



## Sağlık Kuruluşlarında Duygusal Bulaşma ve İş Motivasyonu: Tıbbi Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama

Selda LİMON<sup>1\*</sup>

Geliş Tarihi/Received: 30.09.2019  
Kabul Tarihi/Accepted: 08.10.2019

Araştırma Makalesi/Research Article

### ÖZET

Bu çalışma tıbbi sekreterlerin duygusal bulaşma durumları ile iş motivasyonu arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Tıbbi sekreterler sağlık kurumlarında sosyal etkileşime en fazla maruz kalan gruplardan biridir. Hastalar, sağlık profesyonelleri ve yöneticiler arasında bir köprü görevi görmekte ve hastane içerisinde çeşitli duygu durumları geçişlerine maruz kalmaktadırlar. Her organizasyonda olduğu gibi sağlık kuruluşlarında da sıklıkla olumlu (mutluluk, neşe) ve olumsuz duygular (üzüntü, öfke) bir arada yaşanmaktadır (Barutçugil, 2002: 9). İşletmeler, yöneticiler ve çalışanlar bu çeşitli ve yoğun duyguların farkında olmak durumundadır. İş yaşamında, bireylerin birbirlerinden veya çevreden etkilenerek duygusal bulaşmaya maruz kalması ile hangi faktörlerin ilişkili olduğunun ortaya çıkarılmasıyla, çalışanlar hakkında daha fazla bilgiye sahip olunarak yöneticilere bilgi sunulabilir. Günümüz işletmeciliğinde, para, strateji, makine ve malzemelerin yanı sıra rekabetçi üstünlük sağlayan, taklit edilemeyen en önemli kaynağın insan kaynağı olduğu bilinmektedir. İşletmelerde verimi sağlayacak faktörlerden birisi olan tıbbi sekreterlerin motive edilmesi ve duygusal bulaşma durumlarının farkında olunması önemlidir. Bu kapsamda hem içsel hem de dışsal kaynaklarla ilişkili bir kavram olan iş motivasyonu ile duygusal bulaşma kavramının incelenmesinin literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışmada ölçüm aracı olarak “*Duygusal Bulaşıcılık Anketi*” ve “*Motivasyon Anketi*” kullanılmıştır. Sağlık kuruluşlarındaki tıbbi sekreterlerin duygusal bulaşma düzeyleri ve iş motivasyonu ilişkisi incelenmiş, demografik değişkenlere göre anlamlı farklılık gösterip

<sup>1</sup> Dr.

\* Sorumlu yazar/Corresponding author  
E-mail/e-ileti: seldalimon@hotmail.com

göstermediğini analiz edilmiştir. Araştırma bulgularına göre tıbbi sekreterlerin duygusal bulaşma ile motivasyon düzeylerinde anlamlı ilişki bulunmuştur.

**Anahtar kelimeler:** Duygusal Bulaşıcılık, İş Motivasyonu, Duygu Yönetimi, Tıbbi Sekreter.

## **Emotional Contamination and Business Motivation in Health Organizations: An Application on Medical Secretaries**

### **ABSTRACT**

This study aims to investigate the relationship between medical secretaries' emotional contagion and job motivation. Medical secretaries are one of the groups most exposed to social interaction in health institutions. Patients act as a bridge between health professionals and managers and are exposed to various mood swings within the hospital. As in every organization, almost every day emotions such as sadness, anger, joy, fear, anger, hatred, hatred, trust / insecurity, love and devotion are experienced in health institutions (Barutçugil, 2002: 9). Organizations, managers and employees must be aware of these diverse and intense feelings. By revealing which factors are related to the exposure of individuals to emotional contamination in the business life by being influenced by each other or the environment, managers can be informed by having more information about the employees. In today's business, money, strategy, machinery and materials, as well as providing competitive advantage, the most important source of imitation is known to be human resources. It is important to motivate medical secretaries, which is one of the factors that will provide efficiency in enterprises, and to be aware of emotional contamination. In this context, it is thought that examining the concept of work motivation and emotional contamination, which is a concept related to both internal and external resources, will contribute to the literature. In the study, "Emotional Contamination Questionnaire" and "Motivation Questionnaire" were used as measurement instruments. The relationship between emotional secretion and job motivation of medical secretaries in health institutions were examined and analyzed to see if they differ significantly according to demographic variables. According to the findings of the research, a significant relationship was found between emotional secretion and motivation levels of medical secretaries.

**Keywords:** Emotional Contagion, Work Motivation, Emotion Management, Medical Secretary

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. Tıbbi Sekreter

Tıbbi sekreterler sağlık hizmetinden yararlananlar ve yakınlarının sağlık kuruluşunda direkt ve ilk olarak iletişime geçtikleri sağlık çalışanlarıdır (İştar ve Suysal, 2019: 42). Tıbbi sekreterler, sağlık hizmetinden yararlananların hastaneye kabulünden, hastaneden ayrılışına kadar olan tüm aşamalarda yer almakta (Kaplan ve Köksal, 2017: 65), örgüt içi/dışı iletişimin etkili, verimli olmasında ve kurumun kalite amaçlarına ulaşmasında önemli rol üstlenmektedir (Ünalın vd., 2013: 307). Tıbbi sekreterlerin, hasta randevularının alınması, hasta giriş kaydının oluşturulması, tıbbi kayıt işlemleri, sağlık hizmetinden yararlananların bilgilendirilmesi, hastanın izlenmesi ve tedaviye hazırlanması, malzeme temini, idari ve tıbbi yazışma/haberleşmenin yürütülmesi, tıbbi dokümanların ve raporların arşivlenmesi gibi yetki ve sorumlulukları bulunmaktadır (Şahin vd., 2014: 354; Kaplan ve Köksal, 2017: 66; İştar ve Suysal, 2019: 43). Sağlık kuruluşlarının aktif bir üyesi olarak, örgüt içinde iletişimi sağlamak durumundadır (Akbolat vd., 2008: 57).

