

# Sağlık Sektörü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları Örgütsel Bağlılık ile Açıklanabilir mi?

Gökhan KERSE\*  
Şefik ÖZDEMİR\*\*

## ÖZ

*Bu araştırmanın amacı sağlık sektörü çalışanlarının örgütsel bağlılıklarının (duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı) duygusal emeklerine (yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma) etkisini incelemektir. Araştırmada bu amaç doğrultusunda 104 sağlık sektörü çalışanından anket tekniğiyle veriler toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde SPSS 18.0 paket programı kullanılmıştır. Araştırmada başlıca pearson korelasyon analizi ve çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular duygusal bağlılığın yüzeysel rol yapma davranışını negatif yönde; normatif bağlılığın ise derinden rol yapma davranışını pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkilediğini göstermiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Sektörü Çalışanları, Örgütsel Bağlılık, Duygusal Emek

## Can Health Sector Employees' Emotional Labor Behaviors be Explained by Organizational Commitment?

### ABSTRACT

*The aim of this study is to investigate the effects of organizational commitment (affective commitment, normative commitment and continuance commitment) on emotional labor (surface acting and deep acting) of the health sector employees. In this context, the data were collected from 104 health sector employees through an questionnaire. The data were analyzed with SPSS 18.0 statistical program. During the data analysis process, pearson correlation and multiple linear regression analysis were used. Findings have shown that affective commitment has significant and negative effect on surface acting behavior. In addition to this, normative commitment has significant and positive effect on deep acting behavior.*

**Keywords:** Health Sector Employees, Organizational Commitment, Emotional Labor.

## I. GİRİŞ

Özellikle Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Almanya, Fransa, Japonya gibi gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün hızla büyümesi ve aynı zamanda hizmetin farklı sektörlerdeki rolünün ve öneminin giderek artması yeni olguların doğmasına sebep olmaktadır. Bu yeni olgular, söz konusu gelişmelerden kaynaklanan, yeni sorunları çözebilen yeni kavramların ortaya çıkmasına vesile olmaktadır (Zaganjori 2016). Artan rekabet, hizmet kuruluşlarındaki çalışanların müşterilere karşı sergilediği davranışların kapsamını değiştirmesini ve müşterilere sağlanan hizmetlerin niteliğinde ve kalitesinde iyileştirmeler yapmasını zorunlu kılmaktadır (Morris, Feldman 1996). Söz konusu iyileştirmelerin yapılmasında örgütsel bağlılık önem arz etmektedir.

\* Öğr. Gör. Dr. Aksaray Üniversitesi, Ortaköy Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, gokhankerse@hotmail.com

\*\* Yrd. Doç. Dr. Aksaray Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Acil Yardım ve Afet Yönetimi Bölümü, sefikozdemir@aksaray.edu.tr

Örgütsel bağlılık, sürekli değişim içinde olan iş ve örgüt çevresine olan adaptasyonu kolaylaştırdığı gibi çalışanın iş koşullarının iyileşmesine de katkı sağlamaktadır (Karasoy 2011). Daha güçlü ve daha genelleştirilmiş bir bağlılık, örgütsel gelişme, büyüme ve hayatta kalmaya önemli katkılar sunmaktadır. Kısacası örgütsel bağlılığı teşvik etmek, hedefleri başarmanın cazip bir aracı, kalkınma ve herhangi bir kuruluşun istikrar mekanizmasının bir parçası olarak düşünülmektedir (Awamleh 1996). Diğer taraftan örgütler, hizmet kalitesine olan katkısı nedeniyle müşteri memnuniyetini çok önemsemektedirler. Örgüt yöneticileri, müşterileri memnun edebilmek için çalışanların müşterilerde hayranlık uyandıracak gerçek ve samimi duygularla iyi davranışlar sergilemelerini istemektedirler. Dolayısıyla örgütün çalışanlardan beklediği ve yapmalarını istediği davranış şekilleri ve duygu gösterimlerinin toplamından oluşan duygusal emek kavramı hizmet sektöründe her geçen gün daha önemli bir kavram haline gelmektedir.

Özel sağlık kuruluşlarının sayısının artması ile birlikte yoğun bir rekabetin yaşandığı sağlık sektöründe müşterilerin (hastaların ve hasta yakınlarının) beklentileri sürekli yükselmektedir. Müşterilerin sağlık kurumunu tekrar tercih etmeleri ve başkalarına da tavsiye etmeleri için sağlık sorunlarının giderilmesinin yanında çalışanların onlarla yakından ilgilenmesi ve onlara güven veren davranışlar sergilemesi gerekmektedir. Çalışanların söz konusu davranışları sergileyebilmesinin bir koşulu örgüte ve örgüt amaçlarına bağlı olmasıdır. Bir diğer ifadeyle, örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların hastalara ve hasta yakınlarına karşı sergiledikleri davranışların samimi olması ve sergilenen bu davranışlarda hastalara ve hasta yakınlarına güven duygusu aşılması daha olasıdır. Bu araştırma da bu beklentiden hareketle çalışanın örgüte bağlanma düzeyinin onun duygusal emek davranışlarını etkileyebileceği düşünülmüştür. Araştırmada elde edilen bulguların sağlık kuruluşları yöneticilerine olumlu katkılar yapacağı beklenmektedir.

