

Yüzeysel Davranış Yolu İle Oluşan Duygusal Emeğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık Etkisi

The Mediating Effect of Emotional Commitment on the Effect of Emotional Labor Caused by Superficial Behavior on the Intention to Leave Work

Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ

Bandırma On Yedi Eylül Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

İşletme Bölümü

Bandırma On Yedi Eylül University

Faculty of Economics and Administrative Sciences

Department of Business

Talha BAKIRCIOĞLU

Bandırma On Yedi Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bandırma On Yedi Eylül University

Institute of Social Sciences

Temmuz 2021, Cilt 12, Sayı 2, Sayfa: 80-107

July 2021, Volume 12, Number 2, Page: 80-107

P-ISSN: 2146-0000

E-ISSN: 2146-7854

©2010-2021

www.dergipark.org.tr/cider

İMTİYAZ SAHİBİ / OWNER OF THE JOURNAL

Kenan YAVUZ
(ÇASGEM Adına / On Behalf of the ÇASGEM)

EDİTÖR / EDITOR IN CHIEF

Dr. Elif ÇELİK

EDİTÖR YARDIMCISI/ASSOCIATE EDITOR

Dr. Berna YAZAR ASLAN
Esra TAŞÇI

TARANDIĞIMIZ İNDEKSLER / INDEXES

ECONLI T - USA
CABELL'S DIRECTORIES - USA
ASOS İNDEKS - TR
INDEX COPERNICUS INTERNATIONAL - PL
KWS NET LABOUR JOURNALS INDEX - USA

YAYIN TÜRÜ / TYPE of PUBLICATION

PERIODICAL - ULUSLARARASI SÜRELİ YAYIN
YAYIN ARALIĞI / FREQUENCY of PUBLICATION
6 AYLIK - TWICE A YEAR
DİLİ / LANGUAGE
TÜRKÇE ve İNGİLİZCE - TURKISH and ENGLISH

PRINT ISSN

2146 - 0000

E - ISSN

2146 - 7854

YAYIN KURULU / EDITORIAL BOARD

Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN – Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Özlem ÇAKIR – Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Merve ÖZAYDIN- Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Dr. Öğretim Üyesi Nergis DAMA – Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Dr. Elif ÇELİK – ÇASGEM

ULUSLARARASI DANIŞMA KURULU / INTERNATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Yener ALTUNBAŞ *Bangor University - UK*
Prof. Dr. Mehmet DEMİRBAĞ *University of Sheffield – UK*
Prof. Dr. Shahrokh Waleck DALPOUR *University of Maine – USA*
Prof. Dr. Tayo FASOYIN *Cornell University - USA*
Prof. Dr. Paul Leonard GALLINA *Université Bishop's University – CA*
Prof. Dr. Douglas L. KRUSE *Rutgers, The State University of New Jersey - USA*
Prof. Dr. Özay MEHMET *University of Carleton - CA*
Prof. Dr. Theo NICHOLS *University of Cardiff - UK*
Prof. Dr. Mustafa ÖZBİLGİN *Brunel University - UK*
Prof. Dr. Yıldırım YILDIRIM *Syracuse University - USA*
Doç. Dr. Kevin FARNSWORTH *University of Sheffield - UK*
Doç. Dr. Alper KARA *University of Hull - UK*
Dr. Sürhan ÇAM *University of Cardiff - UK*