Hızla gelişen sağlık kuruluşlarında yenilikçi, motivasyonu yüksek ve verimli tıbbi sekreter/çalışanlara ihtiyaç vardır. Ancak sağlık kuruluşlarının çoğunda tıbbi sekreter/çalışanların morali ve iş tatmini çok düşük düzeyde kalmaktadır. Sağlık kuruluşlarında, sağlık hizmetinden yararlananlara, yakınlarına ve sağlık çalışanlarına kaliteli, nitelikli, hızlı hizmet sunmak sağlık kuruluşlarının temel amaçlarındandır. Bu bağlamda sağlık kuruluşlarının amaçlarını gerçekleştirebilmesi için bilgili, alanına hakim ve motivasyonu yüksek tıbbi sekreterlere ihtiyaç duyduğu söylenebilir (Akbolat vd., 2008: 57; Şahin vd., 359: 2014). Tıbbi sekreterlik mesleği, mesleki bilginin yanında, kişisel bilgi ve beceriye dayanan, stresli meslekler arasındadır. Sağlık hizmetinden yararlananlar ve yakınları sağlık kuruluşlarında genellikle gergin, sinirli, endişeli ve stres duygusu içerisindedir. Sağlık hizmetinden yararlananların ilk karşılaştıkları kişiler olan tıbbi sekreterler karşısındaki kişilerin gergin durumlarından olumsuz yönde etkilenebilip, çalışma motivasyonları düşebilir (Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014: 168). Sağlık kuruluşu- sağlık hizmetinden yararlananlar-doktorlar arasındaki iletişimi düzenleyen tıbbi sekreterlerin verimli çalışabilmesi için motivasyonlarının yüksek olması istenmektedir (Semercioğlu, 2012: 227). Tıbbi sekreterlerin iş motivasyonlarında düşme, duygusal anlamda etkilenme gibi sorunları olabilir. Tıbbi sekreterlerinin iş motivasyonlarının düşük olması, örgütsel bağlılıklarını, hizmetin kalitesini, performansı ve en nihayetinde yönetsel süreci olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Öztürk, 2008: 7; Gider, 2011: 93).

## **1.2.Duygusal Bulaşıcılık**

Duygular, bireyin iç dünyasından, dış dünyasıyla iletişimine kadar pek çok durumda belirleyicidir ve bireyin davranışında temel role sahiptir. Duygular bireyin sosyal hayatını düzenlerken (Töremen ve Çankaya, 2008: 34), çalışma hayatında moral, motivasyon ve performansını da olumlu/olumsuz olarak etkileyebilmektedir (Kozak ve Genç, 2014: 88-89). 1980’li yıllardan itibaren, duyguların iş hayatındaki önemi, bireyin yüz şekli ya da sözlü anlatımı sonrasında kendini göstermesi işletmelerdeki rolünü giderek artırarak, çalışmalara konu olmuştur (Seçer, 2005: 814). Duygular kişiden kişiye kolaylıkla aktarılabilir, bireylerin kararlarını, hareketlerini, sosyal ilişkilerini etkilediği için insan davranışının değerlendirilmesinde belirleyicidir (Goleman, 2015: 30). Son zamanlarda duyguların birbiriyle iletişim/etkileşim durumunda olan bireylerde bulaşıcı olabileceği, bireylerin birbirlerinin duygu durumlarından olumlu/olumsuz yönde etkilenebileceği konularını araştırılmaktadır (Doherty, 1997). Örneğin, birey ağlayan birini gördüğünde, farkında olmadan üzülebilir/ağlayabilir. Bir kişinin herhangi bir ortamdaki duyguları, mimikleri, hareketleri, ses tonu, beden dilinin mesajları farkında olmadan karşıdaki kişiye geçebilir/bulaşabilir. Bu bulaşma neticesinde birey karşıdaki kişinin duygu durumunu kendi iç dünyasında yaşamaya başlar (Akın vd., 2015: 98).

*“Bireyin başka bir insanı otomatik olarak taklit etme eğilimi, yüz ifadesinin ve beden duruşunun o bireyle senkronize olması ve bunun sonucunda da o bireyle duygusal olarak aynı noktada birleşmesi”* (Hatfield vd., 1994’den Akt., Akın vd., 2015: 99) duygusal bulaşma olarak adlandırılır. Duygusal bulaşma, psikoloji literatüründe kişilerarası bulaşma türü olarak tanımlanıp (Tatarlar vd., 2019: 469), bireyler arasında duyguların yayıldığı (Kozak ve Genç, 2014: 85), bireyleri farkında olmadan etkileyebilen süreçtir (Akın vd., 2015: 98).

Duygusal bulaşıcılık bilişsel bir süreç olup, otomatik olarak hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Bireyler başkalarının duygusal ifadelerini (mimiklerini) duygusal bulaşıcılıkla taklit etme eğiliminde oldukları için, karşıdaki kişinin duygu durumlarını kendileri yaşayabilir (Doherty, 1997: 131-133). Bu nedenle bilinçli bir farkındalık düzeyinde duygusal bulaşmayı kontrol etmek zor olabilir (Hatfield vd., 1994). Sosyal ilişkilerde duygusal bulaşma insanlar arasındaki etkileşimin yapı taşı olduğu düşünülmektedir. Birey, sosyal ilişkilerinde sadece kendine değil, karşıdaki kişiye/gruba da odaklanmaktadır. Birey/gruplar arasındaki karşılıklı etkileşim, eş zamanlı olarak bireyin karşıdaki kişiye/kişinin duygu durumu/davranışlarına, beden diline dikkat ederek duygusal uyarıcıları alması, duygusal bulaşmanın temelini oluşturmaktadır (Hatfield, 1994: 153-156). Öte yandan,

duygusal bulaşıcılık, başkalarının içinde bulunduğu duygusal ruh halini bilişsel olarak algılama yeteneği değil, başkalarının ne hissettiğini hissetme sürecidir (Aydemir, 2016: 79). Duygusal bulaşma sonrasındaki tepki bireyde daha sonra, bilişsel, davranışsal, duygusal ya da fizyolojik olabilir (Doherty, 1997: 139; Hatfield vd., 1994). Duygusal bulaşmanın bir sonucu olarak ortaya çıkan etki, işletme içerisindeki çalışanları/yöneticileri etkilemektedir. Bu etki, grubun duygusal durumunu, motivasyonunu, performansını ve örgütsel bağlılığı değiştirebilmektedir (Hatfield vd., 1994; Nadler vd., 2010). Çalışma yaşamındaki duygular, bireylerin karşısındaki kişilere nasıl davranacağını, iş ortamını nasıl yorumladığı, motivasyon seviyesi hakkında bilgi vermektedir (Akçay ve Çoruk, 2012: 12). Çalışanların kendine ve işe yabancılaşması, psikolojik sorunlar duygusal bulaşmanın bireysel sonuçları arasındadır (Tatarlar vd., 2019: 474). Duygu durumları olumlu ve olumsuz duygular olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Olumlu duygular içerisinde mutluluk, umut gibi kişinin kendini iyi, neşeli, enerjik hissettiren duygular yer alırken; kişiye kendini kötü hissettirebilen, kötümser bakış açısına sebep olan öfke, kızgınlık, nefret gibi duygular olumsuz duygular olarak ifade edilmektedir (Yıldırım ve Akın, 2018: 433). Ayrıca duygusal bulaşıcılıkta olumsuz duyguların insanları etkileme sıklığı, olumlu duyguların etkilemesinden fazladır (Hatfield vd., 1994).