### 1.1. Örgütsel Bağlılık

Son yıllarda örgütsel bağlılık kavramı, örgütsel psikoloji ve örgütsel davranış literatürlerinde önemli bir popülerite kazanmıştır. Bu kavram gerek bireysel gerekse örgütsel birçok değişken ile bağlantılandırılarak çok sayıda ampirik çalışmaya konu olmuştur (Mathieu, Zajack 1990). Örgütsel bağlılık kavramının uzun zamandır farklı araştırmacılar tarafından araştırma konusu yapılması kavrama ilişkin çeşitli tanımların yapılmasını sağlamıştır.

Örgütsel bağlılık, işgörenin üyesi olduğu örgüt ile özdeşleşmesi ve örgüt ile işgören arasındaki etkileşimin gücüdür (Steers 1977). Örgütsel bağlılık, işgörenin üyesi olduğu örgüte karşı hissettiği aidiyet duygusudur (Arı 2003). Diğer bir tanımda Özsoy (2004) kavramı, işgörenin çalıştığı örgütün hedef ve değerlerini benimsemesi, örgütün kazanımlar elde etmesi için performans sergilemesi ve örgütten ayrılma isteğinin derecesi olarak tanımlamıştır. Örgütsel bağlılığı önemli kılan asıl etken çalışanların kendi örgütlerine karşı olumlu davranışlar sergilemelerine olan katkısıdır. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyeti, işe devamsızlık oranları ve işten kaçma davranışları örgütsel bağlılık düzeyi daha zayıf olanlara göre daha düşük olacağı kanaati bu ilgiyi arttıran diğer bir neden olmaktadır (Ersoy, Bayraktaroğlu 2010).

Örgütsel bağlılık konusunda literatürde birbirinden farklı yaklaşımlara rastlanmasına rağmen, konuya ilişkin en fazla üzerinde fikir birliğine ulaşılan yaklaşım Meyer ve Allen'in (1991) üç boyuttan oluşan örgütsel bağlılık modelidir (Taşkaya, Şahin 2011). Araştırmacıların örgütsel bağlılık ile ilgili yaptıkları sınıflandırmada çalışanların örgütte kalma veya örgütten ayrılma kararlarını normatif (normative) bağlılık, duygusal (affective) bağlılık ve devamlılık (continuence) bağlılığı olmak üzere üç farklı bağlılık şekilde sınıflandırmaktadırlar (Allen, Meyer 1993; Meyer et al., 1991; Meyer, Smith 2000).

Duygusal bağlılık, bireyin örgüt ile arasındaki duygusal bağı, örgüt kimliği ile özdeşleşmesi ve örgüte olan ilgisini yansıtmaktadır (Meyer, Smith 2000). Duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanlar örgüt için büyük değer taşımaktadırlar. Örgütlerin en çok istedikleri bağlılık türü duygusal bağlılıktır. Çünkü örgütte duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanların örgütün hedef ve amaçlarına ulaşması için daha fazla çaba harcayacakları düşünülmektedir (Ersoy, Bayraktaroğlu 2010).

Devamlılık bağlılığı, bireyin örgütte istihdamının kesilmesine ilişkin algılanan maliyetlere dayanmaktadır (Meyer, Smith 2000). Devam bağlılığı, çalışanların örgütlerinde yaptıkları yatırımların sayısına ve büyüklüğüne (örn. emeklilik katkıları) ve alternatif istihdam olanaklarına göre gelişmektedir (Allen, Meyer 1993). Diğer bir ifadeyle devamlılık bağlılığı; çalışanların örgütten ayrılma durumlarını alternatif iş olanakları ile kıyasladığında maddi ve sosyal olarak elde ettiği kazanımlarını kaybedeceği korkusuyla ortaya çıkan zorunlu bağlılıktır.

Normatif bağlılık ise çalışanın örgütün bir parçası olarak üye olma sorumluluğunu yansıtmaktadır (Meyer, Smith 2000). Normatif bağlılık, çalışanların içinde yetiştiği toplumsal değerler ve örgüte girdikten sonra edindiği deneyimler ile şekillenmektedir (Allen, Meyer 1993). Normatif bağlılıkta örgüt kültürü ile birlikte toplumun sosyo-kültürel özelliklerinden etkilenmenin baskın olması nedeniyle işgörenler, “doğru ve ahlaki olduğuna inandıkları için örgüte bağlılık duyarlar”. Duygusal ve devam bağlılığı daha çok bireylerin kendilerine bağlı unsurlardan etkilenirken; normatif bağlılık yaşanan toplumun kültürel yapısından kaynaklanan nedenlerden etkilenmektedir (Ersoy, Bayraktaroğlu 2010).

