur.

Çizelge 5. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Cinsiyet	<i>f</i>	%
Erkek	97	38,0
Kadın	158	62,0
Toplam	255	100,0

Katılımcıların %38,0'i erkek, %62,0'si ise kadındır.

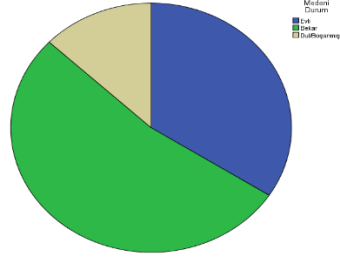


Şekil 5. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 6. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Medeni Durum	<i>f</i>	%
Evli	87	34,1
Bekar	135	52,9
Dul/Boşanmış	33	12,9
Toplam	255	100,0

Katılımcıların %34,1'i evli, %52,9'u bekar, %12,9'u ise dul medeni duruma sahiptir.

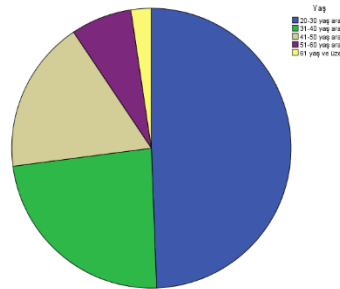


Şekil 6. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 7. Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Yaş	f	%
20-30 yaş arası	126	49,4
31-40 yaş arası	60	23,5
41-50 yaş arası	45	17,6
51-60 yaş arası	18	7,1
61 yaş ve üzeri	6	2,4
Toplam	255	100,0

Katılımcıların %49,4'ü 20-30 yaş arasında, %23,5'i 31-40 yaş arasında, %17,6'sı 41-50 yaş arasında, %7,1'i 51-60 yaş arasında, %2,4'ü ise 61 yaş ve üzerinde bulunmaktadır.

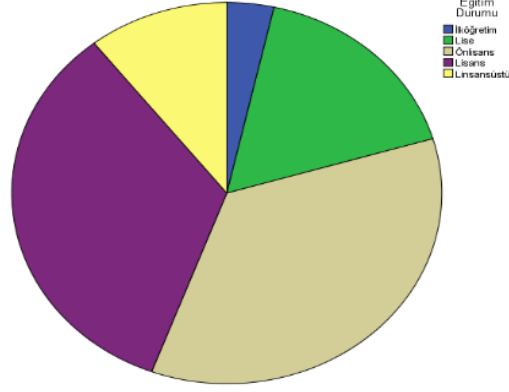


Şekil 7. Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 8. Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Eğitim Durumu	f	%
İlköğretim	9	3,5
Lise	43	16,9
Önlisans	90	35,3
Lisans	86	33,7
Lisansüstü	27	10,6
Toplam	255	100,0

Katılımcıların %3,5'i ilköğretim, %16,9'u lise, %35,3'ü önlisans, %33,7'si lisans, %10,6'sı ise yüksek lisans düzeyinde eğitim durumuna sahiptir.

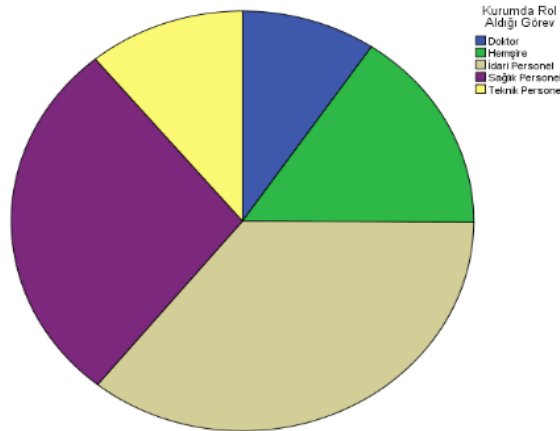


Şekil 8. Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 9. Kurumda Rol Aldığı Görev Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Kurumda Rol Aldığı Görev	<i>f</i>	%
Doktor	24	9,4
Hemşire	40	15,7
İdari Personel	91	35,7
Sağlık Personeli	72	28,2
Teknik Personel	28	11,0
Toplam	255	100,0

Katılımcıların %9,4'ü doktor, %15,7'si hemşire, %35,7'si idari personel, %28,2'si sağlık personeli, %11,0'i ise teknik personel olarak kurumda görev almaktadır.

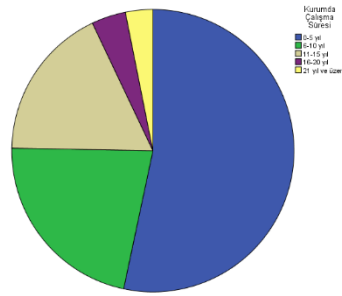


Şekil 9. Kurumda Rol Aldığı Görev Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 10. Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Kurumda Çalışma Süresi	<i>f</i>	%
0-5 yıl	136	53,3
6-10 yıl	56	22,0
11-15 yıl	45	17,6
16-20 yıl	10	3,9
21 yıl ve üzeri	8	3,1
Toplam	255	100,0

Katılımcıların %53,3'ü 0-5 yıl arasında, %22,0'si 6-10 yıl arasında, %17,6'sı 11-15 yıl arasında, %3,9'u 16-20 yıl arasında, %3,1'i ise 21 yıl ve üzeri kurumda çalışma süresine sahiptir.

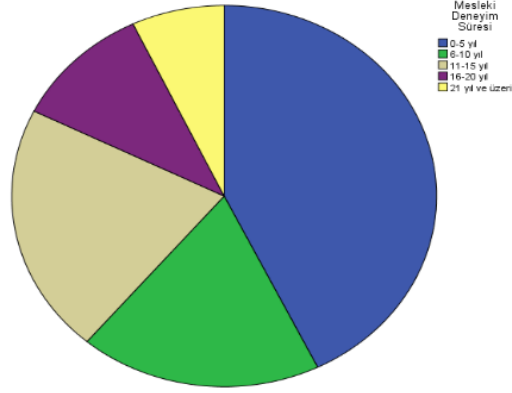


Şekil 10. Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 11. Mesleki Deneyim Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Mesleki Deneyim Süresi	<i>f</i>	%
0-5 yıl	109	42,7
6-10 yıl	47	18,4
11-15 yıl	54	21,2
16-20 yıl	27	10,6
21 yıl ve üzeri	18	7,1
Toplam	255	100,0

Katılımcıların %42,7'si 0-5 yıl arasında, %18,4'ü 6-10 yıl arasında, %21,2'si 11-15 yıl arasında, %10,6'sı 16-20 yıl arasında, %7,1'i ise 21 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahiptir.

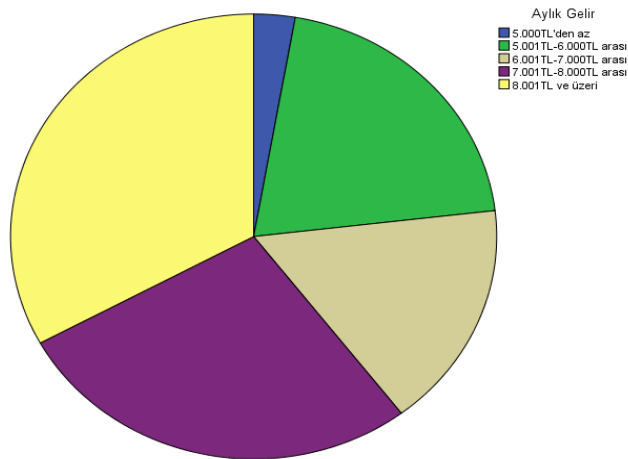


Şekil 11. Mesleki Deneyim Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 12. Aylık Gelir Değişkenine Yönelik Sıklık ve Yüzde Dağılımı

Aylık Gelir	<i>f</i>	%
5.000TL'den az	7	2,7
5.001TL-6.000TL arası	52	20,4
6.001TL-7.000TL arası	42	16,5
7.001TL-8.000TL arası	70	27,5
8.001TL ve üzeri	84	32,9
Toplam	255	100,0

Katılımcıların %2,7'si 5.000TL'den az, %20,4'ü 5.001TL-6.000TL arası, %16,5'i 6.001TL-7.000TL arası, %27,5'i 7.001TL-8.000TL arası, %32,9'u ise 8.001TL ve üzeri aylık gelire sahiptir.



Şekil 12. Aylık Gelir Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

B. Ölçeklere Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Çalışmanın bu aşamasında kullanılan ölçeklere yönelik cevap yüzdeleri ve ortalama cevaplara yer verilmiştir.

Çizelge 13. İş Gören Performansı Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

Maddeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
1 Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	2,7	12,2	15,7	37,3	32,2	3,84	±	1,09
2 İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	2,7	15,3	15,3	45,1	21,6	3,67	±	1,06
3 Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	2,7	16,1	17,6	38,0	25,5	3,67	±	1,10
4 Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	3,1	13,7	14,1	41,6	27,5	3,76	±	1,09
GENEL ORTALAMA					3,17			

Önerme 1: “Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.” Önermesine katılımcıların %2,7’si “Kesinlikle Katılmıyorum”, %12,2’si “Katılmıyorum”, %15,7’si “Fikrim Yok”, %37,3’ü “Katılıyorum”, %32,2’si “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,84 ve standart sapma değeri ise 1,09 olarak bulunmuştur.

Önerme 2: “İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.” Önermesine katılımcıların %2,7’si “Kesinlikle Katılmıyorum”, %15,3’ü “Katılmıyorum”, %15,3’ü “Fikrim Yok”, %45,1’i “Katılıyorum”, %21,6’sı “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,67 ve standart sapma değeri ise 1,06 olarak bulunmuştur.

Önerme 3: “Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.” Önermesine katılımcıların %2,7’si “Kesinlikle Katılmıyorum”, %16,1’i “Katılmıyorum”, %17,6’sı “Fikrim Yok”, %38,0’i “Katılıyorum”, %25,5’i “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,67 ve standart sapma değeri ise 1,10 olarak bulunmuştur.

Önerme 4: “Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.” Önermesine katılımcıların %3,1’i “Kesinlikle Katılmıyorum”, %13,7’si “Katılmıyorum”, %14,1’i “Fikrim Yok”, %41,6’sı “Katılıyorum”, %27,5’i “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,76 ve standart sapma değeri ise 1,09 olarak bulunmuştur.

Çizelge 14. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

Maddeler	Kesinlikle Katılmıyorum		Kısmen Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ort. ± Ss.		
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Ort.	± Ss.	
1 Yeteneklerime daha uygun bir iş bulursam şu anki işimden ayrılabilirim.	9,0	26,3	27,1	22,7	14,9	3,08	±	1,20	
2 Yönetimle ilgili sorunlardan dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum.	12,2	40,8	19,6	16,1	11,4	2,74	±	1,20	
3 Yaptığım işin niteliğinden dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum.	14,5	33,3	23,9	19,2	9,0	2,75	±	1,19	
4 Kişisel sorunlarımdan dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum.	24,3	38,8	15,7	11,8	9,4	2,43	±	1,24	
5 Sık sık kurumdaki işimi bırakmayı düşünüyorum.	13,3	34,1	25,1	14,9	12,5	2,79	±	1,22	
6 Çalıştığım bu kurumdan ayrılmayı düşünüyorum ve aktif olarak yeni bir iş arıyorum.	16,5	37,6	20,0	15,3	10,6	2,66	±	1,23	
7 Eğer başka bir iş imkânım olsaydı işimden ayrılırdım.	12,2	29,0	24,3	18,8	15,7	2,97	±	1,26	
8 Büyük olasılıkla gelecek yıl aktif olarak yeni bir iş arayacağım.	12,2	31,8	28,2	14,5	13,3	2,85	±	1,21	
Genel Ortalama						2,79			

Önerme 1: “Yeteneklerime daha uygun bir iş bulursam şu anki işimden ayrılabilirim.” Önermesine katılımcıların %9,0’u “Kesinlikle Katılmıyorum”, %26,3’ü “Katılmıyorum”, %27,1’i “Fikrim Yok”, %22,7’si “Katılıyorum”, %14,9’u “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,08 ve standart sapma değeri ise 1,20 olarak bulunmuştur.