### 1.3. İş Motivasyonu

Motivasyon, davranışları harekete geçiren, yönlendiren ve devam ettiren kuvvettir. Motivasyon, işletme çalışanlarının harekete geçmesini sağlama, özel hedeflere ulaşılması yönünde davranışları yönlendirme ve bu hedeflere ulaşmak için harcanan çabayı devam ettirme işlevlerine hizmet etmektedir (Riggio, 2014: 189-214). İş motivasyonu, işletme çalışanlarının yaptığı işlere yönelik tutumlarının nasıl olduğunu anlamada önemlidir. Özellikle 1950’li yıllardan sonra örgütsel davranış çalışmalarında sıklıkla yer almaya başlamıştır (Turhan ve Çetinsöz, 2019: 272). İş motivasyonu Bentley ‘e göre (1999: 180) *“bireyin olumlu/olumsuz bazı eylemlerde bulunmasını ve belirli bireysel isteklerine ulaşmasını, böylece tatmin olmasını sağlayan güç”* anlamına gelmektedir.

Çalışanların motivasyonel süreçlerini yakalamaya yönelik pek çok teori geliştirilmiş, çalışanların ne zaman motive olup olmayacakları tahmin edilmeye çalışılmıştır. İş motivasyonu, ihtiyaç teorileri (temel ihtiyaç teorileri, McClelland’ın başarıma ihtiyacı kuramı), davranış tabanlı teoriler (pekiştirme ve hedef belirleme teorisi, içsel ve dışsal motivasyon), iş tasarımı teorileri (Herzberg’in çift faktör teorisi, iş özellikleri teorisi) ve bilişsel teoriler (motivasyonda eşitlik ve bekleyiş teorileri) olmak üzere pek çok teoriyle

sınıflandırılmıştır <sup>1</sup>(Riggio, 2014: 214). Bu teoriler kişinin çalışma hayatında başarıyı elde edebilmesi, yaptığı işe motive olmasıyla ilişkilidir. bireyin işinde başarılı olabilmesi, işine iyi bir şekilde motive olabilmesi ile yakından ilgilidir.

İşletmelerde çalışanların nasıl motive olacağı konusunda iki temel bakış açısının ön plana çıktığı görülmektedir. Birincisi, sosyal ve maddi kazanımlar elde etme amacını hedefleyen dışsal motivasyon, ikincisi ise, çalışanların sosyal ve maddi kazanımlar amaçlamasının dışında (takdir edilme, terfi, ücret artışları ) daha etkin çalışmak suretiyle içsel olarak motive olacağı görüşüdür (Turhan ve Çetinsöz, 2019: 273). Motivasyonu yüksek çalışanların iş performanslarının da yüksek olacağı, istekli bir şekilde çalıştıkları bilinmektedir (Garih, 2000: 10; Koçel, 2014: 729). İşine karşı motivasyonu yüksek çalışanların öncelikle kendi mutluluğu artacak, böylece yeterli bir tatmin düzeyi oluşması sağlanacak, çalışanın yaptığı işi severek yapması, iş/iş yeri sadakatinin oluşması ve etkili çalışması sağlanacaktır. Çalışan tatminin sağlanmadığı ya da yeterli düzeyde olmadığı durumlarda çalışan ve işletme olumsuz davranışsal sonuçlarla karşılaşacaktır. Bu gibi durumlarda çalışanların iş yerinden ayrılma oranlarının artması, işe devam etmeme, örgütsel aidiyet ve bağlılık hissedememe, ötekileşme, stres ve kaygı durumlarında artma ve verimsizlik gibi olumsuz durumlar yaşanabilir (Keser, 2006: 132).

#### **1.4. Duygusal Bulaşma ve İş Motivasyonu Arasındaki İlişki**

Duygular bireyin kendisi ile ilgili olduğu kadar, birey dış dünya ile etkileşim içinde olduğundan çevresel faktörlerle de etkilidir. Birey çevresel faktörlerden olumlu/olumsuz olarak etkilenebilir ya da çevresini etkileyebilir. Dolayısıyla, duyguların bireyin davranışlarını etkiliyor olması sebebiyle çalışma hayatındaki önemini ve etkilerini anlamak işletmeler için faydalı olacaktır (Acaray ve Günsel, 2017: 85). Motivasyon, *“bir davranışın neden-sonuç ilişkisi içinde ortaya çıkmasına neden olan bilişsel bir harita niteliğindedir. Bu bilişsel harita önceliklerin belirlenmesi ve davranışın gerekçelendirilmesi açısından duyguları etkilemektedir”* (Demirel ve Aydemir, 2018: 2). Motivasyon davranışların nedeni olduğu için iş motivasyonu ve duygular birbiri ile ilişki kavramları olduğu söylenebilir. Duygusal tepkiler tipik olarak bir amacı fiilen elde etme ya da elde etmeme ile bağlantılıdır. Duygular, amaca yönelik aktivitelerle ilgilidir. Bu nedenle, duygular ve motivasyon (çalışma isteği, yaşama arzusu, başarıma güdüsü) birbiriyle ilişkilidir (Barutçugil, 2002:73).

---

<sup>1</sup> Motivasyon teorileri, işletme çalışanlarının hangi değişkenlerle motive olduklarını açıklamaya çalıştığı ve bu çalışmanın ana konusu olmadığı için teoriler detaylı olarak anlatılmamıştır.

Çalışanların değişime ayak uydurabilmeleri ve iş ortamında motivasyonları yüksek bir şekilde çalışabilmeleri, etkili ilişkiler yürütebilmeleri için duyguların davranışlar üzerindeki etkisini, duyguların davranışları nasıl yönlendirdiği konusunda fikir sahibi olmaları gerekmektedir (Turhan ve Çetinsöz, 2019:274). İşletmelerde var olan duygular ve bu duygulara maruz kalma sonucunda çalışanlarda görülmesi muhtemel olan davranışsal sonuçlar Tablo 1’de gösterilmiştir.

