T.C.
KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK İLE İŞE ANGAJE OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERCİYES ÜNİVERSİTESİ BİR ALAN ÇALIŞMASI

Hazırlayan
Neslihan TAMUCA

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi GÜL KARAKUŞ

Yüksek Lisans Tezi

Ocak 2022, KAYSERİ

Neslihan TAMUCA
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
Yüksek Lisans Tezi
2021

T.C.
KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK İLE İŞE ANGAJE OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERCİYES ÜNİVERSİTESİ BİR ALAN ÇALIŞMASI

(Yüksek Lisans Tezi)

Hazırlayan
Neslihan TAMUCA

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi GÜL KARAKUŞ

Ocak 2022, KAYSERİ

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu tezin kendi çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları kaynaklar listesine aldığımı, tez çalışması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

Neslihan TAMUCA

İmza:

TEZ İNTİHAL RAPORU TESLİM FORMU

T.C.
KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Anabilim Dalı : Sağlık Yönetimi

Program Adı : Yüksek Lisans

Tez Başlığı : Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek İle İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması

Yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının a) Giriş, b) Ana bölümler ve c) Sonuç kısımlarından oluşan (Kapak, Önsöz, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) toplam 59 sayfalık kısmına ilişkin 04/02/2022 tarihinde ***Turnitin*** intihal programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre tezin benzerlik oranı**: % 16'** dir.

Uygulanan filtrelemeler:

1- Giriş dahil
2- Ana Bölümler dahil
3- Sonuç dahil
4- Alıntılar dahil
5- Kapak hariç
6- Önsöz ve Teşekkür hariç
7- İçindekiler hariç
8- Kaynakça hariç
9- Özet hariç
10- Yedi (7) kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Önerisi Hazırlama, Tez Yazmave Teslim Yönergesini inceledim ve bu yönergede belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini, aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabulettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim. 0 2 /02/2022

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Gül KARAKUŞ Öğrenci: Neslihan TAMUCA

YÖNERGEYE UYGUNLUK ONAYI

‘‘Sağlık çalışanlarında duygusal emek ile işe angaje olma arasındaki ilişki: Erciyes Üniversitesi bir alan çalışması’’ adlı yüksek lisans tezi Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Tez Önerisi ve Tez Yazma Yönergesi’ ne uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan	Danışman
Neslihan TAMUCA	Dr. Öğr. Üyesi Gül KARAKUŞ

Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı Başkanı

Prof. Dr. Derviş BOZTOSUN

TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans eğitimi boyunca değerli bilgi ve tecrübelerinden yaralandığım, bu dönemde bana sabır ve hoşgörüyle yaklaşan, beni destekleyen ve yönlendiren çok değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Gül Karakuş' a,

Yaşamımın her anında yanımda olan ve bugünlere gelmemde en büyük destekçi olan aileme ve kardeşime,

Araştırmamın örneklem grubunu oluşturan ve yoğun iş temposuna rağmen araştırmama katılarak bana destek olan mesai arkadaşlarıma ve onların nezdinde bütün sağlık çalışanlarına,

Lisans eğitimin başlangıcından bu yana hem akademik bilgisini hemde tecrübelerini benden esirgemeyen kıymetli arkadaşım Doç. Dr. Pınar Tekinsoy Kartın'a ve felsefe grubu öğretmenlerinden Ahmet Gezer'e

Araştırmamın her aşamasında desteğini ve sabrını benden esirgemeyen değerli eşime ve tabiki canım kızlarım İdil ve Nil' e sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Neslihan TAMUCA, Kayseri, 2021

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK İLE İŞE ANGAJE OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERCİYES ÜNİVERSİTESİ BİR ALAN ÇALIŞMASI

Neslihan TAMUCA

Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Yüksek Lisans Tezi, Ocak 2022

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Gül KARAKUŞ

ÖZET

Bu araştırma sağlık çalışanlarında duygusal emek ve işe angaje olma davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Bu çalışmanın amacı duygusal emek davranışları ve işe angaje olma davranışları arasındaki ilişkiyi sağlık çalışanlarında test etmek ve bu iki davranışı literatür çalışması yaparak açıklamaya çalışmaktır. Araştırma Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde görev yapan 350 sağlık çalışanı üzerinde yürütülmüştür. Bu doğrultuda sağlık çalışanından anket ve ölçekler yoluyla veri toplanmış ve sonuçları paylaşılmıştır. Araştırmada sosyo-demografik özelliklere ilişkin veriler anket formu ile duygusal emek davranışına ilişkin görüş ve tutumlar "Duygusal Emek Ölçeği" ve işe angaje olma durumu ise "İşe Angaje Olma Ölçeği"' kullanılarak veriler toplanmıştır. Verilerin analizi SPSS 22.0 paket programında yapılmıştır. Verilerin analiz edilmesinde tanımlayıcı istatistiklerden, korelasyon testinden ve regresyon analizinden faydalanılmış duygusal emek algısı ve işe angaje olma algısı arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre duygusal emek alt boyutları ve işe angaje olma alt boyutlarının tamamı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Sağlık personelinin duygusal emek ve işe angaje olma algılarının birbirlerini pozitif yönde etkilediği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İşe Angaje Olma, Sağlık Personeli.

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND WORK ENGAGEMENT: A RESEARCH FOR HEALTH CENTER WORKERS AT ERCIYES UNIVERSITY

Neslihan TAMUCA

Kayseri University, Graduate Education Instute,

Master's Thesis, January 2021

Supervisor: Dr. Gül KARAKUŞ

ABSTRACT

The subject of this research is to examine the relationship between emotional labor and work engagement behaviors in healthcare workers. The aim of this study is to test the relationship between emotional labor behaviors and work engagement behaviors in health workers and to try to explain these two behaviors theoretically by making a literature study. It consists of healthcare professionals working at Erciyes University Health Application and Research Center. In this direction, data were collected from 350 health workers through questionnaires and the results were shared. The questionnaire form consists of demographic characteristics, Emotional Labor Scale and Work Engagement Scale. Data analysis was done in SPSS 22 program. Descriptive statistics and correlation test and regression analysis were used to analyze the data. The relationship between the perception of emotional labor and the perception of work engagement was examined. Accordingly, there is a statistically significant and positive relationship between all sub-dimensions of emotional labor and work engagement. Health personnel's perceptions of emotional labor and work engagement affect each other positively.

Keywords: Emotional Labor, Work Engagement, Health Personnel.

İÇİNDEKİLER

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK İLE İŞE ANGAJE OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERCİYES ÜNİVERSİTESİ BİR ALAN ÇALIŞMASI

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK ..... **i**
TEZ İNTİHAL RAPORU TESLİM FORMU ..... **ii**
YÖNERGEYE UYGUNLUK ONAYI ..... **iii**
KABUL ONAY TUTANAĞI ..... **iv**
TEŞEKKÜR ..... **v**
ÖZET ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
İÇİNDEKİLER ..... **viii**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **xi**
GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM
DUYGUSAL EMEK

1.1. Duygusal Emeğin Tanımı 3
1.2. Duygusal Emeğin Boyutları ve Davranışları 4
1.2.1. Yüzeysel Davranış 4
1.2.2. Derin Davranış 5
1.2.3. Doğal Davranış 5
1.3. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler 6
1.3.1. Bireysel Faktörler 6
1.3.2. Örgütsel Faktörler 8
1.4. Duygusal Emeğe Yönelik Temel Yaklaşımlar 9
1.4.1. Hoshcild 'in Duygusal Emek Yaklaşımı 9
1.4.2. Ashforth ve Humhrey'in Duygusal Emek Yaklaşımı 10
1.4.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı 10
1.4.4. Grandey Emek Yaklaşımı 12
1.5. Duygusal Emeğin Sonuçları 13

1.5.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları 15
1.5.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları 17
1.6. Duygusal Emek İle İlgili Yurtiçinde Yapılan Çalışmalar 18
1.7. Duygusal Emek İle İlgili Yurtdışında Yapılan Çalışmalar 20

İKİNCİ BÖLÜM
İŞE ANGAJE OLMA

2.1. İşe Angaje Olma Kavramının Gelişimi, Tanımı ve Önemi 22
2.2. Çalışanların İşe Angaje Olma Düzeylerini Belirleyen Kaynaklar 24
2.2.1. Bireysel Kaynaklar 24
2.2.2. İş Kaynakları 25
2.3. İşe Angaje Olmanın Boyutları 26
2.3.1. Dinçlik 26
2.3.2. Adanmışlık 26
2.3.3. Benimseme 26
2.4. İşe Angaje Olmanın Olumlu ve Olumsuz Sonuçları 27
2.5. İşe Angaje Olma Düzeyini Artıran Stratejiler 29
2.6. İşe Angaje Olma ile İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar 30
2.7. İşe Angaje Olmaları İle İlgili Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar 33
2.8. Duygusal Emek ve İşe Angaje Olma İlişkisine Yönelik Yapılan Çalışmalar 35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK İLE İŞE ANGAJE OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERCİYES ÜNİVERSİTESİ BİR ALAN ÇALIŞMASI

3.1. Araştırmanın Konusu 38
3.2. Araştırmanın Amacı 38
3.3. Araştırmanın Önemi 39
3.4. Araştırmanın Sınırları 39
3.5. Araştırmanın Metodolojisi 40
3.5.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler 40
3.5.2. Evren ve Örneklem 42
3.5.3. Veri Toplama Aracı 43
3.5.4. Veri Analizi 44

TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER 52
EKLER 55
EK1: Anket Formu 55
EK2: Etik Kurulu Onayı 57
EK3: Uygulama İzin Formu 58
KAYNAKÇA 59
ÖZGEÇMİŞ 73
TEZ İNTİHAL RAPORU 74

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1: *Araştırmanın Güvenirliğine İlişkin Cronbach's Alpha Değerleri* 44

Tablo 3.2: *Sağlık Çalışanlarının Sosyodemografik Özellikleri* 45

Tablo 3.3: *Sağlık Çalışanlarının Mesleki Özellikleri* 46

Tablo 3.4: *Sağlık Çalışanlarının Sağlık Sektöründe Çalışmayı Seçme Nedenleri* 46

Tablo 3.5: *Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek ve İşe Angaje Olma Puan Ortalaması* .. 47

Tablo 3.6: *Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Algısı Alt Boyut Puan Ortalaması* ... 48

Tablo 3.7: *Sağlık Çalışanlarının İşe Angaje Olma Algısı Alt Boyut Puan Ortalaması* . 48

Tablo 3.8: *Korelasyon Analizi* 48

Tablo 3.9: *Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Algısı alt boyutları ve İşe Angaje Olma Algısı alt boyutları Arasındaki İlişki* 49

Tablo 3.10: *Regresyon Analizi* 50

Tablo 3.11: *Hipotez Sonuçları* 51

GİRİŞ

Günümüzde özellikle hizmet sektöründeki büyüme ve teknolojik gelişimin hızlanması şirketlerin üretim süreçlerinin yanı sıra tüketici davranışlarını ve çalışan performansını da kontrol etmelerine sebep olmuştur. Her çalışanın bağlı olduğu kurum çatısı altında kurumun işleyişine uygun davranış geliştirmesi gerekmektedir. Hizmet sunumuna değer katan en önemli unsurlardan birisi de kurum çalışanlarıdır. Çalışanların kurum politikalarına uygun bilgi ve becerilere sahip olması gerekmektedir. Kurumlar seçim ve rekabet avantajı elde etmek için işe uygun becerilere sahip çalışanları yetiştirmelidir.

Sağlık sektöründe belirli niteliklere sahip iş süreçlerinde yer alan çalışanlar, müşterilerle sürekli kişisel iletişimde bulunmaktadır. Bu süreçte çalışanların becerileri arttıkça kurumun beklenti ve gereksinimleri de bu doğrultuda yükselmekte, bu da daha iyi performans, verimlilik ve daha karlı iş sonuçlarına yol açmaktadır. Bu bağlamda örgütler, çalışanların bilgi ve becerilerine dayalı olarak sundukları fiziksel ve bilişsel çalışmaların yanı sıra duygusal çalışma olarak ifade edilen hizmetleri giderek daha fazla talep etmektedirler. Kişilik yapısı ve duyguların ifade ediliş şekli kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Sosyal ve özel hayatta olduğu gibi çalışma hayatında da hissedilen her duygunun çalışanların ses tonuna, yüzüne ve mimiklerine yansıdığı bilinmektedir. Bu noktada insan ilişkilerini kontrol eden duygular, örgütsel anlamda bir sermaye haline gelmekte ve müşterilerle birebir iletişim halinde olan çalışanların duygusal ifadelerini davranışlarına yansıtma çabaları, kurumun istek ve beklentilerine uygun olarak ortaya çıkmaktadır. Duygusal çalışmada duyguların geçici ve değişken doğası göz önüne alındığında, çalışma ortamında çalışan ile işçi arasında ve kişi ile işyeri arasında uyum sağlandığı ölçüde, örgüt tarafından tanımlanan belirli duygu temsili kuralları dahilinde hareket etmek etkili olmuştur.

Değişen yönetim anlayışıyla birlikte olumlu örgütsel davranış kavramları literatürde daha popüler hale gelmiştir. Bu düşünceyle yönetim biliminin içeriklerinde yer alan kavramları olumsuzlukla incelemek yerine olumlu davranışlarla ilgili kavramlar gündeme gelmiştir.

Kazançlı İstihdam kavramı bunlardan biridir. Söz konusu kavram, tükenmişlik gibi olumsuz örgütsel davranışların aksine araştırmacıların dikkatini çekmiştir. Uluslararası literatürde işe adanmışlık veya işe angaje olarak adlandırılan kazançlı istihdamın Türkçe karşılığının ne olması gerektiği konusunda bir fikir birliği olmadığı ortaya çıkmıştır (Köse, 2015). Bu çalışmada söz konusu kavramın işe angaje olma şeklinde kullanılması uygun görülmüştür. Bu nedenle istihdamla ilgili literatür bilgilerine ek olarak, farklı isimlerdeki ve mesleki katılımı araştıran çalışmalardan da yararlanılmıştır.

Bu araştırmanın amacı sağlık sektöründe çalışanların duygusal emek davranışları ile işe angaje olma davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK

1.1. Duygusal Emeğin Tanımı

Duygusal çalışma kavramının temelinde yer alan duygu sözcüğü, "belirli bir nesne, olay ve bireyin kişinin iç dünyasında yarattığı izlenim" olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2021). Kavramsal tanımların ötesinde, insanları toplum içinde sosyal bir varlık olarak duygularından bağımsız düşünmek mümkün değildir. Bu açıdan bakıldığında duyguların yaşamsal bir değere sahip olduğu ve ait oldukları toplum ve kültürün etkisiyle insanlar arasındaki ilişkileri şekillendirdiği söylenmiştir. Örnek verecek olursak cenazelerde üzüntü, iş toplantılarında ciddiyet gibi kuralların hem günlük hem de iş hayatımızda hayati bir rol oynadığı görülmektedir (Erel, 2015, s.122).

Duygusal çalışma, profesyonel ihtiyaçlar, duygusal imajlar ve içsel psikolojik süreçler arasındaki dinamik etkileşimlerin bir sonucudur (Grandey vd., 2013: 3). Çalışanın profesyonel veya örgütsel bir çalışma karşılığında olumlu duygular gösterdiği veya olumsuz duygularını gizlediği duygusal çalışma, üretim sürecinin bir parçası olmuştur. Üretilen hizmetlerin pazarlanmasındaki zorlu rekabet koşulları nedeniyle çalışanlar her gün daha fazla zihinsel, fiziksel ve duygusal iş yapmak zorunda kalmaktadır. Gerçek duygular ile iç ortamdaki pozisyonlar arasındaki sosyal ilişkilerde gösterilecek duygular arasındaki farkın hızla artması, örgütlerde duygu kültürünün hızla yoğunlaşmasına neden olmuştur (Seçer, 2015, s. 235).

Ashforth ve Humphrey yaptıkları çalışmalarda duygusal emeği, organizasyonun belirlemiş olduğu duygu gösterim kurallarına uyum sağlamada gözlemlenebilen hâl ve davranışlar bütünü olarak tanımlamaktadır (Öz, 2007).

Morris ve Feldman'a göre duygusal emek, örgütsel yapıda profesyonel ilişkilerde beklenen duyguları göstermek için gerekli olan aktif çaba, planlama ve kontrol becerisi olarak tanımlamaktadır (Morris & Feldman, 1996, s. 987).

Grandey göre ise duygusal emek kavramı organizasyonların amaçları doğrultusunda duygu ve ifadelerin düzenlenmesi olarak tanımlamaktadır (Grandey, 2000, s. 97).

Yapılan genel tanımlar ışığında çalışma hayatında bireyler için örtük veya açık olarak tanımlanan ve çalışanların davranışlarına yön veren duyguların ifade edilmesine yönelik kuralların olduğu görülmektedir (Erel, 2015, s. 113).

Günümüzün yönetim-organizasyon modeli, büyük ölçüde hem sosyo-duyusal becerilere hem de bilgi ve teknolojiye sahip olabilen bir işgücüne dayanmaktadır. Hizmet sektöründe, çalışanın performansı, kalite ve müşteri memnuniyeti için çalışan ve hizmet alan arasında bire bir iletişim ile karakterize edilmiştir. Duygu soyut ve kişisel bir terim olmasına rağmen, kuruluşlar çalışanların duygularını kâr için ekonomik değere dönüştürülebilecek bir kaynak olarak görmektedir. Duygusal çalışma, organizasyonun ihtiyaçlarına göre çalışanın yüz ifadesini, beden dilini, ses tonunu ve empatisini kullanabilme becerisidir. Çalışan, karşı tarafın kullandığı her türlü davranış ve ifadeleri değerlendirerek kendi duygularından etkilenmeden kendisinden beklenen duygu ve davranışları göstermektedir. Bu durum aslında iş dünyasında çalışanın açıklanmayan bir görevi olarak kendini kanıtlamıştır (Basım & Begenirbaş, 2012, s. 77).

1.2. Duygusal Emeğin Boyutları ve Davranışları

Duygusal çalışma kavramının altında yatan çalışanlar ve müşteriler arasındaki iletişim sürecinde ve duyguların hissedilme ve sürece yansıma biçiminde farklılıklar olabileceğinden araştırmacıların duygusal çalışmanın boyutlarını ortaya çıkardıkları gözlemlenmiştir. Bu boyutlar temel olarak literatürde yüzey davranışı, derinlik davranışı ve samimi davranış olarak ifade edilmektedir.

1.2.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış, çalışanların duygularını gizlemeleri ve örgüt tarafından belirlenen duygusal sunum kuralları çerçevesinde müşterilere veya alıcılara farklı duygusal temsiller gösterme durumu olarak tanımlanmaktadır (Basım & Begenirbaş, 2012, s. 79).

Yüzeysel davranış durumunda değişen duygu değil, örgütsel ve mesleki kurallar çerçevesindeki davranıştır. Yüzeysel davranış, diplomatlarda ve aktörlerde çok iyidir ve

çok küçük çocuklarda en kötüsüdür. Yüzeysel davranış sergileyen çalışan, karşı tarafça samimiyetsiz algılanarak tepki almamaya özen göstermelidir. Çünkü bu durum, örgüte ve kendisine yönelik olumsuz algılar oluşturacaktır (Uzuntarla, 2015, s. 50).

Yüzeysel davranış sergileyen çalışanların o anda içsel duyguları değişmese bile duruma göre duygusal temsillerini değiştirdikleri bir durum vardır. Hizmet sektöründe yüzeysel davranış örneği olarak gösterilebilecek pek çok davranış varken, en tipik davranış müşteri dostu davranış örneği olarak gösterilebilmektedir (Eroğlu, 2014, s. 149).

Yüzeysel davranışların temelinde yatan ve örgüt tarafından beklenen ancak gerçekte hissedilmeyen davranışların neden olduğu bu uyumsuzluk, çalışanlar arasında işten memnuniyetsizliğe yol açmaktadır. Yaşanılan olumsuz duygular, çalışan için duygusal çalışmayı zorlaştırabilmekte ve onu daha duygusal iş yüküyle çalışmaya teşvik etmektedir (Delen, 2017, s. 75).

1.2.2. Derin Davranış

Çalışanın yüzeysel davranıştan daha üst düzeyde sahte duygularını kendi davranışına uyarlaması durumu, derin bir davranış ve daha yoğun duygusal çalışma gerektiren bir kavramdır. Çalışanın bu alandaki anahtarı empatidir. Çalışanlar üstleri, meslektaşları ve hizmet sağlayıcılarla empati kurarak davranışlarını kontrol etmektedir (Bayhan, 2018, s. 146).

Derin davranış, örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarına göre gösterilmesi gereken duygulara içsel duyguların uyarlanması olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2014, s. 149).

Duygu uyandırma söz konusu olduğunda çalışanlar aktörlerle karşılaştırılır. Çalışanlar, rollerini üstlenmek için psikolojik hazırlığın yanı sıra istenen duygusal duruma uyum sağlayabilir. İkinci bir yaklaşım olarak, gergin bir ortamda güzel anıları hayal ederek kişinin kendini mutlu hissetmesi için ruh halini düzenlemeye örnek olarak hayal gücü kullanımı gösterilebilir (Erel, 2015, s. 117).

1.2.3. Doğal Davranış

Hoshschild'in duygusal çalışma tanımı, yüzeysel veya derin davranışlara dayanmaktadır. Birey bilinçli olarak duygularını az ya da çok kontrol etmeye çalışır. Ancak Hoshschild'in çifte varsayımının dışında bir durum daha vardır. Çalışan, Hoshschild'in varsayımlarının dışında gösterilen duyguları elbette önce çalışmak zorunda kalmadan hissedebilir. Yaralı

bir çocuğun durumunu gören hemşire harekete geçmek zorunda değildir. Böylece beklenen duygular gerçek bir çaba sarf etmeden hissedilebilir. Bu üçüncü durum, duygusal çalışmanın üçüncü boyutudur (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 94).