ULUSAL DANIŞMA KURULU / NATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Ahmet Cevat ACAR Türkiye Bilimler Akademisi
Prof. Dr. Cihangir AKIN Yalova Üniversitesi
Prof. Dr. Yusuf ALPER Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Onur Ender ASLAN Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. İbrahim AYDINLI Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa AYKAÇ Kırklareli Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Aydın BAŞBUĞ İstanbul Gelişim Üniversitesi
Prof. Dr. Eyüp BEDİR YÖK
Prof. Dr. Vedat BİLGİN Cumhurbaşkanlığı Sosyal Politika Kurulu
Prof. Dr. Erdal ÇELİK YÖK
Prof. Dr. Toker DERELİ Işık Üniversitesi
Prof. Dr. Gonca BAYRAKTAR DURGUN Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Prof. Dr. E. Murat ENGİN Galatasaray Üniversitesi
Prof. Dr. Bülent ERDEM Cumhuriyet Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ Yıldız Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Halis Yunus ERSÖZ Gençlik ve Spor Bakanlığı
Prof. Dr. Seyfettin GÜRSEL Bahçeşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Nükhet HOTAR Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Erdal Tanas KARAGÖL Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof. Dr. Aşkın KESER Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Muharrem KILIÇ Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer KOÇEL İstanbul Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Metin KUTAL Gedik Üniversitesi
Prof. Dr. Adnan MAHİROĞULLARI Cumhuriyet Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet MAKAL Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Hamdi MOLLAMAHMUTOĞLU Çankaya Üniversitesi
Prof. Dr. Sedat MURAT Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Prof. Dr. Süleyman ÖZDEMİR Bandırma Onyedinci Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet SELAMOĞLU Fenerbahçe Üniversitesi
Prof. Dr. Haluk Hadi SÜMER Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. İnsan TUNALI Boğaziçi Üniversitesi
Prof. Dr. Fatih UŞAN Yıldırım Beyazıt Üniversitesi

Prof. Dr. Cavide Bedia UYARGİL İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Recep VARÇIN Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Erinç YELDAN İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Kemalettin AYDIN Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Prof. Dr. Yücel UYANIK Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Prof. Dr. Erdiñ YAZICI Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Prof. Dr. Oğuz KARADENİZ Pamukkale Üniversitesi
Dr. Gökçe OK İçişleri Bakanlığı

**Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazar(lar)ına aittir.
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.**

*All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited.*

Yüzeysel Davranış Yolu İle Oluşan Duygusal Emeğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık Etkisi

The Mediating Effect of Emotional Commitment on the Effect of Emotional Labor Caused by Superficial Behavior on the Intention to Leave Work

Edip Örucü¹

Talha Bakırcıoğlu²

Öz

Bu çalışmanın amacı yüzeysel davranış yolu ile oluşan duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracılık etkisini incelemektir. Araştırmanın evrenini Bursa'da kamu sağlık kuruluşunun bir bölümünde hemşire olarak çalışmakta olan 350 kişi oluşturmaktadır. Çalışma tarihi itibari ile içinde bulunulan pandemi (koronavirüs = covid - 19) süreci nedeni ile toplamda 200 anket dağıtılmış ve 127 hemşire geri dönüş alınmıştır. 127 anketten 4 tanesi analiz için uygun olmadığından elenmiş ve geriye kalan 123 çalışandan elde edilen anketlerle analizler yapılmıştır. Elde edilen verilerin analizi için faktör analizi, korelasyon analizi, regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde duygusal bağlılık, yüzeysel davranış ve işten ayrılma niyetinin aralarında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmış ve yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın tam aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yüzeysel Davranış, İşten Ayrılma Niyeti, Duygusal Bağlılık

Abstract

The aim of this study is to examine the mediating effect of emotional commitment on the effect of emotional labor through superficial behavior on the intention to quit. The universe of the research consists of 350 people working as a nurse in a part of the public health institution in Bursa. As of the study date, a total of 200 questionnaires were distributed and 127 employees received feedback due to the pandemic (coronavirus = covid - 19) process. 4 out of 127 questionnaires were eliminated because they were deemed unsuitable and analyzes were conducted with questionnaires from the remaining 123 nurses. 16.3% of the participants are male, 83.7% are female, the average age is between 26-35% (43.9) and undergraduate (57.0%). Regression analysis and correlation analysis were performed to analyze the data obtained. As a result of the analyzes, it was revealed that there was a significant relationship between emotional commitment, superficial behavior and intention to quit, and it was found that emotional

¹ Prof. Dr., Bandırma On Yedi Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, ORCID: 0000-0002-3301-7496

² Doktora Öğrencisi, Bandırma On Yedi Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, ORCID: 0000-0001-5205-9977

Başvuru Tarihi: 27.01.2021
Yayına Kabul Tarihi:12.06.2021

attachment had a full mediating effect on the effect of superficial behavior on the intention to quit. At the end of the study, the results were interpreted and discussed.