## **1.2. Duygusal Emek**

Duygusal emek kavramını ilk kez kapsamlı bir şekilde gündeme taşıyan Hochschild (1983) kavramı, dışarıdan gözlemlenebilecek şekilde duyguların beden diliyle (yüz ve beden hareketleri) yönetimi olarak ifade etmektedir. Basım ve Beğenirbaş (2012) ise duygusal emek kavramını “insanın bilinçli olarak giriştiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak tanımlamışlardır. Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği, “uygun duyguları sergileme eylemi” olarak açıklamaktadır. Bir diğer tanımda Nguyen ve diğerleri (2016), duygusal emeği, çalışanların müşteriler veya hastalarla etkileşimleri sırasında duygularını ve duygusal ifadelerini kendi kendine düzenlemesi olarak tanımlamışlardır. Konu ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde genellikle duygusal emeğin, çalışanların örgütün istediği duygularla müşterilere yaklaşması eylemi olarak tanımlandığı görülmektedir (Morris, Feldman 1996). Araştırmalar, genel olarak çalışanların müşteriler ile olan etkileşimlerinde gülümseme ve sevecenlik gibi olumlu duygular sergilemelerinin müşterilerin geri dönme ve örgütü başkalarına tavsiye etme niyeti gibi önemli müşteri sonuçlarıyla pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir (Grandey 2003).

Literatür incelendiğinde duygusal emek kavramının yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olmak üzere iki şekilde tartışıldığı görülmektedir. Yüzeysel rol yapma, gözlemlenebilir ifadelerin gerçek duyguları içermemesi ve dış imajın arzulan temsil uyumlu hale getirilmesini içermektedir (Nguyen et al. 2016). Yüzeysel rol yapan işgörenler gösterdikleri sahte hislerle başkalarını gerçekte ne hissettikleri hakkında aldatmaktadırlar (Hochschild 1983). Diğer bir deyişle, yüzeysel rol yapan çalışanlar, alıcı veya müşteriye kendilerinden sergilemeleri istenen davranışlar doğrultusunda hissettikleri duygular yerine sahte duyguları yansıtmaktadırlar (Basım, Beğenirbaş 2012).

Derinden rol yapma, işgörenlerin müşterilere istenilen duyguları aksettirebilmek ve iç duygularını düzenlemek için sarf ettikleri duygusal çabayı içermektedir (Nguyen et al. 2016; Kaya, Özhan 2012). Derinden rol yapan işgörenlerin göstermekle yükümlü olduğu duyguları

sergilerken samimi bir şekilde davranması beklenmektedir (Hochschild 1983). Ashforth ve Humprey (1993), bir hemşirenin yaralanan bir çocuğa sempatiyle yaklaşması veya olumlu duygular hissetmesinin rol yapmasını gerektirmediğini örnek göstererek çalışanların karşılaştığı bazı durumlarda herhangi bir zorunluluk hissetmeden içinden geldiği gibi duygularını sergileyebileceklerini belirtmişlerdir. Bu durumu da “doğal duygular” olarak adlandırmışlardır. Bu nedenle literatürde genellikle Hochschild’in yüzeysel ve derin davranış boyutlarına ek olarak doğal duygular boyutu da üçüncü bir boyut olarak ele alınmaktadır.

## II. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Literatür incelendiğinde örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasındaki ilişkinin gerek ulusal gerekse uluslararası araştırmalarda yeterli düzeyde çalışılmadığı görülmektedir. Öte yandan kavramları ele alan araştırmalar incelenmiş ve kavramlar arasındaki ilişkinin iki farklı bakış açısıyla değerlendirildiği belirlenmiştir. Bazı araştırmacılar (Yang, Chang 2008; Mehra 2015) hizmet sunumu esnasında işletmenin istediği davranışların sergilenmesi olarak ifade edilen duygusal emeğin, örgütü benimseme ve örgüt amaçları ve değerlerine inanma düzeyini ifade eden örgütsel bağlılığın bir öncülü olduğunu öne sürmüştür. Kavramlar arasındaki etkileşimi bu bakış açısı ile ele alan araştırmacılara göre çalışanın bir şeyi hissediyormuş gibi yapmacık bir davranış sergileyerek yapması ve bu davranışı içselleştirmemesi, dolayısıyla da duygusal uyumsuzluğun ortaya çıkması, onun örgüte olan bağlılığını azaltmaktadır. Öte yandan çalışanın sergilediği davranışı gerçek anlamda hissetmeye çalışması ve sergilenen davranış ile hissedilen duygu arasında dengenin sağlanması, çalışanın örgüte olan bağlılığını ve örgütün amaçlarını benimseme düzeyini artırmaktadır. Örneğin Yang ve Chang (2008) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu, örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkilerken; derinden rol yapma boyutunun bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Mehra'nın (2015) çağrı merkezi çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada ise duygusal emeğin örgütsel bağlılığı olumlu ve anlamlı yönde etkilediği görülmüştür.