Önerme 2: “Yönetimle ilgili sorunlardan dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum.” Önermesine katılımcıların %12,2’si “Kesinlikle Katılmıyorum”, %40,8’i “Katılmıyorum”, %19,6’sı “Fikrim Yok”, %16,1’i “Katılıyorum”, %11,4’ü “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,74 ve standart sapma değeri ise 1,20 olarak bulunmuştur.

Önerme 3: “Yaptığım işin niteliğinden dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum.” Önermesine katılımcıların %14,5’i “Kesinlikle Katılmıyorum”, %33,3’ü “Katılmıyorum”, %23,9’u “Fikrim Yok”, %19,2’si “Katılıyorum”, %9,0’u “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,75 ve standart sapma değeri ise 1,19 olarak bulunmuştur.

Önerme 4: “Kişisel sorunlarımdan dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum.” Önermesine katılımcıların %24,3’ü “Kesinlikle Katılmıyorum”, %38,8’i “Katılmıyorum”, %15,7’si “Fikrim Yok”, %11,8’i “Katılıyorum”, %9,4’ü “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,43 ve standart sapma değeri ise 1,24 olarak bulunmuştur.

Önerme 5: “Sık sık kurumdaki işimi bırakmayı düşünüyorum.” Önermesine katılımcıların %13,3’ü “Kesinlikle Katılmıyorum”, %34,1’i “Katılmıyorum”, %25,1’i “Fikrim Yok”, %14,9’u “Katılıyorum”, %12,5’i “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,79 ve standart sapma değeri ise 1,22 olarak bulunmuştur.

Önerme 6: “Çalıştığım bu kurumdan ayrılmayı düşünüyorum ve aktif olarak yeni bir iş arıyorum.” Önermesine katılımcıların %16,5’i “Kesinlikle Katılmıyorum”, %37,6’sı “Katılmıyorum”, %20,0’si “Fikrim Yok”, %15,3’ü “Katılıyorum”, %10,6’sı “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,66 ve standart sapma değeri ise 1,23 olarak bulunmuştur.

Önerme 7: “Eğer başka bir iş imkânım olsaydı işimden ayrılırdım.” Önermesine katılımcıların %12,2’si “Kesinlikle Katılmıyorum”, %29,0’u “Katılmıyorum”, %24,3’ü “Fikrim Yok”, %18,8’i “Katılıyorum”, %15,7’si “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,97 ve standart sapma değeri ise 1,26 olarak bulunmuştur.

Önerme 8: “Büyük olasılıkla gelecek yıl aktif olarak yeni bir iş arayacağım.” Önermesine katılımcıların %12,2’si “Kesinlikle Katılmıyorum”, %31,8’i

“Katılmıyorum”, %28,2’si “Fikrim Yok”, %14,5’i “Katılıyorum”, %13,3’ü “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,85 ve standart sapma değeri ise 1,21 olarak bulunmuştur.

Çizelge 15. Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

Maddeler							Ort. ± Ss.	
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum		
Sahte Duygular Alt Boyutu								
1	Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi rol yaparım.	16,5	17,6	22,0	35,7	8,2	3,02 ± 1,24	
2	Hissetmediğim ancak benden hissetmem beklenen duyguları gösteririm.	11,8	22,0	21,6	32,2	12,5	3,12 ± 1,23	
3	Hissetmediğim duyguları gösteririm.	12,9	26,7	18,0	31,8	10,6	3,00 ± 1,24	
Derinlemesine Eylem Alt Boyutu								
4	İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.	6,7	15,7	23,1	40,0	14,5	3,40 ± 1,12	
5	Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye çaba gösteririm.	6,3	14,9	22,7	41,2	14,9	3,44 ± 1,11	
6	Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.	5,1	18,8	21,2	37,6	17,3	3,43 ± 1,13	
Gizlenen Duygular Alt Boyutu								
7	Hissettiklerimi gizlerim.	9,4	27,5	22,0	31,0	10,2	3,05 ± 1,17	
8	Bir durum hakkındaki gerçek duygularımı gizlerim.	10,2	29,4	23,1	26,7	10,6	2,98 ± 1,18	
9	Gerçek duygularımı ifade etmeye karşı direnç gösteririm.	7,1	23,9	27,5	31,8	9,8	3,13 ± 1,10	
Genel Ortalama					3,17			

Önerme 1: “Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi rol yaparım.” Önermesine katılımcıların %16,5’i “Kesinlikle Katılmıyorum”, %17,6’sı “Katılmıyorum”, %22,0’si “Fikrim Yok”, %35,7’si “Katılıyorum”, %8,2’si

“Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,02 ve standart sapma değeri ise 1,24 olarak bulunmuştur.

Önerme 2: “Hissetmediğim ancak benden hissetmem beklenen duyguları gösteririm.” Önermesine katılımcıların %11,8’i “Kesinlikle Katılmıyorum”, %22,0’si “Katılmıyorum”, %21,6’sı “Fikrim Yok”, %32,2’si “Katılıyorum”, %12,5’i “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,12 ve standart sapma değeri ise 1,23 olarak bulunmuştur.

Önerme 3: “Hissetmediğim duyguları gösteririm.” Önermesine katılımcıların %12,9’u “Kesinlikle Katılmıyorum”, %26,7’si “Katılmıyorum”, %18,0’i “Fikrim Yok”, %31,8’i “Katılıyorum”, %10,6’sı “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,00 ve standart sapma değeri ise 1,24 olarak bulunmuştur.

Önerme 4: “İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.” Önermesine katılımcıların %6,7’si “Kesinlikle Katılmıyorum”, %15,7’si “Katılmıyorum”, %23,1’i “Fikrim Yok”, %40,0’i “Katılıyorum”, %14,5’i “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,40 ve standart sapma değeri ise 1,12 olarak bulunmuştur.

Önerme 5: “Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye çaba gösteririm.” Önermesine katılımcıların %6,3’ü “Kesinlikle Katılmıyorum”, %14,9’u “Katılmıyorum”, %22,7’si “Fikrim Yok”, %41,2’si “Katılıyorum”, %14,9’u “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,44 ve standart sapma değeri ise 1,11 olarak bulunmuştur.

Önerme 6: “Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.” Önermesine katılımcıların %5,1’i “Kesinlikle Katılmıyorum”, %18,8’i “Katılmıyorum”, %21,2’si “Fikrim Yok”, %37,6’sı “Katılıyorum”, %17,3’ü “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,43 ve standart sapma değeri ise 1,13 olarak bulunmuştur.

Önerme 7: “Hissettiklerimi gizlerim.” Önermesine katılımcıların %9,4’ü “Kesinlikle Katılmıyorum”, %27,5’i “Katılmıyorum”, %22,0’si “Fikrim Yok”, %31,0’i “Katılıyorum”, %10,2’si “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,05 ve standart sapma değeri ise 1,17 olarak bulunmuştur.

Önerme 8: “Bir durum hakkındaki gerçek duygularımı gizlerim.” Önermesine katılımcıların %10,2’si “Kesinlikle Katılmıyorum”, %29,4’ü

“Katılmıyorum”, %23,1’i “Fikrim Yok”, %26,7’si “Katılıyorum”, %10,6’sı “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 2,98 ve standart sapma değeri ise 1,18 olarak bulunmuştur.

Önerme 9: “Gerçek duygularımı ifade etmeye karşı direnç gösteririm.” Önermesine katılımcıların %7,1’i “Kesinlikle Katılmıyorum”, %23,9’u “Katılmıyorum”, %27,5’i “Fikrim Yok”, %31,8’i “Katılıyorum”, %9,8’i “Tamamen Katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu önerme için ortalama 3,13 ve standart sapma değeri ise 1,10 olarak bulunmuştur.

C. Korelasyon Analizi

Çalışmada ana boyut ve alt boyut ilişkilerinin belirlenmesi amaçlı korelasyon analizi uygulanmıştır.

Çizelge 16. Duygusal Emek ile İş Gören Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri İlişki Analizi

		İş Gören Performansı	İşten Ayrılma Niyeti
		Genel Boyutu	Genel Boyutu
Sahte Duygular	r	-0,219*	0,216*
Alt Boyutu	p	0,028	0,001
Derinlemesine	r	-0,469*	0,242*
Eylem Alt Boyutu	p	0,000	0,000
Gizlenen Duygular	r	-0,251*	0,245*
Alt Boyutu	p	0,000	0,000
Duygusal Emek	r	-0,301*	0,207*
Genel Boyutu	p	0,000	0,001

*0,05 için anlamlı ilişki

Sahte duygular alt boyutu ile işten ayrılma niyeti genel boyutu %21,6 ($r=-0,216$, $p=0,001$) oranında negatif yönde, iş gören performansı genel boyutu ($r=0,219$, $p=0,028$) pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur.

Derinlemesine eylem alt boyutu ile iş gören performansı genel boyutu %46,9 ($r=-0,469$, $p=0,000$) oranında negatif yönde ilişkili, işten ayrılma niyeti genel boyutu ($r=0,242$, $p=0,000$) pozitif yönde anlamlı ilişkilidir.

Gizlenen duygular alt boyutu ile iş gören performansı genel boyutu %25,1 ($r=-0,251$, $p=0,000$) negatif yönde ve işten ayrılma niyeti genel boyutu %24,5 ($r=0,245$, $p=0,000$) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır.

Duygusal emek genel boyutu ile iş gören performansı genel boyutu %30,1 ($r=-0,301$, $p=0,000$) negatif yönde ve işten ayrılma niyeti genel boyutu %20,7 ($r=0,207$, $p=0,001$) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır.

Duygusal emek ve alt boyutları sağlık sektörü çalışanları için performansı olumsuz yönde etkilemektedir ve işten ayrılma niyetini arttırmaktadır.

Çizelge 17. İş Gören Performansı ile İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri İlişki Analizi

İştenAyrılmaNiyetiGenelBoyutu		
İşgörenPerformansıGenelBoyutu	r	-.419*
	p	.000

*0,05 için anlamlı ilişki

İşgören performansı genel boyutu ile işten ayrılma niyeti genel boyutu %41,9 ($r=-0,419$, $p=0,000$) oranında negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır. Performans arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

D. Regresyon Analizi

Çalışmada duygusal emek değişkeninin (bağımsız değişken) işten ayrılma niyeti (bağımlı değişken) ve işgören performansına (bağımlı değişken) etkisinin belirlenmesi amaçlı, regresyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca, duygusal emek değişkeninin alt boyutları olan, sahte duygular, derinlemesine eylem ve gizlenen duyguların işten ayrılma niyeti ve işgören performansı üzerindeki etkileri regresyon analizi ile tahmin edilmiştir. Regresyon tahmin katsayılarının yorumlanabilir nitelikte olması için t testi H_1 , F testi H_1 ve R^2 belirginlik katsayısı değerinin yüksek olması aynı zamanda; hata payınormal dağılımlı olmalı, otokorelasyon bulunmamalı, heteroskedasite olmamalı varsayımlarının da sağlanması gerekmektedir. Ancak bu koşullar altında katsayılar güvenilebilir ve yorumlanabilir nitelikte olacaktır. Bu varsayımların sağlanması amaçlı Newey-West algoritması kullanılmıştır.