Key Words: Superficial Behavior, Intention to leave, Emotional Commitment.

GİRİŞ

1700'lü yılların başında buhar gücünün bulunması ile birlikte Sanayi devrimi süreci başlamış sonrasında ise toplumsal hayat tamamıyla değişmiş ve yeni üretim araçları ile birlikte kentleşme ortaya çıkmış ve toplum bu süreçle birlikte hayatını konumlandırmaya başlamıştır. Artık yeni dünya düzeni ile birlikte sosyo - ekonomik hayatta büyük değişimler yaşanmış, çalışma hayatı ortaya çıkmış ve kar maksimizasyonu çerçevesinde rasyonel amaçlarla üretim yapan ve birçok fonksiyon içeren işletmeler ortaya çıkmıştır. Bu sebeple günümüz çalışma hayatının sanayi devrimi ile başladığı ve devamında son yıllarda ortaya çıkan küreselleşme olgusu ile birlikte daha kompleks bir hal aldığı söylenebilir.

Çalışma hayatının değişip gelişmesi ile birlikte üretim yapan işletmelerde çalışma ilişkileri ve şekilleri çeşitlenmiş ve çalışma hayatında iş görenleri etkileyen ve ilgilendiren birçok farklı süreç vuku bulmuştur. İş görenler, çeşitlenen çalışma hayatı, üretim süreçleri ve satış, pazarlama, iletişim, bilgi - işlem ve teknoloji süreçleri doğrultusunda endüstri hayatına entegre olmuş ve birçok farklı kariyer ve pozisyonlarda hizmet vermeye başlamışlardır. Fakat bunun yanında bazı iş grupları ve çalışan kesimi var ki medeniyetlerin başlangıcından itibaren var olan iş grupları olarak çalışma hayatında yerini almıştır. İnsan sağlığı ve bunun üzerine oluşan iş grupları her daim yürürlükte olmuş ve insanoğluna hizmet etmiştir. Sağlık dünyası da elbette yeni dünya düzeni ile birlikte sanayileşme sürecinde başkalaşmış ve çeşitlenmiş fakat özünde insan sağlığına yönelik işlevi devam etmiştir. Robotik - teknolojik gelişmeler, makinalar sağlık sektöründe gelişmeyi sağlamış ve birçok hastalık çözüme ve iyileşme sürecine kavuşmuştur. Bu noktada sağlık sektörü çalışanları daima "hasta" çerçevesinde örgütlenmiş ve sanayi devrimi sonrası modern devletler bünyesinde gelişmiş araç - gereç ve organizasyon yapısı ile hizmet etmeye devam etmiştir. Kamu idaresi kapsamında sosyal güvenlik çerçevesinde ücretsiz olarak veya özel üretim araçları sahiplerinin organizasyon yapısı çerçevesinde "ücretli" olarak ve belirli iş grupları çerçevesinde yeni dünya düzeninde de hizmet üretimine devam edilmiştir.

Şüphesiz ki sağlık sektöründe çalışan grubu olarak hemşireler, çok ciddi yoğunlukta çalışan kesimi ve hizmet üretiminde anahtar rolü üstlenmektedirler. Sağlık hizmetinin verilmesi sürecinde çok önemli fonksiyona sahip olan bu çalışan kesimi, sadece meslek tanımında yer alan görevlerinin yanında artı değer üreterek sağlık hizmet alıcısına hizmet vermektedirler. İş analizi olarak tanımlanan görevler haricinde vicdan ve tüm diğer duygusal faktörler sağlık hizmetinin verilmesi sürecinde etkinleşmekte ve hemşirelerin salt görev tanımları haricinde iletişim kurarak tedavinin tamamlanmasını gerektiren tüm uğraşların devreye girmesini sağlamaktadırlar.