Doğru davranış, çalışanların kendilerine tanımlanan davranış kalıplarını yerine getirmek için her zaman harekete geçmek zorunda kalmamaları olarak tanımlanmaktadır (Çoruk, 2014, s. 82).

Duygusal uyum, hissedilen duygular ve bu süreçte gösterilen davranışların üst üste bindirilmesiyle sağlandığından, duygusal çalışmanın diğer boyutlarına göre samimi davranışa daha az duygusal emek harcandığı söylenebilir (Güngör, 2009, s. 176). Onları anlamaya çalışmak gibi erdemli davranışlara örnek, samimi davranış olarak gösterilebilir (Eroğlu, 2010, s. 21).

Bu yaklaşımlardan hareketle, çalışanların bazen uygun sergileme kurallarını göstermek için gerçek duygularını gizledikleri, bazen de arzu edilen duyguları hissetmeye çalıştıkları veya hissettikleri duygulara göre davranışlarını temsil ettikleri görülmektedir. Ancak davranışlar gösterildiğinde hem çalışan hem de kurum için olumsuz sonuçlar ortaya çıkabileceğinden, bu süreci etkileyen faktörlere bağlı olarak iş senaryolarının oluşturulması ve gösterilecek davranışa yönelik kurumsal standartların oluşturulması iş akışının sağlanmasında önemli bir etken olarak görülmektedir (Erel, 2015, s. 120).

1.3. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Duygusal emeği etkileyen faktörlerin çok çeşitli olduğu düşünülmektedir. Bu başlık altında duygusal emeği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ele alınmıştır.

1.3.1. Bireysel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

Cinsiyet: Ağırlıklı olarak duygusal emeğin yürütüldüğü hizmet sektöründeki mesleklere bakıldığında, kadın ve erkeğe dayatılan toplumsal cinsiyet rollerinin iş hayatında cinsiyet ayrımına ve ücret uçurumuna yol açtığı gözlemlenmiştir (Özkaplan, 2009, s. 22).

Hizmet sektöründe ve kamu sektöründeki kadın sayısındaki hızlı artış, hizmet sektörünün yatay ve dikey olarak katmanlaşmasına yol açmaktadır. Cinsiyet rolü, hangi mesleğin veya hangi pozisyonun kadının, hangi erkeğin işi olduğunu belirlemekte, böylece

öğrencilere meslek hayatlarından önce eğitim hayatında cinsiyetçi yaklaşımlar gösterilmektedir (Kılıç & Örücü, 2007, s. 120).

Yatay tabakalaşmada, sekreterlik, hemşirelik, öğretim ve satış danışmanlığı gibi yüz yüze diyaloğa daha fazla ihtiyaç duyulan işler kadınlar tarafından yürütülürken, mühendislik, doğa bilimleri / teknoloji ve yönetim alanlarında uzmanlık gerektiren meslekler erkekler tarafından yürütülmektedir (Özkaplan, 2009, s. 18).

Dikey tabakalaşma, kadınların aynı niteliklere sahip erkek meslektaşlarına göre daha yavaş çalışmaya başlamasıyla ifade edilmekte ve bunun, kadınların belirli bir aşamadan sonra tırmanmasını engelleyen cam tavan denilen yapay bariyerler oluşturduğu gösterilmektedir (Brown, 2006, s. 3).

Hochschild, duygusal çalışmanın kadın ve erkekler için cinsiyete özgü yönlerinden bahsetmekte ve hizmet sektöründe çalışan kadınların güler yüzlü, uyumlu ve ilgili davranmalarının beklendiğini, erkek çalışanların ise otoriter, baskıcı tutum ve davranışlar sergilemesinin beklendiğini belirtmektedir (Hochschild, 1983, s. 164).

Bu yaklaşımlardan hareketle kadın işi / erkek işi olarak adlandırılan iş hayatında cinsiyetçi bir ayrım ortaya çıkmakta ve duygusal yönetim başarıları nedeniyle kadınlar daha çok duygusal çalışma gerektiren mesleklerde yer almaktadır.

Duygusal Zeka: Duygusal çalışmayı etkileyen faktörlerden biri olarak görülen duygusal zeka, kendimizin ve karşımızdaki kişinin duygularını tanıma, kendimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları yönlendirme ve motive ederek kontrol etme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Goleman, 2009, s. 393). İnsan ilişkilerine yön veren duygular, bireyin yeteneklerine bağlı olarak örgütün amaçlarına hizmet etmek içindir. Bu açıdan çalışanların duyguları örgüt içinde bir sistem oluşturmakta ve bu sistemin temelini de çalışanların duygusal tepkilerinin etkilediği görülmektedir (Reynolds & Vince, 2004, s 447).

Araştırmalara göre, duygusal zeka düzeyi yüksek olan çalışanlar, duygusal durumlarını kolaylıkla işin gerektirdiği forma dönüştürme yeteneğine sahiptir (Polatcı & Özyer, 2015, s. 136). Bu nedenle, zor müşterilerle bile, duygusal zekası yüksek çalışanların, karşı tarafın duygularını başarıyla kontrol edebilmeleri ve yönlendirebilmeleri, böylece yüzeysel davranışlar yerine derin davranışlar sergilemeleri beklenmektedir (Polatcı & Özyer, 2015, s. 136).

Duygusal Yetenek/Duygu: Bireyler, karakter yapılarına bağlı olarak farklı duygulara sahiptir. Kişilik yapısıyla özdeşleşen duyguların, bireyin yaşadığı olumlu ve olumsuz durumların etkisiyle şekillendiği söylenebilir. Çalışma hayatında insanların olaylara karşı tutum ve davranışları bu yapı altında şekillenmektedir. Bu yapıya "duygu" adı verilmektedir (Erel, 2015, s. 69). Çalışanların dış uyaranlara karşı geliştirdikleri duygusal durumlar olumlu ve olumsuz olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Genellikle olumlu duygulara sahip olan çalışanlar, kendilerini iyi hissettikleri için çevreleriyle olumlu bir diyalog kurmakta, olumsuz duyguya sahip çalışanlar ise kendilerini kötü hissetmekte ve memnuniyetsiz tutum ve davranışlar sergilemektedirler (Crawford & Henry, 2004, s. 247). Bu bağlamda işverenin örgütlerde çalışandan beklediği duygusal ifadeler ve bu duyguların kendi karakteriyle uyumu onun duygusal çalışma göstermesini kolaylaştırmaktadır. Bu durum kişinin performansını artırarak iş doyumuna ulaşmasını kolaylaştırabileceği gibi iş tatminini de artırarak duygusal uyumsuzluğu ve tükenmişliği de azaltacaktır.

1.3.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen örgütsel faktörler aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

İş Özerkliği: Bir organizasyondaki her çalışan, iş süreçlerinde kendisine verilen görevleri yerine getirirken, bu süreci yöneticisinden bağımsız olarak planlama ve kontrol etme yetkisine sahip olduğunu bildiğinde, motivasyon ve verimliliğin artması beklenmektedir. "İş özerkliği" olarak tanımlanan bu özgürlüğün sınırı, çalışanın örgüt içindeki konumuna ve kurum kültürüne göre değişmektedir (Koçoğlu vd., 2014, s. 333). İş özerkliği sağlamayan örgütlerde kesin olarak tanımlanmış kuralların varlığı, daha fazla duygusal çalışmaya neden olmakta ve duygusal çalışmanın olumsuz sonuçlarını ağırlaştırmaktadır. Çalışanlara kendi duygusal ifadeleri üzerinde belirli bir düzeyde kontrol verilirse, duygusal çalışmanın olumsuz sonuçlarının azalacağı öngörülmüştür (Oral & Köse, 2011, s. 471).

Meslektaşlarından Destek: Çalışanların hizmet sunumunda karşılaştıkları sorunlar sonrasında olumsuz duygularını diğer meslektaşlarıyla paylaşarak algıladıkları destek "sosyal destek" olarak tanımlanmaktadır (Delen, 2017, s. 110). Bu destek ile çalışan daha az duygusal işle çalışırken, zihinsel olarak rahatlayabilmekte ve duygusal ifadelerini düzenleyebilmektedir.

Yöneticilerden/Üstlerden Destek: Örgüt içinde sosyal bir varlık olan çalışanlar performansları karşılığında takdir beklerler ve karşılaştıkları sorunların çözümünde yöneticilerinin desteğini hissetmek isterler (Ertürk vd., 2016, s. 1724). Yönetici tarafından desteklenen çalışanlar için olumlu bir çalışma ortamının oluşturulması, onların daha derinden davranmalarını sağlamaktadır. Bu sayede çalışanlarda daha az emek harcamaktadır (Kolbaşı, 2019, s. 22).

1.4. Duygusal Emeğe Yönelik Temel Yaklaşımlar

1.4.1. Hoshcild 'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Hochschild, duygusal çalışma kavramı üzerine yaptığı araştırmada, Delta Airlines'ta uçuş görevlisi eğitim süreçleriyle ilişkili duygusal çalışmayı incelemiştir. Uçuş görevlilerinin yemek, uçak süslemesi, uçakta müzik, güzel görünüm ve gülümseme gibi yolcuların keyif aldığı hizmetleri sağlaması genellikle işlerinin bir parçası olarak kabul edilmiştir (Hochschild, 2003, s. 8). Bu iletişim sürecinde müşteriler "seyirci", çalışanlar "oyuncular" ve iş yeri "sahne" olarak tanımlanmakta ve süreç bir tiyatro sahnesi ile karşılaştırılmaktadır (Güngör, 2009, s. 168).

Hochschild, çalışanın yüz ifadelerine ve vücut ifadelerine yansıttığı duygusal çalışmaya karşı, çalışandan beklenen duyguları aktiviteye dayalı olarak önden gözlemlenebilir bir düzeyde düzenleyerek karşılamıştır. Yüzeysel davranışlarda ise hedef kişi veya hedef kitle aldatılmaktadır. Bu, kaba bir müşteriye karşı sabır ve anlayış ve zorla gülümseme gibi davranışları içerir. Derinlemesine davranışta, işin yansıtacağı duyguları yansıtmak için uygun kişiler işe alınır ve eğitilir. Bu çalışmalar sonucunda çalışan istediği duyguyu kendiliğinden sunabilmektedir (Demirkaya, 2013, s. 264).

Hochschild, duygusal çalışmanın iki tür davranışla gerçekleştiğini iddia eder: yüzey davranışı ve derinlik davranışı. Yüzeysel davranış, çalışanın kendisinden istenen duyguları, o duyguyu hissetmese bile yüz ifadesine veya ses tonuna yansıtarak hissediyormuş gibi yansıttığı davranış olarak tanımlanmaktadır (Chu & Murrmann, 2006, s. 1182). Yani yüzeysel davranış söz konusu olduğunda, birey tepkilerini duygularıyla değil, mimikleri, mimikleri ve ses tonuyla düzenler. Bu sayede iş ortamında kurulan diyaloglarda gösterilen yüzeysel davranışlar ve olumsuz duygular bastırılarak olumlu duygular yansıtılır (Erel, 2015, s. 116).

Derin davranış, çalışanlar tarafından talep edilen duyguları hissetme ve gerçekten deneyimleme girişimi olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 2003, s. 38; Ashforth & Humphrey, 199, s. 93).

Yüzeysel davranış ile derin davranışı birbirinden ayıran temel nokta, çalışanın yüzeysel davranışta bu duyguyu hissetmemesine rağmen dışsal davranışını düzenlemeye konsantre olurken, derin davranışta çalışanın bu duyguyu içselleştirmeye çalışmasıdır (Erel, 2015, s. 118). Gelen davranış empatiyi teşvik etmektedir ve bu müşterinin duygularının doğru bir şekilde anlaşılmasını sağlamaktadır (Kolbaşı, 2019, s. 12).

1.4.2. Ashforth ve Humhrey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey, duygusal çalışmayı "müşteriye hizmet verme sürecinde organizasyonun arzuladığı duyguları yansıtmak" olarak tanımlamaktadır (Asforth & Humphrey, 1993, s. 8). Çünkü müşteri için hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde en önemli faktör hizmet çalışanlarının davranışlarıdır (Öz, 2007, s. 7).

Yaklaşım, Hochschild'in iki boyutlu olduğuna inanılan duygusal çalışma kavramına, yüzey davranışı ve derinlik davranışı olarak adlandırılan üçüncü bir boyut olarak doğru davranış kavramını eklemiştir. Dürüst davranış ile çalışanlar her zaman harekete geçmek ve gerçek duygularını istenilen duygularla karşılaştırarak, deneyim kazanarak, yaşayarak sunmak zorunda değildir (Oğuzhan vd., 2017, s. 333). Duygusal çelişkilerin yoğun birikimi, özgüvenin azalmasına, depresyon, sinizm ve işe yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara da yol açmaktadır (Çelik & Turunç, 2011, s. 233).

Asforth ve Humphrey'e göre, davranışın türü ne olursa olsun, işin doğası gereği, çalışanların bu davranışları belirli bir süre boyunca rutin olarak sergileyebileceği ve çalışanın sergilemesi gereken duyguları zaten hissediyor olabileceği vurgulanmaktadır. Bu nedenle çalışanın hissettiği duyguları yüzeysel veya derinden hareket etmeden gerçekte yansıtmasının yeterli olabileceği görüşünden hareketle, Hochschild'in ifade ettiği duygusal çalışma boyutlarına ek olarak yeni bir boyutu ortaya çıkardıkları gözlemlenmiştir ve "Doğru davranış" olarak adlandırılmıştır (Köse vd., 2011, s. 170).

1.4.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı

Morris ve Feldman'a göre duygusal çalışma, örgütün ihtiyaç duyduğu duyguları kişilerarası hizmet süreçlerinde yansıtmak için gereken çaba, planlama ve kontrol becerileri olarak tanımlanmaktadır (Morris & Feldman, 1996, s. 987). Bu yaklaşımın

temel unsuru, çalışanların örgüt tarafından belirlenen davranış kurallarına uyma çabasıdır. Ancak Ashforth ve Humphrey'den farklı olarak, örgütten beklenen herhangi bir duygusal ifadenin biraz çaba gerektirdiğine inanılmaktadır. Çünkü tüm duygusal temsillerin amacı, örgütün belirlediği duygusal davranış kurallarını yerine getirmektir (Öz, 2007: 10).

Morris ve Feldman, duygusal çalışmaya etkileşimci bir yaklaşımla sosyal faktörlere dikkat çekmiştir (Morris & Feldman, 1996, s. 990)

Bu sosyal faktörleri dört noktada açıklamışlardır. Dört başlık altında kavramsal bir çerçeve oluşturmuşlardır: Duyguları gösterme sıklığı, duyguları gösterirken yapılan iş, belirlenen kurallara uyma, örgütlenme ve uyumsuzluk arzusu, çalışanın hissettiği duygular ve duygusal duygular.

Bu dört noktanın kısa bir açıklaması şu şekilde verilebilir: Kısmen sosyal olarak düzenlenmiş duygu ifadeleri, dış manipülasyonlarla pekiştirilir veya bastırılır. Bu, çalışmalarının ilk ve en önemli odak noktasıdır. İkincisi, çalışanın duygusu ile örgütün arzuladığı duygunun örtüştüğü durumlarda bile, çalışanın işiyle meşgul olmaya devam ederler. Hochschild ile anlaştıkları üçüncü nokta ise öznel bir yapıya sahip olan duyguların hizmet sektörü pazarında ticarileşmesidir. Son olarak, duyguların zamanı ve niteliği ile ilgili standartlar ve kurallar olduğunu belirtmişlerdir (Morris & Feldman, 1996, s. 987).

Duygusal çalışmayı yüzeysel, derin ve doğru davranışlar olarak sınıflandırmak yerine, Morris ve Feldman duygusal çalışmanın boyutlarına farklı bir perspektiften bakmıştır (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 98). Duyguların koşullara göre değişebileceğini, dolayısıyla işin duygusal düzeyinin de değişebileceğini belirtmektedir (Öz, 2007, s. 11).

Duygusal sunum kurallarına uyulması gerektiği için çalışanlar, kendilerinden beklenen duygu ifadelerini davranışlarına yansıtmak için hem zihinsel hem de fiziksel olarak çaba göstermişlerdir. Bu davranışları sergileme çabasının, duyguların sergilenme süresi ve duyguların yoğunluğu olmak üzere iki faktörden etkilendiği bulunmuştur.

Duyguların sergilenme süresi, ilgili duygusal çalışmayı etkilemektedir. Örneğin. Etik kurallara uymak için müşterilerle kısa ve kesin diyalog kuran kasiyerlerin dikkati, müşterilerle daha uzun diyalog kuran satış temsilcilerinin dikkatinden daha az çaba gerektirir (Delen, 2017, s. 73).

Duygusal yoğunluk ise, yaşanan veya ifade edilen duyguların gücüne bağlı olarak, duygusal çalışma düzeyini etkilemektedir (Morris & Feldman, 1996. s. 22). Örneğin. Okul öncesi öğretmenlerinden neşeli ve mutlu davranışlar sergilenmesi beklenilen bir durumdur. Öğretmenlerin ağlayan çocuğa okulun ilk günü onları terk ettiğini düşündükleri için anlayış ve sevgi göstermeleri beklenirken, sınıfta tartışan çocukları bu konuda uyarmaları beklenmektedir. Bu ve benzeri anlar, yaşanan duygu yoğunluğunun etkisiyle kısa sürede duygusal çalışma düzeyini artırabilmektedir (Zapf, 2002, s. 243).

1.4.4. Grandey Emek Yaklaşımı

Grandey, önceki duygusal çalışma çalışmalarının kavramı tam olarak açıklamadığını düşünmüştür. Grandey'e göre duygusal çalışma, örgütsel amaçlara hizmet etmek için aynı zamanda duyguların ve davranışların düzenlenmesidir. Konuyla ilgili doğru bir kavramsallaştırma için tüm yaklaşımları sentezlemek, çalışmalarının ilk özelliğidir. İkincisi, çalışanın gelen uyarana karşı duygularını dengelediği "duygu düzenleme" kavramını literatüre eklemiştir. Çünkü çalışan duygularını düzenlemekte ve aynı zamanda işyerinde uygun davranışlar göstermektedir (Akt., Oral & Köse, 2011, s. 466).

Grandey'e göre duygusal çalışma, örgütsel amaçlara uyum sağlamada hem içsel duyguları hem de dışsal ifadeleri düzenleme sürecidir (Bağcı & Bursalı, 2015, s. 73). Grandey, konuyla ilgili kendisinden önce ifade edilen görüşleri özetleyerek bütüncül bir bakış açısı almaya çalışmıştır. Duygusal çalışmayı bir süreç olarak görerek ve her aşamayı ayrıntılı olarak analiz ederek, çalışanlar için örgütsel ve kişisel sonuçları olumlu hale getirmenin mümkün olduğunu savunmuştur. Bu anlayıştan hareketle duygusal çalışmayı "duygu düzenleme" kavramıyla birleştirmiş ve duygusal çalışmayı daha kapsamlı bir şekilde ele almıştır (Öz, 2007, s. 15).

Duygu düzenleme, bireyin bir olayla karşılaştığında uyarı sinyallerini algılayarak duygularını kontrol edebilmesi ve duruma uygun davranışlarla süreci yönlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2010, s. 23). Duygu düzenlemenin, insanların çalışma ortamında karşılaştıkları olaylarda hangi duygulara ne kadar süre sahip oldukları ve davranışlarını buna göre nasıl ayarladıkları sürecinin bir parçası olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu süreç öncel odaklı ve tepki odaklı duygu düzenlenmesi olarak iki model üzerinden ele alınmaktadır. Öncel odaklı duygu düzenlemesi; duygu ortaya çıkmadan önce yapılan ayarlama olarak ifade edilmektedir (Akbulut, 2018, s. 186). İşgörenlerin olaylar üzerindeki etkisine ve önlemine odaklanılarak süreç 4 adımda ele alınmaktadır. Bunlar;

ortamı seçme, ortamı değiştirme, dikkati farklı yöne çevirme ve bilişsel değişim olarak ifade edilmektedir.

Ortamı seçme; işgörenin bulunduğu ortamda yaşayabileceği duygu durumlarını tahmin ederek o ortama dâhil olması ya da ortamdan kaçınması yönünde hareket etmesi olarak tanımlanmaktadır (Öz, 2007, s. 15).

Ortamı değiştirme; olumlu ya da olumsuz olarak yaşanabilecek duygu durumuna göre ortamda farklılık yaratılmasıdır (Güler & Marşap, 2019, s. 481).

Dikkati farklı yöne çevirme; pozitif duygular hissettiren anları hatırlayarak o anın kötü hissiyatından uzaklaşma eğilimidir (Öz, 2007, s. 18).

Bilişsel değişim; Var olan durum farklı şekilde anlamlandırmaya çalışılarak algıların yönlendirilmesidir (Özgen, 2010, s. 29).

Tepki odaklı duygu düzenleme, çalışanın duygularına bağlı olarak anında tepki vermesini kolaylaştırarak duygunun kontrolü olarak tanımlanmaktadır (Gross, 1998, s. 285).

Grandey, önceki ve tepki odaklı duygu düzenleme modellerini Hochschild'in yüzeysel ve derin davranış modelleriyle birleştirmiştir. Öncül odaklı duygu düzenleme modelinin adımlarından biri olan "dikkat dağıtma" ve "bilişsel değişim" derin davranışa tepki olarak gösterilirken, herhangi bir duygusal iş davranışına "çevreyi seçme" ve "çevreyi değiştirme" tepki olarak gösterilmez. Hizmet sektöründeki çalışanlarla ilgili olarak, çalışan çevreyi yani işyerini gönüllü olarak seçtiği ve gelen müşteriyi değiştirme veya ortamdan ayrılma hakkına sahip olmadığı için bu adımlar duygusal iş davranışı ile ilişkilendirilmemiştir. Tepki odaklı duygu düzenleme modelinde duygusal çalışma, çalışanların hissetmedikleri veya hissediyormuş gibi yaptıkları duyguları hissetmeye çalıştıkları yüzeysel davranışla bağlantılıdır (Öz, 2007, s. 13).