Çizelge 18. Duygusal Emekğin İşgören Performansına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	katsayı		
Sabit	2.548	.208		12.245	.000*
Duygusal Emek	.375	.063	-.350	5.946	.000*

$R^2 = 0.359$ $F_{hesap} = 19.45$ $F_{anlamlılık} = 0.000$, Harvey test (p) = 0.106, LM test (p) = 0.118
Jarque-Bera (p) = 0.205

Bağımlı Değişken: İŞGÖREN PERFORMANSI

*0.05 için anlamlı değişken

Regresyon denkleminde, duygusal emekdeğişkeni işgören performansı üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta = -0.350$, $p < 0.01$). Duygusal emekdeğişkeni işgören performansını $R^2 = \%35.9$ açıklama gücüne sahiptir. Böylece, ana hipotez H_1 sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p) = 0.205), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p) = 0.118), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.106) belirlenmiştir.

Çizelge 19. Duygusal Emekğin Alt Boyutlarının İşgören Performansına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	ış katsayı		
Sabit	2.174	.198		10.956	.000*
Sahte Duygular	-.241	.069	-.280	-3.502	.000*
Derinlemesine Eylem	.508	.069	-.518	7.365	.000*
Gizlenen Duygular	.183	.082	-.190	2.229	.000*

$R^2 = 0.558$ $F_{hesap} = 22.35$ $F_{anlamlılık} = 0.000$, Harvey test (p) = 0.124, LM test (p) = 0.131
Jarque-Bera (p) = 0.217

Bağımlı Değişken: İŞGÖREN PERFORMANSI

*0.05 için anlamlı değişken

Regresyon denkleminde, sahte duygularalt boyutu işgören performansı üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta = -0.280$, $p < 0.01$). Derinlemesine

eylem alt boyutu işgören performansı üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=-0.518$, $p<0.01$). Gizlenen duygular alt boyutu işgören performansı üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=-0.190$, $p<0.01$). Duygusal emek alt boyutları işgören performansını $R^2 =\%55.8$ açıklama gücüne sahiptir. Böylece, ana hipotez H_{1a} sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.217), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.131), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.124) belirlenmiştir.

Çizelge 20. Duygusal Emegın İşten Ayrılma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	2.046	.232		8.804	.000*
Duygusal Emek	.233	.070	.204	3.310	.000*

$R^2 = 0.289$ $F_{hesap} = 27.84$ $F_{anlamlılık} = 0.000$, Harvey test (p) = 0.142, LM test (p)= 0.139
Jarque-Bera (p)=0.253

Bağımlı Değişken: İŞTEN AYRILMA NİYETİ

*0.05 için anlamlı değişken

Regresyon denkleminde, duygusal emek değişkeni işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=0.204$, $p<0.01$). Duygusal emek değişkeni işten ayrılma niyetini $R^2 =\%28.9$ açıklama gücüne sahiptir. Böylece, ana hipotez H_2 sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.253), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.139), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.142) belirlenmiştir.

Çizelge 21. Duygusal Emeğin Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış		t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β	ş katsayı		
Sabit	2.221	.238			9.342	.000*
Sahte Duygular	.126	.031	.284		4.056	.000*
Derinlemesine Eylem	.173	.083	.165		2.090	.000*
Gizlenen Duygular	.276	.098	.268		2.812	.000*

$R^2 = 0.560$, $F_{hesap} = 29.05$, $F_{anlamlılık} = 0.000$, Harvey test (p) = 0.137, LM test (p) = 0.144
Jarque-Bera (p) = 0.286

Bağımlı Değişken: İŞTEN AYRILMA NİYETİ

*0.05 için anlamlı değişken

Regresyon denkleminde, sahte duygular alt boyutu işten ayrılma üzerinde pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=0.284$, $p<0.01$). Derinlemesine eylem alt boyutu işten ayrılma üzerinde pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=0.165$, $p<0.01$). Gizlenen duygular alt boyutu işgören performansı üzerinde pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=0.190$, $p<0.01$). Duygusal emek alt boyutları işgören performansını $R^2 = \%56.0$ açıklama gücüne sahiptir. Böylece, ana hipotez H_{2a} sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.286), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.144), homoskedastitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.137) belirlenmiştir.

Sonuç olarak, sağlık sektörü çalışanları için duygusal emek performansı düşürücü ve işten ayrılma niyetini arttırıcı bir kavramdır.

E. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları

Yapılacak analizlerin belirlemede normallik testi sonuçlarına göre karar verileceği için Tablo 13’de her bir boyut için tanımsal bilgilerin yanı sıra normallik test sonuçları da verilmiştir.

Çizelge 22. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları

Boyutlar	Ortalama	ss.	Asimetri	Basıklık	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk	
					ist	p	ist	p
İş Gören Performansı Genel Boyutu	3,738	0,971	-0,681	-0,135	0,137	0,000	0,949	0,000
İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu	2,786	1,038	-0,370	-0,371	0,167	0,000	0,943	0,000
<i>Sahte Duygular Alt Boyutu</i>	3,046	1,129	-0,239	-0,974	0,108	0,000	0,964	0,000
<i>Derinlemesine Eylem Alt Boyutu</i>	3,422	0,990	-0,554	-0,188	0,083	0,000	0,980	0,001
<i>Gizlenen Duygular Alt Boyutu</i>	3,055	1,009	-0,075	-0,707	0,179	0,000	0,925	0,000
Duygusal Emek Genel Boyutu	3,174	0,907	-0,264	-0,459	0,089	0,000	0,962	0,000

*0,05 için anlamlı ilişki

Görüleceği üzere, her iki normallik testi sonucunda $p < 0.05$ olduğundan normal dağılımın sağlanmadığını belirten H1 hipotezi kabul edilir. Bu durumda grup farklılığı analizlerinde non-parametrik yöntemler kullanılacaktır.

F. Grup Farklılığı Analizleri

Grup farklılıklarının analizinde 2 grup için Mann-Whitney-U testi ile 3 ve üzeri grup için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

Çizelge 23. Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	MWU	p
İş Gören Performansı Genel Boyutu	Erkek	97	105,73	3,43	7221,5	0,438
	Kadın	158	141,67	3,92		
İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu	Erkek	97	144,30	3,01	5606,5	0,000*
	Kadın	158	117,99	2,64		
<i>Sahte Duygular Alt Boyutu</i>	Erkek	97	132,55	3,12	7436,5	0,690
	Kadın	158	125,21	2,99		
<i>Derinlemesine Eylem Alt Boyutu</i>	Erkek	97	106,80	3,16	7130,5	0,351
	Kadın	158	141,02	3,58		
<i>Gizlenen Duygular Alt Boyutu</i>	Erkek	97	125,66	3,01	5502,5	0,000*
	Kadın	158	129,43	3,07		
Duygusal Emek Genel Boyutu	Erkek	97	122,51	3,10	6081,5	0,006*
	Kadın	158	131,37	3,21		

MWU=Mann-Whitney-U testi; *0,05 için anlamlı farklılık

İşgören performansı, sahte duygular ve derinlemesine eylem alt boyutları için cinsiyet açısından anlamlı farklılık belirlenmemiştir ($p>0.05$). İşten ayrılma niyeti ve gizlenen duygular alt boyutu ve duygusal emek genel boyut için cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılıklar belirlenmiştir ($p<0.05$). Erkek katılımcıların işten ayrılma niyeti kadınlara göre anlamlı şekilde daha yüksektir. Gizlenen duygular ve duygusal emek için kadınlar erkeklere göre anlamlı yüksek puan almıştır. Kadınlar bu iki kavrama erkeklere göre daha çok önem vermektedir.

Çizelge 24. Medeni Durum Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	KW	p
İş Gören Performansı Genel Boyutu	Evli	87	124,88	3,66	1,006	0,605
	Bekar	135	132,06	3,80		
	Dul/Boşanmış	33	119,64	3,65		
İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu	Evli	87	123,09	2,72	2,531	0,282
	Bekar	135	134,46	2,87		
	Dul/Boşanmış	33	114,53	2,58		
<i>Sahte Duygular Alt Boyutu</i>	Evli	87	138,89	3,21	17,968	0,000*
	Bekar	135	111,50	2,79		
	Dul/Boşanmış	33	166,79	3,65		
<i>Derinlemesine Eylem Alt Boyutu</i>	Evli	87	126,59	3,41	1,897	0,387
	Bekar	135	124,96	3,36		
	Dul/Boşanmış	33	144,18	3,71		
<i>Gizlenen Duygular Alt Boyutu</i>	Evli	87	139,32	3,23	15,478	0,000*
	Bekar	135	112,33	2,83		
	Dul/Boşanmış	33	162,24	3,54		
Duygusal Emek Genel Boyutu	Evli	87	137,13	3,28	13,697	0,001*
	Bekar	135	113,67	2,99		
	Dul/Boşanmış	33	162,55	3,63		

KW=Kruskal-Wallis testi, *0,05 için anlamlı farklılık

İşgören performansı, işten ayrılma niyeti ve derinlemesine eylem alt boyutları için medeni durum açısından anlamlı farklılık belirlenmemiştir ($p>0.05$). Sahte duygular, gizlenen duygular alt boyutları ve duygusal emek genel boyut için medeni durum değişkeni açısından anlamlı farklılıklar belirlenmiştir ($p<0.05$). Bekar katılımcıların sahte duygular ile gizlenen duygular alt boyutları ve duygusal emek genel boyut için anlamlı şekilde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bekarlar bu üç kavrama diğer medeni durum gruplarına göre daha çok önem vermektedir.

Çizelge 25. Yaş Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	KW	p
İş Gören Performansı Genel Boyutu	20-30 yaş arası	126	142,85	3,95	22,195	0,000*
	31-40 yaş arası	60	119,08	3,61		
	41-50 yaş arası	45	97,32	3,33		
	51-60 yaş arası	18	105,22	3,43		
	61 yaş ve üzeri	6	203,67	4,63		
İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu	20-30 yaş arası	126	134,92	2,90	8,897	0,064
	31-40 yaş arası	60	132,77	2,86		
	41-50 yaş arası	45	123,74	2,67		
	51-60 yaş arası	18	91,75	2,31		
	61 yaş ve üzeri	6	75,75	1,98		
<i>Sahte Duygular Alt Boyutu</i>	20-30 yaş arası	126	115,77	2,86	11,297	0,023*
	31-40 yaş arası	60	132,53	3,13		
	41-50 yaş arası	45	142,67	3,25		
	51-60 yaş arası	18	138,69	3,24		
	61 yaş ve üzeri	6	197,50	4,06		
<i>Derinlemesine Eylem Alt Boyutu</i>	20-30 yaş arası	126	135,63	3,50	5,403	0,248
	31-40 yaş arası	60	115,40	3,29		
	41-50 yaş arası	45	119,50	3,30		
	51-60 yaş arası	18	125,33	3,44		
	61 yaş ve üzeri	6	165,50	3,94		
<i>Gizlenen Duygular Alt Boyutu</i>	20-30 yaş arası	126	119,73	2,94	9,912	0,066
	31-40 yaş arası	60	135,21	3,16		
	41-50 yaş arası	45	127,53	3,03		
	51-60 yaş arası	18	135,67	3,19		
	61 yaş ve üzeri	6	210,00	4,28		
Duygusal Emek Genel Boyutu	20-30 yaş arası	126	121,55	3,10	7,344	0,119
	31-40 yaş arası	60	128,41	3,19		
	41-50 yaş arası	45	132,03	3,19		
	51-60 yaş arası	18	137,25	3,29		
	61 yaş ve üzeri	6	201,42	4,09		