Bazı araştırmacılar (Hsu 2012; Yoğun 2016) ise örgüte bağlılık düzeyinin işletmede müşterilere karşı sergilenen davranışları (duygusal emeği) etkilediğini; bir diğer ifadeyle, örgütsel bağlılığın duygusal emeğin öncülü olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu araştırmacılara göre çalışanın örgütü benimsemesi, örgütün amaçlarına inanması ve örgüt ile kendisi arasında psikolojik bir bağ olduğunu hissetmesi, onların müşterilere karşı sergilenen davranışları içselleştirmesini etkilemektedir. Hsu'nun (2012) mağaza çalışanları üzerinde; Yoğun'un (2016) hemşireler üzerinde yapmış oldukları araştırmalarda elde edilen örgütsel bağlılığın duygusal emeği olumlu ve anlamlı yönde etkilediği bulgusu bu durumu açıklamaktadır.

Yukarıdaki açıklamalar ve araştırma sonuçları doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

- H<sub>1</sub>: Duygusal bağlılık, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma davranışını olumsuz ve anlamlı yönde etkiler.
- H<sub>2</sub>: Devamlılık bağlılığı, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma davranışını olumsuz ve anlamlı yönde etkiler.
- H<sub>3</sub>: Normatif bağlılık, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma davranışını olumsuz ve anlamlı yönde etkiler.
- H<sub>4</sub>: Duygusal bağlılık, duygusal emeğin derinden rol yapma davranışını olumlu ve anlamlı yönde etkiler.
- H<sub>5</sub>: Devamlılık bağlılığı, duygusal emeğin derinden rol yapma davranışını olumlu ve anlamlı yönde etkiler.

H<sub>6</sub>: Normatif bağlılık, duygusal emeğin derinden rol yapma davranışını olumlu ve anlamlı yönde etkiler.

### **III. YÖNTEM**

#### **3.1.Araştırmanın Amacı, Örnekleme ve Ölçüm Aracı**

Bu araştırmanın amacı sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerinin, onların duygusal emek davranışlarına etkisini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada, Aksaray ilinde faaliyet gösteren bir özel hastanenin çalışanlarından (hemşire, tıbbi sekreter, anestezi teknisyeni, radyoloji teknisyeni ve laboratuvar teknisyeni) basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle ve anket tekniğiyle veriler elde edilmiştir. Araştırma kapsamına giren, 140 çalışanın bulunduğu ana kütlede %95 güven düzeyinde, %5 hata payı ile seçilecek örneklemin 103 olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda ilgili sağlık çalışanlarına 120 anket dağıtılmış, 110 anketin geri dönüşü sağlanmıştır. Bazı anketlerde veri kayıpları yaşanması nedeniyle 104 anket değerlendirmeye alınmıştır. Anketlerin analizi SPSS 18.0 paketleme programıyla yapılmıştır. Araştırmanın sağlık çalışanları arasında yapılmasının nedeni sağlık sektöründe yoğun çalışma temposunun olması ve bu tempoda sektör çalışanlarının duygusal emek gösterimine ihtiyacın yüksek olmasıdır.

Araştırmada sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık ve duygusal emek düzeylerini belirlemede önceki çalışmalarda güvenilirlikleri ve geçerlilikleri test edilmiş ölçüm araçları kullanılmıştır. Çalışanların örgütsel bağlılık düzeyini ölçmek için Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilmiş 18 madde ve 3 boyuttan oluşan (duygusal, devamlılık ve normatif) bir ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Wasti (2000) tarafından yapılmıştır. Ölçek maddeleri 5'li Likert tipi (1-kesinlikle katılmıyorum/ 5-kesinlikle katılıyorum) olarak cevaplanmıştır.

Çalışanların duygusal emek düzeylerini ölçmek için Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından uyarlaması yapılan 10 maddelik ölçüm aracı kullanılmıştır. Uyarlamasında 'yüzeysel rol yapma', 'derinden rol yapma' ve 'doğal duygular' olmak üzere 3 boyut ve 13 madde ile ele alınan ölçek bu araştırmada 'yüzeysel rol yapma' ve 'derinden rol yapma' boyutlarıyla değerlendirilmiştir. Katılımcılardan ölçek maddelerini 5'li Likert tipi (1-kesinlikle katılmıyorum/ 5-kesinlikle katılıyorum) şeklinde cevaplanması istenmiştir. Araştırmada 'doğal duygular' boyutunun ele alınmamasının nedeni; doğal duyguların yüzeysel ve derinden rol yapma davranışları gibi zorunluluk içermemesidir (Basım, Beğenirbaş 2012).