1.5. Duygusal Emeğin Sonuçları

Yaklaşımlar incelendiğinde duygusal çalışma yaklaşımlarına bakacak olursak çok farklı bakış açıları olduğu görülmüş ve duygusal çalışmanın hem çalışan hem de kurumsal tarafta birçok etkisinin olduğu sonucu düşünülmüştür.

Yüksek düzeyde duygusal çaba gerektiren bazı mesleklerde olumlu duygular göstermenin avantajları vardır. Karşı tarafın duygusal talep ve ihtiyaçları işin türüne göre değişiklik gösterse de duygusal çalışanlar bu ihtiyaçlara cevap vermek için duygu düzenleme

stratejilerini kullanabilmektedirler. Çalışan duygu ve davranış uyumunu sağladığında psikolojik ve fizyolojik açıdan sağlıklı kalabilmektedir. Derin davranışlar sergileyen çalışanlar, müşterileriyle olan etkileşimlerinde zorunlu davranışlara ihtiyaç duymazlar. Gelen davranış, kişisel başarı duygusunu artıran ve olumsuz sonuçları önleyen bir strateji olarak değerlendirilmektedir. Ancak duygusal çalışmanın tek başına yeterli olmayıp, özerklik, yönetim desteği ve müşteri beklentileri gibi seçeneklerin olduğu bir çalışma ortamında etkili olduğu görülmüştür (Wharton, 2009, s. 159).

Hizmet sektöründeki kuruluşlar için çalışanların müşterilere yönelik tutum ve davranışlarını ekonomik bir değer olarak konumlandırma çabası, çalışanların duygusal ifadelerinin düzenleyici süreçlerini etkileyerek hem kurumsal hem de bireysel olarak karlılığı etkilemektedir (Kart, 2011, s. 224.). Örneğin ödüllü ödeme yöntemleriyle müşterilerle çalışan satış temsilcilerinin samimi iletişimi ve samimi ilişkileri, daha fazla finansal fayda elde etmelerini sağlamıştır (Delen, 2017, s. 106).

Çalışanların olumlu tutum ve davranışları sayesinde, müşterilerin kurum üzerinde bıraktığı olumlu izlenim, şirketin tercihini artırmaya ve uzun vadeli bir müşteri ağının oluşmasına ve anında kâr elde edilmesine katkıda bulunmaya yönelik değerlendirilmiştir.

Kurumların belirli amaçlar doğrultusunda amaçlarına etkin ve verimli bir şekilde ulaşabilmelerinin, genel performanslarına bağlı olduğu ve bunun sistemin bir parçası olan personelin performansını gerektirdiği söylenmiştir. Buradan müşteriye iyi bir hizmet verebilmek için çalışanların yetenek ve yeteneklerini hem kurumsal hem de bireysel olarak yüksek performans gerektiren duygusal sunum kurallarına göre göstermeleri gerektiği sonucuna varılmıştır (Bağcı & Bursalı, 2015, s. 76).

Bu başlık, işin ana konusunu temsil ettiği için iş tatmini başlığı altında daha detaylı anlatılmaktadır. Ancak perspektif oluşturma anlamında konuya değinmek anlamlı olacağından kavram kısaca açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışma hayatında farklı pozisyonlarda görev yapan çalışanlar, bu süreçte yaşadıkları deneyimlerden dolayı memnuniyet veya mutsuzluğa yol açabilecek pek çok durum yaşayabilmektedirler (Karakaş & Gökmen, 2018, s. 105). İnsanların işle ilgili beklentilerini karşılamaktan duydukları sevinç ve mutluluk duygusu “iş tatmini”, olumsuz duygular ise “iş tatminsizliği” olarak tanımlanmaktadır (Eğinli, 2009, s. 36).

Genel olarak örgütsel bağlılık, çalışanların çalıştıkları kurumların amaç ve hedeflerini benimseyerek ve işine bağlı kalarak kendilerini örgütün bir parçası hissetme isteği olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz, 2006, s. 58). Ashforth ve Humphrey'in yaptığı araştırmaya göre, çalışanların paydaşlarla iletişim sürecinde hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi yaparak yüzeysel davranışları, duygusal uyumsuzluğa neden olmakta ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilemektedir. Bu durum daha fazla duygusal iş yükü yaratmaktadır. Ancak çalışanın kuruma bağlılığı, kendisinden beklenen beklentilerin mesai saatleri içinde açık bir şekilde iletilmesi, düzenli olarak tekrarlanması ve bu beklentileri destekleyen kurum kültürü ile artmaktadır. Böylece gösterilen davranışlar, örgüt tarafından istenildiği şekilde derinden ve içtenlikle yönlendirilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 97).

Duygusal tükenme, insan ilişkilerinin yoğun olduğu mesleklerde kişilerin mesleki strese bağlı olarak yaşadıkları yorgunluk, mutsuzluk, çaresizlik ve depresyon hissi olarak tanımlanmaktadır (Leiter & Maslach, 1988, s. 297). Literatürde duygusal çalışma ve duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar, yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile pozitif ilişkili olduğunu ve yüzeysel davranış ne kadar büyükse duygusal tükenmenin de o kadar büyük olduğu sonucunu çıkarmıştır (Gügercin, 2019, s. 181).

Çalışma hayatında yüz yüze iletişim süreçlerini içeren mesleklerde, duyguları kontrol etme süreci işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu süreçte duygusal çalışmanın çalışanların işe bağlılığını nasıl etkilediği duygusal çalışmanın boyutuna göre farklılık göstermektedir. Öz'ün yaptığı Araştırma sonucunda yüzeysel davranış gösteren çalışanların bağlılığının, derin davranış gösteren çalışanların bağlılığının olumsuz etkilendiği gözlemlenmiştir (Öz, 2007, s. 29).

1.5.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları

Duygusal emeğin olumlu sonuçları maddi gelir, performans, iş memnuniyeti ve örgütsel bağlılık olarak sıralanabilir.

Maddi Gelir: Hizmet sektöründeki kuruluşlar için çalışanların müşterilere karşı tutum ve davranışlarını ekonomik bir değer olarak konumlandırma çabası, çalışanların duygusal ifadelerini düzenleme süreçlerini etkileyerek hem kurumsal hem de bireysel olarak karlılığı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Kart, 2011, s. 224). Örnekle açıklayacak olursak ödüllü ödeme yöntemleriyle müşterilerle çalışan satış temsilcilerinin samimi

iletişimi ve samimi ilişkileri, daha fazla finansal fayda elde etmelerini sağlamaktadır (Delen, 2017, s. 106). Çalışanların olumlu tutum ve davranışları sayesinde, müşterilerin kurum üzerinde bıraktığı olumlu izlenim, şirketin tercihini artırmak ve uzun vadeli bir müşteri ağının oluşmasına ve anında kar elde edilmesine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Performans: Kurumların belirli hedefler açısından amaçlarına etkin ve verimli bir şekilde ulaşabilmelerinin genel performanslarına bağlı olduğu ve bunun için sistemin parçası olan çalışanların performansının gerekli olduğu söylenebilir. Buradan müşteriye iyi bir hizmet verebilmek için çalışanların yetenek ve yeteneklerini hem kurumsal hem de bireysel olarak yüksek performans gerektiren duygusal sunum kurallarına göre göstermeleri gerektiği sonucuna varılabilir (Bağcı & Bursalı, 2015, s. 76).

İş Memnuniyeti: Bu başlık tezin ana konusuna çok yakın olduğundan İş Memnuniyeti başlığı altında detaylı olarak anlatılmıştır. Ancak perspektif oluşturma açısından konuya değinmek anlamlı olacağından kavram kısaca açıklanmaya çalışılmıştır. Çalışma hayatlarında farklı pozisyonlarda görev alan çalışanlar, bu süreçteki deneyimlerine bağlı olarak memnuniyet veya mutsuzluğa yol açabilecek pek çok durumla karşılaşabilmektedir. (Karakaş & Gökmen, 2018, s. 105).

İnsanların işle ilgili beklentilerini karşılamaktan duydukları sevinç ve mutluluk duygusu "iş tatmini", olumsuz duygular ise "iş tatminsizliği" olarak tanımlanmaktadır (Eğinli, 2009, s. 36). Bu noktada kişi ve iş arasındaki uyumun sağlanması önemlidir. Bu uyum, iş tatminini artırmakla beraber ve çalışanların yüzeysel davranışlar sergilemesini de engellemiş olur. Hissedilen duygular ile kurumun gerektirdiği raporlama kuralları örtüştüğü için samimi davranışın iş doyumunu artırması beklenir (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş & Uğur, 2014, s. 104). Ancak bu uyum sağlanamazsa, çalışanların yüzeysel bir davranış boyutu ile duygusal çalışma göstermeleri nedeniyle iş tatmini üzerinde olumsuz etkiler ortaya çıkacağı düşünülmektedir. Kazançlı istihdam kavramından hareketle işe angaje olma hali tam da bu durum da anlam kazanacaktır. İş doyumuna ulaşmış ve işinden tatmin olan çalışanın memnuniyeti duygusal emeğiyle doğru orantılı ilerleyecektir.

Örgütsel Bağlılık: Genel olarak örgütsel bağlılık, çalışanların çalıştıkları kurumların hedeflerini benimseyerek kendilerini örgütün bir parçası hissetmeleri ve işlerine bağlı kalmaları olarak anlaşılmaktadır (Gürbüz, 2006, s. 58).

Ashforth ve Humphrey araştırmalarında çalışanların paydaşlarla iletişim sürecinde hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi yaparak yüzeysel davranışların, duygusal uyumsuzluğa yol açtığını ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Bu durum daha fazla duygusal iş yükü yaratmaktadır. Ancak çalışanın kuruma bağlılığı, kendisinden beklenen beklentilerin mesai saatleri içinde açık bir şekilde iletilmesi, düzenli olarak tekrarlanması ve bu beklentileri destekleyen örgüt kültürü ile artacağı öngörülmektedir. Böylece gösterilen davranışlar, örgüt tarafından istenildiği şekilde derinden ve içtenlikle yönlendirilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 97).

1.5.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları

Duygusal emeğin olumsuz sonuçları duygusal uyumsuzluk, duygusal tükenme, stres ve bitirme niyeti olarak sıralanmıştır.

Duygusal Uyumsuzluk: Örgüt yapısının belirlediği duygusal sunum kuralları çerçevesinde, çalışanların duygu ifadeleri ile fiilen hissedilen duygular her zaman uyumlu olmayabilir. Rol çatışması olarak da ifade edilebilen bu durum, çalışan için duygusal çalışmayı zorlaştıran "duygusal uyumsuzluk" olarak adlandırılmaktadır (Eroğlu, 2010, s. 26). Örnekle icra memurunun borçlulara karşı merhametli olması ve mesleği nedeniyle katı bir ifadeye sahip olması gerekliliğinden duygusal uyumsuzluk oluşacağı öngörülmüştür (Morris & Feldman, 1996, s. 1003). Yapılan araştırmalar, yüzeysel davranışlarla görevlerini yerine getirmeye çalışan çalışanların yaşadıkları duygusal çatışmalar nedeniyle aşırı stres, düşük iş tatmini, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi birçok olumsuz durum yaşadıklarını göstermektedir (Delen, 2017, s. 104).

Duygusal Tükenme: Duygusal tükenme, insan ilişkilerinin yoğun olduğu mesleklerde kişilerin mesleki stres nedeniyle kendilerini yorgunluk, mutsuzluk, çaresizlik ve baskı altında hissetmeleri olarak tanımlanmaktadır (Leiter & Maslach, 1988, s. 297). Literatürde duygusal çalışma ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkili olduğu; Yüzeysel davranış ne kadar büyükse duygusal tükenmenin de o kadar büyük olduğu sonucuna varılmıştır (Gügercin, 2019, s. 181).

Stres: Çalışanların çalıştıkları kurumun belirlediği duygu gösterim kuralları çerçevesinde hem kendi duygularını hem de karşı tarafın duygularını yönlendirmeye çalışması çalışanlar arasında strese neden olmaktadır (Kaya vd., 2017, s. 5). Yüzeysel davranışlarla

duygusal çalışma gerçekleştiren çalışanların psikolojik stresleri ve iş doyumsuzlukları stres düzeyini etkilemektedir (Kaya vd., 2017, s. 5).

Bitirme Niyeti: İş hayatında kişisel iletişim süreçlerini içeren mesleklerde, duyguları kontrol etme süreci işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu süreçte duygusal çalışmanın çalışanların işe bağlılığını nasıl etkilediği duygusal çalışmanın boyutuna göre farklılık göstermektedir. Araştırma sonucunda yüzeysel davranış gösteren çalışanların bağlılığının olumsuz etkilendiği, derin davranış gösteren çalışanların bağlılığının ise olumlu etkilendiği gözlemlenmiştir (Öz, 2007, s. 29).

Duygusal çalışmanın olumlu ve olumsuz sonuçlarının genel olarak ele alındığı bu bölümde, elde edilen sonuçların birbiriyle ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Çünkü çalışanlar ve örgüt arasındaki uyuma bağlı olarak örgütsel bağlılığın artması, iş tatmini ve iş doyumunun artması, iş süreçlerinde yüksek performans sağlamaktadır. Bu şekilde hem bireysel hem de organizasyonel olarak kar elde edilmektedir. Tersi durumda, harcanan duygusal emeğin örgüte yabancılaşma, düşük iş tatmini ve tükenme gibi birçok olumsuz sonuca sebebiyet verdiği görülmüştür.

1.6. Duygusal Emek İle İlgili Yurtiçinde Yapılan Çalışmalar

Gülşen (2017) yılında Manisa da üniversite ve özel hastanelerde görev yapan hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, duygusal emek alt boyut derinlemesine davranış ile iş doyumunun tüm alt boyutları arasında negatif yönde zayıf bir ilişki bulmuştur.

Köse ve ark. (2011) Manisa ilinde yer alan kamu ve özel hastanelerde görev yapan doktorların duygusal emek düzeyleri ve bunun tükenmişlik üzerine etkisini incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada demografik özelliklerin duygusal emek üzerine etkisi olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca kamu ve özel sektörde çalışan doktorların karşılaştırılması şeklinde yaptıkları inceleme sonucunda kamu sektöründe çalışan doktorun yüzeysel davranış gösterme eğilimleri ve duygusal çaba harcama boyutu özel sektöre göre anlamlı düzeyde fazla bulunmuştur. Bununla birlikte yüzeysel davranış ve duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Derin davranış ve kişisel başarı duygusu arasında herhangi bir ilişkiye rastlanmazken duygusal çaba ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiye rastlanmıştır.

Özen (2017) tarafından sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi üzerine yapılan çalışmada duygusal emek stratejilerinden yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal emek doğal davranış alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Bu farklılık doğal duyguların alt boyutu kaynaklı olup aralarındaki ilişki hem içsel iş tatmini hem de dışsal iş tatmini için pozitif ve anlamlıdır şeklinde sonuca ulaşılmıştır.

Pala (2008) tarafından turizm işletmelerinde çalışanların duygusal işlerinin derecesi ve boyutları üzerine yapılan bir çalışmada, davranışları derinleşen çalışanların iş doyumlarının ve işten ayrılma niyetlerinin arttığı, yüzeysel davranış sergileyenlerin ise sadece iş doyumlarının arttığı gözlemlenmiştir.

Kaya (2014) tarafından sağlık çalışanlarında duygusal iş, tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla yapılan bir çalışmada, yüzeysel davranış ile iş tatmini arasında negatif ve anlamlı bir ilişki, derin davranış ile iş arasında ise pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Tokmak (2014), duygusal çalışma ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin düzenleyici bir rol oynadığını ve duygusal çalışma ile işe yabancılaşma arasında pozitif bir ilişki olduğunu bulmuştur.

Gök (2015) tarafından ilaç mümessilleri arasında duygusal çalışmanın işe bağlılığa etkisi üzerine yaptığı çalışmada, duygusal çalışma davranışının çalışanların kişilik özelliklerine, kurumun ve hastanın durumuna göre değişiklik gösterdiği gözlemlenmiştir.

Topsakal ve Çelik (2016) tarafından otel çalışanları arasında duygusal iş ile iş tatmini ve duygusal tükenme arasındaki ilişki üzerine yapılan bir çalışmada, yüzey ve derinlik davranışı ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Karaçar (2019) tarafından otel çalışanlarının iş tatmini ve motivasyonu değişkenleri üzerinde yapılan bir araştırmada muhasebe ve animasyon departmanlarından sorumlu çalışanların iş tatminlerinin ön bürodan sorumlu çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, çalışanların gelir durumu ne kadar yüksekse, iş doyumlarının da o kadar yüksek olduğu gözlemlenebilir.

Eğinli (2019) tarafında kamu ve özel sektörde çalışan işgörenlerin iş tatminine yönelik yapılan bir araştırmada hem kamu hem de özel sektörde yer alan işgörenler açısından

ücretin iş tatmini açısından öncelikli bir öneme sahip olduğu ve gelir düzeyi arttıkça iş tatmininin arttığı gözlemlenmiştir.

Sezer (2019) tarafından iş tatmininin duygusal emek davranışı üzerindeki etkisindeki örgütsel bağlılığın aracılık rolüne yönelik yapılan bir araştırmada örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğu gözlemlenmiştir.

Yetim ve Erigüç (2019) tarafından yapılan sağlık çalışanlarında duygusal emek ile yapılan çalışmaları incelediği araştırmasında, ilgili siteleri kullanarak ulaştığı ve kriterleri arasında Türkiye de Mart 2017 den önce yapılmış olma şartı taşıyan toplam 23 veri üzerinden sağlıkçılarda duygusal emek davranışları ile ilgili % 73'ü makale, % 26' sı yüksek lisans tezi ve % 5.25 'i doktora tezi olan çalışmalar bulunduğunu açıklamıştır. Çalışmalarda duygusal emek kavramıyla en çok incelenen kavramların ise sırasıyla tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve çalışan davranışları olduğu sonucuna ulaşmıştır.

1.7. Duygusal Emek İle İlgili Yurtdışında Yapılan Çalışmalar

Mauno ve diğerleri (2016) tarafından 2014 yılında Finlandiyalı hemşireler üzerinde yapılan çalışmada duygusal iş yükü ve angajmanın; algılanan şefkat, liderlik ve iş etiğinin stres azaltmadaki etkisini incelemişler ve sonuç olarak yüksek duygusal iş yükünün daha az angaje olmayla sonuçlandığını tespit etmişlerdir. Yine aynı çalışmada iş etiği uygulanabilirliği iş yüküne azaltıcı etki göstermiş, duygusal iş yükü fazla olan bir durumda iş etiği uygulanabilirliği yüksek olan hemşireler, işe angaje olmada, iş etiği düşük hemşirelere kıyasla daha yüksek puan almıştır sonucuna varılmıştır.

Cheung ve diğerleri (2011) öğretmenlerle yaptıkları çalışmada psikolojik sermaye, duygusal çalışma, tükenmişlik ve iş tatmininin birbiriyle ilişkili olduğunu ve psikolojik sermayenin yüksek olduğu durumlarda yüzeysel davranışın yabancılaşma ile pozitif ve negatif, iş tatmini ile ilişkisi olduğunu bulmuşlardır. Psikolojik sermayesi yüksek kişilerde, derin davranış ve iş tatmini arasında güçlü bir ilişki olduğunu bulmuşlardır.

Arshadi ve Danesh (2013) İran'daki endüstriyel kuruluşlarda duygusal çalışmanın nedenlerini ve sonuçlarını, deneyime açıklık ve farkındalığın yüzeysel davranışla olumsuz bir şekilde ilişkili olduğunu ve yüzeysel davranışın İran'daki bir sanayi işçisinin örgütsel vatandaşlığını olumsuz etkilediğini bulmuşlardır.

Juun ve Yoon (2014) restoran çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal çalışmanın duygusal uyumsuzluk, iş stresi ve işten çıkarılma üzerinde doğrudan etkisi olduğunu bulmuşlardır. Otel çalışanları ile yaptıkları çalışmalarda duygusal çalışma ile yüzeysel etkileşimde duyguların kullanımının önemli bir rol oynadığını, duygusal zeka ve duygusal çalışmada farklı meslek gruplarının aracılık rolünü üstlendiğini, duygusal çalışmanın kadın çalışanlarda daha yüksek olduğu sonucunu bulmuşlardır.

Lee ve Ok (2012) duygusal zekânın duygusal uyumsuzluk ve kendini kaybetme üzerinde doğrudan ve olumsuz bir etkiye sahip olduğunu, kişisel başarı ve duygusal uyumsuzluk üzerinde aracı etki olarak dolaylı olarak iş tatmini ve duygusal yıkımı etkilediğini bulmuşlardır. Ayrıca duygusal uyumsuzluğun hizmet sabotajını olumlu etkilediğini ve duygusal zekanın duygusal uyumsuzluğu azalttığı sonucuna ulaşmışlardır.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞE ANGAJE OLMA

2.1. İşe Angaje Olma Kavramının Gelişimi, Tanımı ve Önemi

Uluslararası literatürde iş veya işe adanmışlık olarak adlandırılan kazançlı istihdamın Türkçe karşılığının ne olması gerektiği konusunda bir fikir birliği olmadığı ortaya çıkmıştır (Köse, 2015). Çalışma terimindeki "bağlılık" kelimesine karşılık olarak bağlılık, tutku (Güvenç, 2012; Turgut, 2011), baştan çıkarma (Öner, 2008), kendini adama (Edges, 2012), bütünleşme (Ardıç & Polatçı, 2009), çekicilik (Dalay, 2007; Doğan, 2002; Ertemli, 2011; Esen, 2011), içten bağlılık (Bal, 2009) gibi ifadelerin kullanıldığı görülmektedir. Bu nedenle istihdamla ilgili literatür bilgilerine ek olarak, farklı isimlerdeki ve mesleki katılımı araştıran çalışmalardan yararlanılmıştır.

Günümüzde değişen yönetim anlayışıyla birlikte olumlu örgütsel davranış kavramları literatürde daha popüler hale gelmektedir. Bu düşünceyle yönetimde olumsuzluğu ifade eden kavramların araştırılması yerine olumlu davranışlarla ilgili kavramlar gündeme gelmiştir. İstihdam kavramı bunlardan biridir.