Bu doğrultuda çalışmada bahsedilen kavramlardan olan "Duygusal Emek" ve alt boyutlarını iş süreçlerinde son derece hissedilen ve çerçeveleyen bir çalışan grubu olarak hemşirelerin davranışsal tepkileri ve iş süreçlerinde yaşadığı sorunlar son derece önem arz etmektedir. Yine sağlık sektöründe diğer çalışan grupları yanında hemşirelerin

işgücü devir hızının daha yüksek olduğu gözlemlenmekte sadece işletmeden tamamen ayrılma ve kopma süreci kapsamında değil işletme içinde de hareket yoğunluğu son derece dinamik bir görüntü sergilemektedir. Bu çerçevede “İşten Ayrılma Niyeti” kavramı hemşireler için sürekli gündemde olan bir faktör ve seçenek olarak değerlendirme aşamasında beklemektedir. Örgütsel Bağlılık çerçevesinde “Duygusal Bağlılık” kavramı ise Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti ilişkisinde son derece önem arz etmekte ve sağlık sektörünün en önemli ve kilit çalışan gruplarından biri olarak faaliyet gösteren hemşirelerin aidiyet duygusunu ölçmede ve değerlendirmede bir faktör olarak yer almaktadır.

Çalışma bu anlamda üç bölümden oluşmakta ve birinci bölümde duygusal emek ve alt boyutlarını, örgütsel bağlılık ve alt boyutlarını, işten ayrılma niyeti kavramını kuramsal bir yaklaşım ile incelemekteyiz. İkinci bölümde ise Kamu Sektörüne ait bir sağlık kuruluşunda çalışan hemşireler nezdinde yüzeysel davranış yolu ile oluşan duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde duygusal bağlılığın aracılık rolü tarafımızca icra edilen araştırmamızın konusu oluşturmuş ve 123 kişi örneklem olarak ele alınmıştır. Araştırma kapsamında Duygusal Emek Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ve Örgütsel Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Yapılan araştırma ve analizler sonucunda ortaya çıkan bulgulara sonuç ve önerilere yine çalışmamızın ikinci bölümünde yer verilmiştir. Çalışmamızın üçüncü bölümünde ise analiz sonuçları ve değerlendirmesi yapılarak önerilerde bulunulmuştur.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Duygusal Emek

Günümüz çalışma hayatında üretim süreçleri sonrasında hizmet sunumu veya ürün satışı sürecinde çalışanların duygu durumlarının ve duygu gösterimlerinin belirli örgütsel kalıplar çerçevesinde şekillenmesi gerekmekte ve işletme hedefleri için yönlendirilmektedir.

Duygusal emek kavramı ilk kez Arlie Russell Hochschild (1983) tarafından ortaya atılmıştır. Söz konusu araştırmacılar duygusal emeği; işin özellikleri gereğince iş görenin duygularını karşısında yer alan kişilere göre şekillendirmesi ve vücutsal ifade ile bu durumu belli etmesi olarak tanımlamıştır (Hochschild, 1983, s.7).

İş görenler örgütsel hedefler doğrultusunda hizmet verebilmek adına duygu durumlarının yönetimini bilinçli veya bilinçsiz olarak yönlendirebilmekte ve işyeri davranış kalıpları içerisine girmektedirler.

Hochschild, iş görenlerin aktörler gibi belirli rol kalıplarına yerleşerek o rol için gereken davranışların çalışanlar tarafından sergilenmesini ve bu sergilemede olabilecek en içten ve doğal şekilde davranış şekillerinin uygulanması gerektiğinden bahsetmiştir. Aynı zamanda hem aktör hem çalışan sergilemiş oldukları duygusal davranışlar üzerinde kontrol ve denetim sağlamak ve kontrollü olarak muhataplarına hizmet sunumu yapmaktadırlar (Öz, 2007, s.3).

Hochschild (1983, s.35-40); iş görenlerin işletme içerisinde sergilemiş oldukları duygusal davranış kalıplarının kontrol sürecinde yüzeysel ve derinlemesine olacak şekilde farklı ayrımlara gitmiştir. İş gören, yüzeysel duygusal emek davranışında aslında içten

hissetmemiş olduğu duyguları muhataplarına karşı sergilemektedir. Aynı zamanda sergilediği duygusal davranışları gerçekten hissediyor gibi de davranmaktadır. Diğer yandan derinlemesine davranış şeklinde ise iş gören göstermesi ve hissetmesi gereken duygusal yoğunluğu gerçekten hissetmeye ve içselleştirmeye çalışmaktadır (Hochschild, 1983, s.33-34).