### **IV. BULGULAR**

#### **4.1.Demografik Bulgular**

Araştırmaya katılan 104 sağlık personeline ilişkin demografik bulgular Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1.** Katılımcı Çalışanlarına İlişkin Demografik Bulgular

Değişken	Kategori	Frekans	(%)
Cinsiyet	Erkek	29	27,9
	Kadın	75	72,1
Medeni Durum	Evli	48	46,2
	Bekâr	56	53,8
Yaş	30 yaş altı	73	70,2
	31-40 yaş	20	19,2
	40 yaş üstü	11	10,6
Eğitim Durumu	Lise	40	38,5
	Önlisans	43	41,3
	Lisans	21	20,2
Meslek	Hemşire	21	20,2
	Tıbbi Sekreter	37	35,6
	Diğer	46	44,2
Çalışma Süresi	1 yıldan az	31	29,8
	1-5 yıl	49	47,1
	6 yıl ve üzeri	24	23,1

Tablo 1’deki bulgulara göre katılımcıların %27,9’u erkek ve %46,2’si evli çalışanlardan oluşmaktadır. 30 yaş ve altında (73), önlisans eğitime sahip (43) ve 1-5 yıl arasında çalışan (49) bireyler sayıca daha fazladır. Katılımcıların meslekleri incelendiğinde ise; hemşire (21) meslek grubundaki bireylerin en az, diğer meslek grubunu oluşturan anestezi teknisyeni, radyoloji teknisyeni, laboratuvar teknisyeni vb. bireylerin ise en fazla olduğu görülmektedir.

#### 4.2.Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Araştırmada kullanılan her bir ölçeğin yapı geçerliliğini tespit etmede açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Açıklayıcı faktör analizinde elde edilen verilerin faktör analizi yapmaya uygunluğunu gösteren KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) değerinin 0,60’dan büyük olması ve verilerinden anlamlı faktörler çıkacağını belirten küresellik derecesinin (Bartlett’s Test of Sphericity) 0,000 olması referans alınmıştır. Öte yandan faktör analizinde faktör yükleri 0,40’ın altında olan maddeler analizden çıkarılmıştır. Araştırmada ölçeklerin güvenilirliğini tespit etmede ölçeklerin içsel tutarlığı incelenmiş ve ölçeklerin cronbach alfa katsayısına bakılmıştır. Cronbach alfa katsayısının 0,70 veya daha yüksek olması arzulanmıştır.

Araştırmada 18 maddelik ‘örgütsel bağlılık’ ölçeğine yapılan varimax rotasyonlu açıklayıcı faktör analizinde OB11 (Bu işletmeye/kuruma kendimden bu kadar çok şey vermemiş olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim) ve OB13 (Şu anki işverenimle çalışmaya devam etmek için (ona karşı) hiçbir zorunluluk hissetmiyorum) maddelerinin faktör yüklerinin 0,40’ın altında olması nedeniyle analizden çıkarılmıştır. Ölçekteki 16 maddeye ilişkin faktör analizi ve cronbach alfa katsayısı bulguları Tablo 2’de sunulmuştur:

**Tablo 2.** Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Bulguları

Faktörler	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans	Cronbach Alpha
<b>Normatif Bağlılık</b>		3,369	21,057	21,057	0,787
ÖB15	0,827				
ÖB17	0,774				
ÖB18	0,710				
ÖB16	0,668				
ÖB14	0,511				
<b>Duygusal Bağlılık</b>		3,150	19,688	40,745	0,833
ÖB4	0,871				
ÖB3	0,750				
ÖB5	0,742				
ÖB1	0,635				
ÖB2	0,515				
ÖB6	0,465				
<b>Devamlılık Bağlılığı</b>		2,683	16,768	57,512	0,758
ÖB7	0,818				
ÖB9	0,761				
ÖB8	0,739				
ÖB10	0,604				
ÖB12	0,483				
KMO= 0,795	Barlett Küresellik Testi= 714,528			p= 0,000	Genel Cronbach Alfa= 0,862

Tablo 2'deki bulgular incelendiğinde, ölçek maddelerinin orijinalinde olduğu gibi 'normatif bağlılık', 'duygusal bağlılık' ve 'devamlılık bağlılığı' olmak üzere üç (3) boyutlu bir yapı sergilediği görülmektedir. Tablodaki bulgulardan ölçeğin KMO değerinin ve küresellik derecesinin gerekli ölçütleri sağladığı ve ölçeğin toplam varyansın %57,512'sini açıkladığı gözlenmektedir. Ölçeğin cronbach alfa katsayısının normatif bağlılık için 0,787; duygusal bağlılık için 0,833; devamlılık bağlılığı için 0,758; ölçek geneli için 0,862 olması gerekli ölçüt aralıklarında ve güvenilir olduğu anlamına gelmektedir.

Araştırmada 10 maddelik 'duygusal emek' ölçeğine yapılan varimaks rotasyonlu açıklayıcı faktör analizinde DE1 (Hastalarla veya hasta yakınlarıyla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaptığım olur) ve DE7 (Hastalara veya hasta yakınlarına göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çabalarım) maddelerinin faktör yüklerinin 0,40'ın altında olması nedeniyle analizden çıkarılmıştır. Ölçekteki 8 maddeye ilişkin faktör analizi ve cronbach alfa katsayısı bulguları Tablo 2'de sunulmuştur:

**Tablo 3.** Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Bulguları

Faktörler	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans	Cronbach Alpha
<b>Yüzeysel Rol Yapma Davranışı</b>		3,425	42,812	42,812	0,881
DE4	0,868				
DE5	0,860				
DE3	0,822				
DE2	0,814				
DE6	0,745				
<b>Derinden Rol Yapma Davranışı</b>		2,133	26,660	69,472	0,781
DE8	0,915				
DE9	0,806				
DE10	0,796				
KMO= 0,767	Barlett Küresellik Testi= 383,960		p= 0,000	Genel Cronbach Alfa= 0,793	

Tablo 3'deki bulgulara bakıldığında ölçek maddelerinin orijinalindeki gibi 'yüzeysel rol yapma' ve 'derinden rol yapma' olmak üzere iki (2) boyutlu bir yapı sergilediği görülmektedir. Ölçeğin KMO değerinin ve küresellik derecesi gerekli ölçütler dâhilinde olduğu ve toplam varyansın %69,472'sini açıkladığı bulgular arasındadır. Cronbach alfa katsayısının yüzeysel ve derinden rol yapma boyutları bazında sırasıyla 0,881 ve 0,781; ölçek bütününde ise 0,793 olması ölçeğin oldukça güvenilir olduğunun göstergesidir.

#### 4.3.Korelasyon Analizinin Bulguları ve Hipotezlerin Testi

Araştırmada korelasyon ve regresyon analizi yapılmadan önce, elde edilen verilerin normal dağılıma uygunluğunu tespit etmek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,96 ile +1,96 arasında yer alması nedeniyle verilerin normal dağılım sergilediği belirlenmiştir. Verilerin normal dağılıma uygun olması nedeniyle değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon analiziyle tespit edilmiştir. Korelasyon analiziyle elde edilen bulgular Tablo 4'te sunulmuştur:

**Tablo 4.** Değişkenler Arasındaki İlişki

Değişkenler	$\bar{X}$	SS	1	2	3	4	5
<b>1-Duygusal Bağlılık</b>	3,585	0,833	1				
<b>2-Devamlılık Bağlılığı</b>	3,444	0,939	0,354**	1			
<b>3-Normatif Bağlılık</b>	3,375	0,902	0,536**	0,387**	1		
<b>4-Yüzeysel Rol Yapma</b>	2,617	1,062	-0,289**	0,003	-0,114	1	
<b>5-Derinden Rol Yapma</b>	3,811	0,807	0,329**	0,262**	0,564**	0,091	1

\* = p<0,05; \*\* = p<0,01

Tablo 4'deki bulgulardan sağlık çalışanlarının örgüte karşı duygusal ( $\bar{X}$ =3,585) devamlılık ( $\bar{X}$ =3,444) ve normatif ( $\bar{X}$ =3,375) bağlılıklarının bulunduğu ve derinden rol yapma davranışları ( $\bar{X}$ = 3,811) sergiledikleri söylenebilir. Değişkenler arasındaki ilişkiler



incelendiğinde; çalışanların duygusal bağlılıklarının yüzeysel rol yapma davranışları ile negatif yönde zayıf düzeyde ( $r = -0,289^{**}$ ); derinden rol yapma davranışları ile ise pozitif yönde düşük düzeyde ( $r = 0,329^{**}$ ) ilişkili olduğu görülmektedir. Öte yandan devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında anlamlı düzeyde ilişki görülmezken; devamlılık bağlılığı ile derinden rol yapma davranışı arasında pozitif yönde zayıf düzeyde ( $r = 0,262^{**}$ ), normatif bağlılık ile derinden rol yapma davranışı arasında ise pozitif yönde orta düzeyde ( $r = 0,564^{**}$ ) ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulardan hareketle; çalışanların üyesi olduğu örgüte duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı göstermesiyle hastalara ve hasta yakınlarına sergiledikleri davranışları içselleştirdikleri söylenebilir.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin testi için çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Bu doğrultuda örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları bağımsız değişken; sırasıyla duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma boyutları ise bağımlı değişken olarak ele alınmış ve elde edilen analiz bulguları Tablo 5’de sunulmuştur:

**Tablo 5.** Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı Değişken:		Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma
Bağımsız Değişken			
Duygusal Bağlılık	$\beta$	<b>-0,437</b>	0,027
	t	-2,992	0,280
	p	<b>0,003</b>	0,780
Devamlılık Bağlılığı	$\beta$	0,129	0,040
	t	1,086	0,517
	p	0,280	0,606
Normatif Bağlılık	$\beta$	0,031	<b>0,475</b>
	t	0,223	5,262
	p	0,824	<b>0,000</b>
R <sup>2</sup>		0,096	0,321
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>		0,069	0,300
F		3,558*	15,729**

Tablo 5’deki bulgulara bakıldığında; örgütsel bağlılığın sadece duygusal bağlılık boyutunun yüzeysel rol yapma davranışını anlamlı düzeyde etkilediği görülmektedir. Duygusal bağlılık yüzeysel rol yapma davranışını negatif yönde (-0,437) ve anlamlı düzeyde ( $p=0,003$ ) etkilemekte, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık ise yüzeysel rol yapma davranışını anlamlı düzeyde etkilememekte; dolayısıyla H<sub>1</sub> desteklenmekte, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub> ise desteklenmemektedir. Bir diğer ifadeyle, çalışanın duygusal olarak örgüte bağlanmasıyla hastalara ve hasta yakınlarına karşı sergilediği yapmacık davranışları azalmaktadır.