Her şeyden önce Freudenberger (1974) tarafından tanımlanan tükenmişlik kavramının olumlu karşıtı olarak kabul edilen işe adanmışlık kavramı araştırmacıların ilgisini çekmiştir (Güzel & Uyar, 2019). Ulusal, bireysel ve örgütsel düzeyde verimliliği artıran istihdam, literatürde nispeten yeni bir kavram olarak bilinmektedir (Ravikumar, 2013).

Schaufeli (2012) kazançlı istihdam kavramının 1990'ların başında Gallup adlı bir Amerikan analiz ve danışmanlık firması tarafından ortaya atıldığını, ancak iş ve bilim için yeni bir kavram olmasına rağmen, daha fazla konunun konusu olduğunu belirtmektedir. Varlığı kavramsallaştıranın etnografik araştırmalarıyla tanınan Khan olduğunu söylemektedir. İşe adanmışlık kavramını araştıran Schaufeli, kavramın akademik

anlamda netlik kazanarak geçerli ve güvenilir bir ölçme aracına ulaşmanın yaklaşık on yıl sürdüğünü belirtmektedir (Schaufeli, 2012).

İstihdamı etkileyen konulara genel bir bakışla başlayacak olursak; İşe bağlılığı etkileyen sorunlar bireyseldir, ancak doğası gereği örgütsel de olabilmektedir. Bireylerin ruhsal durumları ve durumları, toplumsal değerleri ya da kültürel bakış açıları çalıştıkları örgütte çalışma tercihlerini etkileyebilmektedir. Bu durumu psikolojik deneyimlerle ilişkilendirmişlerdir. Burada bahsedilen ruhsal koşullar, bireyin çalışma becerisini etkileyen bir faktör gibi görünmektedir.

Bireysel düzeyde ifade ettiğimiz kişisel bağlılık şu şekilde organize edilebilir: Örneğin yerel yöneticiler veya çalışma ortamının şekillenmesine yardımcı olan kişiler; Çalışmalarının bir sonucu olarak bireye sağladıkları faydaları takdir etmek, çalışmaları hakkında olumlu geri bildirimler vermek, çalışan gelişimini her açıdan desteklemek gibi. Özünde, işe bağlılık onları değerli hissettirecektir. İşe angaje, bireyin işine olan bağlılığı, işine fiziksel, bilişsel ve duygusal bağlılığı olarak tanımlanmaktadır (Kahn, 1990).

Çalışma taahhüdü; Çalışanın örgüte ve işine bağlılığını, işini yaparken duyduğu sevinç ve coşkuyu anlatır (Özer vd., 2015). İşine kendini adamış insanlar, büyük bir dinamizmle yerine getirdikleri görevleri anlamlı, önemli ve değerli görürler; Yapmaktan keyif aldıkları işler onları gururlandırmaktadır (Arslan & Demir 2017). Attridge (2009), çalışanın işine karşı olumlu duygularının, işinin öneminin, işle ilgili görevlerle başa çıkabileceğine olan inancının ve geleceğe umutla bakmanın belirleyici olduğunu göstermektedir.

Celep (2000), bir çalışanın, çalışma yaşamının kendisine yüklediği resmi görevlerin dışında, örgütün amaçlarına ulaşmak için gösterdiği çabayı, işin içinde olma davranışı olarak tanımlamaktadır. İşe adanma kavramı, çalışanın örgüt içindeki işine yüksek, enerji dolu ve maksimum verimlilikle katılımını ifade eder şeklinde yorumlamaktadır.

Çalışmayan bireyler kendilerine verilen zamanı, kişisel enerjiyi ve ilgiyi verimli kullanamadıkları için istedikleri örgütsel getiriyi elde edemezler (Ardıç & Polatçı, 2009). Aksine örgüt içinde inisiyatif alan ve örgütün çalışmalarına aktif olarak katılan bireyler örgüt için bir değer olarak görülmektedir (Güzel & Uyar, 2019).

İşe angaje olma kavramının gelişimi, birçoğu olumsuz örgütsel davranış olarak görülen tükenmişlik kavramıyla yakından ilişkilidir. Tükenmişlik kavramı, işe adanmışlık

kavramıyla çelişmektedir ve bu nedenle genişletilmiştir (Maslach & Leither 1997; Schaufeli & Baker, 2003).

Maslach ve Leither'in (1997) örgütlerde tükenmişliği önlemeye yönelik yaptığı bilimsel çalışmalarda, işe adanmışlık modeli geliştirilmiştir. Bu modelde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel performans kavramlarının altında yatan tükenmişlik, işe adanmışlık kavramındaki enerji, aidiyet ve yetkinlik kavramlarına zıt olarak değerlendirilmektedir (Maslach & Goldberg, 1998).

2.2. Çalışanların İşe Angaje Olma Düzeylerini Belirleyen Kaynaklar

Bu bölümde, örgüt açısından olumlu ve önemli getirileri olduğu düşünülen işe angaje olma kavramının bireydeki düzeyini belirleyen bireysel ve örgütsel faktörlerin neler olduğu açıklanmıştır.

2.2.1. Bireysel Kaynaklar

Bireylerin olumlu öz değerlendirmelerine göre şekillenen bireysel kaynaklar, bireylerin diğer insanları başarılı bir şekilde kontrol etme ve etkileme yeteneğini yansıtır (Hobfoll vd., 2003, s. 335). Bu olumlu değerlendirmeler, motivasyonu artırma, hedef belirlemeye yardımcı olma, başarı yaratma, iş ve yaşam doyumu gibi bazı olumlu sonuçları içermektedir (Judge vd., 2004, s. 326). Bireyin kişisel kaynaklarıyla uyumlu olumlu öz değerlendirmesi ve ulaşılmak istenen amaç ile daha uyumlu öz değerlendirmenin, hedefe ulaşma sürecinde içsel motivasyonel kaynakları etkin bir şekilde kullanmasına yardımcı olduğu söylenebilmiştir. Böylece daha fazla memnuniyet çalışması oluşturmaya da yardımcı olmuştur.

Bireysel kaynakların ve psikolojik sermayenin işe adanmışlığı etkili bir şekilde etkilediğini gösteren bilimsel yayınlar bulunmaktadır (Luthans, Avey & Avolio, 2007: 3).

Benzer şekilde, Xanthopoulou ve diğerleri (2007) Hollandalı teknisyenlerle yaptıkları araştırmaları, öz-yeterlik, kendine güven ve iyimserlik kavramlarının işe adanmışlığın önemli yordayıcıları olduğu gerçeğine dayandırmıştır (Bakker vd., 2011).

Benlik saygısı, öz yeterlilik, kontrol yeri ve duyguları algılama ve düzenleme yeteneği, işe adanmışlık ve bireysel kaynaklar arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda öne çıkan kavramlardır. Xanthopoulou ve diğerleri (2009a, 2009b) çalışan bağlılığında bireysel

kaynakların (öz-yeterlik, organizasyon temelli özsaygı ve iyimserlik) önemini göstermiştir.

Sonuç olarak örgütte çalışan insan sayısını artırmak isteyen örgüt liderlerinin, yukarıda bahsedilen bireysel kaynakları (psikolojik ve duygusal kaynaklar) göz ardı etmeden stratejilerini geliştirmeleri gerektiği ifade edilebilir.

2.2.2. İş Kaynakları

İşyerinin fiziksel, sosyal ve örgütsel boyutları, işyeri kaynakları ile ilgili bir kavram olup bu boyutlarla ilgili olumlu ya da olumsuz durumların işe olan ilgiyi etkilediği bilinmektedir (Özkalp & Meydan, 2015). Özerklik, refah ve yetenek farklılıkları önemli iş kaynakları olarak görülmektedir. Bunlar birey için içsel motivasyon yaratmakta ve personelin özerklik, ilişki ve yetkinlik gibi temel ihtiyaçlarını karşılamaktadır (Deci & Ryan, 1985).

Schaufeli ve Bakker'a (2004, s. 294) göre operasyonel kaynakların iş gereksinimlerinin ve maliyetlerinin azaltılması, istenen hedeflere ulaşılması, bireysel gelişim ve öğrenme gibi etkileri mevcuttur. Örneğin, iş kaynaklarını etkin bir şekilde kullanan bir yönetim, çalışanlarını performansları hakkında bilgilendirmekte; Çalışanın öğrenme sürecini etkin bir şekilde desteklemekte, işyeri ile ilgili yetkinlik algısını artırmakta, karar verme ve sosyal desteğe katılımını sağlamakta, çalışanın özerklik ve aidiyet duygusunu tatmin etmektedir. Bu durumda çalışanın iç motivasyonu artmakta veya desteklenebilmektedir. İş kaynakları da dışsal bir motivasyon kaynağı olarak kabul edilmektedir.

Kaynak açısından zengin çalışma ortamları, çalışanların işleri için yüksek düzeyde motive olmalarını desteklemektedir. Destekleyici bir yönetim ve çalışma ekibinin görevi, iş hedeflerine, yani çalışanın başarısına ulaşmasını kolaylaştırmaktır. Dolayısıyla şirket kaynaklarının hem çalışanların temel ihtiyaçlarının karşılanması hem de şirket hedeflerine ulaşılması açısından gösterdikleri olumlu sonuçlarla işe bağlılık üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilmektedir (Schaufeli & Bakker, 2004, s. 296).

Birçok araştırma, iş kaynaklarının işe bağlılıkla pozitif ilişkili olduğu sonucuna varmıştır. Meslektaşlardan destek hissi, yöneticilerden performansları hakkında bildirimler alma, özerklik ve öğrenme fırsatları sağlanması gibi iş kaynaklarının tümü, işe bağlılık düzeyi üzerinde bir etkiye sahiptir (Albrecht, 2010; Bakker & Demerouti, 2008).

2.3. İşe Angaje Olmanın Boyutları

Çalışan bağlılığı sürecinin içeriğini oluşturan bazı kavramsal boyutlar mevcuttur. Kavram çalışmaları, işe bağlılığın üç boyutu olduğunu vurgulamaktadır. Bu üç boyut veya bileşen sırasıyla; Çalışanların işlerinde enerjik olmalarını sağlayan fiziksel kaynakları, kendilerini işe vermelerini sağlayan duygusal kaynakları ve uğraştıkları işe odaklanmalarını ifade etmektedir (May vd., 2004, s. 12). İşe bağlılığı tek boyutta değerlendiren çalışmalar olmasına rağmen (Saks, 2006), Schaufeli ve diğerleri, bu modelin güç, bağlılık ve kabul boyutlarından oluştuğunu ifade etmektedir.

Bu bölümde Scaufeli ve diğerleri, (2002) işe adanmışlığı tanımlayan boyutlandırması üzerinde durulmuştur.

2.3.1. Dinçlik

Çalışanın yüksek düzeyde enerji ve zihinsel güce sahip olma durumunu, görevini yapmaya istekli olmasını ve işinde karşılaştığı zor koşullarla mücadele etme kararlılığını ifade eden duruma işe adanmışlığın dinçlik boyutu denmiştir (Schaufeli vd., 2002, s. 702).

2.3.2. Adanmışlık

Kısaca çalışanın işine entegrasyonu olarak ifade edilebilecek olan bağlılık boyutu, aynı zamanda çalışanın işine anlam yükleyerek coşkusunu, işini ilham verici bulmasını ve işini yaparken gurur ve mücadele yaşamasını ifade etmektedir. Adanmışlık boyutu; Çalışanın işine karşı hissettiği gurur, ilham, coşku ve önem duygularını içermektedir (Schaufeli vd., 2002, s. 702).

2.3.3. Benimseme

Çalışanın çalışma saatlerinin kısa olduğuna ve çabuk geçtiğine inandığı için işine odaklanmasını içeren boyuttur. Benimseme boyutu, çalışanın işyerini terk etmedeki zorluklarını da içermektedir (Schaufeli vd., 2002, s. 702).

Maslach ve diğerlerine (2001) göre bu boyut, kişinin ne yapmak istediğini bilmesini ve gerekli yetenekleri görmesini içermektedir.

Yukarıdaki boyutlar birçok çalışmada farklı tercüme edilmiştir. Örneğin. Köse (2015) benimseme boyutunu “ilgi” olarak tanımlarken; Güzel ve Uyar (2019) güç boyutunu “enerji”, bağlılık boyutunu ise “aidiyet” olarak tanımlarken; benimseme boyutu “yetkinlik”; Arslan ve Demir (2017) bu boyutları enerji, bağlılık ve özdeşleşme olarak

kullanmışlardır. Dolayısıyla, işe adanmışlık boyutlarının Türkçe karşılıkları konusunda fikir birliğinin olmadığı sonucuna varılmıştır.

2.4. İşe Angaje Olmanın Olumlu ve Olumsuz Sonuçları

Örgütün olumlu davranışlarından ve örgütün arzu ettiği davranışlardan biri olan işe angaje olma davranışı, çalışanların kişisel sorumluluk düzeyine bağlı olarak hem birey hem de kurum için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bireylerin özel, iş ve sosyal yaşamlarını sürdürdüğü ve bu yaşamların iç içe geçtiği göz önüne alındığında, istihdam davranışının da geniş bir alanı etkilediği varsayım olarak kabul edilmiştir (Köse, 2015).

Angajman; bilişsel, duygusal ve fiziksel olarak değerlendirdiğimiz üç enerji biçimini ayrı ayrı değil, eş zamanlı kullanarak; bir iş rolünün tam performansına bütünüyle ve aktif bir biçimde dahil olmak olarak ortaya çıkacaktır. Bireyler kim oldukları ve hayatlarında edindikleri rolleri bir bütün olarak değerlendirmelerinin yanı sıra; özlerinde fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendi rollerini farklı biçimlerde yönetebilmektedirler. Kendini işine adamış çalışanlar, kendilerini işte beklenen davranışı yerine getirebilecek kişiler olarak görmektedir (Schaufeli, 2015).

Kendini işine adamış çalışanlar işlerinin geleceği hakkında endişe duymakta; Kendilerinden beklenenin ötesinde çabalayarak başarılı olmak istemektedirler. Örgüt içinde fark yaratacaklarına inanan bu kişiler, mesleki donanım ve becerilerine güvenirken bu durumun verimlilikleri üzerinde de etkili olduğuna inanmaktadırlar (Esen, 2011). Bu açıdan bakıldığında, bir işi yapan çalışanın diğer çalışanların performansını veya bağlılığını etkileyebileceği ve bu nedenle işe yerleştirme davranışının tüm sonuçlarının yöneticiler tarafından göz ardı edilmemesi gerektiği yadsınamaz bir gerçektir.

Çalışma davranışının sonuçları ile ilgili literatürde yer alan çalışmalara ilişkin bilgileri aşağıda bulabilirsiniz:

Bal (2009), işe adanmışlığın çalışan ve örgüt arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediğine dair bazı gözlemlerde bulunmuştur. Sonuç olarak: İşe bağlılık düzeyi, çalışanın işyeri hakkında olumlu bir algı geliştirmesini sağlar. Aynı zamanda çalışanların ruh sağlıkları, olumlu duygular hissetmeleri ve tükenmişlik sendromu geliştirme riskinin düşük olması, iç motivasyonlarının artması nedeniyle maksimum verimle çalışmaları ve işlerine kaynak temin etmeleri işe bağlılıkla ilişkilidir.

Örgütlerde bağlılığı yüksek personelin devamlılığının sağlanması; Olumlu bir örgütsel kimlik geliştirmenin yanı sıra, rekabetçi ve dinamik bir örgüt ortamında olumlu birim performansına da katkıda bulunmaktadır (Bal, 2009).

Kendini işine adamış çalışanlar kurumlarına son derece bağlıdır ve işle ilgili psikolojik gerilimden şikayet etmeden maksimum verimlilik sergilemektedirler. Bir işi üstlenen kişilerin bu özellikleri ile örgütlerin olumlu çıktılarına katkı sağladığı söylenebilmektedir. Ancak işe dahil olan kişileri sadece yüksek performanslı çalışanlar olarak değil, aynı zamanda işyerinde olumlu bir atmosfere katkıda bulunan kişiler olarak da görmek gerekir. İşe dahil olan çalışanların olumlu havasının diğer çalışanları da olumlu etkilediği tespit edilmiştir. Bağlı çalışanların işlerinden daha mutlu oldukları ve işlerini bırakmayı tercih etmedikleri de bilinmektedir (Roozeboom & Schelvis, 2014).

Harter ve diğerleri (2002) işe bağlılığın örgütlerin anlamlı iş sonuçları üzerinde etkisi olduğunu bulmuş ve diğer araştırmacılar tarafından desteklenmiştir. Lockwood ve diğerleri (2007), işe bağlılığın iş başarısının anahtarı olduğunu ve yetenekli bireylerin yüksek düzeyde bağlılığın görüldüğü organizasyonlarda yer bulduğunu bulmuşlardır; Müşteri sadakati, organizasyonel etkinlik ve paydaş değeri düzeylerinin arttığını belirtmişler ve asgari personel düzeylerinin kurumların başarısını ve ekonomik durumunu etkilediğini belirtmişlerdir.

Köse'ye (2015) göre öğretmenlerin eğitim örgütlerinde görev yapma bağlılıkları; Daha verimli bir eğitim ortamına ve daha kaliteli eğitim çıktılarına katkıda bulunacak, eğitimle ilgili herkesin (birey, aile ve toplum) memnuniyetini sağlayacak tatmin edici sonuçlara yol açacaktır.

Birçok olumlu sonuca ek olarak, kazançlı istihdamın bazı olumsuz sonuçları da vardır: istihdam edilen çalışanlar (Bakker vd., 2011; Demerouti, 2001). İşle meşgul olmanın örgütte gerçekçi olmayan bir iyimserlik yarattığı ve çalışanları işlerine karşı direnç göstermeye yönlendirdiği ile ilgili sonuca varan araştırmacılar mevcuttur (Armor & Taylor, 1998, s. 309). İşle meşgul olan çalışanların özgüvenlerinin yüksek olmasının, çalışanların bir sonraki başarılarını elde etmelerine engel olduğuna dair bulgulara yönelik araştırmalar da bulunmaktadır (Vancouver vd., 2002, s. 506). Bu durumda çalışanların işlerine çok fazla dahil olmaları gerektiğinden, bağlı bir çalışan işkolik olabilir sonucu doğmuştur (Temel, 2006).

İşkoliklik, bir işe sahip olmanın olumsuz sonuçlarından biri olarak görülmektedir. Çünkü işkolikler işlerine çok daldıkları için dinlenmeyi unuttukları, bu sonucunda yaşam kalitelerini olumsuz etkilediği düşünülmektedir. Ayrıca aileleri ve sosyal çevreleriyle ilişkileri kopma noktasına gelebilmekte veya onlarla vakit geçirmelerini engelleyebilmektedir. İşkolik olan kişiler; aile yaşamları kötüleştikçe boşanmalar, ayrılıklar gibi sıkıntılı durumlar yaşamaktadır (Bakker vd., 2011).

2.5. İşe Angaje Olma Düzeyini Artıran Stratejiler

Liderlerin çalışanlarının işe bağlılıklarını artırmak için atmaları gereken adımlar ve yerine getirmeleri gereken görevler vardır. Rekabetçi bir ortamda hayatta kalmak isteyen yöneticilerin profesyonel bağlılıklarını artırmak için atabilecekleri bazı adımlardan bahsedilmektedir.

Lockwood ve diğerleri (2007) Kurumsal hedefleri açık ve tutarlı bir şekilde çalışanlarına aktaran yöneticiler; ayrıca şirketin amaçlarının günlük işlerle sınırlı olmamasını ve organizasyondaki tüm paydaşların tartışmalarında açıklık ilkesine uymalarını sağlamalıdır. Yine çalışanların bağlılığını artıran yöneticilerin ödüllendirilmesi, çalışanların bireysel istek ve ihtiyaçlarının dikkatle dinlenmesi, kişisel becerilerini göstermeyi mümkün kılan bir çalışma ortamının yaratılması, çalışanların yönlendirmesi gibi hususlar da düşünülmektedir. Çalışanlar, kuruma katkı sağlama süreçleri ve kurumsal verimlilik hakkında mevcut bilgileri araştırmalıdır. Paydaşlara içten teşekkür gibi önlemler ve yöneticilerin iş için seçebilecekleri stratejik önlemleri de araştırarak kurumun beklentilerine karşılık verebilmelidir.

Çalışanların işe bağlılığını artırmak için yapılacak müdahalelerle ilgili olarak iki tür davranış öneren Roozeboom ve Schelvis (2014), bu davranışların yöneticilerin kaynaklarına veya çalışanların kaynaklara ulaşma olanaklarına hizmet ettiğini bulmaktadır.

Çalışma davranışının derecesi sadece kurumsal stratejiler tarafından belirlenmez. Bireysel önlemler de önemlidir. Bireysel olarak uygulanacak stratejiler için kişinin kendini iyi tanıması ve angajmanın durumu hakkında yeterli bilimsel bilgiye sahip olması gerekir. Ayrıca işine gerçekçi bir tavırla yeni hedefler geliştiren bireyler, bireysel gelişim ve danışmanlık hizmeti veren ekiplere katılmaktadır. Bu durum İş stresini azaltan ve sakinleştiren müzik dinlemek, egzersiz yapmak vb. hobilerini gerçekleştirmek veya yenilerini edinmek; Nefes alma, gevşeme tekniklerini öğrenmek ve zaman yönetimi gibi

bazı eylemler olabilir. Bu süreç bireysel stratejiler olarak ifade edilir. Ayrıca huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek ve tatile çıkmak, iş ve özel hayatında her günü en aza indirgeyerek bireyin kişisel düzeyinin ve engellerinin kalkacağı, kısacası neler yapabileceğinin farkında olarak durumu kabul edeceği bir süreci oluşturmasıdır (Izgar, 2001, s. 46; Maslach & Goldberg, 1998; Selçukoğlu, 2001, s. 186; Taycan vd., 2006). Kurumsal bazda çalışan bağlılığını artırmak için alınabilecek bazı önlemlerden bahsedilmiştir. Gerekirse yardımcı personel ve ek teçhizattan destek istemek, kurumda karar almada özgür iradeyi dikkate alarak kararlara katılımı artırmak, yapılacak işlerin sorumluluk düzeyini belirleyerek başarıyı, yetki ve sorumluluk arasındaki denkliği takdir etmek, zor işleri yapan personeli gözlemlemek, iş yükünün eşit olarak dağıtılarak aynı kişilere yığılmasını önlemek, tesis içi iletişimin kalitesini sağlamak, ekip çalışmasını teşvik etmek, bireysel gelişimi ihmal etmemek ve yeterli dinlenmeye izin vermek şeklinde sıralanmıştır. Ayrıca işyerinde kendi kendine sosyal yardım grupları, eğitim süreçlerini planlayarak, işyerinde farklı ve yeni görevler oluşturarak, yönetimi destekleyebilir, yetki devri örgütsel düzeyde personele liderlik becerilerinin kazandırılması gibi stratejilerde önerilmektedir (İzgar, 2001, s. 29; Rogers, 1984; Selçukoğlu, 2001, s. 183; Taycan vd., 2006).