**Tablo 1.** İşletmelerdeki Duygular ve Çalışan Davranışı Arasındaki İlişki

<b>İşletmelerde Var Olan Duygular</b>	<b>Davranışsal Sonuçları</b>
Üzüntü, kızgınlık, nefret	Geri çekilme, işten kaçma, düşük motivasyon
Cesaretsizlik	Vazgeçme, görevleri önemsememe
Umut, sevgi, iyimserlik	Verimli çalışma, yüksek performans, yüksek motivasyon
Özgüven	Yenilik yapma, sınırları genişletme
Mutluluk, güvenli hissetme	İşe karşı sorumluluk, etkili dinleme, işe önem verme

**Kaynak:** Töremen ve Çankaya, 2008:41.

## 2. YÖNTEM

### 2.1. Araştırmanın Amacı, Evren ve Örneklemi

Araştırma, tıbbi sekreterlerin duygusal bulaşma durumları ile iş motivasyonu arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmada duygusal bulaşma ile iş motivasyonu ve alt boyutları arasındaki ilişki incelenerek katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılıkları tespit edilmeye çalışılmıştır. Tıbbi sekreterler sağlık kurumlarında sosyal etkileşime en fazla maruz kalan gruplardan biridir. Hastalar-sağlık profesyonelleri-yöneticiler arasında bir köprü görevi görmekte ve hastane içerisinde çeşitli duygu durumları geçişlerine maruz kalmaktadırlar. Çalışanların örgütlerde tutumlarının, algılarının ve davranışlarının ne tür faktörlerden etkilendiğini belirlemek pek çok araştırmacının ilgisini çekmektedir. İş yaşamında, bireylerin birbirlerinden veya çevreden etkilenecek duygusal bulaşmaya maruz kalmasıyla hangi faktörlerin ilişkili olduğunun ortaya çıkarılması sonucunda çalışanlar hakkında daha fazla bilgiye sahip olunarak yöneticilere bilgi sunacaktır. Bu kapsamda hem içsel hem de dışsal kaynaklarla ilişkili bir kavram olan iş motivasyonu ile duygusal bulaşma kavramının incelenmesinin literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın evrenini Isparta il merkezinde faaliyet gösteren dört özel hastanede çalışan tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında uygulama kolaylığı açısından

anket soruları online anket platformuna yüklenmiş ve gerek yüz yüze gerek sosyal iletişim kanallarından ulaşılarak katılımcıların anketleri doldurması sağlanmıştır. 138 katılımcıya ulaşılmış olup 4 katılımcının anketi yarım bırakması neticesinde 134 katılımcının yanıtları analizde kullanılmıştır.

## **2.2. Veri Toplama Araçları**

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu “*duygusal bulaşma ölçeği*”, “*iş motivasyonu ölçeği*” ve katılımcıların demografik bilgilerine yönelik soruların bulunduğu üç bölümden oluşmaktadır.

*Duygusal Bulaşma Ölçeği:* Doherty (1997) tarafından geliştirilmiş olan ölçeğin orijinalinde toplam beş temel duyguyu (sevgi, mutluluk, korku, kaygı ve üzüntü) taklit etme eğilimi 15 madde ile ölçülmektedir. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Aydemir (2016) tarafından yapılmış olup iki faktöre ayrılmış, iki olumlu (mutluluk, sevgi) ve üç olumsuz (korku, öfke, üzüntü) duyguya duyarlılığı ölçmektedir. Ölçekten alınan puan ne kadar yüksekse, katılımcının duygusal bulaşıcılığına karşı o kadar duyarlı olduğu anlamına gelmektedir. Aydemir (2016:243) doktora tezinde kullandığı ölçeği olumlu duygular ve olumsuz duygular olmak üzere 2 faktör ile değerlendirmiş olup Cronbach’ın alfa iç tutarlılık güvenilirlik katsayısını 0.858 olarak bulmuştur. Bu araştırmada ölçeğin güvenilirlik değeri 0.813’tür.

*İş Motivasyonu Ölçeği:* Erken’in (2016) “Duygusal Emek Kavramı Ve Motivasyonun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma” isimli tezinden alınmıştır. 14 maddeden oluşan ölçme aracı Erken’in (2016) çalışmasında 9 madde ve 2 boyuta indirgenerek (boyutların Cronbach’ın alfa değerleri 0.781 ve 0.739’dur) analizler yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik değeri 0.721’dir.

## **2.3. Veri Analizi**

Anketlerden elde edilen veriler SPSS 18.0 paket programından yararlanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda tanımlayıcı istatistikler, güvenilirlik analizi, faktör ve korelasyon analizlerine yer verilmiştir. Tüm istatistiksel analizlerde alfa düzeyi 0.05 olarak alınmıştır.



### 3. BULGULAR VE TARTIŞMA

#### 3.1. Tanımlayıcı Bulgular

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin sosyo-demografik özellikleri Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2.** Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Özellikler	Değişkenler	N	%
Cinsiyet	Erkek	37	27,6
	Kadın	97	72,4
Medeni Durum	Evli	88	65,7
	Evli Değil	44	32,8
	Missing	2	1,5
Yaş Grupları	20-27 yaş	31	23,1
	28-31 yaş	35	26,1
	32-35 yaş	30	22,4
	36-47 yaş	35	26,1
	Missing	3	2,2
<b>Toplam</b>		134	100

Tablo 2’de araştırma kapsamına alınan tıbbi sekreterlerin yaş, medeni durum ve cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun kadınlar olduğu (% 72,4) ve %27,6’sının erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların yaşları açık uçlu sorulmuş olup yaş gruplandırması grupların dengeli dağılımını gözetecek şekilde yapılmıştır. Katılımcıların en düşük 20 yaş en yüksek 47 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %65,7’si evlidir.

**Tablo 3.** Duygusal Bulaşma Ölçeğinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Duygusal Bulaşma Ölçeği İfadeleri	N	Ortalama (X)	Standart Sapma (Sd)
1	Konuştüğüm biri ağlamaya başlarsa gözlerim dolar.	134	3,01	1,13
2	Kendimi kötü hissettiğimde mutlu bir insanla birlikte olmak moralimi düzeltir.	134	3,45	1,09
3	Biri bana sıcak bir şekilde gülümsediğinde ben de ona gülümser ve kendimi iyi hissederim.	134	4,13	0,91
4	İnsanlar sevdiklerinin ölümünden bahsederken içim üzüntüyle dolar.	134	3,91	0,98
5	Haberlerde sinirli yüzler gördüğümde çenemi sıkırım ve omuzlarım gerilir.	134	2,81	1,20
6	Sevdiğim kişinin gözlerinin içinde bakınca aklım pozitif düşüncelerle dolar.	134	4,07	0,94
7	Sinirli insanların yanında olmak sinirlerimi bozar.	134	3,87	1,14
8	Haberlerde mağdur insanların korku dolu yüzlerini izlemek, nasıl hissettiklerini hayal etmeye çalışmama neden olur.	134	3,64	1,06
9	Sevdiğim kişi bana sarıldığında içim güzel duygularla dolar.	134	4,49	0,70
10	Hiddetli bir tartışmaya kulak misafiri olduğumda gerilirim.	134	3,81	1,04
11	Mutlu insanların çevresinde olmak aklımı mutlu düşüncelerle doldurur.	134	4,25	0,81
12	Sevdiğim kişi bana dokunduğunda vücudumun karşılık verdiğini hissederim	134	4,29	0,86
13	Stresli insanların çevresinde olduğumda gerildiğimi fark ederim.	134	3,98	0,92
14	Hüzünlü filmlerde ağlarım.	134	3,51	1,10
15	Dişçi bekleme odasında, korkmuş bir çocuğun kulak tırmalayıcı çığlıklarını dinlemek beni endişelendirir	134	3,04	1,29