Tablo 5’den elde edilen bir diğer bulgu; örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık ve devamlılık bağlılığı boyutlarının derinden rol yapma davranışını anlamlı düzeyde etkilemediği; sadece normatif bağlılık boyutunun çalışanların derinden rol yapma davranışını pozitif yönde (0,475) ve anlamlı düzeyde ( $p=0,000$ ) etkilediği yönündedir. Bu bulgular H<sub>4</sub> ve H<sub>5</sub>’nin desteklenmediğini, H<sub>6</sub>’nin ise desteklendiğini göstermektedir. Bir diğer ifadeyle, normatif olarak (ahlaki olarak doğru olduğu için) örgüte bağlanan çalışan, hastalara ve hasta yakınlarına karşı sergilediği davranışları daha fazla içselleştirmiştir.

## V. TARTIŞMA VE SONUÇ

Sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirdiğimiz bu araştırmada elde edilen sonuçlar değerlendirilmeden önce araştırmanın önemine birkaç cümleyle değinmekte yarar vardır. Öncelikle bu araştırma, hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin rekabet avantajı elde etmesinde önem arz eden duygusal emek kavramını ele almış ve duygusal emeğin açıklanmasında örgütsel bağlılığın (duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık) rolünü ortaya çıkarmıştır. Literatürde örgütsel bağlılık ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sayısı oldukça sınırlıdır. Öte yandan yapılan araştırmalarda bazı araştırmacılar (Yang, Chang 2008; Mehra 2015) duygusal emeğin örgütsel bağlılıkla; bazıları (Hsu 2012; Yoğun 2016) ise tam tersi örgütsel bağlılığın duygusal emekle açıklanabileceğini öne sürmüştür. Bu araştırma ikinci bakış açısını, yani örgüte bağlı olma ile duygusal emek davranışının açıklanabileceği görüşünü dikkate almıştır. Bu doğrultuda Aksaray ilinde faaliyet gösteren bir özel hastanenin 104 çalışanından veriler toplanmış ve yapılan analizler sonucunda aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

Araştırmada yapılan ilgili analiz bulgularından öncelikle sağlık çalışanlarının genel itibarıyla örgütüne karşı hem duygusal bağ hissettikleri ve ahlaki olarak doğru buldukları için, hem de dışarda iş alternatifleri bulunmadığı için örgütte çalışmaya devam ettikleri belirlenmiştir. Aynı çalışanların hasta ve hasta yakınlarına karşı yapmacık davranışlardan ziyade içselleştirilmiş davranışlar sergilediği de bu bulgulardan bir diğeridir. Korelasyon analizi bulgularıyla ise çalışanların üyesi olduğu örgüte duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı göstermesiyle birlikte hastalara ve hasta yakınlarına karşı içselleştirilmiş davranışları daha fazla sergiledikleri tespit edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının örgüte bağlanma düzeyinin onların duygusal emek davranışlarına etkisine ilişkin bulgulara bakıldığında da literatürdeki araştırma bulgularını (Hsu 2012; Yoğun 2016) destekleyici sonuçlar elde edilmiştir. Araştırmada, duygusal bağlılık yüzeysel rol yapma davranışını negatif yönde ve anlamlı düzeyde etkilemiştir. Bir diğer ifadeyle örgütüne duygusal olarak bağlı olan çalışanlar hastalara ve hasta yakınlarına yapmacık davranışlar sergilemekten kaçınmıştır. Bununla birlikte araştırma bulguları örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık ve devamlılık bağlılığı boyutlarının derinden rol yapma davranışını anlamlı düzeyde etkilemediğini; sadece normatif bağlılık boyutunun çalışanların derinden rol yapma davranışını pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkilediğini göstermiştir. Bir diğer ifadeyle, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılığın birlikte bulunduğu bir modelde derinden rol yapma davranışını tümüyle normatif bağlılık etkilemiştir. Dolayısıyla zor zamanlarında kendilerine bu işletmenin kapı açtığını ve kariyer gelişimlerine yardımcı olduğunu düşünen ve bu nedenle de bu işletmeye bağlı olmanın ve işletmede çalışmaya devam etmenin ahlaki bir zorunluluk olduğu görüşünde olan çalışanların belki de aynı sebeple (ahlaki olarak doğru olduğu için) hastalara ve hasta yakınlarına sergiledikleri davranışları içselleştirdikleri belirlenmiştir.