KW=Kruskal-Wallis testi, *0,05 için anlamlı farklılık

İşten ayrılma niyeti, derinlemesine eylem ile gizlenen duygular alt boyutları ve duygusal emek için yaş açısından anlamlı farklılık belirlenmemiştir ($p>0.05$). İşgören performansı ve sahte duygular için yaş değişkeni açısından anlamlı

farklılıklar belirlenmiştir ($p<0.05$).61 yaş ve üzeri katılımcıların işgören performansı ve sahte duygular içinanlamlı şekilde daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 26. Eğitim Durumu Açısından Kruskal-WallisSınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	KW	p
İş Gören Performansı Genel Boyutu	İlköğretim	9	66,39	2,81	9,642	0,057
	Lise	43	114,74	3,59		
	Önlisans	90	133,50	3,78		
	Lisans	86	130,42	3,82		
	Lisansüstü	27	143,61	3,88		
İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu	İlköğretim	9	108,56	2,63	11,124	0,025*
	Lise	43	137,47	2,89		
	Önlisans	90	122,97	2,68		
	Lisans	86	141,78	3,02		
	Lisansüstü	27	92,28	2,28		
<i>Sahte Duygular Alt Boyutu</i>	İlköğretim	9	137,94	3,15	5,987	0,214
	Lise	43	109,95	2,73		
	Önlisans	90	121,75	2,96		
	Lisans	86	138,93	3,22		
	Lisansüstü	27	139,44	3,25		
<i>Derinlemesine Eylem Alt Boyutu</i>	İlköğretim	9	75,22	2,55	8,542	0,074
	Lise	43	111,85	3,16		
	Önlisans	90	131,43	3,48		
	Lisans	86	133,62	3,51		
	Lisansüstü	27	141,98	3,65		
<i>Gizlenen Duygular Alt Boyutu</i>	İlköğretim	9	106,00	2,70	6,945	0,139
	Lise	43	110,16	2,79		
	Önlisans	90	123,25	2,99		
	Lisans	86	140,41	3,22		
	Lisansüstü	27	140,04	3,27		
Duygusal Emek Genel Boyutu	İlköğretim	9	108,50	2,80	6,888	0,142
	Lise	43	108,09	2,89		
	Önlisans	90	124,58	3,15		
	Lisans	86	139,87	3,31		
	Lisansüstü	27	139,80	3,39		

KW=Kruskal-Wallis testi, *0,05 için anlamlı farklılık

Eğitim açısından sadece işten ayrılma niyeti için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p<0.05$). Lisans mezunu katılımcıların işten ayrılma niyeti için anlamlı yüksek puan aldığı belirlenmiştir.

Çizelge 27. Kurumdaki Görev Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	KW	p
İş Gören Performansı Genel Boyutu	Doktor	24	117,08	3,54	17,307	0,002*
	Hemşire	40	118,85	3,61		
	İdari Personel	91	124,96	3,69		
	Sağlık Personeli	72	154,38	4,10		
	Teknik Personel	28	92,48	3,31		
İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu	Doktor	24	105,42	2,48	5,55	0,235
	Hemşire	40	144,23	3,06		
	İdari Personel	91	123,97	2,71		
	Sağlık Personeli	72	126,11	2,75		
	Teknik Personel	28	142,13	2,99		
<i>Sahte Duygular Alt Boyutu</i>	Doktor	24	139,81	3,24	3,189	0,527
	Hemşire	40	141,13	3,24		
	İdari Personel	91	126,88	3,02		
	Sağlık Personeli	72	118,28	2,91		
	Teknik Personel	28	127,75	3,04		
<i>Derinlemesine Eylem Alt Boyutu</i>	Doktor	24	124,58	3,42	5,359	0,252
	Hemşire	40	127,91	3,40		
	İdari Personel	91	132,19	3,48		
	Sağlık Personeli	72	135,04	3,53		
	Teknik Personel	28	99,34	2,99		
<i>Gizlenen Duygular Alt Boyutu</i>	Doktor	24	142,52	3,29	5,196	0,268
	Hemşire	40	146,03	3,28		
	İdari Personel	91	122,13	2,98		
	Sağlık Personeli	72	126,49	3,03		
	Teknik Personel	28	112,77	2,82		
Duygusal Emek Genel Boyutu	Doktor	24	135,58	3,31	2,94	0,568
	Hemşire	40	141,83	3,31		
	İdari Personel	91	126,56	3,16		
	Sağlık Personeli	72	125,43	3,16		
	Teknik Personel	28	113,04	2,95		

KW=Kruskal-Wallis testi, *0,05 için anlamlı farklılık

Kurumdaki görev açısından sadece işgören performansı için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p<0.05$). Sağlık personeli katılımcıların işgören performansı için anlamlı yüksek puan aldığı belirlenmiştir.

Çizelge 28. Kurumda Çalışma Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	KW	p
İş Gören Performansı Genel Boyutu	1-5 yıl	136	142,04	3,95	16,88	0,001*
	6-10 yıl	56	110,09	3,51		
	11-15 yıl	45	99,43	3,31		
	16-20 yıl	10	154,75	4,03		
	21 yıl ve üzeri	8	141,88	3,78		
İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu	1-5 yıl	136	130,25	2,84	17,123	0,002*
	6-10 yıl	56	151,46	3,12		
	11-15 yıl	45	111,31	2,50		
	16-20 yıl	10	97,15	2,32		
	21 yıl ve üzeri	8	57,94	1,81		
<i>Sahte Duygular Alt Boyutu</i>	1-5 yıl	136	120,43	2,92	7,118	0,085
	6-10 yıl	56	117,05	2,90		
	11-15 yıl	45	150,44	3,37		
	16-20 yıl	10	159,25	3,53		
	21 yıl ve üzeri	8	168,06	3,71		
<i>Derinlemesine Eylem Alt Boyutu</i>	1-5 yıl	136	135,19	3,49	5,668	0,225
	6-10 yıl	56	108,59	3,23		
	11-15 yıl	45	126,71	3,38		
	16-20 yıl	10	133,45	3,63		
	21 yıl ve üzeri	8	142,06	3,67		
<i>Gizlenen Duygular Alt Boyutu</i>	1-5 yıl	136	123,55	2,99	2,253	0,689
	6-10 yıl	56	128,60	3,09		
	11-15 yıl	45	132,28	3,09		
	16-20 yıl	10	144,05	3,27		
	21 yıl ve üzeri	8	155,31	3,50		
Duygusal Emek Genel Boyutu	1-5 yıl	136	125,06	3,13	4,952	0,292
	6-10 yıl	56	116,83	3,07		
	11-15 yıl	45	140,86	3,28		
	16-20 yıl	10	149,75	3,48		
	21 yıl ve üzeri	8	156,63	3,63		

KW=Kruskal-Wallis testi, *0,05 için anlamlı farklılık

Kurumdaki çalışma süresi açısından sadece işgören performansı ve işten ayrılma niyeti için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p<0.05$). İşgören performansı için 16-10 yıl ve işten ayrılma niyeti için 6-10 yıl çalışma süresi olanların anlamlı yüksek puan aldığı belirlenmiştir.

Çizelge 29. Mesleki Deneyim Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	KW	p
İş Gören Performansı Genel Boyutu	1-5 yıl	109	137,07	3,86	12,665	0,013*
	6-10 yıl	47	134,64	3,76		
	11-15 yıl	54	103,08	3,45		
	16-20 yıl	27	120,31	3,65		
	21 yıl ve üzeri	18	142,00	3,89		
İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu	1-5 yıl	109	135,16	2,91	2,268	0,687
	6-10 yıl	47	130,48	2,87		
	11-15 yıl	54	133,60	2,81		
	16-20 yıl	27	116,56	2,59		
	21 yıl ve üzeri	18	78,56	2,08		
<i>Sahte Duygular Alt Boyutu</i>	1-5 yıl	109	115,04	2,85	2,665	0,394
	6-10 yıl	47	123,48	2,97		
	11-15 yıl	54	151,12	3,41		
	16-20 yıl	27	120,56	2,91		
	21 yıl ve üzeri	18	160,08	3,56		
<i>Derinlemesine Eylem Alt Boyutu</i>	1-5 yıl	109	132,96	3,46	2,268	0,687
	6-10 yıl	47	121,68	3,35		
	11-15 yıl	54	127,29	3,44		
	16-20 yıl	27	113,61	3,23		
	21 yıl ve üzeri	18	138,17	3,61		
<i>Gizlenen Duygular Alt Boyutu</i>	1-5 yıl	109	117,10	2,89	7,377	0,117
	6-10 yıl	47	129,71	3,10		
	11-15 yıl	54	142,19	3,25		
	16-20 yıl	27	121,72	2,95		
	21 yıl ve üzeri	18	156,39	3,50		
Duygusal Emek Genel Boyutu	1-5 yıl	109	119,60	3,07	7,571	0,109
	6-10 yıl	47	123,50	3,14		
	11-15 yıl	54	144,08	3,37		
	16-20 yıl	27	117,89	3,03		
	21 yıl ve üzeri	18	157,56	3,56		

KW=Kruskal-Wallis testi, *0,05 için anlamlı farklılık

Mesleki deneyim süresi açısından sadece işgören performansı için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p<0.05$). İşgören performansı için 21 yıl ve üzeri mesleki deneyim süresi olanların anlamlı yüksek puan aldığı belirlenmiştir.

Çizelge 30. Aylık Gelir Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyut	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	KW	p
İş Gören Performansı Genel Boyutu	5.000TL'den az	7	184,21	4,40	12,937	0,012*
	5.000TL-6.000TL	52	144,53	3,92		
	6.001TL-7.000TL	42	108,19	3,54		
	7.001TL-8.000TL	70	114,39	3,59		
	8.001TL ve üzeri	84	194,33	4,43		
İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu	5.000TL'den az	7	180,64	3,38	23,263	0,000*
	5.000TL-6.000TL	52	110,52	2,57		
	6.001TL-7.000TL	42	140,62	2,96		
	7.001TL-8.000TL	70	158,29	3,21		
	8.001TL ve üzeri	84	111,22	2,53		
<i>Sahte Duygular Alt Boyutu</i>	5.000TL'den az	7	90,29	2,48	10,064	0,039*
	5.000TL-6.000TL	52	109,26	2,75		
	6.001TL-7.000TL	42	115,93	2,86		
	7.001TL-8.000TL	70	139,86	3,24		
	8.001TL ve üzeri	84	141,90	3,28		
<i>Derinlemesine Eylem Alt Boyutu</i>	5.000TL'den az	7	117,43	3,14	1,619	0,805
	5.000TL-6.000TL	52	128,80	3,40		
	6.001TL-7.000TL	42	117,56	3,33		
	7.001TL-8.000TL	70	127,36	3,42		
	8.001TL ve üzeri	84	134,14	3,51		
<i>Gizlenen Duygular Alt Boyutu</i>	5.000TL'den az	7	100,07	2,62	8,998	0,061
	5.000TL-6.000TL	52	109,69	2,79		
	6.001TL-7.000TL	42	115,42	2,89		
	7.001TL-8.000TL	70	140,77	3,24		
	8.001TL ve üzeri	84	137,31	3,18		
Duygusal Emek Genel Boyutu	5.000TL'den az	7	100,00	2,75	7,484	0,112
	5.000TL-6.000TL	52	112,58	2,98		
	6.001TL-7.000TL	42	114,90	3,02		
	7.001TL-8.000TL	70	137,79	3,30		
	8.001TL ve üzeri	84	138,27	3,30		

KW=Kruskal-Wallis testi, *0,05 için anlamlı farklılık

Aylık gelir açısından işgören performansı, işten ayrılma niyeti ve sahte duygular alt boyutu için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p<0.05$). İşgören performansı için 8001 TL ve üzeri geliri olanlar ile işten ayrılma niyeti için 5000 TL'den az geliri olanların anlamlı yüksek puan aldığı belirlenmiştir. Sahte duygular alt boyutu için 8001 TL ve üzeri alanların anlamlı şekilde yüksek puan aldığı belirlenmiştir.