Yöneticiler, çalışanlarını düzenli ve net bir şekilde bilgilendirmeli, onlara değerli olduklarını hissettirmeli ve mesleklerinde ilerleme fırsatları hakkında bilgilendirmeli; Aynı zamanda çalışan ile kurum kültürü arasındaki uyumu sağlayarak kuruma net bir vizyon kazandırmak, personelin öğrendiği kurumsal hedefleri oluşturmak ve çalışan bağlılığını sağlamak yöneticilerin sorumluluğu olarak görülmektedir (Esen, 2011).

2.6. İşe Angaje Olma ile İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Güneşer (2007), bireysel örgütsel uyum ile çalışanların örgütlerine bağlılıkları ve işlerine bağlılıkları arasındaki ilişkiyi araştırmış ayrıca, bireysel-ebeveyn uyumunun korelasyondaki rolünü de incelemiştir.

Kartal (2017) Sağlık çalışanlarında işe cezbolma, işe yabancılaşma ve performans arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmasında sağlık çalışanlarının işe cezbolma düzeylerinin performansa etkisinin olumlu yönde ve anlamlı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Bal (2008) olumlu örgütsel davranışlardan biri olan işe adanmışlığın öz-yeterlik, çevresel faktörler ve iyi oluş kavramları üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmacı tarafından yapılan çalışmada, İş Talepleri-Kaynaklar-Modeli (Job Demands-Resources-Modell;

Demerouti vd., 2001) eleştirileri dikkate alınarak son yıllarda yapılan çalışmalar yoğunlaşmıştır. Çevresel faktörlerin yanı sıra kişisel bir kaynağın da olduğu tespit edilmiştir. Özyeterliğin de bu yönde genişletildiği ve modelin tam özveri ve motivasyon süreci için emsal olduğu tespit edilmiştir. Model son haliyle Türkiye'de ilk kez kapsamlı bir saha çalışması ile tartışılmıştır. Çalışma sektörel farklılıklara sahip 21 firmadan 1033 çalışan üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, motivasyonun geri bildirim dışında yordayıcı ile tahmin değişkeni arasında önemli bir ara değişken olduğu gerçeğine dayanmaktadır. Araştırmanın literatüre bir başka katkısı da tutkulu çalışmanın önemini göstermesinin yanı sıra, yukarıda bahsedilen kavramın kurumlarda nasıl yaygınlaştırılabileceğinin tartışılmasıdır.

Ardıç ve Polatcı (2009) tükenmişlik sendromunun belirtileri, boyutları ve sonuçları üzerinde durmuş ve ayrıca işle ilgili özdeşleşme kavramını, işle ilgili özdeşleşmenin boyutlarını ve mesleki bütünleşmeyi sağlamaya yönelik stratejileri tartışmışlardır. İşe entegre olan çalışanların enerjisi, aidiyet duygusu ve yetkinliklerinin örgütsel verimliliği ve canlılığı yukarıya doğru etkilediği tespit edilmiştir. Çalışmada, maliyeti yüksek olan tükenmişliğin önüne geçilebilmesi için birey ile iş yeri arasındaki çatışmaların çözülmesinin önemli olduğu ve bunun için stratejik önlemlerin alınması gerektiği belirtilmiştir.

Esen (2011) tarafından yapılan çalışma, "çalışmaya ilgi duyma" kavramı hakkında kapsamlı bilgi vermeyi amaçlamaktadır. Araştırmacı, işe adanmışlık kavramına ilişkin çeşitli tanımları bünyesinde barındırmakta ve söz konusu kavramla ilgili literatürde bir fikir birliğinin olmadığını göstermektedir. Çalışma, örgüte çekicilik kavramının örgütsel bağlılık, kapsayıcılık ve vatandaşlık gibi kavramlardan farklı olduğuna değinmektedir. Örgüte çekici gelme kavramı; Personelin kurumlarına bağlılığı ve tüm güç ve çabalarını örgütlerine yönlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. Araştırmacı, bu kavramın literatürde diğer kavramlarla kıyaslandığında ihmal edildiğini de vurgulamıştır.

Kante (2012) tarafından yapılan çalışma, çalışanların katılımı ve proaktif davranışlarında örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme arasındaki bağlantıyı açıklamaktadır. Bu amaçla Antalya'da sağlık sektöründe faaliyet gösteren özel bir kurumun beş hastanesindeki 321 çalışandan veri toplanmıştır. Araştırma sonucunda, adı geçen değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin varlığı ortaya konmuştur.

Kant ve Yeşiltaş (2013) araştırmalarında kavramsal bir analiz gerçekleştirmişlerdir. Adanmışlık, ilgi, çekicilik, kapsayıcılık, bağlılık, tutku, çekicilik ve bağlılık gibi sözlük anlamları farklı olan kavramların "iş" kelimesinin yanında birbirinin yerine kullanıldığı tespit edilmiştir.

Aybaş (2014), personel uygulamaları, bireysel ve örgütsel çıktılar arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışan çalışmaların aksine, bu ilişkinin nasıl oluştuğuna odaklanmaktadır. Çalışmada kullanılan model, pozitif psikolojik sermayenin (PPS) hem aracılık hem de düzenleyici rol oynadığı ve aynı zamanda insan kaynakları uygulamalarının çalışan bağlılığı üzerindeki etkilerini açıkladığı düşüncesiyle geliştirilmiştir. Modeli test etmek için sektör ve kurum farklılıkları olan 590 çalışan tercih edilmiştir. Veri alınarak; BES, motive edici ve yetkinlik geliştirici personel uygulamalarının, çalışanların işe bağlılıkları üzerinden kısmi bir aracılık görevi üstlendiğini göstermektedir. Öte yandan, fırsat artırıcı personel uygulamalarının ve çalışma yaşam koşullarının çalışanların işe bağlılıkları üzerindeki etkisinde pozitif psikolojik sermayenin kısmen aracı ve düzenleyici rolü görülmektedir.

Köse (2015) karma yöntemlerle yaptığı çalışmasında öğretmenlerin işlerine katılımı, örgütsel destek algısı ve örgütsel iklim değişkenleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur. Çalışma, örgütsel iklim ile örgütten alınan desteğin algısal değişkenleri arasında yüksek düzeyde anlamlı bir pozitif ilişki bulmuştur.

Köse (2016) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise öğretmenlerin işe bağlılık algılarının demografik özelliklerinden nasıl etkilendiği incelenmektedir. Araştırmanın sonuçları, cinsiyet, medeni durum, yaş, sektör ve eğitim düzeyi değişkenlerinin eğiticinin işe bağlılığı üzerindeki etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermiştir. Ancak kıdem değişkeninin etkisinde istatistiksel olarak pozitif anlamlılık gösterilmiştir. Araştırmalar öğretmenlerin kıdemleri ile mesleki bağlılıklarındaki artış arasında doğrudan bir ilişki olduğunu göstermiştir. Araştırmacının bu bulgusuna dayanarak; Eğitimle ilgili birçok alanda daha üst düzey uzman öğretmenlerin kullanılması önerisinde bulunulmuştur.

Arslan ve Demir (2017) makalelerinin temel konusu, bu iki değişken arasındaki korelasyonu gösterirken sağlık çalışanlarının (doktor ve hemşireler) bağlılığının belirlenmesinde ifade edilmiştir. Araştırmanın alt problemi demografik değişkenler,

bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır. Araştırmada kişisel görüşme yöntemi ile 60 sağlık çalışanına (44 hemşire, 16 doktor) ulaşılmıştır.

Sonuçlara göre sağlık çalışanları arasında bağlılık ve iş doyumu yüksektir; Bu iki değişken arasındaki istatistiksel ilişki pozitif ve anlamlı bulunmuştur. Cinsiyete göre alt problem için; Öte yandan iş doyum derecesinin tüm değişkenlere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının görevlerine göre iş doyumlarını da inceleyen araştırma, hemşirelerin doktorlara göre işlerinden daha az memnun olduklarını ortaya koymuştur. Bakım veren memnuniyetini artıran çeşitli motivasyonel faktörlerin kullanılmasının sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması açısından önemli olduğu tespit edilmiştir.

Güzel ve Uyar (2019) araştırmalarında, günümüz yönetim anlayışındaki değişiklikler nedeniyle olumsuz kavramların yerini alan olumlu kavramlardan bahsetmiştir. Olumlu kavramlardan biri olan işe adanmışlık kavramının tükenmişlik kavramı ile birlikte incelenmesi ve bu konuda yapılacak çalışmalara ışık tutacak araştırma sonuçlarına göre, işe adanmışlığın olumlu sonuçları olan bir kavram olmasına rağmen bazı durumlarda olumsuz sonuçlar doğurduğu ihmal edilmiştir.

2.7. İşe Angaje Olmaları İle İlgili Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar

Kahn (1990), çalışanların ruhsal durumlarının çalışamama üzerindeki etkilerini incelemiştir. Öğrenmek; anlamlılık, güven ve uygunluk olarak ifade edilen psikolojik boyutların işe adanmışlık kavramı üzerindeki etkisine odaklanılmıştır.

Schaufeli ve diğerleri (2002) tarafından yapılan araştırma, tükenmişlik ve bağlılık kavramlarının birbiriyle çeliştiğini göstermiştir.

Schaufeli ve Bakker (2004); Olumlu durumda iş gereksinimleri, iş kaynakları, tükenmişlik ve işe bağlılık arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, bağlılık ve tükenmişlik kavramları arasında olumsuz bir ilişki bulunmaktadır. Tükenmişlik kavramı; İş kaynakları ve iş gereksinimi değişkenleri yetersiz olmakla birlikte, katılım ancak iş kaynakları açısından açıklanabilmiştir. Tükenmişliğin aksine, katılımın sağlık sorunlarıyla değil, yalnızca iş kaynaklarıyla ilgisi olduğu gösterilmiştir. İş kaynakları ile iş devri arasındaki ilişkiyi şekillendiren bir değişken olarak işe bağlılık kavramı; Sağlık sorunları ile mesleki talepler arasındaki ilişkiyi şekillendiren tükenmişlik kavramına dayanmaktadır.

Kahn (1990) işe adanmışlığın üç psikolojik boyutunu belirtmektedir. Bu doğrultuda May ve diğerleri (2004) bağlılık davranışı için anlamlılık, güvenlik ve alaka boyutlarının önemini inceleyen bir çalışma yapmış ve bu hipotezin kabul edilmesi gerektiğini göstermiştir.

Hakanen ve diğerleri(2006) eğitimciler açısından tükenmişlik ve işe bağlılık süreçlerini tartışmışlardır. 2038 Finli eğitimci ile yapılan çalışmanın sonuçları; sadece yüksek iş taleplerinin tükenmişlik gibi olumsuz etkileri olduğunu göstermekle kalmaz, aynı zamanda örgütsel bağlılık ile iş kaynakları arasında bir bağlantı olduğunu ve kaynaklar yetersiz olduğunda katılımın engellendiğini düşündüren sonuçlar olduğunu gösterir nitelikte sonuca ulaşılmıştır.

Saks'ın (2006) amacı; Öncül modeli ve işgücü girdisi sonuçlarını test etmeye yönelik araştırması sonucunda, görevlerin yerine getirilmesi ile bir işin performansı arasında önemli bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Lockwood ve diğerleri (2007), işyeri kültürü, kurumsal iletişim, güven ve saygı, merkezi yönetim, liderlik ve kurumsal itibar kavramlarının işe bağlılığı etkilediği gerçeğine dayanarak bağlılığın karmaşık olduğunu bulmuştur. Bu kavram pek çok farklı kavramdan etkilenmiştir. Araştırma evrenini temsilen 27 ülke ve 50.000 çalışan örneklem olarak seçilmiş ve araştırmaya küresel bir boyut kazandırılmıştır. Katılımcılara gönderilen ankete göre, işe bağlılığın çalışan performansı ve başarısı üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Yine yapılan inceleme sonucunda çalışan bağlılığını sağlayan ana faktörün yönetici olduğu vurgulanmıştır.

Bakker ve Demerouti'nin (2008) literatürde son zamanlarda geniş yer bulan işe adanmışlık kavramına düzgün bir bakış atmaya çalışan çalışmaları ve bu kavramla ilgili nicel ve nitel araştırmaları inceleyerek, bu kavramı bulmayı başarmıştır. İstihdam edilen insanların daha üretken ve ilerlemeye hazır oldukları görülmüştür. Koppula (2008) yaptığı araştırmada, işe adanmışlığın dönüşümcü liderliğin boyutları üzerinde olumlu bir kısmi etkisi olduğunu göstermiştir. Macey ve Schneider (2008) çalışmalarıyla hem araştırmacıların hem de uygulayıcıların çalışan bağlılığının ne anlama geldiğini tam olarak anlayamadıklarını; Psikolojik, duygusal ve bireysel katılımlarını netleştirmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir.

Douglas (2010), ABD Alabama'daki 67 ilkokuldan 1.353 gönüllü öğretmenin katılımıyla öğretmen bağlılığı ile okul iklimi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Yukarıdaki kavramlara

yönelik geliştirilen anketlerin ölçme aracı olarak kullanıldığı çalışma sonucunda iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Hakanen ve Schaufeli (2012) tarafından yapılan araştırmalar duygusal tükenmişlik, yaşam doyumu ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Duygusal tükenmişliğin işe adanmışlığın karşıtı olduğu düşüncesinin yanlış olduğunu gösteren bulgular, bu iki kavramın yaşam doyumu ve depresif belirtiler üzerinde bazı farklı etkileri olduğunu göstermiştir. Araştırmanın diğer sonuçları, işte mutluluğun uzun vadeli genel mutluluğu yordadığı; İş deneyimi, kısmen bireyin refahı üzerinde bir etkiye sahip olsa da, uzun vadede ruh sağlığı için kısmen önemli olduğu şeklinde sonuca ulaşılmıştır.

Başka bir çalışmada Schaufeli (2012) literatüre girdiğinden bu yana birçok araştırmaya konu olan ve sayısız araştırmaya konu olan işe adanmışlık kavramı üzerindeki durumu değerlendirmeyi amaçladığını belirtmektedir. Çalışma, işe adanmışlık kavramının duygusal tükenmişliğin karşıtı olduğunu savunan yazarlar ve bu fikre katılmayan yazarlar olmak üzere iki grup olduğundan bahsetmiştir.

İşe adanma kavramının farklı bakış açılarını ve tanımlarını inceleyen bir diğer çalışma ise Roozeboom ve Schelvis'ten (2013) gelmektedir. Yukarıdaki çalışmada, iş ile uğraşan çalışanların kendilerini örgütüne adadıkları ve işle ilgili stres sorunları yaşamadan dinç bir şekilde çalıştıkları tespit edilmiştir. İşle meşgul olan çalışanların verimliliklerinin yanı sıra çalışma ortamındaki atmosfere de olumlu etkileri olduğu, ilgili çalışanların varlığının da müşteri memnuniyeti ve bağlılığı ile ilişkili olduğu vurgulanmıştır. Araştırmanın diğer sonuçları olarak şunları sıralayabiliriz: Çalışan çalışanların işle ilgili stres bozukluklarından diğer çalışanlara göre daha az şikayet ettikleri gözlemlenmiştir. İşe bağlılıktan etkilenen olumlu bir örgütsel sosyal iklimin çalışanların sosyal desteğini artırdığı bilinmektedir. Ayrıca hem çalışanlar hem de yöneticiler için mesleki gelişim fırsatları yarattığı tespit edilmiştir.

2.8. Duygusal Emek ve İşe Angaje Olma İlişkisine Yönelik Yapılan Çalışmalar

İşe bağlılık ile duygusal talepler arasında bir ilişki vardır. İşin duygusal talepleri olumlu duygular gibi kaynaklarla dengelenirse işe bağlılığı olumlu yönde etkileyebilir (Schaufeli vd., 2009). Buradaki olumlu duygular, iş-talep modelinde ifade edilen kişisel kaynaklardan birini oluşturmaktadır (Bakker & Demerouti, 2008; Bakker & Bal, 2010). Duygusal emek, görevin etkinliğini ve kendini ifade etmeyi kolaylaştırır, ancak müşteri beklentileri karşılanmazsa duygusal uyumsuzluk-çelişki ve kendine yabancılaşmaya yol

açabilir (Ashfort & Humprey, 1993, s. 88). Bu anlamda duygusal emek, hem bir iş talebi hem de kişide büyümeye, öğrenmeye ve gelişmeye yol açan bir iş kaynağı olarak görülmektedir. Müşteri beklentilerini karşılamak için yapılan yüzeysel işçilik, bireyin işini yaparken maruz kaldığı psikolojik bir maliyet iken, iş talebi ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir: Derin davranış, farklı durumlara karşı kişide duygusal tepki gelişimi, öğrenme, büyüme ve değişim yaratarak psikolojik çalışmanın kaynağı haline gelmiştir.

Motowidlo ve diğerleri (1986), çalışma koşulları ile mesleki performans arasındaki ilişkide mesleki stresin aracılık rolü oynadığını belirtmiştir (s. 618). Negatif stres kaygı, depresyon ve düşmanlık ürettiği, dolayısıyla kişilerarası ilişkilerde profesyonel performansı etkilediği, hayal kırıklığı toleransı, fedakarlık vb. unsurları etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Motowidlo vd., 1986, s. 619). Mesleki koşulların ve işle ilgili stresörlerin fiziksel sağlık ve iyilik hali ile ilişkili olduğunu gösteren birçok çalışma bulunmaktadır (Antoniou vd., 2006). Strese neden olan çalışma koşullarından biri de duygusal emek davranışlarıdır. Duygusal emek, özellikle hizmet sektörü ve müşteri ile karşılıklı etkileşim içinde olan işlerin sayısının artması nedeniyle günümüzün en büyük stresörlerinden biri olarak giderek daha önemli hale gelmiştir (Pugliesi, 1999, s. 126). Bazı yazarlara göre (Morris & Feldman, 1996; Ashfort & Humprey, 1993) kişilerarası sorunların çözümünde duygusal emek, öngörülebilirlik sağladığı için stresin azalmasına katkıda bulunmuş ve iş doyumunu artırmıştır şeklinde yorumlanmıştır.

Aybaş ve Kosa (2018), duygusal emeğin mesleki stres ve işe bağlılık üzerindeki etkilerini ve mesleki stresin duygusal emek ile işe bağlılık arasında aracılık rolü olup olmadığını incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın kapsamını hâlihazırda profesyonel tur rehberliği yapan kişiler oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda, duygusal emek boyutları, derin davranış ve işe bağlılık arasındaki ilişkide pozitif mesleki stresin aracılık rolü oynadığı belirlenmiştir. Öte yandan, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel davranışın pozitif mesleki strese hiçbir katkısı yoktur. Negatif mesleki stres de işe bağlılık ile önemli ölçüde ilişkili değildir. Ayrıca medeni duruma göre sadece derin davranış açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre evli tur rehberlerinin derin davranış ortalaması, bekarların derin davranış ortalamasından daha yüksektir.

Gök (2015) İlaç mümessillerinin duygusal emeğin işe bağlılığa etkisini inceleyen çalışmasında duygusal emek davranışlarının derinlemesine davranma boyutunun işe bağlılığa etkisinin pozitif, yüzeysel davranma boyutunun ise modele etkisinin negatif olduğunu saptamıştır. Ayrıca duygusal emek yüzeysel davranış boyutunun cinsiyet ve medeni durumla ilgili bir fark yaratmadığı da çalışma sonucu olarak değerlendirilmiştir.

Gökova (2013) duygusal emek davranışları alt boyutlarından samimi davranış ve derinlemesine davranış ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuşken, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında da beklenilenin aksine pozitif yönü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Ying Yao (2021) yılında Çinli hemşireler arasında duygusal iş yükü ve işe angaje olma arasındaki eğrisel ilişkiyi değerlendirdiği çalışmasında, duygusal iş yükünün üç boyutunun meslekte duygu kontrolü sağlama eforu, hastaya odaklı duygu bastırma ve normlara göre duygusal rol durumlarının, işe angaje olmayla ikinci derecen ve kübik bir ilişki içerisinde olduğu sonucunu bulmuştur. İşe angaje olma ve meslekte duyguları kontrol etme eforu arasında ikinci dereceden tek yönlü artan fonksiyonel bir ilişki olduğu ancak hastaya bağlı duygu bastırma ve normlara göre duygusal rolün işe angaje olmayla ters U şeklinde eğrisel bir grafiğe sahip olduğunu saptamıştır. Ilımlı düzeyin altındaki seviyelerde hastaya bağlı duygu bastırımı ve normlara göre duygusal rol işe angaje olmayla pozitif bir ilişki içinde değerlendirilmiştir. Belli bir seviyeden sonra bu etkinin negatif olduğu da sonuçlar arasındadır.