Duygusal bulaşma ölçeği 5’li likert yapıda bir ölçektir. En küçük değer 1, en yüksek değer 5 ile ifade edilmektedir. Ortalamaların 1’e yaklaşması düşük duygusal bulaşmayı, 5’e yaklaşması yüksek duygusal bulaşmayı ifade etmektedir. Ölçekte ters kodlanan madde bulunmamaktadır. Katılımcıların duygusal bulaşma ölçeğine vermiş oldukları cevapların ortalamalarına göre tıbbi sekreterlerin duygusal bulaşma düzeyi oldukça yüksektir. Tablo 3 incelendiğinde ortalamaların çoğunun 3’ün üzerinde olduğu görülmektedir. En düşük ortalama puanı 2.81 ile “Haberlerde sinirli yüzler gördüğümde, dişlerimi sıkırım ve bedenim kasılır.” ifadesidir.

**Tablo 4.** İş Motivasyonu Ölçeğinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

No	İş Motivasyonu Ölçeği İfadeleri	N	Ortalama ( X )	Standart Sapma (Sd )
1	Benim için davranışlarımı diğer insanların onaylaması önemlidir.	134	2,90	1,19
2	Kararlarımı sık sık diğer insanların ne düşüneceğine dayanarak alırım.	134	2,40	1,04
3	Eğer bir projeye çevremdekiler değer veriyorsa, o projede daha fazla çalışırım.	134	3,43	1,04
4	İş seçerken başarılarımla tanınmamı sağlayacak olan işi seçerim.	134	3,42	1,06
5	Çabama kurumdaki en yetkili kişiler tarafından değer verildiğini bilirsem, var gücümle çalışırım.	134	3,84	1,05
6	Aldığım kararlar, kendim için koyduğum yüksek hedefleri yansıtır.	134	3,86	0,76
7	Yetenek ve becerilerimi kullanmama izin verecek bir kurumda çalışmak benim için önemlidir.	134	4,25	0,69
8	Kendi kendini motive edebilen bir insan olduğumu düşünüyorum.	134	3,93	0,79
9	Bana kişisel başarı duygusu veren şeyleri yapmaktan hoşlanırım.	134	4,20	0,56
10	Kurumun hedefine ulaşması için çok çalışmam gerekiyorsa önce bu çalışmanın nedenine/gereğine inanmam gerekir.	134	4,11	0,81
11	Bir çalışmanın nedenine/gereğine inanmıyorsam çok çalışmam.	134	3,46	0,96
12	Çalışacağım kurumu seçerken, inanç ve değerlerimi paylaşan bir kurum ararım.	134	3,74	0,90
13	Çok çalışmam için bir örgüt misyonunun benim değerlerimle uyumlu olması gerekir	134	3,65	0,92
14	Eğer bir kurum onayladığım hedefler doğrultusunda çalışıyorsa, böyle bir kurumun başarısındaki payımın ön plana çıkıp çıkmaması önemli değildir.	134	3,33	0,99

Tablo 4 incelendiğinde “Yetenek ve becerilerimi kullanmama izin verecek bir kurumda çalışmak benim için önemlidir.” maddesinin 4,25 puan ile iş motivasyonu ölçeği içindeki en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Daha sonra 4,20 ortamala ile “Bana kişisel başarı duygusu veren şeyleri yapmaktan hoşlanırım.” maddesi gelmektedir. En düşük puan ortalamasına sahip madde ise “Kararlarımı sık sık diğer insanların ne düşüneceğine dayanarak alırım.” ( $x=2,40$ ) maddesidir.

**Tablo 5.** Duygusal Bulaşma Ölçeğinin Faktör Analizi

Faktörler	No	Duygusal Bulaşma Ölçeği İfadeleri	Faktör Yüğü	Madde silindiğinde Cronbach'ın Alfa Değeri	Faktör'ün Toplam Cronbach'ın Alfa Değeri
Faktör 1: Olumsuz Duygular	D1	Konuştüğüm biri ağlamaya başlarsa gözlerim dolar.	519	0,777	0,795
	D4	İnsanlar sevdiklerinin ölümünden bahsederken içim üzüntüyle dolar.	580	0,771	
	D5	Haberlerde sinirli yüzler gördüğümde çenemi sıkırım ve omuzlarım gerilir.	600	0,780	
	D7	Sinirli insanların yanında olmak sinirlerimi bozar.	549	0,783	
	D8	Haberlerde mağdur insanların korku dolu yüzlerini izlemek, nasıl hissettiklerini hayal etmeye çalışmama neden olur.	647	0,772	
	D10	Hiddetli bir tartışmaya kulak misafiri olduğumda gerilirim.	684	0,769	
	D13	Stresli insanların çevresinde olduğumda gerildiğimi fark ederim.	697	0,769	
	D14	Hüzünlü filmlerde ağlarım.	553	0,781	
	D15	Dişçi bekleme odasında, korkmuş bir çocuğun kulak tırmalayıcı çığlıklarını dinlemek beni endişelendirir.	616	0,776	
	D2	Kendimi kötü hissettiğimde mutlu bir insanla birlikte olmak moralimi düzeltir.	599	0,731	
D3	Biri bana sıcak bir şekilde gülümsediğinde ben de ona gülümser ve kendimi iyi hissederim.	597	0,708		
D6	Sevdiğim kişinin gözlerinin içinde bakınca aklım pozitif düşüncelerle dolar.	760	0,678		
D9	Sevdiğim kişi bana sarıldığında içim güzel duygularla dolar.	610	0,696		
D11	Mutlu insanların çevresinde olmak aklımı mutlu düşüncelerle doldurur.	648	0,673		
D12	Sevdiğim kişi bana dokunduğunda vücudumun karşılık verdiğini hissederim	653	0,697		

KMO: 0.779 Barlett Testi: 572,616

Faktör analizi yapabilmek için Kaiser meyer olkin (KMO) ve Barlett Testi kullanılmıştır. Barlett testinin p değeri 0,05 anlamlılık derecesinden düşük ve KMO değerinin 0,50'den yüksek olması durumunda faktör analizine devam edilebileceği anlamına gelmektedir. KMO değerinin 0.60-0.70 arasında zayıf, 0.70-0.80 arasında orta olduğu yorumu yapılmaktadır (Çokluk vd., 2012:207).