VII. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

A. Tartışma

Duygusal emek davranışı üzerinde yapılan araştırmalar; yüzeysel emek davranışı yüksek düzeyde izlenen bireylerin daha fazla duygusal çelişki yaşadığı, strese, işten ayrılma niyetine, tükenmişlik hissine ve düşük iş tatminine sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmalar duygusal emek boyutlarının hepsinde olumsuz yansımalar olabileceğini göstermektedir (Güler ve Marşap,2019:289). Derinlemesine duygusal emek davranışının ise daha çok olumlu neticelerile ilişkilendirildiği görülmektedir. Duygusal emek davranışlarının çalışanların başarı duygusunu ve iş tatminini olumlu etkilediğini gösteren çalışmalarda görülmektedir. Yine de birçok araştırmacı, duygusal emeğin hangi boyutu gösterilirse gösterilsin olumsuz sonuçların görülmesinin mümkün olacağını savunmuşlardır (Çağlayan, 2019:25).

Literatürdeki araştırmalarda duygusal zekanın iş performansını olumlu etkilediği sonuçlar mevcuttur. İş görenin duygusal zekasının iş performansı ve kariyer bağlılığı ile pozitif ilişkisi olduğu ve işten ayrılma niyetini azalttığı da gözlemlenmiştir. Duygusal zekâsı yüksek bireyler, işlerini düzenleme, stresle başa çıkma, iyi iş arkadaşlık ilişkileri geliştirme, işyerindeki zorluklara yaratıcı çözümler bulma ve olumsuz duyguları olumlu hale çevirme yeteneklerine sahip olmaktadır. Bu yetenekler iş performansını artırmakta ve işten ayrılma niyetini azaltmaktadır (Wanv.d., 2014:87). İş yerinde mutsuz olmanın işten ayrılma, memnuniyetsizlik, kazalar ve performans kaybına yol açtığı bilinmektedir (Wan et al., 2014:86).

Chau ve arkadaşları (2009) yaptıkları araştırmada yüzeysel emek davranışının işten ayrılma niyetini pozitif yönde dolaylı etkilediği, derinlemesine davranışın ise işten ayrılma niyetini negatif yönde dolaylı etkilediğini tespit etmişlerdir.

Ghalandari ve arkadaşları (2012), devlet hastanelerinde 136 hemşirenin katılımı ile gerçekleştirdiği araştırmasında duygusal emek stratejilerinin iş performansını ve örgütsel bağlılığı etkilediğini tespit etmiştir. Bunun yanında duygusal zekanın aracı rolünün bakıldığı çalışmada derinlemesine davranış ve iş

performansı değişkenleri arasında duygusal zekanın aracılık rolü olmadığı fakat yüzeysel davranış ve iş performansı değişkenleri arasında aracılık rolü bulunmuştur.

Rathi ve arkadaşları (2013) yaptıkları çalışmada, duygusal emek stratejilerinden yüzeysel davranışın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğu fakat derinlemesine davranış stratejisinin tükenmişlik üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

Pandey ve Singh (2015), toplum sağlığı çalışmaları yürüten ve dezavantajlı sağlığa ulaşamayan bireylere sağlık hizmeti sunan 177 sağlık çalışanı üzerinde yaptıkları araştırmada; yüzeysel davranış sergileyen çalışanların daha yüksek iş tatmini olduğu ve tükenmişlik duygularının kısmen aracı olduğunu tespit etmişlerdir. Fakat derinlemesine davranış sergileyen çalışanlarda düşük iş tatmini tespit edilmiş ve tükenmişliğin tam olarak aracı rolü olduğu tespit edilmiştir.

Toprak ve arkadaşları (2015), yaptıkları araştırmada işten ayrılma niyetinin, tükenmişliğin; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ile pozitif yönde anlamlı ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

Lin ve Chang (2015) hastanede 530 doktor katılımı ile yaptıkları araştırmada; yüzeysel duygusal emek davranışının iş performansı ile arasında negatif yönlü zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.

Çelik ve Yıldız (2016), yaptıkları araştırmada derinden rol yapma davranışı ile işte ayrılma niyeti arasında negatif anlamlı ilişki tespit edilmiş iken samimi davranış ile işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı ilişki tespit etmişlerdir.

Rezaei ve Hosseini (2016), yaptıkları çalışmada yöneticilerin gerçek duygularını gösterme stratejisi kullanması ile hemşirelerin iş performansı arasında pozitif anlamlı ilişki bulmuşlardır. Liderlik davranışlarının çalışanların iş performansını ve tükenmişlik düzeylerini etkileyeceği ve olumlu sonuçlar doğuracağı paylaşılmıştır. Cinsiyet açısından kadın yöneticilerden yüzeysel davranış stratejisi tercih edenlerde tükenmişlik ve stres yoğunluğunun fazla görüldüğü iletilmiştir.

Kesen ve Akyüz (2016), sağlık çalışanları üzerinde duygusal emek ve prososyal motivasyonun işe gömülmüşlüğe etkilerini inceledikleri çalışmada; duygusal emek stratejilerinin işe gömülmüşlük ile anlamlı ilişkisi olmadığını tespit etmişlerdir. Fakat aynı çalışmada duygusal emek stratejilerinden derin rol yapma ve samimi davranış stratejisinin prososyal motivasyon (Başkalarına fayda sağlayacağına inanarak yardımcı olmayı içeren olumlu düşünce, Kesen ve Akyüz, 2016:235) ile

pozitif yönde anlamlı ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Demografik özelliklerin bu süreçleri etkilemediğini iletmişlerdir.

Igbojekwe (2017), tarafından çeşitli yıldız derecesi almış otellerin çalışanlarında duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkilerini arasında negatif yönlü ilişki olduğu görülmüştür. Yıldız derecesi ne kadar düşük ise çalışanların iş tatminlerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Işık ve Hamurcu (2017), yaptıkları araştırmada iş stresinin, işten ayrılma niyeti ile yüzeysel emek davranışı arasında aracı rolü olduğu fakat derinden rol yapma davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında aracı rolü olmadığını tespit etmiştir.

Karakaş (2017) yaptığı çalışmada duygusal emeğin demografik özellikler açısından anlamlı bir farklılık göstermediğini, yüzeysel davranışın işten ayrılma niyetini etkilemede tükenmişlik duygusunun aracılık ettiği, derinlemesine davranış boyutunun ise işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık gösterdiğini tespit etmiştir.

Ara (2018), duygusal emek ile içsel iş doyumuna cinsiyetin aracılık rolünü araştırdığı çalışmada kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal emek gösterdiği ve bu doğrultuda iş doyumlarının daha fazla olduğu sonuçlarına ulaşmıştır. Öneri olarak erkeklerin duygusal kontrol ile ilgili daha fazla eğitim alması gerektiğini iletmiştir.

Mehra ve Bedi (2018), tarafından kamu ve özel sektör bankalarında yapılan araştırmada derinlemesine davranış ve bastırmanın örgütsel bağlılığın en iyi yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Çalışma ayrıca kamu ve özel sektör çalışanlarının duygusal emek ve örgütsel bağlılık boyutlarının anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır.

Arı (2018), araştırmasında demografik değişkenlerde meslekte çalışma süresi ile duygusal emek stratejilerinin 20 yıl ve üzeri çalışanların aleyhine farklılık gösterdiğini tespit etmiştir. Çalışmada ayrıca yüzeysel duygusal emek davranışı ile bireysel iş performansı arasında negatif yönde zayıf ilişki tespit edilmiştir.

Moç (2018), demografik değişkenler açısından duygusal emeklerine bakıldığında; kadınların erkek çalışanlara, bekâr çalışanların evli çalışanlara, yaşları 56 yaş üzerinde olanların, lise düzeyinde mezuniyeti olanların, alınan ücretin fazla olduğu çalışanların, çalışma süresi bir yıldan az olanların, yönetici pozisyonunda olan çalışanların, haftada 30-40 saat arası çalışanların ve mesleğini istemeyerek yapanların diğer gruplara göre daha fazla duygusal emek davranışları düzeyleri daha yüksek tespit edilmiştir. Demografik değişkenler açısından işten ayrılma niyetlerine

bakıldığında ise erkek çalışanlarda, bekâr çalışanlarda, 56 yaş ve üzeri olanlarda, lise mezunu olanlarda, ücret seviyesi düşük olanlarda, çalışma süresi 16 yıldan fazla olanlarda, yönetici pozisyonunda olanlarda, haftada 40 saat ve üzeri çalışanlarda ve mesleğini severek yapanlarda diğer çalışanlara göre daha yüksek düzeyde işten ayrılma niyeti düzeyi tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada duygusal emek davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur.

Shrivastava ve Roy (2019) araştırmalarında iş tatmininin duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık rolünün olduğunu bulmuşlardır. Yüzeysel davranışın iş doyumunu azalttığı ve bu durumda işten ayrılma niyetini olumsuz etkilediği sonucuna varmışlardır.

Dirik (2019) yaptığı meta-analiz araştırmasında; işten ayrılma niyetinin öncüllerini ortaya koymaya çalışmıştır. Ulusal yazında işten ayrılma niyeti ile ilişkilendirilen değişkenlerden negatif ilişkili olan algılanan örgütsel destek, pozitif ilişkili olan ise duygusal tükenme olgusudur. İş performansının işten ayrılma niyetinden olumsuz düzeyde etkilendiği bulgularına az rastlanmıştır.

Güler ve Maşrap (2019) akademisyenlerin katılımı ile yaptıkları araştırmada; derinlemesine duygusal emek davranışı ile işten ayrılma niyetini arasında anlamlı ve negatif ilişki tespit etmişlerdir. Yüzeysel duygusal emek davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif ilişki tespit edilmiştir.

Özbay'ın (2019) gerçekleştirdiği çalışmasında demografik değişkenler açısından; sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular boyutlarında yaş değişkenine göre istatistiksel bakımdan anlamlı farklılık gösterdiğini bulmuş, duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel rol yapma ile mesleki yıl ortalaması değişkeni arasında da istatistiksel bakımdan anlamlı farklılık olduğu görülmüştür. Diğer alt boyutlar (derinden rol yapma, doğal duygular) arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Yılmaz (2019), yaptığı araştırmada duygusal emek davranışının işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü anlamlı ilişkisi olduğu, rol yapmaları ve bastırma davranışının anlamlı ilişkisi bulunmadığı ve derinlemesine davranışın negatif yönde anlamlı ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Mekhum (2020), çalışmasında; yüzeysel duygusal emek davranışının işten ayrılma niyetine olumsuz yönde etkilendiği ve derin duygusal emek davranışının ise işten ayrılma niyetini olumlu yönde etkilendiği sonuçlarına ulaşmıştır.

Keleş (2020), hizmet sektörü üzerinde yaptığı araştırmasında duygusal emek alt boyutlarından samimi davranış ve yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti ile istatistiki anlamlı ve pozitif etkisi olduğu fakat derinlemesine davranış alt boyutunun istatistiki olarak anlamlı olmadığını tespit etmiştir.