Bu araştırmanın yukarıda açıklanan ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülen bulguları yanında gerçekleştirildiği zaman, yer ve bireyler açısından da bazı kısıtları bulunmaktadır. Öncelikle araştırmanın sadece Aksaray ilindeki özel bir hastane çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olması ve bu çalışanlardan kesitsel ve nicel olarak verilen toplanması araştırmanın önemli bir kısıtıdır. Öte yandan araştırmada duygusal emek davranışının sadece tek bir değişken ile (örgütsel bağlılık) açıklanmaya çalışılması, diğer örgütsel (örgütsel destek algısı, yönetici desteği, liderlik, kişi-örgüt uyumu vb.) ve bireysel (olumlu ve olumsuz duygulanım vb) değişkenlerin göz ardı edilmesi bir diğer kısıtıdır. Gelecekte yapılacak araştırmaların söz konusu kısıtları dikkate alması, araştırmayı farklı örneklerle çeşitlendirmesi ve farklı değişkenlerle duygusal emek davranışının öncülleri ve ardılları konusunda katkılar yapması önerilebilir.

## **KAYNAKÇA**

1. Allen N. J. and Meyer J. P. (1993) Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effects?. **Journal of Business Research** 26(1): 49-61.
2. Allen N. J. and Meyer J. P. (1990) The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. **Journal of Occupational Psychology** 63(1): 1-18.
3. Ashforth B. E. and Humphrey R. H. (1993) Emotional labor in Service Roles: The Influence of Identity. **Academy of Management Review** 18(1): 88-115.
4. Awamleh N. A. (1996) Organizational Commitment of Civil Service Managers in Jordan: A Field Study. **Journal of Management Development** 15(5): 65-74.
5. Basım H. N. ve Beğenirbaş M. (2012) Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** 19(1): 77-90.
6. Diefendorff J. M. Croyle M. H. and Gosserand R. H. (2005) The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. **Journal of Vocational Behavior** 66(2): 339-357.
7. Ersoy S. ve Bayraktaroğlu S. (2010) **Örgütsel Bağlılık**. Derya Ergun Özler (der.), Örgütsel Davranışta Güncel Konular içinde, Ekin Yayınevi.
8. Grandey A. A. (2003) When “The Show Must Go On”: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. **Academy of Management Journal** 46(1): 86-96.
9. Hochschild A. R. (1983) **The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling**. University of California Pres, Berkeley.
10. Hsu J. L. (2012) Effects of Emotional Labor on Organizational Performance in Service Industry. **Pakistan Journal of Statistics** 28(5): 757-765.
11. Karasoy A. H. (2011) **Örgütsel Bağlılık**. Aykut Bedük (Ed.), Örgüt Psikolojisi Yeni Yaklaşımlar Güncel Konular içinde, Atlas Kitabevi, Konya.
12. Kaya U. ve Özhan Ç. K. (2012) Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. **Çalışma İlişkileri Dergisi** 3(2): 109-130.
13. Mathieu J. E. and Zajac D. M. (1990) A Review and Meta-Analysis of The Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. **Psychological Bulletin** 108(2): 171.
14. Mehra R. (2015) Emotional Labour as a Predictor of Organizational Commitment in Selected Call Centres Located in Chandigarh Region. **International Journal of Research in Commerce & Management** 6(11): 54-58.
15. Meyer J. P. and Smith C. A. (2000) HRM Practices and Organizational Commitment: Test of A Mediation Model. **Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'administration** 17(4): 319-331.

16. Meyer J. P., Bobocel D. R. and Allen N. J. (1991) Development of Organizational Commitment During The First Year of Employment: A Longitudinal Study of Pre-and Post-Entry Influences. **Journal of Management** 17(4): 717-733.
17. Morris J. A., and Feldman D. C. (1996) The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. **Academy of Management Review** 21(4): 986-1010.
18. Nguyen H., Groth M. and Johnson A. (2016) When the Going Gets Tough, The Tough Keep Working: Impact of Emotional Labor on Absenteeism. **Journal of Management** 42(3): 615-643.
19. Özsoy A. S. (2004) Bir Yüksekokul Çalışanlarının Kuruma Bağlılık Durumlarının İncelenmesi. **İş, Güç - Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi** 6(2): 13-19.
20. Arı G. S. (2003) Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Artırır mı? **Gazi Üniversitesi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi** 2(2): 17-36.
21. Steers R. M. (1977) Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly** 46-56.
22. Taşkaya S. ve Şahin B. (2011) Hastane Çalışanlarının Kişisel Özellikleri İle Örgütsel Adalet Algılarının Örgüte Bağlılık Düzeyleri Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli İle Değerlendirilmesi. **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** 29(1): 165-185.
23. Wasti S. A. (2000) Meyer ve Allen'in Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi. **8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Erciyes Üniversitesi**, 401- 410.
24. Yang F. H. and Chang C. C. (2008) Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey. **International Journal of Nursing Studies** 45(6): 879-887.
25. Yogun A. E. (2016) Commitment and Burnout: Mediator Role of The "Emotional Labor". **Eurasian Journal of Business and Management** 4(2): 28-40.
26. Zaganjori O. (2016) An Empirical Research on The Relationship Between Emotional Labor and Work Alienation. **Selçuk University Social Sciences Institutions Master Thesis**, Konya.