Bu çalışmada yapılan faktör analizi sonucu Doherty'nin (1997) 5 boyutta değerlendirdiği duygusal bulaşma ölçeği 2 boyuta yüklenmiştir. Faktör maddeleri Aydemir'in (2016) çalışması ile birebir aynıdır. Faktör boyutlar içerisinde ölçeklerin Cronbach'ın Alfa ve

Kaiser-Meyer-Olkin değerleri güvenilirliklerini ve örnekleme yeterliliğini onaylamaktadır. Bu nedenle, mevcut araştırmada herhangi bir öge silinmeden kullanılmıştır. Verilerin örneklem büyüklüğü yeterlidir ve değişkenler arası korelasyon  $p < 0.01$  düzeyinde anlamlıdır (KMO=0.779;Barlett=572,616). Faktör 1; “Olumsuz Duygular Boyutu”, 9 ifadeden oluşmaktadır. Faktör yükleri 0.769 ile 0.783 arasında değişmektedir. Faktör 2; “Olumlu Duygular Boyutu”, 6 ifadeden oluşmaktadır. Faktör yükleri 0.673 ile 0.731 arasında değişmektedir. Elde edilen 2 faktör varyansın % 42,42’sini açıklamaktadır. Faktörler ve soruların faktör yükleri, faktörlerin Cronbah’ın Alfa değerleri ile maddeler silindiğinde faktörün alacağı Alfa değerleri Tablo 6’da gösterilmiştir.

**Tablo 6.** İş Motivasyonu Ölçeğinin Faktör Analizi

Faktörler	No	Motivasyon Ölçeği İfadeleri	Faktör Yüğü	Madde silindiğinde Cronbach’ın Alfa Değeri	Faktör’ün Toplam Cronbach’ın Alfa Değeri
Faktör 1: İç Motivasyon	M4	İş seçerken başarılarımla tanınmamı sağlayacak olan işi seçerim.	519	0,672	0,695
	M5	Çabama kurumdaki en yetkili kişiler tarafından değer verildiğini bilirsem, var gücümle çalışırım.	580	0,654	
	M6	Aldığım kararlar, kendim için koyduğum yüksek hedefleri yansıtır.	600	0,659	
	M7	Yetenek ve becerilerimi kullanmama izin verecek bir kurumda çalışmak benim için önemlidir.	549	0,662	
	M9	Bana kişisel başarı duygusu veren şeyleri yapmaktan hoşlanırım.	647	0,665	
	M12	Çalışacağım kurumu seçerken, inanç ve değerlerimi paylaşan bir kurum ararım.	684	0,659	
	M13	Çok çalışmam için bir örgüt misyonunun benim değerlerimle uyumlu olması gerekir	697	0,662	
	M1	Benim için davranışlarımı diğer insanların onaylaması önemlidir.	768	0,563	
Faktör 2: Dış Motivasyon	M2	Kararlarımı sık sık diğer insanların ne düşüneceğine dayanarak alırım.	756	0,648	0,726
	M3	Eğer bir projeye çevremdekiler değer veriyorsa, o projede daha fazla çalışırım.	668	0,689	

KMO: 0.655 Barlett Testi: 305,822

Araştırmada kullanılan 14 maddelik Motivasyon Ölçeğinden elde edilen verilerin analizi sonucu 4 soru araştırma dışı bırakılmış ve geri kalan 10 soru için yapılan faktör analizi sonucu iş motivasyonu ölçeği 2 boyuta yüklenmiştir. Faktör maddeleri Erken’in (2016:51) çalışmasına bazı maddeler dışında benzer yüklenmiştir. Faktör boyutlar içerisinde ölçeklerin Cronbach’ın Alfa ve Kaiser-Meyer-Olkin değerleri güvenilirliklerini ve örnekleme yeterliliğini için yeterli olduğu görülmektedir. Bartlett Testi sonucu p değeri (sig.) 0,000

bulduğundan verilerin analiz yapmaya ve KMO değeri 0,655 olduğundan verilerin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. İlk Faktör, “İç Motivasyon Boyutu”, 2 ifadeden oluşmaktadır. Faktör yükleri 0.519 ile 0.684 arasında değişmektedir. İkinci Faktör, “Dış Motivasyon Boyutu” 3 ifadeden oluşmaktadır. Faktör yükleri 0.668 ile 0.768 arasında değişmektedir. Elde edilen 2 faktör varyansın % 46.60’ını açıklamaktadır. Faktörler ve soruların faktör yükleri, faktörlerin Cronbah’ın Alfa değerleri ile maddeler silindiğinde faktörün alacağı Alfa değerleri Tablo 6’da gösterilmiştir.

### 3.2. Ölçekler İle Demografik Değişkenlerin Analizi

Çalışanların genel olarak duygusal bulaşma ve iş motivasyonu düzeyleri ile demografik değişkenler arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla öncelikle verilerin normal dağılıma sahip olup olmadığı “One Sample Kolmogorv-Smirnov” testi ile analiz edilmiştir. Ölçekler için yapılan analiz sonuçlarında her iki p değerinin de 0,05’den büyük olması normal dağılıma sahip olduğunu ortaya koymaktadır Bu yüzden verilerin analizinde parametrik test teknikleri kullanılmıştır.

**Tablo 7.** Cinsiyet Değişkenine Göre Ölçek Ortalamalarının Karşılaştırılması

	Grup	N	X	SS	t	P
<b>Faktör 1: Olumsuz Duygular</b>	Erkek	37	3,17	0,67	<b>-3,782</b>	<b>,000</b>
	Kadın	97	3,64	0,64		
<b>Faktör 2: Olumlu Duygular</b>	Erkek	37	3,99	0,60	-1,483	,140
	Kadın	97	4,15	0,58		
<b>Duygusal Bulaşma</b>	Erkek	37	3,50	0,55	<b>-3,510</b>	<b>,001</b>
	Kadın	97	3,85	0,51		

Duygusal bulaşma ve iş motivasyonu düzeylerine ilişkin olarak erkek ve kadın çalışanların görüşleri arasında fark olup olmadığını belirlemek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Ancak iş motivasyonuna ilişkin analiz sonuçlarına göre %95 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak kadın ve erkek çalışanların duygusal bulaşma düzeylerine göre anlamlı bir fark mevcuttur ( $t=-3,510$ ;  $p=0,001<0,01$ ). Tablo 7’de yer alan verilere göre kadınlar, erkeklerden daha fazla duygusal bulaşma düzeyine sahiptir (Kadın  $X=3,85$ , Erkek  $X=3,50$ ). Ayrıca duygusal bulaşma ölçeğinin alt boyutlarına göre olumsuz duygular alt boyutunda kadınlar ( $x=3,64$ ) erkeklerden ( $x=3,17$ ) daha fazla duygusal bulaşmaya maruz kalmaktadır ( $t=-3,782$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Ancak olumlu duygular alt boyutunda cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Yaş ve medeni durum değişkenlerine yapılan One-Way ANOVA ve bağımsız örneklem t-testi analizi sonuçlarına göre her iki ölçek ve alt boyutları için de gruplar arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