Almohtaseb ve arkadaşları (2020) ile Bartram ve arkadaşları (2012) çalışmalarında, duygusal emek stratejilerinin hem tükenmişlik hemde işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Yüksek performanslı iş sistemlerinin, duygusal emeğin sebep olduğu tükenmişlik etkilerini azalttığını ve işten ayrılma niyetini de güçlü derecede azaltmada etkili olduğunu ileri sürmüşlerdir.

Yağcı (2020), animatörler üzerinde yaptığı çalışmada duygusal emeğin demografik faktörler açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığı, işten ayrılma niyetinin ise demografik özellikler açısından anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada duygusal emek davranışının işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

Bayraktar G. ve Bayraktar (2021), çağrı merkezi çalışanları üzerinde duygusal emeğin iş performansına etkisini araştırmışlardır. Araştırma sonuçlarında yüzeysel emek davranışı ve derinlemesine rol yapmanın iş performansını etkilemediği ancak samimi davranışın iş performansını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Ha ve arkadaşları (2021) meta-analiz çalışmalarında hemşireler katılımlı yapılmış çalışmalar üzerinden duygusal emek düzeyi ile iş tatmini, sosyal destek, örgütsel bağlılık, arkadaş desteği ve çalışma ortamı açısından negatif ilişki, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve iş stresi açısından pozitif anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Anaç (2021) araştırmasında yüzeysel emek davranışı ile iş performansı arasında anlamlı ilişki yokken derinlemesine davranış ile arasında anlamlı ilişki tespit etmiştir. Yüzeysel emek davranışı ve derinlemesine emek davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki tespit etmiştir.

Özçetin (2021), çalışmasında duygusal emek ölçeği boyutlarının yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, aylık gelir ve çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermediğini fakat ünvan değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılık gösteren ünvanlar incelendiğinde derinlemesine davranış

boyutunda sağlık memurlarının doktor ve hemşirelere göre daha fazla duygusal emek davranışı gösterdiği görülmüştür.

Demirel (2022), yaptığı araştırmada duygusal emek algısının iş performansı üzerinde negatif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca duygusal emek algısının iş stresi ile ilişkisinde bakılmış ve pozitif yönde anlamlı ilişki tespit etmiştir.

Polat (2022) konaklama sektöründe yaptığı araştırmada; duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönde anlamlı ilişki bulmakla beraber derin davranış alt boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki bulamamıştır.

ağlayan (2019) tarafından sağlık çalışanlarıyla yapılan duygusal emek davranışlarının iş sonuçlarına etkisi isimli araştırmasında, duygusal emek ile mesleği bırakma davranışları arasındaki ilişkiye bakılmış, samimi davranış gösterme boyutu ile meslekten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki bulunmuştur. Derin ve yüzeysel davranış gösterimleri arasında ise kayda değer bir ilişki bulunmadığını araştırma sonuçlarında yer almaktadır. Sağlık alışanlarının hislerini ve duygularını doğal yolla ifade etmesinin müşteri hizmet performansında pozitif yönlü bir etki yarattığı çalışmada görülmüştür (ağlayan, 2019:43).

B. Sonuç ve öneriler

şenel ve Aydoğan (2022) gerçekleştirdiği çalışmasında; ‘duygusal bağlılığın duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi duygular boyutlarını anlamlı olarak’ etkilediğini saptanmış ayrıca elde edilen sonuçlar, örgütsel bağlılığın duygusal emeğin bir ardılı olduğuna işaret etmektedir. Bazı araştırmalar; çalışanların, müşterinin veya yöneticisinin belirli davranışlarının nedenini gerçekten hissettiğinde, duygularını iyi yönetmekte ve örgütsel bağlılıklarının arttığını göstermiştir (Mehra ve Bedi, 2018:17)

Bu duruma istinaden aşağıda ifade edilen nedenler sebebiyle ile işten ayrılma niyeti kurumlar tarafından dikkatle davranılması gereken bir davranıştır (Güler ve Marşap, 2019:291):

- alışan, çalıştığı örgütten ayrıldığında kuruma kattığı bilgilerde çalışanla birlikte gitmektedir. Bu bağlamda kurum içerisinde gerekli bilgi aktarılmamış ise kurumun performansına, müşteri memnuniyetine-

tatminine verimlilik ve yönetim tarafından alınacak kararları da olumsuz yönde etkileyecektir.

- Çalışanın görevinden ayrılması iş arama sürecinde çalışanı olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzluklar stres, iş bulamama ve hatta tükenmişlikde olabilmektedir.
- Personel silkilasyonunun yoğun yaşandığı kurumlar iş yaptıkları sektörde itibar kaybı yaşayabileceği gibi, yeni personel bulmakta da zorlanacak bu verimliliği ve müşteri memnuniyetini etkileyecektir.

Öneriler;

- Sağlık sektörü genel olarak duygusal emeğin en fazla kullanıldığı sektörlerden olduğu için bu duruma bağlı tükenmişlik duygularını da beraberinde getirmektedir. Literatür incelendiğinde de duygusal emeğin tükenmişlik olgusu ile ilişkisinin olduğu gözlemlenmektedir. Yönetimin duygusal emeğin yol açtığı problemleri azaltmak için genel bir eylem planı olmalıdır. Bu olan çerçevesinde çalışanlar takip edilmeli, durum çözülebilecek aşamada iken farkedilmelidir.
- Çalışmamızda hemşirelerin ve doktorların duygusal emek ve işten ayrılma niyeti boyutlarında daha yüksek değerlere sahip olduğu görülmektedir. Yapılan işin niteliği sebebi ile çalışma saatlerinin uzun olmaması, yeterli destek verilerek kişi başına düşen hasta sayısının fiziksel ve duygusal anlamda uygun sayıda olması sağlanmalıdır.
- Çalışmamızda aylık gelir düzeyinin iş performansını, işten ayrılma niyetini ve duygusal emek davranışını anlamlı etkilediği görülmektedir. Ücretlendirme politikasının hakkaniyetli olarak düzenlenmesi duygusal emeğin hasta ihtiyaçlarına göre düzenlenebilmesini, daha az eleman değişikliğinin sağlanmasını ve iş performansını artıracak düşünülmemektedir.
- Çalışmamızda eğitim düzeyi yüksek sağlık çalışanlarının işten ayrılma niyetinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Sonuçlar incelendiğinde bu grupta duygusal emeğinde yüksek düzeyde olduğu gözlemlenmektedir. Eğitim düzeyi farkındalık düzeyini de artırdığı için beklentilerin ve çalışma yaşamının refah düzeyi üzerinde çalışmalar yapmak gerekmektedir.

- İş görenler işe alım yapılırken genel olarak bilişsel ve teknik becerileri dikkate alınmaktadır. Fakat hasta memnuniyetini artırabilmek için duygusal becerileri olan bireylerin istihdamı için gereken çalışmalar yapılmalıdır.
- İş sistemleri ve iş süreçleri, örgütlerin performansı ve sürdürülebilirliği için önem arz etmektedir. İnsan kaynakları birimlerinin bu konuda rol oynayan en önemli yönetsel alan olduğu unutulmamalıdır.
- Eğitim ve geliştirme, liderlerin destekleyici denetim yapmaları ve yüksek düzeyde bilgi paylaşımı sağlanmalıdır.
- Kurumlar rakipleriyle rekabet edebilmek ve fark yaratmak adına çalışanların performansını arttırmak durumundadır. Çalışanların performansını arttırmak için çalışanlarına eşit, hakkaniyetli, adil davranmalı, çalışanlarına eşit fırsatlar sunmalıdır. Bunun yanında adam kayırmacılığı önlemek ve çalışanlar için demokratik bir çalışma ortamı sunmakla da yükümlüdürler. Eğer ki bahsi geçen konuları sağlayamazlar ise çalışanlarda oluşan düşük performansla birlikte rekabet avantajını kaybedeceklerdir.
- Özel sağlık kurumlarında çalışan sağlıkçıların kendilerini sağlık kurumu içerisinde yabancı hissetmemeleri ve yöneticilerle iş birliği yaparak başarı seviyesinin artırılması, sağlıkçıların mutluluğunu artıran faktörler arasında yer almaktadır. İşine bağlı olan ve gerekli çalışmaları sergileyen sağlıkçıların özel sağlık kurumlarından ayrılma oranları oldukça düşüktür. Bunun yanında sağlıkçıların örgütün amacını, özelliğini benimsemesi ve bu sayede örgüte katkı sağlaması, işe olan bağlılığın artmasını ve saygınlığın artmasını sağlar.
- Özel sağlık kurumlarında çalışan sağlıkçıların işlerinde yaşamış oldukları olumlu duygular sayesinde işten duyulan memnuniyet artmaya devam eder. Fakat sahip olunan özellikler kişiden kişiye değiştiği için, işe karşı olan tutumlarda değişir. Bu yüzden yaş, cinsiyet, sağlık durumu gibi kişisel faktörler ve örgüt yapısı sağlıkçıların işe olan tatminlerinin değişmesine yol açmaktadır.

Çalışmamızda ortaya çıkan sonuçlar ve sağlık çalışanları katılımı ile literatürde yapılan çalışmalarda; duygusal emeği derinlemesine gösterebilen çalışanların daha az tükendiğini, işten ayrılma niyetlerinin daha az olduğunu ve iş performanslarının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda duyguların bastırılması ve sahte davranışlar sergilenmesinin hem çalışana hemde kuruma zarar

verebileceğini söylemek mümkündür. Örgütler kurum kültürünü istendik davranışlara göre düzenlemeli ve sürdürülebilirlik için düzenli eğitim yapmalıdır. Ayrıca pozisyon için uygun adayın kişisel değerler ve duygu düzenleme becerileri göz ardı edilmeden seçilmesine özen gösterilmelidir.

Genel anlamda duygusal zekası yüksek olan bireyler duygularını koşullara göre düzenlemekte ve daha az tükenme davranışı göstermektedirler. Birçok araştırmada bu olguları destekler sonuçlara sahiptir. Çalışmamız duygusal emek, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri sağlık çalışanları bağlamında ortaya koymaktadır. Çalışmamızda incelediğimiz bu konuların duygusal zeka, kişisel değerler ve tükenmişlik duygusu ile ilişkileri veya aracı rolü olan çalışmaların yapılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

VIII. KAYNAKÇA

KİTAPLAR

COHEN, J. (1988). **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences** (2nded.). USA: Lawrence Erlbaum Associates Publication.

CRESWELL, J. W. (2013). **Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches** (4nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

KAPLAN, D. (2000), **Evaluating and Modifying Structural Equation Models. Structural Equation Modeling: Foundations and Extensions.** 1 st Ed. Thousand Oaks, Ca: Sage Pbc.

KELLOWAY, E. K. (1998). **Using LISREL for structural equation modeling: A researcher's guide**, New York: SagePbc.

LONG, J.S., (1989), **ConfirmatoryFactor Analysis A PrefacetoLisrel.** London: SagePbc.

STEVENS, J. P. (2002). **Appliedmultivariatestatisticsforthesocialsciences** (4th ed.). Hillsdale, NS: ErlbaumPbc.

TEKİN ÇEVİK İ. (2021). **Duygusal Emek. Örgütsel Davranış Üzerine Literatürel Analiz ve Ölçekler.** s. 35-54, Kitap içinde bölüm, Editör: Dr. Öğr. Üyesi Murat Ak, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

THOMPSON, B. (2004), **ExploratoryAndConfirmatoryFactor Analysis,** Washington: AmericanPsychologicalAssociation.

YAZICIOĞLU, Y., ERDOĞAN, S. (2004). **Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri.** Ankara: Detay Yayıncılık.