Mauno ve diğerleri (2016) yılında hemşireler arasında duygusal iş yükü angajman: algılanan şefkat, liderlik ve iş etiğinin stres azaltmadaki etkinliğini inceledikleri çalışmada, iş etiği, şefkat ve dönüştürücü liderliğin uygulanabilirliğinin işe angaje olmaya dair oluşan stresi ve negatif etkilerini azaltmasını değerlendirmişlerdir. Sonuç olarak yüksek duygusal iş yükü daha az işe angaje olmayla açıklanmıştır. Aynı çalışmada iş etiği yüksek olan hemşirelerin işe angaje olmada iş etiği düşük hemşirelere göre daha yüksek puan aldıkları görülmüştür. İş etiği uygulanabilirliği (yüksek ahlak standartlarına uygun çalışabilme) çalışanı duygusal iş yükünün negatif etkilerinden koruduğu ve aynı zamanda işe angaje olmayı artırdığı için önemli bir kaynak olarak görülmüştür. Şefkat duygusunun iş yükü fazla olan durumlarda zarara sebep olduğu sonucu bulunurken, dönüştürücü liderliğin azaltıcı bir etkisi olmasa bile işe angaje olmaya pozitif etkisi olduğu bulunmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK İLE İŞE ANGAJE OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERCİYES ÜNİVERSİTESİ BİR ALAN ÇALIŞMASI

Bu bölümde araştırma konusunun amacı ve önemi, araştırma modeli ve hipotezleri, araştırmada kullanılan veri toplama aracı ve evren ve örneklem ile veri analizine ait bulgu yorumlar ve araştırmanın sınırlılıkları ele alınmaktadır.

3.1. Araştırmanın Konusu

Bu çalışmanın konusu, sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışları ile işe angaje olma davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

3.2. Araştırmanın Amacı

Günümüz hizmet sektöründe rekabet şartları sürekli olarak gelişim ve değişim göstermektedir. Sağlık sektöründe hizmet veren kurumların da bu şartlara uyum sağlayabilmek, rekabet ortamında avantajlı konuma gelebilmek ve devamlılığı sağlamak amacıyla sahip oldukları insan kaynağını en etkin ve verimli bir biçimde kullanmaları zorunlu hale gelmiştir. Özellikle Örgütsel davranış biliminin çalışma ekonomisi ve performansı üzerine yaptığı çalışmalar, rekabet stratejileri, mal ve hizmet üretim ve sunumları, pazarlama stratejilerinin uygulanması ve yönetim stratejileri gibi konularda farklılaşma ön plana çıkmıştır. Bu farklılaşmadaki en önemli faktörlerden birisi şüphesiz çalışan faktörüdür. Duyguların iş ortamındaki varlığını artırmasıyla, çalışanın duygusal emek davranışlarını sergilediği gerçeğini açıklayan birçok yaklaşım mevcuttur. Duygusal emek davranışlarının hem çalışan hem de kurum için olumlu veya olumsuz birçok etkisi olduğu bilinmektedir. Araştırmalara göre çalışanların paydaşlarla iletişim sürecinde hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi yaparak yüzeysel davranışları, duygusal uyumsuzluğa yol açmakta ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilemektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 97). Yine yüzeysel davranışlarla görevlerini yerine getirmeye çalışan

çalışanların, yaşadıkları duygusal çatışmalar nedeniyle aşırı stres, düşük iş tatmini, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi birçok olumsuz durum yaşadıklarını gösteren çalışmalar mevcuttur (Delen, 2017, s. 104). Pozitif psikolojinin bir yaklaşımı olarak gelişen ve literatüre farklı isimlerle giren İşe angaje olma kavramı, birçoğu olumsuz örgütsel davranış olarak görülen tükenmişlik kavramıyla yakından ilişkilidir. Tükenmişlik kavramı, işe angaje olma (işe adanmışlık) kavramıyla çelişmektedir (Maslach & Leither 1997; Schaufeli & Baker, 2003). Bu modelde; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel performans kavramlarının altında yatan tükenmişlik, işe angaje olma (işe adanmışlık) kavramındaki enerji, aidiyet ve yetkinlik kavramlarına zıt olarak değerlendirilmektedir (Maslach & Goldberg, 1998). İşe angaje olan çalışan işine coşkuyla bağlı, kendini işine ve kurumuna adamış ve iş doyumu yüksek performans sergilemektedir. Buradan hareketle bu çalışmada amaç sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarını ve alt boyutlarını, işe angaje olma davranışı ve alt boyutlarıyla ilişkilendirip bu ilişkiyi literatür çalışması yaparak açıklamaktır.

3.3. Araştırmanın Önemi

Duyguların iş ortamındaki varlığını giderek artırması ile duygusal emek kavramı ve işe angaje olma kavramı gün geçtikçe etkisini artırmaktadır. İnsanla etkileşimin neredeyse en fazla olduğu hizmet sektöründen birisi olan sağlık sektöründe de duygusal emeğin sarf ediliyor olması araştırmanın önemini göstermektedir. Ayrıca sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışları ve işe angaje olma davranışları arasındaki ilişkiyi bir arada değerlendiren bir araştırmaya literatürde rastlanmaması sebebiyle yazındaki boşluğa katkıda bulunmaktadır. Ayrıca Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde görev yapan sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ve işe angaje olma davranışlarını ilişkilendirip çalışanlara, idarecilere ve daha sonraki çalışmalara yol göstermesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

3.4. Araştırmanın Sınırları

Bu çalışma sadece Kayseri ili Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezindeki sağlık çalışanlarına yüz yüze anket aracılığıyla uygulanmıştır. Çalışma anket formu ve hazırlanan duygusal emek ölçeği ve işe angaje olma ölçeği ile sınırlıdır. Ankete cevap veren personelin iş yoğunluğundan veya konu ile ilgili bilgi yetersizliğinden anketi cevaplamada isteksiz davranmaları bir başka kısıttır.

3.5. Araştırmanın Metodolojisi

Araştırmanın metodolojisi kısmında araştırma modeli ve hipotez tasarımı, evren ve örneklem, veri toplama aracı ve veri analiz yöntemleri yer almaktadır.

3.5.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

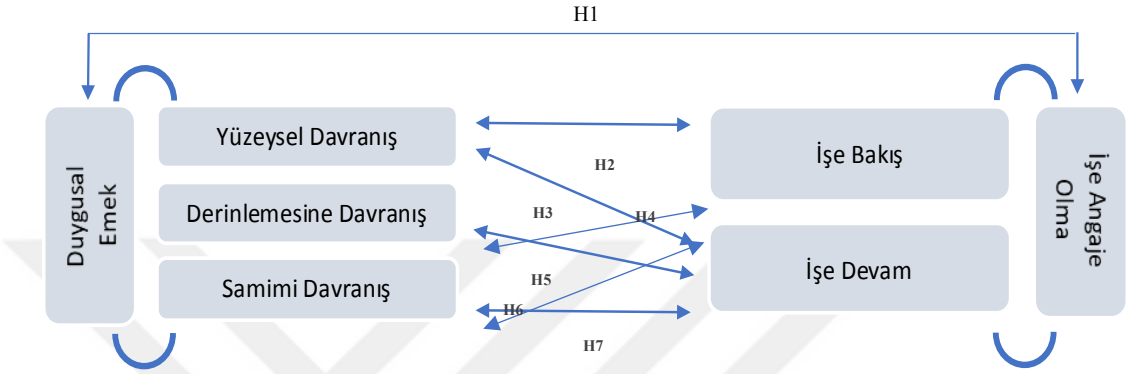
Modele göre duygusal emek davranışları derin davranış, doğal (samimi) davranış ve yüzeysel davranış olmak üzere üç alt boyutta ele alınmıştır. İşe angaje olma davranışı ise işe bakış ve işe devam olmak üzere iki alt boyutta değerlendirilmiştir. Araştırmacılar çalışmalarında duygusal emeğin farklı davranış boyutlarında ortaya çıkabileceğine vurgu yapmıştır. Duygusal emeğin derinlemesine ve doğal (samimi) davranış sergileme boyutu ile yüzeysel davranış sergileme boyutuna birbirinden farklıdır. Çalışan kurumun beklediği davranış modelini içselleştirmeden rol yapmak zorunda kaldığında yüzeysel davranış yüksek çıkacağı düşünülmektedir. Yüzeysel davranışın duygusal uyumsuzluk, duygusal tükenme, stres, işten ayrılma, duyarsızlaşma gibi birçok olumsuz davranışa sebep olduğu bilinmektedir. Ayrıca duygusal çalışma ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşan çalışmalar mevcuttur (Gügercin, 2019, Çelik & Turunç, 2011, s. 233, Zang & Zu , 2008; Cheung vd., 2011).

Duygusal tükenmeyi işe angaje olma kavramının zıttı olarak gören çalışmalarda tükenmişlik kavramı, işe angaje olmanın adanmışlık boyutuyla kavramıyla çelişmektedir ve bu nedenle genişletilmiştir (Maslach & Leither 1997; Schaufeli & Baker, 2003). Buradan hareketle duygusal emek davranışlarının yüzeysel boyutunun işe angaje olma davranışını ve işe bakış ve devam boyutunu negatif ve anlamlı yönde etkileyebileceği hipotezleri oluşturulmuştur. Grandey, (2003) yılında yaptığı çalışmasında derin davranış sergilemenin sahte duygular oluşmasını engellediğini ve çalışanın örgüt tarafından gösterilmesi beklenilen duyguları içsel olarak benimseyerek duygusal uyumsuzluğunu engellediğini tespit etmiştir. Bu durum müşterilerden olumlu dönütler alınmasına da neden olmaktadır. Bu bakımdan, çalışanın sergilediği derin davranış boyutu duygusal emek harcarken sarf ettiği kaynakların geri kazanılmasına neden olmaktadır. Ünler Öz (2007) çalışmasında sadece derinlemesine davranmanın işe bağlılığı artırdığını, yüzeysel davranma içine giren rol yapma ve gerçek duyguları gizlemenin işe bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını tespit etmiştir. Bu sonuca göre derin davranışın işe bakış ve işe devam kısmında adanmışlık boyutunu artırdığını söylemek mümkündür. Buradan

hareketle duygusal emek davranışlarının derinlemesine boyutunun işe angaje olma davranışını ve işe bakış ve devam boyutunu pozitif ve anlamlı yönde etkileyebileceği hipotezleri oluşturulmuştur.

Araştırma modeli aşağıdaki şekilde yer almaktadır.

Şekil 3.1: *Araştırma Modeli*



Araştırma modeli kapsamında hipotezler şu şekildedir:

H1: Duygusal emek davranışı ve işe angaje olma algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe bakış algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe devam algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H7: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

3.5.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın ana kütlesini, Kayseri ilinde bulunan hastanelerdeki sağlık çalışanları oluşturmaktadır. TÜİK' in web sitesinde yayınlanan ''İllere göre Sağlık Personeli Sayısı'' verilerine göre 2019 yılı itibariyle Kayseri sınırları içerisinde 10.161 sağlık personeli bulunmaktadır (http://www.tüik.gov.tr, Erişim Tarihi 15/01/2021).

Araştırmanın örneklemini Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Hastanelerinde görev yapan doktor, hemşire, sağlık teknisyeni, eczacı, biyolog, diyetisyen, unvanına sahip sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin 10.161 olduğu güven düzeyinin %95 ve güven aralığının 0,05 olduğu bir kütlede örneklem büyüklüğünün yaklaşık 350 olması gerektiği belirtilmiştir. Buna göre örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde aşağıdaki formül kullanılmıştır (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004, s.96):

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

Formüle göre;

N: Hedef kitledeki birim sayısı

n: örneklem hacmi

p: İncelenen olayın oluş sıklığı: yani gerçekleşme olasılığı

q: İncelenen olayın olmayış sıklığı: yani gerçekleşmeme olasılığı

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde ''t'' tablosundan bulunan teorik değer

d: Olayın oluş sıklığına göre kabul edilen +/- örneklem hatasını ifade etmektedir.

Bu verilerle ana kütle içerisinden geri dönüş oranları da hesap edilerek basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 375 kişiye ulaşılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda 25 anketin uç değere sahip olduğu tespit edilmiş ve geçersiz sayılmıştır. Sonuç olarak toplam 350 anket değerlendirilmeye alınarak istenilen sayıya ulaşılmıştır.

3.5.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada verilerin toplanmasında Anket formu, Duygusal Emek Ölçeği ve İşe Angaje Olma Ölçeğinden yararlanılmıştır.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özellikleri hakkında sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde katılımcıların duygusal emek davranışlarını belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise işe angaje olma durumunu belirleyen sorular bulunmaktadır.

Demografik değişkenleri ölçmekte kullanılan soru formunun ilk bölümünde katılımcılardan cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu, yaş, çalıştığı birim, mesleki deneyim süresi, mevcut kurumdaki deneyim süresi, aylık gelir ve mesleği seçme nedeni gibi sorulara cevap aranmıştır.

Anketin ikinci bölümünde yer alan Duygusal Emek Ölçeği; Öz (2018) tarafından duygusal emek davranışına ilişkin görüş ve tutumların belirlenmesi amacıyla geliştirilmiş, beşli likert tipinde değerlendirilen bir ölçektir. Ölçeğe göre "(1) Kesinlikle katılıyorum, (2) Katılıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılmıyorum ve (5) Kesinlikle Katılmıyorum anlamına gelmektedir. Ölçek 24 madde ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel davranış alt boyutu 6 madde, derinlemesine davranış alt boyutu 13 ve doğal davranış alt boyutu 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach's Alpha katsatısı 0,812 olarak tespit edilmiştir. Ölçekten alınan puanlar değerlendirilirken; her bir alt boyuttan alınan toplam puan, alt boyuttaki madde sayısına bölünerek aritmetik ortalaması alınmaktadır. Buna göre her bir alt boyutta alt boyut puan ortalaması "1" ve "5" arasında değişmektedir. Ölçek alt boyutlarda ortalama puan "1"e yaklaştıkça duygusal emek davranışının düşük olduğu, puan "5"e yaklaştıkça davranışın yüksek olduğu şeklinde değerlendirilmektedir.

- Yüzeysel Davranış Alt Boyutu (1-6 madde) Cronbach's Alpha katsayısı 0,752
- Derinlemesine Davranış Alt Boyutu (7-19 madde) Cronbach's Alpha katsayısı 0,862
- Doğal (samimi) Davranış Alt Boyutu (20-24 madde) Cronbach's Alpha katsayısı 0,759

Anketin üçüncü bölümünde ise İşe Angaje Olma Ölçeği; Schaufeli vd. (2002) tarafından 17 madde ve 3 boyutlu (Dinçlik, adanmışlık, ilgi) olarak geliştirilmiş, Köse (2015) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. 17 madde ve 2 boyuttan oluşmaktadır. Ölçek beşli likert tipinde olup ölçeğe göre "(1) Kesinlikle katılıyorum, (2) Katılıyorum, (3)

Kararsızım, (4) Katılmıyorum ve (5) Kesinlikle Katılmıyorum anlamına gelmektedir. Faktör analizi sonucu ölçek 2 boyuta (işe bakış- işe devam) indirgenmiştir. Ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,852 olarak tespit edilmiştir.

- İşe Bakış Cronbach's Alpha katsayısı 0,795
- İşe Devam Cronbach's Alpha katsayısı 0,782

Tablo 3.1: *Araştırmanın Güvenirliğine İlişkin Cronbach's Alpha Değerleri*

Ölçekler ve Alt Boyutları	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha	Güvenirlik Seviyesi
Duygusal Emek	24	0,916	Yüksek Güvenirlik
Yüzeysel Davranış	6	0,765	Oldukça Güvenirlik
Derin Davranış	13	0,881	Yüksek Güvenirlik
Doğal Davranış	4	0,753	Oldukça Güvenirlik
İşe Angaje Olma	17	0,872	Yüksek Güvenirlik
İşe Bakış	14	0,856	Yüksek Güvenirlik
İşe Devam	3	0,600	Oldukça Güvenirlik

Ölçeklerin güvenirliğini ölçmek için kullanılan yöntemlerden birisi olan Cronbach's Alpha katsayısı likert tipi ölçeklerde olduğu gibi toplam puan üzerine dayalı ölçeklerin güvenirlik hesaplamalarında sıklıkla başvurulan yöntemlerden birisidir (Alpar, 2014, s. 483). Alpha değerinin yorumlanmasında Alpar (2014, s. 485) 'in referans aldığı aralıklar kullanılmıştır. Buna göre Cronbach's Alpha değeri 0.80 ve üzeri yüksek derecede güvenilir, 0,60 ile 0,80 arası ise oldukça güvenilir kabul edilmektedir.

3.5.4. Veri Analizi

Çalışmada kullanılan ölçek uyarlaması Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi sağlık personelleriyle oluşturulan verilerle sağlanmıştır. Bilimsel açıdan kullanılabilir durumdaki anketlerden elde edilen veriler değerlendirilmeye alınmıştır. Verilerin analizi SPSS 22.0 paket programında yapılmıştır. Verilerin değerlendirilme aşamasından önce kullanılan ölçeklerin kuramsal olarak öngörülen modellere uyumu için güvenilirlikleri test edilmiş daha sonra demografik özelliklere

ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Verilerin analiz edilmesinde tanımlayıcı istatistiklerden, korelasyon ve regresyon testinden faydalanılmıştır.

3.6. Bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın bu bölümünde elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 3.2: *Sağlık Çalışanlarının Sosyodemografik Özellikleri*

Tanıtıcı Özellikler	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Cinsiyet		
Kadın	216	61,7
Erkek	134	38,3
Yaş Ortalaması (X ± SS)	**(min-max)** 34,55±7,364 (20-55)	
Medeni Durum		
Evli	244	69,7
Bekar	106	30,3
Eğitim Durumu		
Lise	5	1,4
Ön lisans	55	15,7
Lisans	189	54,0
Yüksek Lisans	37	10,6
Doktora	2	0,6
Tıpta Uzmanlık	62	17,7
Gelir Durumu		
2500-4500	116	33,1
4.500-10.000	215	61,4
10.000 üzeri	19	5,4

Sağlık çalışanlarının sosyodemografik özelliklerine ilişkin dağılımı Tablo 3.1'de yer almaktadır. Sağlık çalışanlarının %61,7'si kadın, yaş ortalaması 34,55±7,364, %69,7'si evli, %54,0'ı lisans mezunu, %61,4'ü 4.500-10.000 arasında gelir düzeyine sahip olduğu bulunmuştur.

Tablo 3.3: *Sağlık Çalışanlarının Mesleki Özellikleri*

Tanıtıcı Özellikler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Meslek		
Hemşire	148	42,3
Doktor	66	18,9
Sağlık Teknikeri	80	22,9
Sağlık Memuru	41	11,7
Laborant	15	4,3
Çalışılan Birim		
Dahili Birimler	147	42,0
Cerrahi Birimler	71	20,3
Kadın Doğum	14	4,0
Laboratuvar	32	9,1
Pediatri	54	15,4
Diğer	32	9,1
Çalışma yılı		
0-5 yıl	105	30,0
6-10 yıl	86	24,6
11-15 yıl	68	19,4
16-25 yıl	42	12,0
25 yıl ve üzeri	49	14,0
Çalıştığı birimde çalışma yılı		
1-5 yıl	143	40,9
6-10 yıl	91	26,0
11-15 yıl	52	14,9
16-25 yıl	26	7,4
25 yıl ve üzeri	38	10,9

Tablo 3.2'de Sağlık çalışanlarının mesleki özelliklerine ilişkin dağılımı verilmiştir. Sağlık çalışanlarının %42,3'ünün hemşire, %42,0'ının dahili birimlerde çalıştığı %30,0'ının toplam çalışma süresinin 0-5 yıl arasında olduğu, % 40,9'unun 1-5 yıldır aynı kurum da çalıştığı belirlenmiştir.

Tablo 3.4: *Sağlık Çalışanlarının Sağlık Sektöründe Çalışmayı Seçme Nedenleri*

	n	%
Mesleği sevme	104	29,7
Mecburiyet	50	14,3
Maddi kaynak	10	2,9
Kolay İş imkânı	59	16,9
Aile isteği	33	9,4
Sosyal statü	21	6,0
Diğer	73	20,9
Toplam	350	100,0

Sağlık çalışanlarının sağlık sektöründe çalışmayı seçme nedenleri Tablo 3.3'de verilmiştir. Sağlık çalışanlarının %29,7'si mesleğini sevdiğini, %16,9'u kolay iş imkanı olduğu için sağlık sektöründe çalışmayı seçtiğini bildirmiştir. Geri kalanı ise sınav puanı,

tesadüf, öğretmen baskısı, aileden birinin vefatından dolayı bu mesleği seçtim gibi cevaplar vermiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular aşağıda detaylandırılmıştır:

Sağlık çalışanlarının %61,7'si kadın ve %38,3'ü ise erkek, yaş ortalaması 34,55 ± 7,364 (min: 20, max: 55) olarak tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının % 69,7'si evli ve %30,3'ü bekardır.

Sağlık çalışanlarının %54'ü lisans, %15,7'si önlisans ve %14'ü tıp uzmanıdır. Sağlık çalışanlarının %42,3'ü hemşire, %22,9'u tekniker, %18,9'u doktor ve %11,7'si sağlık memurudur. Çalışılan birime yönelik bulgular incelendiğinde, %42'si dahili birimlerde, %20,3'ü cerrahi birimlerde ve %15,4'ü pediatri biriminde çalışmaktadır. Katılımcıların %30'u 0-5 yıldır, %24,6'sı 6-10 yıldır, %19,4'ü 11-15 yıldır, %12'si 16-25 yıldır ve %14'ü 25 ve üzeri yıldır sağlık hizmetlerinde çalışmaktadır. Katılımcıların %40,9'u 1-5 yıldır, %26'sı 6-10 yıldır, %14,9'u 11-15 yıldır ve %10,9'u 25 ve üzeri yıldır aynı hastanede çalışmaktadır.

Sağlık sektöründe çalışmayı seçme nedenine yönelik bulgular incelendiğinde; %29,7'si sevdiği için, %16,9'u kolay iş imkanı olduğu için, %14,3'ü mecburiyetten mesleği seçtiğini belirtmiştir. Sağlık çalışanlarının %33,1'i 2500-4500 TL gelire, %61,4'ü 4500-10000TL gelire ve %5,4'ü 10000 TL üzeri gelire sahiptir.