**Tablo 8.** Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

	X	ss	1	2	3	4	5	6
<b>1 FD1: Olumsuz Duygular</b>	3,51	0,68	1,000					
<b>2 FD2: Olumlu Duygular</b>	4,11	0,59	0,363**	1,000				
<b>3 Duygusal Bulaşma</b>	3,75	0,54	0,914**	0,709**	1,000			
<b>4 FM1: İç Motivasyon</b>	3,85	0,52	-	-	0,191*	1,000		
<b>5 FM2: Dış Motivasyon</b>	2,91	0,88	0,255**	-	0,263**	0,189*	1,000	
<b>6 İş Motivasyonu</b>	3,57	0,49	0,263**	0,196*	0,284**	0,846**	0,684**	1,000

\*p< 0,05 ; \*\*p < 0,01 (N=134)

Tablo 8 incelendiğinde Pearson korelasyon analizi sonucunda “Duygusal Bulaşma” ile “İş Motivasyonu” arasında istatistiksel olarak 0,01 manidarlık düzeyinde (p=0,000) pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (r=-0,284, p<0,01). Duygusal bulaşma düzeyi ile olumsuz ve olumlu duygular alt boyutları ile pozitif yönde yüksek düzeyde (r=0,914, r=0,709; p<0,01) ilişki bulunmuştur. Duygusal bulaşma düzeyi iç motivasyon alt boyutu ile pozitif yönde düşük düzeyde (r=0,191; p<0,05) dış motivasyon alt boyutu ile kısmen daha yüksek ancak yine düşük düzeyde (r=0,263; p<0,01) ilişkilidir.

#### 4. SONUÇ

Sağlık sektöründeki özel kurumların sayısının artması, sağlık hizmetinden yararlananların istek/beklentilerinin dönüşümüyle sektördeki rekabetin şiddetlendiği bilinmektedir. Özel sağlık kurumlarında hizmet kalitesini arttırmak, hasta çekmek, sadakat/bağlılık oluşturmak (hastalanınca tekrar aynı hastaneden yararlanması gibi) ve hasta/hasta yakınları memnuniyeti için tıbbi sekreterler/ tıbbi sekreterlerin yaklaşımları önemlidir. Karşılıklı iletişimin yoğun olduğu sağlık kurumlarında duygusal bulaşma durumu ve iş motivasyonu arasındaki ilişki vardır. Araştırma bulgularında tıbbi sekreterlerin duygusal bulaşma düzeylerinin ortalamasının yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumda sağlık kuruluşlarında duygusal bulaşmanın varlığından söz edilebilir (Tablo 3).

Duygusal bulaşma ölçeğinin olumlu ve olumsuz duygular olmak üzere; motivasyon ölçeğinin de içsel ve dışsal motivasyon olarak 2 faktöre ayrıldığı görülmüştür (Tablo 5 ve Tablo 6). Duygusal bulaşma iç motivasyonla düşük düzeyde ilişkiliyken, dış motivasyonla kısmen daha yüksek düzeyde ilişkilidir. Ayrıca olumsuz duygular olumlu duygulardan daha fazla duygusal bulaşmayla ilişkilidir (Tablo 8). Bu durumda olumsuz duyguların (üzüntü, kaygı, öfke) duygusal bulaşmaya daha fazla neden olduğu söylenebilir. Bu bulgu Kara ve meslektaşlarının (2016) bulguları ile paralellik göstermektedir. Barsade (2002) çalışmasında olumsuz duyguların olumlu duygulara göre daha fazla duyarlılık oluşturduğu ve duygusal bulaşma düzeyini artırdığını göstermektedir. Dış motivasyon ve olumsuz duygular arasında ilişki vardır. Olumlu duyguların ise ne iç ne de dış motivasyonla ilişkisi yoktur. Duygusal bulaşma ve iş motivasyonu düzeylerine ilişkin olarak erkek ve kadın çalışanların görüşleri arasında fark olup olmadığı incelendiğinde, iş motivasyon düzeylerinde erkek ve kadın tıbbi sekreterler arasında fark bulunmazken, duygusal bulaşma düzeylerine göre anlamlı fark bulunmuştur. Kadınların duygusal bulaşma düzeyleri daha yüksektir (Tablo 6 ve 7). İş motivasyonunun duygusal bulaşma ile ilişkili olduğu görülmektedir. Olumsuz duygular yüksek düzeyde duygusal bulaşma düzeyine sahiptir. Bu bulgu literatür ile örtüşmektedir. Ayrıca kadınların, erkeklerden daha fazla duygusal bulaşma düzeyine sahip olduğu görülmüştür. Tıbbi sekreterlerin olumsuz duygular karşısındaki duygusal bulaşma düzeyi ne kadar yüksek ise iş motivasyonunun da bu yönde etkilenmesi o kadar olasıdır. Olumlu ya da olumsuz başkalarının duygu durumlarına maruz kalmak etkileşime katılan taraflarda karşılık gelen duygular ortaya çıkarmaktadır (Hatfield vd., 1994). Bu durumda tıbbi sekreterlerin duygusal bulaşma durumlarında, karşısındakilerden aldığı geri bildirimlerin duygusal yönü ve yoğunluğuyla etkilenmeye başlar ve kendi duygularını ayarlayarak, duyguları içselleştirebilirler (Pugh, 2001).

Duygusal bulaşma kavramının farkında olan sağlık çalışanları kendilerini olumsuz olarak etkileyebilecek durumlara karşı kendini koruyabilir. Birey sosyal hayat ve çalışma hayatında kendisini duygulardan soyutlayamaz, bu nedenle bireyin duygu yönetimini etkin bir şekilde yapıp, moral, motivasyon ve performansını olumlu yönde yükseltmesini sağlayabilir.