MAKALELER

ABU-JARAD , I., YUSOF, N., & NIKBİN, D. (2010). A Review Paper on Organizational Culture and Organizational Performance. **International Journal of Business and Social Science** Vol. 1 No. 3, 26-46.

- ALMOHTASEB, A., SHAHEEN, H., SHAKKOUR, A., AHMAD, L., & JRAY, A. (2020). Human Resource Management Models to Support Emotional Labor during Emergencies in Jordan. **International Journal of Economics and Business Administration** Volume VIII, Special Issue 1,, 310-324.
- ARA, S. (2018). Relationship between Emotional Labor and Intrinsic Job Satisfaction: The Moderating Role of Gender. **Journal of Entrepreneurship & Organization Management** 7:1.227doi: 10.4172/2169-026X.1000227, 1-6.
- AYKANAT, Z., & KOÇ, Y. (2020). Duygusal Emeğin İşgören Performansına Etkisi: Erzurum İli Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. **Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi**.Volume: 46,DOI: <https://doi.org/10.17498/kdeniz.696132>, 354-371.
- BARTRAM, T., CASİMİR, G., DJURKOVİC, N., LEGGAT, S., & STANTON, P. (2012). Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses. **The Journal of Advanced Nursing** (JAN).00(0), 000–000. doi: 10.1111/j.1365-2648.2012.05968.x, 1-12.
- BAYRAKTAR GÜLSEVGİ, E., & BAYRAKTAR, D. (2021). Duygusal Emeğin Bireysel Performans Algısına Etkisi. **Working Paper Series** Vol 2 Issue 2,Doi: 10.5281/zenodo.4958505, 23-31.
- BEGENİRBAŞ, D., & TURGUT, D. (2014). İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeğinin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri. "**İŞ, GÜÇ**" **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**,Ci 1 t/Vol: 16 - Sayı/Num: 03, 131-149.
- BEGENİRBAŞ, M., & ÇALIŞKAN, A. (2014). Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. **Business and Economics Research Journal**.Volume 5 Number 2, 109-127.
- BEHROZ REZAEİ, Z., & HOSSEİNİ, S. (2016). Emotional work strategies of managers and job performance of nurses. **Quarterly Journal of Nursing Management** Vol 6, No 3&4,DOI: 10.29252/ijnv.6.3.4.28, 28-36.

- CAMPBELL, J., & WIERNİK, B. (2015). The Modeling And Assessment Of Work Performance. **The Annual Review Of Organizational Psychology**,2, Doi:10.1146/Annurev-Orgpsych-032414-111427, 47-74.
- CHAU, S., DAHLING, J., LEVY, P., & DIEFENDORFF, J. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. **Journal of Organizational Behavior** 30.DOI: 10.1002/job.617, 1151–1163.
- COSTELLO, A. B., & OSBORNE, J. W. (2005). Best practices in exploratoryfactoranalysis: Fourrecommendationsforgettingthefromyouranalysis. **PracticalAssesment, Research, & Evaluation**, 10, 1-9
- CULLEN , K., EDWARDS, B., CASPER, W., & GUE, K. (2014). Employees' Adaptability and Perceptions of Change-Related Uncertainty: Implications for Perceived Organizational Support,Job Satisfaction, and Performance. **J Bus Psychol** 29:DOI 10.1007/s10869-013-9312-y, 269-280.
- ÇELİK, M., & YILDIZ, B. (2016). Duygusal Emek Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracı Rolü. **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi The Journal of International Social Research** Cilt: 9 Sayı:45, 734-745.
- ÇİÇEKLİOĞLU, H., & TAŞLIYAN, M. (2019). Eğitim Kurumu Çalışanlarının Presenteeism (İşte Var Olamama) Algılarının Performanslarına Olan Etkisi ve Sosyo-Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi. **Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi-International Journal of Society Researches**.Yıl:9, Cilt:14, Sayı:20, 22-53.
- ÇÖL, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri.**Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 9 (1), 35-46.
- DEMİREL, Z. (2022). Duygusal Emek Algısının İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü. **İşletme Araştırmaları Dergisi** 14(1), 266-283.
- DHANPAT, N. (2016). Emotional labor in Academe. Challenges faced. **Problems and Perspectives in Management**, Volume 14, Issue 3-2.doi:10.21511/ppm.14(3-2).2016.14, 575-582.

- DİRİK, D. (2019). Ulusal Yazın Bağlamında İşten Ayrılma Niyetinin Öncüllerine İlişkin Bir Meta-Analiz Çalışması. **Manisa Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F..Yönetim ve Ekonomi** 26/1 , 131-155.
- DURŞUN, Y., AYTAÇ, P., & BAYRAM, P. (2014). Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması. **“İşGüç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**.Cilt/Vol: 16, Sayı/Num: 3,, 10-18.
- ELGANAS, T., & SHEPPARD, R. (2019). Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction and Customer Satisfaction: An Empirical Study of Libyan Banks. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 9(11),, 1261–1282.
- GHALANDARİ, K., JOGH, M., IMANİ, M., & NİA, L. (2012). The Effect of Emotional Labor Strategies on Employees Job Performance and Organizational Commitment in Hospital Sector: Moderating Role of Emotional Intelligence in Iran. **World Applied Sciences Journal** 17 (3): 319-326.
- GÜLER, H., & MARŞAP, A. (2019). Günümüz Organizasyonlarında Duygusal Emegin Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi:Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma. **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 53,, 285-308.
- GONZALEZ-Mulé, E., Mount, M. K., & Oh, I.-S. (2014). A meta-analysis of the relationship between general mental ability and non-task performance. **Journal of Applied Psychology**, 99(6), 1222–1243. <https://doi.org/10.1037/a0037547>
- HA, D.-J., PARK, J.-H., JUNG, S.-E., LEE, B., KİM, M.-S., SİM, K.-L., . . . KWON, C.-Y. (2021). The Experience of Emotional Labor and Its Related Factors among Nurses in General Hospital Settings in Republic of Korea: A Systematic Review and Meta-Analysis . **Sustainability** , 13,11634. <https://doi.org/10.3390/su132111634>, 2-21.
- HARARİ, M. B., Reaves, A. C. & Viswesvaran, C. (2016) Creative and innovative performance: a meta-analysis of relationships with task, citizenship, and counterproductive job performance dimensions, **European Journal of Work and**

- IGBOJEKWE, P. (2015). Emotional Labour and Employee Performance Appraisal: The Missing Link in Some Hotels in South East Nigeria. **Journal of Tourism, Hospitality and Sports**, 13,, 9-19.
- IGBOJEKWE, P. (2017). Impacts of Emotional Labour on Employee Job Performance in Hotels in South East Nigeria. **International Journal of Applied Research**, 3(7), 943-953.
- IŞIK, M. & HAMURCU, A. (2017). The role of job stress at emotional labor's effect on intention to leave: Evidence from call center employees. Peer-reviewed and Open access journal. BEH - **Business and Economic Horizons**. Volume 13 | Issue 5. DOI: <http://dx.doi.org/10.15208/beh.2017.44>, 652-665.
- KAPOOR, D. (2022). A Qualitative Study on Emotional Labour and its Consequences in Healthcare Sector. **International Journal of Novel Research and Development** Volume 7, Issue 3, 826-831.
- KARAKAŞ, A. (2017). Relationship Between Emotional Labor, Burnout and Turnover Intention: A Study on Hotel Business Employees. **Journal of Business Research-Türk**.9/1, 80-112.
- KAYNAK, İ. & ÇİÇEK, B. (2021). İşe yabancılaşmanın işte var olamama ve işten ayrılma niyetine etkisinde babacan liderliğin rolü. **Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11(22), 568-593.
- KESEN, M. & AKYÜZ, B. (2016). Duygusal Emek Ve Prososyal Motivasyonun İşe Gömülmüşlüğe Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 25, Sayı 2, 233-250.
- KHETJENKARN, S. & AGMAPİSARN, C. (2020). The effects of emotional labour on the outcomes of the job and the organization: Do the differences in age and the manager's emotional intelligence have any impact in the hotel business? **European Journal of Tourism Research** 25, 2504, 1-26.
- LİN, Y.-W. & CHANG, W.-P. (2015). Physician Emotional Labour and Job Performance: The Mediating Effects of Emotional Exhaustion. **Journal of Health Management** 17(4) DOI: [10.1177/0972063415606281](https://doi.org/10.1177/0972063415606281), 446-457.

- MEHRA, R. & BEDİ, M. (2018). The Effect of Emotional Labour on Organizational Commitment: An Empirical Evidence in Indian Banking Sector. **Amity Journal of Training and Development** 3 (1),, 12-21.
- MEKHUM, W. (2020). Do Emotional Labor Strategies Influence the Job – Related Outcomes? Mediation of Emotional Exhaustion and Moderation of Perceived Organization Support. **Systematic Review Pharmacy** ; 11(3), 223 233.
- MOÇ, Ö. (2018). Duygusal Emek Davranışlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. **Journal Of Institute Of Economic Development And Social Researches** Vol:4 Issue:13, 673-690.
- PALA, A., & TEPECİ, P. (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.
- PANDEY, J. (2018). Factors affecting job performance: an integrative review of literature,. **Management Research Review**, <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>, 1-27.
- PANDEY, J., & SINGH, M. (2016). Donning the mask:effects of emotional labour strategies on burnout and job satisfaction in community healthcare. **Health Policyand Planning**, 31,doi: 10.1093/heapol/czv102, 551–562.
- PARK S, PARK S. (2021) How can employeesadapttochange? Clarifyingtheadaptiveperformanceconcepts.**Human Resource Development Quarterly**.32:E1–E15.<https://doi.org/10.1002/hrdq.21411>
- POLAT, M. (2022). Duygusal Emegin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü:Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. **GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism, Recreation and Sports Sciences (ATRSS)**, 5 (2), 145-162.
- PRAJAPATİ, B., DUNNE, M., & ARMSTRONG, R. (2010). "Sample size estimation and statistical power analysis". **Optometry Today**, Cilt 16, Sayı 7, ss.1-9.

- QUINTEIRO, P., VARGAS, R., EIFLER, N., & CURRAL, L. (2019). Employee adaptive performance and job satisfaction during organizational crisis: the role of Self-Leadership. **European Journal Of Work And Organizational Psychology**, Vol. 28, No. 1., 85-100.
- RATHI, N., BHATNAGAR, D., & Mishra, S. (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, DOI:10.1080/15332845.2013.769142, 273-290.
- SEVİNÇ ALTAŞ, S., & ÖZİŞLİ, Ö. (2021). Duygusal Emek İle İş Tatmini Ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**. Cilt: 14 Sayı: 76, 862-872.
- SHRIVASTAVA, N., & ROY, D. (2019). Emotional Labor and Turnover Intention: Literature Review and Model Development on Mediating Role of Job Satisfaction and Emotional Exhaustion. **International Journal Of Research Culture Society**. Volume - 3, Issue - 11., 141-149.
- ŞENEL, G., & AYDOĞAN, E. (2020). Örgütsel Bağlılığın Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Sağlık Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. **Yorum-Yönetim-Yöntem Uluslararası Yönetim-Ekonomi ve Felsefe Dergisi**, 8 (2), 125-134.
- TOPRAK, L., ÖZALTAŞ SERÇEK, G., KARAKAŞ, A., & SERÇEK, S. (2015). The Relation Between Emotional Labor, Job Burnout And Intention To Turnover: A Research On Travel Agency Workers. **Revistă teoretico-ştiinţifică / Theoretical a 56 nd scientific journal**, 47-57.
- ÜNLÜ, O., & YÜRÜR, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma. **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 37., 183-207.
- WAN, H., DOWNEY, L., & STOUGH, C. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress. **Personality and Individual Differences** 65, 86-90.