Tablo 3.5: *Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek ve İşe Angaje Olma Puan Ortalaması*

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Emek	350	1,00	5,00	2,1848	,61728	,772	,1,749
İşe Angaje Olma	350	1,00	5,00	2,5420	,80046	,348	,280

Tablo 3.4 de sağlık çalışanlarının duygusal emek ve işe angaje olma puan ortalaması verilmiştir. Sağlık çalışanlarının Duygusal Emek puan ortalaması 2,18±0,61, İşe Angaje Olma puan ortalaması 2,54±0,80 olarak belirlenmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerleri ise 1,96 ile -1,96 arasında yer almaktadır. Bu durumda normallik varsayımı kabul edilmiş ve parametrik testler uygulanmıştır.

Tablo 3.6: *Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Algısı Alt Boyut Puan Ortalaması*

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Yüzeysel Davranış	350	1,00	5,00	2,1405	,73343	,702	,803
Derinlemesine Davranış	350	1,00	5,00	2,2189	,67797	,694	1,111
Doğal Davranış	350	1,00	5,00	2,1491	,67729	,533	1,195

Tablo 3.5 de sağlık çalışanlarının duygusal emek algısı alt boyut puan ortalaması verilmiştir. Sağlık çalışanlarının Yüzeysel Davranış 2,14±0,73, Derinlemesine Davranış 2,21±0,67, Doğal Davranış alt boyutuna yönelik ortalama puan ise 2,14±0,67 olarak belirlenmiştir. Alt boyutlara yönelik çarpıklık ve basıklık değerleri ise 1,96 ile -1,96 arasında yer almaktadır. Bu durumda normallik varsayımı kabul edilmiş ve parametrik testler uygulanmıştır.

Tablo 3.7: *Sağlık Çalışanlarının İşe Angaje Olma Algısı Alt Boyut Puan Ortalaması*

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
İşe Bakış	350	1,00	5,00	2,5551	,84129	,281	-,143
İşe Devam	350	1,00	5,00	2,4810	,89150	,268	-,202

Tablo 3.6 da sağlık çalışanlarının işe angaje olma algısı alt boyut puan ortalaması verilmiştir. Sağlık çalışanlarının İşe bakış alt boyutuna yönelik ortalama puan 2,55±0,83, işe devam alt boyutuna yönelik ortalama puan 2,48±0,83 olarak tespit edilmiştir. Alt boyutlara yönelik çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Buna göre çarpıklık ve basıklık değerleri 1,96 ile -1,96 arasında yer almaktadır. Bu durumda normallik varsayımı kabul edilmiş ve parametrik testler uygulanmıştır.

Tablo 3.8: *Korelasyon Analizi*

	İşe Angaje Olma	Duygusal Emek
İşe angaje olma	1	
Duygusal Emek	0,598**	1

*p<0,05, **p<0,01, ***p<0,0001 düzeyinde istatistiki olarak önemlidir.

Korelasyon: .598 oranında bir ilişki vardır. Literatürde farklı sınıflamalar olmakla birlikte, genelde: (.00-.30) arasında zayif düzeyde ilişki, (.31-.49) arasında orta düzeyde ilişki, (.50-.69) arasında güçlü düzeyde ilişki ve (.70-.100) arasında çok güçlü ilişki olduğu şeklinde yorumlanmıştır (Tavşancıl,2006).

Korelasyon analiz sonucuna göre sağlık çalışanlarının işe angaje olma ve duygusal emek davranışları arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki vardır (r=.598;p<0.01)

Tablo 3.9: *Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Algısı alt boyutları ve İşe Angaje Olma Algısı alt boyutları Arasındaki İlişki*

	Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	Doğal Davranış	İşe Bakış	İşe Devam
Yüzeysel Davranış	1				
Derin Davranış	0,648**	1			
Doğal Davranış	0,449**	0,707**	1		
İşe Bakış	0,460**	0,541**	0,432**	1	
İşe Devam	0,457**	0,533**	0,434**	0,624**	1

*p<0,05, **p<0,01, ***p<0,0001 düzeyinde istatistiki olarak önemlidir

Duygusal emek davranışı yüzeysel alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe bakış alt boyutu arasında ,460 ilişki oranında (r=.460; p<0.01) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Duygusal emek davranışı yüzeysel alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe devam alt boyutu arasında ,457 ilişki oranında (r=.457; p<0.01) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Duygusal emek davranışı derinlemesine alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe bakış alt boyutu arasında,541 ilişki oranında (r=.541; p<0.01) güçlü ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Duygusal emek davranışı derinlemesine alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe devam alt boyutu arasında,533 ilişki oranında (r=.533; p<0.01) güçlü ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Duygusal emek davranışı doğal alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe bakış alt boyutu arasında, 432 ilişki oranında (r=.432; p<0.01) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Duygusal emek davranışı doğal alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe devam alt boyutu arasında,434 ilişki oranında (r=.434p<0.01) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının duygusal emek alt boyutları ve işe angaje olma alt boyutları tamamı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının (bağımsız değişken) işe angaje olma davranışları (bağımlı değişken) üzerine etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 3.10: *Regresyon Analizi*

Bağımsız değişken	**Bağımlı değişken**	**B**	**Std. Hata**	**(β)**	**t**	**P**	**R**	**R^2**	**F**	**p**
Duygusal emek	İşe angaje olma	,848	,126	,598	6,704	,00	,598	,358	193,655	,000

Tablo 3.9. Regresyon analiz sonuçlarına göre; Anlamlılık düzeyi p<0,01 olduğu için kurulan regresyon modeli anlamlıdır. İlişkinin yordamasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; Sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının işe angaje olma davranışlarına pozitif yönde ve orta düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R^2 değeri: ,358 olarak hesaplanmıştır (R=,598; R^2 değeri: ,358; p<0,01). Bu değer işe angaje olma hali bağımlı değişkeninin (varyansın) %35,8 inin modeldeki bağımsız değişken yani duygusal emek davranışları tarafından açıklandığını göstermektedir. Regresyon modeline dahil edilen bağımsız değişkenin β katsayısı =,598'dir (p<0,01). Buna göre duyusal emek davranışları olduğu için işe angaje olma davranışları üzerinde orta düzeyde (%35,8) anlamlı pozitif bir etkiye sahiptir.

Tablo 3.11: *Hipotez Sonuçları*

HİPOTEZLER	SONUÇ
Hipotez1: Duygusal emek davranışı ve işe angaje olma algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	**KABUL**
Hipotez2: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe bakış algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	**RED**
Hipotez3: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe devam algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	**RED**
Hipotez4: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	**KABUL**
Hipotez5: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	**KABUL**
Hipotez6: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	**KABUL**
Hipotez7: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	**KABUL**

Tablo incelendiğinde hipotez 2 ve 3 ün reddedildiği diğer hipotezlerin ise kabul olduğu görülmektedir. Reddedilen Hipotezler duygusal emek davranışlarının yüzeysel boyutunun işe angaje olma davranışının işe devam ve işe bakış boyutuyla da ilişkisinin beklenilenin aksine pozitif anlamlı olduğu yönündedir.

TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER

Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi sağlık çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen bu araştırmada duygusal emek davranışlarının derinlemesine ve doğal (samimi) davranış alt boyutlarıyla işe angaje olma davranışları alt boyutlarının tamamı arasında pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer taraftan duygusal emek davranışının yüzeysel davranış boyutuyla işe angaje olma davranışlarından işe bakış ve işe devam boyutlarında beklediğimizin aksine yine pozitif yönlü istatistiksel bir sonuç elde edilmiştir. Araştırmanın bu sonucu Gülova, A. (2013) ve Türkay vd. (2011) yılında yaptığı araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Duygusal emek davranışları sağlık çalışanlarının vazgeçilmez bir parçasıdır. İşe angaje olma sağlık sektörü çalışanlarının kalitesi ve kurum kültürü için önemli bir etkendir. Profesyonel bir sağlık çalışanı için, hasta memnuniyeti, çalışanın kişisel başarısı, problem çözme yeteneği ve ihtiyaçları karşılama yeteneği de işlerinde iyi olmaları için önem arzetmektedir. Bu etkenler kalıcı ve güçlü bir motivasyon kaynağı olarak işi angaje etme oranını artırmak için kullanılabilir. Duygular çok fazla bastırıldığında çalışan kendini tüketmeye başlar bu da angaje olma oranını düşürebilir.

Schaufelinin tanımına göre işe angaje olmak pozitif, tatmin edici duygular ve bilişsel hallerin coşku, kendini adama ve kendini işine verme durumudur (Schaufeli vd., 2002, s. 702). Coşku veya heves çalışanların zorluklar karşısında gösterdiği ısrar, direnç ve enerjiyi tanımlamaktadır. Kendini adama ise çalışanların işlerinde zorluklar karşısında katılım, gurur ve gönüllülük göstermeleridir. İşine kendini vermek ise zamanın akışını unutarak işle meşgul olmaktır. Bu durumda işe angaje olma oranını artırmak performans ve hizmet kalitesi açısından önemlidir. İşlerine angaje olmuş sağlık çalışanları daha canlı, enerjik kendini işlerine kaptırmış, işini coşkuyla yapan ve işlerine gönülden adanmış kişiler olarak bireysel ve örgütsel bazda pozitif yönde gelişim sunacaklardır. İşe angaje olmanın sunacağı örgütsel bazda işe devam boyutunda örgütsel bağlılığı artırıcı sonuçlar sergilemesi beklenmektedir. Çalışanın istenilen performansı fazlasıyla sergilemesi,

örgütsel amaçlara ulaşma, örgüt ikliminin yaratılması, örgüt ortamındaki iletişim sorunlarının minimuma indirilmesi ve örgüt ortamında daha fazla vatandaşlık davranışı sergilenmesi, işe angaje olmada işe devam boyutunun olumlu çıktısı olarak düşünülmektedir. Ayrıca yüksek seviyede işe angaje olma hali daha az devamsızlık ve iş hacmi oranlarına, kişisel teşebbüste yüksek arza, önleyici tedbirler alan davranışlara ve öğrenme motivasyona sebep olmaktadır (Schaufeli & Salanova, 2007). İşe angaje olmanın işe bakış boyutunda bireysel çıktıları ise işin severek yapılması, iş doyumunun artması, işe tatmin olma durumu, çalışanların aile ve sosyal hayatlarında daha motive ve mutlu bireyler olmasının getireceği pozitif sonuçlar olarak değerlendirilmiştir.

Duygusal emek belli bir işin gerekliliğini sağlamak için belli duyguları yansıtmak olarak tanımlandığından oluşabilecek duygusal iş yükü de hem çalışan hem de örgüt açısından sorun teşkil etmektedir. İşe angaje olmanın önemi ise sağlık kurumu için işe bakış ve işe devam boyutunda olumlu sonuçlarının olması yönündedir. Bu açıdan bakıldığında sağlık sektörü için bu çalışma göz ardı edilemez niteliktedir.

İşin duygusal talepleri olumlu duygular gibi kaynaklarla dengelenirse işe bağlılığı olumlu yönde etkileyebilmektedir (Schaufeli vd., 2009). Buradaki olumlu duygular, iş-talep modelinde ifade edilen kişisel kaynaklardan birini oluşturmaktadır (Bakker & Demerouti, 2008; Bakker & Bal, 2010). Duygusal emek, görevin etkinliğini ve kendini ifade etmeyi kolaylaştırır, ancak müşteri beklentileri karşılanmazsa duygusal uyumsuzluk-çelişki ve kendine yabancılaşmaya yol açabilir (Ashfort & Humprey, 1993, s. 88). Aybaş ve Kosa (2018), duygusal emeğin mesleki stres ve işe bağlılık üzerindeki etkilerini ve mesleki stresin duygusal emek ile işe bağlılık arasında aracılık rolü olup olmadığını incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda, duygusal emek boyutları, derin davranış ve işe bağlılık arasındaki ilişkide pozitif mesleki stresin aracılık rolü oynadığı belirlenmiştir. Öte yandan, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel davranışın pozitif mesleki strese hiçbir katkısı olmadığı negatif mesleki stres de işe bağlılık ile önemli ölçüde ilişkili olmadığı belirlenmiştir.

Bu araştırmanın sonucu göstermiştir ki Erciyes Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezinde görev yapan sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının her boyutu ile işe angaje olma arasında pozitif anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Duyguları kontrol altına alabilmek ve ılımlı duygu aktarımı sağlık çalışanlarının işe angaje olmasına

fayda sağlamıştır. İşe angaje olmayı sağlayan kişisel ve mesleksel kaynakları araştırmak organizasyonlara pozitif geri döneceği için bu açılardan önemlidir.

Araştırma kapsamında öneriler şu şekildedir:

- İleride yapılacak olan çalışmalarda özel ve kamu hastanelerinde araştırma yapılarak karşılaştırma yapılabilir.
- İleride yapılacak olan çalışmalarda görüşme formu yapılarak derinlemesine araştırma yapılabilir.

EKLER

EK1: Anket Formu

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÖLÇEĞİ

	DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İFADELERİ	KESİNLİKLE KATILIYORUM	KATILIYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
1	Hastayla sorun yaşadığımda olayın üzerine gitmeyerek beklemeyi tercih ederim.	1	2	3	4	5
2	Olumsuz durumları önlemek için sakin davranış sergilerim.	1	2	3	4	5
3	Gerilim yaşamamak için kendimi kontrol etmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
4	Ailevi sorunlarımı, iş ortamına yansıtmamaya çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
5	Yaşanan olumsuz olayları dikkate almadan, mesleğimin gereklerini yaparım.	1	2	3	4	5
6	Meslek imajımı korumak için gerçek duygularımı (ağlama, üzülme vb) çevreme göstermemeye çalışırım.	1	2	3	4	5
7	Hastaların gereksinimlerini karşılamak için görevim dışında da çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
8	Mesleğimin duygusal olarak bana çok şey kattığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
9	Tüm olumsuzluklara karşı hasta doyumu ve mutluluğu için çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
10	Hastaların yaşadığı sağlık sorunlarını benim de yaşadığımı düşünürüm.	1	2	3	4	5
11	Hastaların olumlu geri bildirim vermeleri (teşekkür etmeleri) çalışma isteğimi artırır.	1	2	3	4	5
12	Hastaların korku ve endişelerini gidererek kendilerini güvende hissetmelerine çalışırım.	1	2	3	4	5
13	Çalışma ortamındaki olumsuzlukları, çalışma arkadaşlarımla konuşarak rahatlarım.	1	2	3	4	5
14	Hastanın yaşadığı duygusal çöküntüyü (mutsuzluğu) hissederim.	1	2	3	4	5
15	Hastayla aramızda güven bağı oluşması gerektiğini düşünürüm.	1	2	3	4	5
16	Hastalara bakım verirken olumsuz ruh halim kendiliğinden yok olur.	1	2	3	4	5
17	Tüm mesai boyunca hastalarla yakın iletişim halinde bulunurum.	1	2	3	4	5
18	……..mesleği insanın kendisinden önce başkasını düşünmeyi gerektiren bir meslektir.	1	2	3	4	5
19	…….mesleği duygusal anlamda çaba göstermeyi gerektirir.	1	2	3	4	5
20	Hastalarla konuşmaktan, sohbet etmekten hoşlanırım.	1	2	3	4	5
21	Hastalara içimden geldiği gibi davranırım.	1	2	3	4	5
22	Hastalara içten gülümseyerek bakım veririm.	1	2	3	4	5
23	Hastaların kalbini kırdığımda pişmanlık duyarım.	1	2	3	4	5
24	Hastalara, karşılık beklemeden yaklaşırım.	1	2	3	4	5

Lütfen aşağıda yer alan kişisel bilgilerinizi belirtiniz
Cinsiyetiniz? ( ) Kadın ( ) Erkek
Yaşınız?.....
Medeni Haliniz? ( ) Evli ( ) Bekar
Eğitim Durumunuz?
( ) İlk Öğretim ( ) Lise Eğitim Durumunuz? ( ) İlk Öğretim ( ) Lise ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Yüksek Lisans ( ) Doktora ( ) Tıp Fakültesi
Mesleğiniz? ……..
Hastanede hangi birimde çalışmaktasınız?
……
Sağlık sektöründe ne kadar süredir hizmet ediyorsunuz?
.....
Bu hastanede ne zamandır çalışıyorsunuz?
…….
Bu mesleği seçme nedeniniz?
……..
Aylık geliriniz?

İŞE ANGAJE OLMA ÖLÇEĞİ

	İŞE ANGAJE OLMA İFADELERİ	KESİNLİKLE KATILIYORUM	KATILIYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
1	Çalışıyorken kendimi çok enerjik hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	Yaptığım işi amaçlı ve anlamlı buluyorum.	1	2	3	4	5
3	Çalışırken zaman hızla akıp geçiyor.	1	2	3	4	5
4	İşteyken kendimi güçlü ve zinde hissediyorum.	1	2	3	4	5
5	İşime coşkuyla bağlıyım.	1	2	3	4	5
6	Çalışıyorken etrafımdaki her şeyi unutuyorum.	1	2	3	4	5
7	İşim bana ilham vermektedir.	1	2	3	4	5
8	Sabahları uyandığımda işe gitmek için can atarım.	1	2	3	4	5
9	Yoğun çalışıyorken bile kendimi mutlu hissederim.	1	2	3	4	5
10	Yaptığım işten gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5
11	Çalışıyorken kendimi yaptığım işe kaptırıyorum.	1	2	3	4	5
12	Ara vermeden uzun bir süre işime devam edebilirim.	1	2	3	4	5
13	Benim işim herkesin yapabileceği bir iş değildir.	1	2	3	4	5
14	Çalışıyorken işimin cazibesine kapılır giderim.	1	2	3	4	5
15	İşteyken zihnim daha kıvrak ve daha etkindir.	1	2	3	4	5
16	İşimden ayrılmak benim için çok zordur. (İşimden ayrılamam)	1	2	3	4	5
17	Her türlü güçlüğe rağmen işime sebatla devam ederim.		2	3	4	5

Not: Ölçek iki boyutludur.
1. Boyut (İşe Bakış): 1.,2.,3.,4.,5.,6.,7.,8.,9.,10.,11.,12.,14.,15. Maddeler
2. Boyut (İşe Devam): 13.,16.,17. Maddeler

EK2: Etik Kurulu Onayı

ETİK KURUL ONAYI

Bu çalışma için Etik Kurul onayı Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu'nun 26/09/2019 tarihli ve 29 numaralı kararı ile alınmıştır.

EK3: Uygulama İzin Formu

Evrak Tarih ve Sayısı: 09/10/2019-E.20361

T.C.
ERCİYES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü

Sayı :44008645/050.99/E. 20361 09/10/2019
Konu :Neslihan TAMUCA

Sayın Neslihan TAMUCA

İlgi : 20/09/2019 tarih ve 4163 sayılı dilekçeniz.

İlgi dilekçeniz Merkez Müdürlüğümüz Kalite Kurulu'nun 09/10/2019 tarihli toplantısında görüşülmüş olup "Sağlık çalışanları üzerinde duygusal emek davranışları ile işe angaje olma davranışları arasındaki ilişki" konulu tez çalışmasının hastanemiz bünyesinde yapılması uygun görülmüştür.

Bilgilerinize rica ederim.

e-imzalıdır

Prof.Dr. Ahmet GÜNEY
Başhekim
Merkez Müdürü

Evrakı Doğrulamak İçin : http://ebys.erciyes.edu.tr/enVision-Sorgula/validate_doc.aspx?V=BEL5LK6AY Pin : 32912
Erciyes Üniversitesi Talas Yolu Melikgazi 38039 KAYSERİ
Telefon: +90 352 437 49 01
E-Posta: tfh@erciyes.edu.tr
Ayrıntılı bilgi için irtibat: Gülü İşaret
Faks: +90 352 437 52 73
Elektronik Ağ: http://www.erciyes.edu.tr

Bu belge, 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.
Evrak Doğrulaması http://ebys.erciyes.edu.tr/enVision-Sorgula/validate_doc.aspx?V=BEL5LK6AY adresinden yapılabilir. (Pi

KAYNAKÇA

Adenike, A. (2011). Organizational climate as a predictor of employee job satisfaction: Evidence from covenant university. *Business Intelligence Journal*, 4(1), 151-165.

Akat, İ., Budak, G., & Budak, G. (2002). *İşletme yönetimi* (4. Baskı). Barış Yayınları.

Akbulut, A.C. (2018). Depresyonun duygu düzenleme süreçlerinin incelenmesi. *Ankara Üniversitesi Klinik Psikiyatri Dergisi*, 21(2), 184-192.

Albrecht, S. L. (2010). *New horizons in management. handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice* (1. Baskı). Edward Elgar Publishing.

Alpar, R. (2014). *Uygulamalı istatistik ve geçerlik-güvenirlik: Spor, sağlık ve eğitim bilimlerinden örneklerle* (6. Baskı). Detay Yayıncılık.

Alpugan, O. (1998*). İşletme bilimine giriş* (2. Baskı). Per Yayınları.

Altuğ, D. (1997). *Örgütsel davranış* (2. Baskı). Haberal Eğitim Vakfı.

Antoniou, A. S., Polychroni, F., & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682-690. https://doi.org/10.1108/02683940610690213

Ardıç, K., & Polatcı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2009), 21-46.

Arı, S. (2011). *Örgüt ikliminin işle bütünleşme üzerine etkisi ve bir uygulama* (Tez No. 303751) [Yüksek Lisans tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Arifin, F., Afnan, A., Djumahir, T., & Rahayu, M. (2014). Organizational culture, transformational leadership, work engagement and teacher's performance: Test of a model. *International Journal of Education and Research,* 2(1), 114. https://doi.org/10.1108/02683940610684409

Armor, D. A., & Taylor, S. E. (1998). Situated optimism: Specific outcome expectancies and self-regulation. *In Advances in Experimental Social Psychology*, 30, 309-379. https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60386-X

Arslan, E. T., & Demir, H. (2017). İşe angaje olma ve iş tatmini arasındaki ilişki: Hekim ve hemşireler üzerine nicel bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*: *Celal Bayar*

Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 24(2), 371389. https://doi.org/10.18657/yonveek.335232

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. https://doi.org/10.2307/258824

Ashforth, B.E., & Humphrey, R. H. (1993) Emotional labor in service roles: The ınfluence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115. https://doi.org/10.2307/258824

Aslan, Ş. (2004). Hastanelerde örgütsel çatışma: Teoriye örnek bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 599-617.