Sağlık kuruluşlarında (işletmelerde) duygusal bulaşma kavramının farkında olmak, olumsuz etkilenme durumlarında tıbbi sekreter/çalışanların tepkilerini değiştirmeyi sağlayabilir. Tıbbi sekreterlerin kaygı, stres, panik, öfke, üzüntü gibi olumsuz duygularla başa çıkabilmeyi, mutluluk, haz gibi olumlu duyguları etkili bir şekilde nasıl yöneteceklerini öğrenmelerine yardımcı olunmalıdır. Duyguların etkili bir şekilde yönetimi ile tıbbi

sekreterleri sıkıntıya sokan duygularla baş etmeleri kolaylaşacaktır (Akçay ve Çoruk, 2012:14). Duygular, davranışların temelidir (Akçay ve Çoruk, 2012:5). Dolayısıyla sağlık kuruluşları yöneticilerinin tıbbi sekreterlerin duygularını anlayıp, duyguların farkında olması, çalışanların duygularını etkili bir şekilde yönetiyor olması beklenmektedir.

Bu çalışmada sağlık kuruluşlarında duygusal bulaşıcılık kavramı tıbbi sekreter- hasta düzleminde incelenmiştir. Hastane yöneticileri ile çalışanlar arasındaki duygusal bulaşma ve motivasyon ilişkisi incelenerek yeni çalışmalar yapılabilir. Ayrıca tıbbi sekreterlerin duygularını paylaşacak ve olumlu yönde destekleyecek organizasyonel yapı kurulması ve uygun süreçlerin oluşturulması önerilmektedir. Tıbbi sekreterlerin kendilerini değerli hissettikleri bir kültür ortamı oluşturulmalı, takdir etme yöntemleri yalnızca parasal ödüllerle sınırlı kalmamalıdır.

## **KAYNAKÇA**

Acaray, A. & Günsel, A. (2017). Motivasyon, duygusal emek, duygusal uyumsuzluk ve etkileşim yoğunluğu arasındaki ilişkinin incelenmesi: bir kamu kurumu çalışanları üzerinde araştırma. *Social Sciences Journal*, 6(4), 83-98.

Akbolat, M., Kaplan, A., Yılmaz, A., Işık, O. (2008). Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik programı öğrencileri ve uygulama alanlarındaki çalışanların uygulamalara ilişkin görüşleri. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 3(7), 55-75.

Akçay, C. & Çoruk, A. (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: kavramsal bir inceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1(1), 3-25.

Akın, A., Uysal, R., Akın, Ü. (2015). Duygusal bulaşma ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliği. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 97-104.

Aydemir, A. (2016). Susceptibility to emotional contagion in health organizations: impact on organizational commitment and intention to stay. Yayımlanmış doktora tezi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.

Barsade, G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644-675.

Barutçugil, İ. (2002). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

Bentley, T. (1999). *İnsanları motive etme*. (O. Yıldırım, Çev.) İstanbul: Hayat Yayınları.

Çakıroğlu, E. & Tengilimoğlu, D. (2014). Mobbing (yıldırma) davranışlarının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisi. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 167-188.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.



- Demirel, G. H. & Akdemir, B. (2018). İş motivasyon kaynaklarının duygusal emek üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(1), 1-30.
- Doherty, R. (1997). The emotional contagion scale: a measure of individual differences. *Journal of Nonverbal Behavior*, 21(2), 131-154.
- Erken, M. (2016). Duygusal emek kavramı ve motivasyonun duygusal emek davranışı üzerindeki etkileri: bir kamu kurumu üzerinde araştırma. Yayımlanmış yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Garih, Ü. (2000). *İş Hayatında Motivasyon*. İstanbul: Hayat Yayınevi.
- Gider, Ö., Şimşek, G., Ocak, S., Top, M. (2011). Hastane organizasyonlarında örgütsel bağlılık ve iş doyumunun analizi: hemşireler ve tıbbi sekreterler üzerine bir araştırma. *Öneri Dergisi*, 9(35), 93-101.
- Goleman, D. (2015). *Duygusal zeka neden İq'dan daha önemlidir?* (B. Seçkin Yüksel Çev) İstanbul: Varlık Yayınları.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., Rapson, R. L. (1994). *Emotional Contagion: Studies In Emotion & Social Interaction*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- İştar, I. & Suysal, M. (2019). Tıbbi sekreterlerin yaşadığı sorunların incelenmesi: Düzce ilinde bir alan araştırması. *Asya Studies-Academic Social Studies/Akademik Sosyal Araştırmalar*, 8, 41-52.
- Kaplan, A. & Köksal, A. (2017). Türkiye’de tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik eğitiminin incelenmesi mesleki uygulamalar. *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 16(2), 63-68.
- Kara, O. N., Vergili, A., Erdem, R. (2016). Sağlık çalışanlarının proaktif kişilik yapıları ile duygusal bulaşma durumları arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine bir araştırma. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı,91-103.
- Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*. İstanbul: Alfa Aktuel Yayınları.
- Koçel, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Kozak, A. M. & Genç, V. (2014). Değişim sürecinde ortaya çıkan direnci önlemede duyguların yönetiminin önemi: hizmet işletmeleri açısından. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 81-92.
- Nadler, R. T., Rabi, R., Minda, J. P. (2010). Better mood and better performance: learning rule-described categories is enhanced by positive mood. *Psychological Science*, 21(12), 1770-1776.
- Pugh, S. D. (2001). Servive with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Riggio, E., R. (2014). *Endüstri ve örgüt psikolojisine giriş* (B. Özkara, Çev.) Ankara: Nobel Yayınları.

Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50, 813-834.

Semerçioğlu, S., Tengilimoğlu, D., Semerçioğlu, M. (2012). Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin iş doyumu ve örgütsel güven düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik bir alan çalışması. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(4), 225-238.

Şahin, D., Küçükaltan, D., Kaya, T.,F. (2014). Özel hastanelerdeki hasta kabul biriminde çalışan profilini belirlemeye yönelik Trakya bölgesinde bir araştırma. *Electronic of Vocational Colleges*, 4(3), 350-363.

Tatarlar, C.D., Çangarlı, G. B., Atabay, G. R. (2019). Bulaşma kavramının örgütsel bağlamda varlığının, türlerinin ve sonuçlarının incelenmesi. 27. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 468-475.

Töremen, F. & Çankaya, İ. (2008). Yönetimde etkili bir yaklaşım: duygu yönetimi. *Kuramsal Eğitimbilim*, 1(1), 33-47.

Turhan, M. & Çetinsöz, C., B. (2019). Duygusal zeka ve motivasyon arasındaki ilişki: turizm programı öğrencileri üzerine bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(69), 268-287.

Ünalın, D., Özyurt, Ö., Filik, T., Saraçoğlu, A. A. (2013). Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi hastane yöneticilerinin tıbbi sekreterlerin iletişim becerileri hakkındaki değerlendirmeleri. *IV. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi*, 307-316.

Yıldırım, E. & Akın, M. (2018). Örgütlerde dışlanma, sinizm ve pozitif-negatif duygusallık arasındaki ilişkiler: pozitif ve negatif duygusallığın aracılık rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(2), 427-449.