- YEŞİL, S., & MAVİ, Y. (2018). Duygusal Emeğin Etkilediği Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. **Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**.Cilt:1 Sayı:1, 29-44.
- YETİM, A., & ERİGÜÇ, D. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Çalışmalara Yönelik Bir İnceleme. **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**.Cilt/Vol.: 19 - Sayı/No: 2, 225-240.
- YILDIZ, B., &ALPKAN, L., (2015). A Theoretical Model on theProposedPredictors of DestructiveDeviantWorkplaceBehaviorsandtheMediator Role of Alienation. **Procedia - SocialandBehavioralSciences** 210, 330 – 338
- YÜRÜR, S., & ÜNLÜ, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. “İşGüç” **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**.Cilt/Vol: 13, Sayı/Num: 2.DOI: 10.4026/1303-2860.2010.174.x, 81-104.

TEZLER

- ANAÇ, A. (2021). İşe Bağlılığın İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Emeğin Aracılık Rolü. Doktora Tezi. Tokat: T.C. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- ARI, H. (2018). Hastanelerde Duygusal Emeğin Bireysel İş Performansına Etkisinde Örgütsel Sinizmin Rolü.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T. C. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.
- BUDUNOĞLU, R. (2019). Hemşirelerin Duygusal Emek Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi.Yüksek Lisans Tezi. Trabzon: Türkiye Cumhuriyeti Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Esasları Ve Yönetim Anabilim Dalı.
- ÇAĞLAYAN, S. (2019). Sağlık Sektöründe Duygusal Emeğin Gösterimi Yalova İli Örneği.Yüksek Lisans Tezi. Yalova: T.C. Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı.
- ÇAKIL, E. (2021). Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi Ve İş Tatmininin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi (Yüksek Lisans Tezi).

İstanbul: İstanbul Esenyurt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı.

ÇALDAĞ, M. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri.Yüksek Lisans Tezi. Konya: T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı.

ÇELENK, S. (2018). Duygusal Emegin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Motivasyonun Aracı Rolü: İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi YL. Programı.

ÇİÇEKLİOĞLU, H. (2019). Presenteeism (İşte Var Olamama),Duygusal Emek Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Performans Üzerine Etkileri: Eğitim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. Kahramanmaraş: T.C. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.

DELİBAŞ, D. (2021). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi.Uzmanlık Tezi. Sakarya: T.C. Sakarya Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı.

DİRLİK, İ. (2020). Duygusal Emegin Alt Boyutlarının (Yüzeysel Davranış, Derin Davranış Ve Samimi Davranış) İş Tatmini Alt Boyutları (İçsel Tatmin Ve Dışsal Tatmin) İle İlişkisi – Çağrı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Altınbaş Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı/İşletme.

GÜLER, H. (2018). Kişilik, Örgütsel Güven Ve Bağlılığın Duygusal Emeye Etkileri İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma.Doktora Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.

HEYBETZADE, G. (2019). İş Performansı İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Şirket Örneği.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı.

- İNCE AYAYDIN, Ç. (2021). Aile Motivasyonu Ve İçsel Motivasyon İle İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Enerjinin Aracı Ve Çalışma Koşullarının Düzenleyici Etkileri: Sağlık Çalışanları Ve Sporcular Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı.
- KARATEPE, H. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Davranışının Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi: Sivas Numune Hastanesi Örneği.Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı.
- KELEŞ, D. (2020). Çalışanların Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. İstanbul: T.C. İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü İnsan Kaynakları Ve Yönetimi.
- KIYMAZ, D. (2021). Acil Hemşirelerinin Çalışma Ortamında Maruz Kaldıkları Şiddet İle Mesleğe Bağlılık Ve İşten Ayrılma Düşüncesi Arasındaki İlişki.Doktora Tezi. Samsun: T.C. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Acil Hemşireliği Ana Bilim Dalı.
- ÖZBAY, O. (2019). Bir Kamu Hastanesi Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Düzeyi Ve Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: T.C. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Ebelik Anabilimdalı.
- ÖZÇETİN, Ö. (2021). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışlarının Öznel İyi Oluşlarına Etkisi: Edirne Devlet Hastanesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Edirne: T.C. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.
- TAMUCA, N. (2022). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek İle İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması. Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: T.C. Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Sağlık Yönetimi Bilim Dalı.
- TEKÇE, F. (2021). Duygusal Emek Kavramının İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Nitel Bir Uygulama.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykoz Üniversitesi Lisansüstü Programlar Enstitüsü Uluslararası Ticaret Anabilim Dalı .

- ULUFER, S. (2017). Demografik Faktörler Ve Kişiliğin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi, İşten Ayrılma Niyetinin Aracılık Etkisi: Kabin Memurları Üzerinde Bir Araştırma Doktora Tezi. T.C. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- USLU ÖZÇELİK, N. (2019). Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma Ve İştenayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Turizm İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı.
- VARIŞLI, N. (2019). Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Ankara İlindeki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama.Doktora Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- YAĞCI ÖZEN, M. (2017). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama.Yüksek Lisans Tezi. Konya: Türkiye Cumhuriyeti Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- YAĞCI, P. (2020). Duygusal Emek, Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Animatörler Üzerine Bir Araştırma.Doktora Tezi. Balıkesir: T.C. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- YALÇIN ÖZYURT, A. (2021). Kariyer Tatmini, İşe Adanmışlık Ve İş Performansı İlişkisinin İncelenmesi.Yüksek Lisans Tezi. Giresun: T.C. Giresun Üniveristesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- YILDIZ, A. (2021). Sağlık İşletmelerinde Etik Liderliğin Dile Getirme Davranışları Aracılığıyla İş Performansına Etkisi: Örgütsel Aidiyetin Düzenleyici Rolü.Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: T.C. Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.
- YILMAZ, M. (2019). Çalışma Yaşam Kalitesi, Çalışanların Duygusal Emeği Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler Ve Bir Uygulama.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C.İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Bölümü.

DİĞER KAYNAKLAR

TDK. (<http://www.tdk.gov.tr/> E:06.08.2022 tarihinde adresinden alındı

EKLER

Ek.1: Demografik Bilgi Formu

Ek.2: İşgören Performansı Ölçeği

Ek.3: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Ek.4: Duygusal Emek Ölçeği

Ek.5: Etik Kurul Raporu

Ek.1: Demografik Bilgi Formu

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı, duygusal emek davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkilerinin belirlenmesi için yapılacaktır. Çalışma İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü **Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalında, Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Mete** rehberliğinde yürütülen bir yüksek lisans tez çalışması olup elde edilecek veriler, yalnızca akademik amaçlar için kullanılacaktır. Gösterdiğiniz ilgi ve yardımlarımızdan dolayı teşekkür ederiz.

Nurben ÖZTÜRK

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı
Sağlık Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1. Bu bölümde lütfen size uygun seçeneği (x) işaretleyiniz.

Cinsiyetiniz?

- a) Erkek () b) Kadın ()

Eğitim Durumunuz?

- a) İlköğretim () b) Lise () c) Önlisans ()
d) Lisans () e) Lisansüstü ()

Yaşınız?

- a) 20-30 () b) 31-40 () c) 41-50 ()
d) 51-60 () e) 60 ve üstü ()

Kurumdaki Göreviniz?

- a) Doktor () b) Hemşire ()
c) İdari Personel () d) Sağlık Personeli () e) Teknik Personel ()

Bu Kurumda Çalışma Süreniz?

- a) 0-5 yıl () b) 6-10 yıl () c) 11-15 yıl () d) 16-20 yıl () e) 21 ve üzeri ()

Toplam Mesleki Deneyiminiz?

- a) 0-5 yıl () b) 6-10 yıl () c) 11-15 yıl () d) 16-20 () e) 21 ve üzeri ()

Medeni Durumunuz?

- a) Evli () b) Bekar () c) Dul/ Boşanmış ()

Aylık Geliriniz?

- a) 5.000'den az () b) 5.001-6.000.-TL. arası ()
c) 6.001-7.000-TL arası () d) 7.001 -8.000.- TL. arası ()
e)8.001 TL + üzeri ()

Ek.2:İşgören Performansı Ölçeği

SORU NO	İŞGÖREN PERFORMANSI Aşağıdaki soruları lütfen dikkatle okuyup, şu anda ne derece geçerli olduklarını belirtiniz.	1	2	3	4	5
		KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım	()	()	()	()	()
2	İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum	()	()	()	()	()
3	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim	()	()	()	()	()
4	Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim	()	()	()	()	()

Ek.3:İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

		1	2	3	4	5
		KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1	Yeteneklerime daha uygun bir iş bulursam şu anki işimden ayrılabilirim	()	()	()	()	()
2	Yönetimle ilgili sorunlardan dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum	()	()	()	()	()
3	Yaptığım işin niteliğinden dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum	()	()	()	()	()
4	Kişisel sorunlarımdan dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum	()	()	()	()	()
5	Sık sık kurumdaki işimi bırakmayı düşünüyorum	()	()	()	()	()
6	Çalıştığım bu kurumdan ayrılmayı düşünüyorum ve aktif olarak yeni bir iş arıyorum	()	()	()	()	()
7	Eğer başka bir iş imkânım olsaydı işimden ayrılırdım	()	()	()	()	()
8	Büyük olasılıkla gelecek yıl aktif olarak yeni bir iş arayacağım	()	()	()	()	()

Ek.4: Duygusal Emek Ölçeği

	DUYGUSAL EMEK Aşağıdaki soruları lütfen dikkatle okuyup, şu anda ne derece geçerli olduklarını belirtiniz.	1	2	3	4	5
		KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1	Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi rol yaparım	()	()	()	()	()
2	Hissetmediğim ancak benden hissetmem beklenen duyguları gösteririm	()	()	()	()	()
3	Hissetmediğim duyguları gösteririm	()	()	()	()	()
4	İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim	()	()	()	()	()
5	Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye çaba gösteririm	()	()	()	()	()
6	Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim	()	()	()	()	()
7	Hissettiklerimi gizlerim	()	()	()	()	()
8	Bir durum hakkındaki gerçek duygularımı gizlerim	()	()	()	()	()
9	Gerçek duygularımı ifade etmeye karşı direnç gösteririm	()	()	()	()	()

Ek 5: Etik Kurul Raporu

Evrak Tarih ve Sayısı: 02.03.2022-42914



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı :E-88083623-020-42914
Konu : Etik Onayı Hk.

02.03.2022

Sayın NURBEN ÖZTÜRK

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 28.02.2022 tarihli ve 2022/03 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

Dr.Öğr.Üyesi Alper FİDAN
Müdür Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : BS93YH6Z4Z Pin Kodu : 88682

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-aydin-universitesi-ebys?>

Adres : Beşyol Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Küçükçekmece / İSTANBUL

Telefon : 444 1 428

Web : <http://www.aydin.edu.tr/>

Keş Adresi : iau.yazisleri@iau.hs03.kep.tr

Bilgi için : Hicran DEMİR

Unvanı : Yazı İşleri Uzmanı



ÖZGEÇMİŞ

Ad-Soyad: Nurben ÖZTÜRK

ÖĞRENİM DURUMU:

Lisans: İstanbul Aydın Üniversitesi - Sağlık Kurumları Yöneticiliği (2013-2017)

Yüksek lisans: 2023, İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü,
Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Sağlık Yönetimi Programı

MESLEKİ DENEYİM:

(2017-2019) Acıbadem Bakırköy Hastanesi – Hasta Kabul Yetkilisi

(2020- Devam) Acıbadem Bakırköy Hastanesi - Ekip Lideri