Aşık, N. A. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme, *Türk İdare Dergisi*, 467, 31–51.

Atcıoğlu, E. (2018). *Okulların etkililik düzeyleri ile çalışanların işe angaje olma düzeyleri arasındaki ilişki* (Tez No. 498730) [Yüksek Lisans tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Attridge, M. (2009). Measuring and managing employee work engagement: A review of the research and business literature. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24, 383-398. https://doi.org/10.1080/15555240903188398

Aybas, M. (2014). *İnsan kaynakları uygulamalarının çalışanların işe adanmışlığı üzerindeki etkisi ve pozitif psikolojik sermayenin aracı rolü konuya ilişkin bir araştırma* (Tez No. 386911) [Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Aybas, M., & Kosa, G. (2018). Duygusal emeğin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerindeki etkisi: Tur rehberleri üzerinde bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (ICEESS'18), 103-111. https://doi.org/10.18506/anemon.452645

Aydın, M. (2000). *Eğitim yönetimi* (2. Baskı). Hatiboğlu Yayınevi.

Aydıner, M. N. (2017). *Kadın öğretmenlerin aile hayatı ve çocuk yetiştirme tutumu ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki: Bir özel okul örneği* (Tez No. 491493) [Yüksek Lisans tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Babadağ, K. (2001). Meslekleşme ve kadın. I. Uluslararası ve VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi, Antalya, Türkiye, 29 Ekim – 2 Kasım 2000; Kongre kitabı: 35- 39.

Bağcı, Z. ve Bursalı, Y.M. (2015). Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisi: Denizli ilinde hizmet sektöründe görgül bir araştırma. *Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (10), 69-9.

Bakker, A. B., & Bal, M. P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189-206. https://doi.org/10.1348/096317909X402596

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. https://doi.org/10.1108/13620430810870476

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). *Towards a model of work engagement*. Career Development International. https://doi.org/10.1108/13620430810870476

Bakker, A. B. Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28. https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352

Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274. https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274

Bal, E. A. (2008). *Öz-yeterlilik, ortamsal faktörler ve esenlik: İşe gönülden adanmanın etkisi* (Tez No. 221399) [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Bal, E.A. (2009). *Bir pozitif psikoloji kavramı olarak işe gönülden adanma (work engagement) ve insan kaynakları açısından önemi.* Osmangazi Üniversitesi 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Bildiri Kitabı, 546-552.

Barnard, C. I. (1968). *The functions of the executive* (Vol. 11). Harvard university press.

Basım, B. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlaması çalışması. *Celal Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 9(1), 77-90.

Başaran, İ. E. (1991). *Örgütsel davranış, insanın üretim gücü* (1. Baskı). Gül Yayınevi.

Berg, A. (2013). *Team level engagement as a mediator for the relation between perceived supervisor support and organizational performance*. [Master Thesis, Tilburg University].

Bıçakçı, İ. (2003). *İletişim ve halkla ilişkiler*, Kapital Medya Hizmetleri.

Birdal, İ., & Aydemir N. (1992). *Yönetim teorileri*, Sistem Yayıncılık.

Bogler, R., & Somech, A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education*, 20(3), 277-289. https://doi.org/10.1016/j.tate.2004.02.003

Brown, J. (2006). *Sex segregation and ınequality in the modern labor market*, Bristol: The Policy Press University of Bristol. https://doi.org/10.2307/j.ctt9qgvjq

Crawford, J. R., & Henry, J. D. (2004). The positive and negative affect schedule (PANAS): Construct validity, measurement properties and normative data in a large non-clinical sample, *British Journal of Clinical Psychology*, 43, 245-265. https://doi.org/10.1348/0144665031752934

Çağlar, E. S. (2011). *Çalışanları güçlendirmenin, güçlenme aracılığıyla, işe tutkunluğa etkisinde liderlik tarzları ve çalışma amaçlarının rolü* (Tez No.291566) [Doktora tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Çakıl, E. (2011). *Üniversite hastanesinde çalışan hemşire ve asistanlarda mobbingin işe gönülden adanma üzerine etkisi* (Tez No. 322204) [Yüksek lisans tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *19 Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-94. https://doi.org/10.7822/egt171

Değirmenci, S. (2016). *Hemşireler için Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi.* (Tez No. 433256) [Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Delen, G.M. (2017). *Emek sürecinde son nokta: Duygusal emek ve tinsel emek* (1. Baskı). Türkmen Kitabevi.

Demerouti, E. Bakker, A. B. Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499. https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499

Demirel, T. (2014). *Tükenmişlik ve işe adanmanın öncülleri: Uçuş teknisyenleri üzerinde bir araştırma.* (Tez No. 364990) [Yüksek Lisans tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir

Doğan, E. (2002*). Çalışanların işine cezbolması: Dönüştürücü liderlik tarzının lidere olan güvenin güçlenmesine ve negatif / pozitif duygulanımın etkileri*. (Tez No. 110767) [Doktora tezi, İstanbul Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Douglas, S.M. (2010). *Organizational climate and teacher commitment.* (Tez No. 3439807) [Doktora tezi, Alabama Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Eğinli, A.T. (2009). Çalışanlarda iş doyumu: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23 (3), 35-52.

Erel, Ö.G. (2015). *Duygusal zeki organizasyonlar: Liderle, takımlar ve bireyler* (1.Baskı). Literatürk Yayınları.

Eren, E. (1981). *İşletme ve yönetim sistemleri* (1. Baskı). Sakarya Devlet Mühendislik Mimarlık Akademisi Yayınları.

Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin iş görenlerin duygu gösterimlerinin yönetime olan etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 3 (6), 18-33.

Ertemli, H. B. (2011). *İş aile ve aile iş çatışmalarının işe cezbolma üzerindeki etkisine yönelik bir uygulama*. (Tez No. 285862) [Yüksek Lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Ertürk, A. Kara, S. B. K., & Güneş, D.Z. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.

Ertürk, R., & Aydın, B. (2018). Yeniçağa ve Dörtdivan ilçelerindeki okullarda örgütsel iletişim ve işe angaje olma davranışı: Öğretmen görüşlerine dayalı ilişkisel bir analiz. *Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 9(2), 86-99.

Esen, E. (2011). Çalışanların örgüte cezbolması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi,* 30(1), 377-390.

Genç, N. (2004), *Yönetim ve organizasyon: Çağdaş sistemler ve yaklaşımlar*. Seçkin Yayınevi.

Goleman, D. (2009). *İş başında duygusal zeka* (9. Baskı). Varlık Yayınları.

Gök, G., & Güzel, Ö. (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Journal of Travel and Hospitality Management*, 10(3), 107-123. https://doi.org/10.4026/1303-2860.2011.0174.x

Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Ocupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.1.95

Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An Integrative Review, *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.

Güğercin, U. (2019). Duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkisi: Özbenlik çelişki teorisi çerçevesinde bir analiz. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(11), 177-192.

Gülova, A. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversite öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.

Gülşen, M. (2017). *Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.* (Tez No. 466277) [Yüksek Lisans tezi, Celal Bayar Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Güner, H. (2006). *Öğretmenlerin adanmışlık sorunu: İstanbul ili örneğinde bir çalışma*. (Tez No. 231849) [Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Güneşer, A. B. (2007). *The effect of person-organizatıon fit on organizational commitment and work engagement: The role of person supervisor fit*. (Tez No. 208825) [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreç ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11, (1), 167-185.

Gürbüz, S., & Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (2. Baskı). Seçkin Yayıncılık.

Güven, S. (2012*). İşe yönelik destek ve çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişki* (Tez No. 327913) [Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268. https://doi.org/10.1037//0021-9010.87.2.268

Hicks, H., & Gullet, R. (1981). *Organizasyonlar: Teori ve davranış* (Çev. B. Baykal). İİTİ İşletme Bilimleri Enstitüsü, s. 48. (Orijinal çalışma 1974' te yayımlandı).

Hobfoll, S. E., Johnson, R. J., Ennis, N., & Jackson, A. P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(3), 632. https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.3.632

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.

Hochschild, A.R. (2003) *The managed heart: Commercialization of human feeling with a new afterword*. University of California Press.

Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Nobel Yayınları.

Jenks, James, M., & Jhon M. Kelly. (1995). *Dont do delegate: The secret power of successful managers* (Second Edition). Kogan Page.

Jiang, Y., Li, P., Wang, J., & Li, H. (2019). Relationships between kindergarten teachers' empowerment, job satisfaction, and organizational climate: A chinese model. *Journal of Research in Childhood Education*, 33(2), 257-270. https://doi.org/10.1080/02568543.2019.1577773

Judge, T. A., Fluegge Woolf, E., Hurst, C., & Livingston, B. (2006). Charismatic and transformational leadership: A review and an agenda for future research. *Zeitschrift für Arbeits-und Organisations psychologie AveO,* 50(4), 203-214. https://doi.org/ 10.1026/0932-4089.50.4.203

Judge, T. A., Van Vianen, A. E., & De Pater, I. E. (2004). Emotional stability, core self-evaluations, and job outcomes: A review of the evidence and an agenda for future research. *Human Performance*, 17(3), 325-346. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1703_4

Jung, D. I., & Sosik, J. J. (2002). Transformational leadership in work groups: The role of empowerment, cohesiveness, and collective-efficacy on perceived group performance. *Small Group Research*, 33(3), 313-336. https://doi.org/10.1177/10496402033003002

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. https://doi.org/ 10.2307/256287

Kangallı P. (2005). *Sivas ili hastanelerinde çalışan hemşirelerin otonomi düzeyleri ve otonomiyi etkileyen mesleki ve kuramsal faktörlerin incelenmesi* (Tez No. 194073) [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi] Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Kanten, P. (2012). *İşgörenlerde işe adanmanın ve proaktif davranışların oluşumunda örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşmenin önemi* (Tez No. 321843) [Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Kanten, P., & Yeşiltaş, M. (2013). Pozitif örgütsel davranışlar üzerine kavramsal bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4(8), 83-106.

Karakaş, A., & Gökmen, G. (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini duygusal emek ve iş stresi: Konya'da bir araştırma. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,18(3), 99-127. https://doi.org/10.11616/asbed.vi.470690

Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı: 3(1), 215 – 230.

Kartal, N. (2017). *Sağlık çalışanlarında işe cezbolma, işe yabancılaşma ve performans arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi.* (Tez No. 456862) [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Kavgacı, H. (2014). *İlköğretim kurumu öğretmenlerinin işle bütünleşme düzeylerinin bireysel ve örgütsel değişkenlerle ilişkisi*. (Tez No.36266) [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Kaya, F. Yıldız, S. Atsız, O., & Aghayeva, S. (2017). Stresle başa çıkma tarzları ile duygusal emek ilişkisi: Üniversite öğrencileri örneği. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3).

Keenan, K. (1996). *Zamanı doğru kullanma* (Çev. E. Koparan). Remzi Kitabevi.

Kılınç, M. (2001). *Yönetim ve organizasyon*. Nobel Yayınları.

Kimwarey, M. C., Chirure, H. N., & Omondi, M. (2014). Teacher empowerment in education practice: Strategies, constraints and suggestions. *IOSR Journal of*

Research & Method in Education (IOSR-JRME), 4(2), 51-56. https://doi.org/10.9790/7388-04225156

Klecker, B., & Loadman, W. (1996). *An analysis of the school participant empowerment scale* (Short and Rinehart, 1992), American Educational Research Association.

Koelen, M. A., & Lindström, B. (2005). Making healthy choices easy choices: The role of empowerment. *European journal of clinical nutrition*, 59(1), S10S16. https://doi.org/10.1038/sj.ejcn.1602168

Kolbaşı, E. (2019). *Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki: Denizli'deki özel okul öğretmenleri üzerinde bir araştırma.* (Tez No.566891) [Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Köse, A. (2015*). İşe angaje olma ile örgütsel destek algısı ve örgüt iklimi arasındaki ilişki*. (Tez No.428442) [Doktora tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Köse, A. (2016). The impact of demographic features on teachers' work engagement. *Turkish Journal of Education*, 5(4), 255-264. https://doi.org/10.19128/turje.267924

Köse, S. Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma*. Celal Bayar Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 12(2), 165-185.

Kular, S., Gatenby, M., Rees, C., Soane, E., & Truss, K. (2008). *Employee engagement: A literature review*. Kingston University Working Paper Series No:19.

Lee, T. H. (1995). Toplam Kalite Yönetimi ve Liderlik (Çev. O. Pazarcık), *Verimlilik Dergisi, Toplam Kalite Özel Sayısı*, 17-24.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of ınterpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308. https://doi.org/10.1002/job.4030090402

Lockwood, N.R. (2007). Leveraging employee engagement for competitive advantage: HR's Strategic Role. *Society for Human Resource Management Research Quarterly*, 1, 1-12.

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x

MacDonald, C. (2002). Nurse autonomy as relational. *Nursing ethics,* 9(2), 194-201. https://doi.org/10.1191/0969733002ne498oa

Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and organizational Psychology*, 1(1), 3-30. https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x

Marks, H. M., & Louis, K. S. (1999). Teacher empowerment and the capacity for organizational learning. *Educational Administration Quarterly*, 35(5), 707750. https://doi.org/10.1177/00131619921968806

Maslach, C., & Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout – the cost of caring*. Prentice-hall, inc., Englewood Cliffs.

Maslach, C., & Leiter, P. M. (1997). *The truth about burnout*. Jossey- Bass, San Francisco: Ca.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3

Mauno, S., Ruokolainen, M., Kınnunen, U., & De Bloom J. (2016). Emotional labour and work engagement among nurses: Examining perceived compassion, leadership and work ethic as stress buffers. *Journal of Advanced Nursing*, 72(5), 1169-1181. https://doi.org/10.1111/oca.12906

Mayrhofer, W., Meyer, M., Schiffinger, M., & Schmidt, A. (2008). The influence of family responsibilities, career fields and gender on career success. *Journal of Managerial Psychology*, 23(3), 292. https://doi.org/10.1108/02683940810861392

McKnight, P., McKnight, K., Sidani, S, S., & Figueredo, A. (2007). *Missing data: A gentle introduction*. Guilford Press.

McMillan, J., & Schumacher, S. (2014). *Research in education: Evidence-based inquiry* (7 th ed.). Pearson Education Limited.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: Its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 618. https://doi.org/10.1037//0021-9010.71.4.618

Öz, E. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. Beta Yayınları.

Özen, M. (2017). *Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama*. (Tez No. 471410) [Yüksek Lisans tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Özer, Ö., Saygılı, M., & Uğurluoğlu, Ö. (2015). Sağlık çalışanlarının işe cezbolma düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir araştırma. *Business and Management Studies: An International Journal*, 3(3), 261-272.

Özgen, H., & Türk, M. (1997). Hizmet sektöründe rekabette başarının anahtarı: Personel güçlendirme (Empowerment). *Amme İdaresi Dergisi*, 30(4), 75-86.

https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.559

Özkalp, E., & Meydan, B. (2015). Schaufeli ve Bakker tarafından geliştirilmiş olan işe angaje olma ölçeğinin Türkçe'de güvenilirlik ve geçerliliğinin analizi. *The Journal of Industrial Relations and Human Resources,* 17(3), 1-19. https://doi.org/10.4026/1303-2860.2015.0285.x

Özkaplan, N. (2009). Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 21(2), 15-24.

Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982), Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305. https://doi.org/10.1177/001872678203500402

Polatcı, S., & Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekanın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.

Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and wellbeing. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154. https://doi.org/10.1023/A:1021329112679

Ravikumar, T. (2013). A study on impact of team work, work culture, leadership and compensation on engagement level of employees in MSMEs in India. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 2(8), 175-185.

Reynolds, M., & Vince, R. (2004). Kritik yönetim eğitimi ve aksiyon temelli öğrenme: Sinerjiler ve çelişkiler. *Yönetim Akademisi Öğrenme ve Eğitim*. 3 (4), 442-456.

Roberts, D. R., & Davenport, T. O. (2002). Job engagement: Why it's important and how to improve it. *Employment Relations Today*, 29(3), 21. https://doi.org/10.1002/ert.10048

Saruhan, Ş. C., & Yıldız, M. L. (2009). *Çağdaş yönetim bilimi*. Beta Yayınevi.

Saruhan, Ş. C., & Türker, M. V. (2003, 22-24 Mayıs). *Personel güçlendirme: Yüksek performans için olmazsa olmaz bir gereklilik mi? Geçici bir yönetim hevesi mi? Yoksa hepsinden öte bir insan kaynakları stratejisi mi? Bankacılık sektöründe bir araştırma.* XI. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi'nde sunulan bildiri (ss. 78-85) Afyon Kocatepe Üniversitesi, Yayın No: 57, Uyum Ajans.

Sawang, S. (2012). Is there an inverted u-shaped relationship between job demands and work engagement: The moderating role of social support*? International Journal of Manpower,* 33(2), 178-186. https://doi.org/10.1108/01437721211225426

Schaufeli, W. B. (2012). Work Engagement what do we know and where do we go? *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3-10.

Schaufeli, W. B. (2015). *Engaging leadership in the job demands-resources model*. Career Development International.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315. https://doi.org/10.1002/job.248

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational behavior,* 30(7), 893-917. https://doi.org/10.1002/iş.595

Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-79. https://doi.org/10.1023/A:1015630930326

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht work engagement scale: Preliminary manual.* Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.

Schermerhorn, J. R. (1995). *Basic organizational behavior*. John Wiley ve Sons, Inc.

Schlechty, P. C. (2006). *Okulu yeniden kurmak* (Çev. Y. Özden). Nobel Yayın Dağıtım.

Seçer, İ., Halmatov, S., & Gençdoğan, B. (2013). Duygusal tepkisellik ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Güvenirlik ve geçerlilik çalışması. *Sakarya University Journal of Education,* 3(1), 77-89.

Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma görevlilerinde tükenmişlik düzeyi ile yalnızlık düzeyi ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından değerlendirilmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi). Selçuk Üniversitesi Dijital Arşiv Sistemi'nden edinilmiştir.

Sezen, G. (2014). *Öğretmenlerin işle bütünleşme ve iş yaşamında yalnızlık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Tez No.363444) [Yüksek Lisans tezi, Sakarya Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Short, P. M., & Greer, J. T. (1997). *Leadership in empowered schools: Themes from innovative efforts*. Upper Saddle River. Prentice Hall.

Short, P. M., & Rinehart, J. S. (1992). School participant empowerment scale: Assessment of level of empowerment within the school environment. *Educational and Psychological Measuremen*t, 52(4), 951-960.

Squire-Kelly, V. D. (2012). The Relationship between Teacher Empowerment and Student Achievement. Electronic Theses and Dissertations. 406.

Strong, E. P. (1981). *Yönetim kavramı*. (Çev. İ. Özalp ve C. Koparal). Eskişehir Devlet Mühendislik ve Mimarlık Akademisi Yayınları.

Şimşek, M. Ş. (1977) *İşletme organizasyonu ve yönetimi.* Atatürk Üniversitesi İşletme Fakültesi Araştırma Enstitüsü Ders Notlar, No: 29.

Şimşek, Ş. (2002). *Yönetim ve organizasyon*. Günay Ofset.

Şişman, M. (2012). *Eğitimde mükemmellik arayışı: Etkili okullar*. Pegem Akademi.

T.D.K. (2021). Türk Dil Kurumu. http://tdk.gov.tr/

Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi.* Nobel Akademik Yayıncılık.

Temel, A. (2006). Organizasyonlarda işkolizm ve işkolik çalışanlar. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 8(2), 104-127.

Timms, C., Graham, D., & Cottrell, D. (2007). I just want to teach: Queensland independent school teachers and their workload. *Journal of Educational Administration*, 45(5), 569-586.

Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,* 25(3-4), 155-179.

Türkay, O., Ünal A., & Taşar O. (2011). Motivosyenel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.

Uyar, S., & Güzel, Ş. (2019). İşe angaje olma kavramı, tükenmişlik ile ilişkisi ve sonuçları. *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, 1(1), 44-52. https://doi.org/10.35375/sayod.535183

Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri.* Detay Yayıncılık.

Y Yao, W Wei, Y Hu, Y Li, Y Zhang (2021). The curvilinear relationship between emotional labor and job participation in nurses: A correl dec study. *Journal of Clinical Nursing, Wiley Online Library*, 30, 21-22.

Yetim, B., & Erigüç, G. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalara yönelik bir inceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 225-240. https://doi.org/10.18037/ausbd.566791

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations, *Human Resource Management Review*,12, 1– 32.

TEZ İNTİHAL RAPORU

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK İLE İŞE ANGAJE OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERCİYES ÜNİVERSİTESİ BİR ALAN ÇALIŞMASI

Yazar Neslihan Tamuca

Gönderim Tarihi: 04-Şub-2022 12:17PM (UTC+0300)
Gönderim Numarası: 1754772440
Dosya adı: neslihan_tez_04.02.2022.docx (383.3K)
Kelime sayısı: 14874
Karakter sayısı: 103855

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK İLE İŞE ANGAJE OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERCİYES ÜNİVERSİTESİ BİR ALAN ÇALIŞMASI

ORİJİNALLİK RAPORU

%16	%13	%4	%8
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	toad.halileksi.net İnternet Kaynağı	%2
2	www.researchgate.net İnternet Kaynağı	%1
3	openaccess.hacettepe.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	%1
4	Submitted to Trakya University Öğrenci Ödevi	%1
5	dergipark.org.tr İnternet Kaynağı	%1
6	acikerisim.nevsehir.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
7	Submitted to Bahcesehir University Öğrenci Ödevi	%1
8	www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	%1

ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA", Pamukkale Üniversitesi, 2014.
Yayın

Alıntıları çıkart Kapat
Bibliyografyayı Çıkart üzerinde
Eşleşmeleri çıkar < 7 words