Yine Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild (1983)'in çalışmalarına katkı yaparak yukarıda belirtilen yüzeysel davranış kalıbı ve derinleme davranış kalıbı haricinde duygusal emek yaklaşımında üçüncü bir duygusal davranış şeklini öne sürmüşlerdir. Hochschild'in iki yaklaşımına ek olarak samimi davranış şeklini öne sürerek iş görenlerin sergilemiş oldukları duygusal davranışları gerçekten hissederek uyguladıkları ve yaptıkları işlemlerde yüzeysel davranış için çaba gerektirmeden uygulayabileceklerini belirtmişlerdir. Bu durumda aslında iş görenler işletmesel duygusal davranış kalıpları için çaba göstermeden uygulama yapacaklardır. Doğaları gereği muhataplarına samimi davranış içerisinde olacaklardır. (Eren, Yılmaz, s.2020)

Böylelikle duygusal emek kavramı 3 farklı boyut üzerinden şekillenmiş ve yazınsal düşünce dünyasında yer almıştır. Bu yaklaşımlara göre iş görenler kendi örgütsel yapıları ve kültürleri çerçevesinde davranışlarını ve işlemlerini gerçekleştirmekte ve hizmet sunumları ise bu doğrultuda yapmaktadırlar.

1.1.1. Duygusal emeğin boyutları

Duygusal emeğin üç farklı boyutunun olduğunu yukarıda belirtmiştik, aşağıda bu boyutlar üzerinden duygusal emek kavramına değinilecektir.

1.1.1.1. Yüzeysel davranış

Yüzeysel davranış, iş görenlerin örgüt içerisinde üretim veya hizmet sunumu sürecinde bedensel ifadeleri ile duygusal davranışlarında hissetmedikleri samimiyeti veya içsel duyguları sanki hissediyormuş gibi davranmaları olarak tanımlanabilir. (Chu & Murrmann, 2006, s.1182). Bu noktada önemli olan iş görenin hissiyat olmayacak şekilde çalışması değil karşı tarafa yansıttığı duygu durumunda farklı bir hissiyat içerisinde olmasıdır (Ashforth & Humphrey, 1993, s.92-93, Chu & Murrmann 2006, s.1182).

Bu noktada gerçek hislerinden farklı olarak meslek ve hizmetin gerektirmiş olduğu davranış kalıpları içerisinde girmek iş gören açısından son derece yorucu olmakta ve öz benliğinin aşınmasına sebep olmaktadır. Zira çalışan adeta bir maske içerisinde örgütsel hedefler doğrultusunda işini yürütmek zorunda kalmaktadır.

Çalışanların, İşyerinde iş süreçleri içerisinde gerçekten duyumsamamalarına rağmen, işyeri davranış kalıpları gereğince bedensel ifadelerini jest ve mimiklerini değiştirmeye yönelik davranışlar yüzeysel davranışı ifade etmektedir (Yin, Huang & Lee, 2017, s.129, Zembylas, 2002, s.16)

Bu noktada işletme yönetimi tarafından belirli davranış kalıpları içerisinde davranılmasının istenilmesi durumunda iş görenler sahte olacak şekilde muhataplarına karşı işlem yürüteceklerdir. (Cheung & Tang, 2009, s.81)

Yürütülen ve gerçekten hissedilmeyen duygu durumu ve iş süreçleri örgüte olan bağlılık ile ilgili önemli bir parametre olacak ve iş görenlerin işten ayrılma durumlarını gözden geçirmelerine ve gündeme almalarına sebep olacaktır. Yüzeysel davranış şekli

çalışmanın değişkenlerinden biri olarak duygusal emek davranışının alt boyutları içerisinde çalışma hayatında çoğunluk ile vuku bulan bir emek davranışıdır. Bu durumu önleme adına işletme içerisinde gerekli politikalar stratejik olarak yürütülmeli, eğitim, kariyer ve motivasyon araçları ile yüzeysel davranış kalıbı içerisinde çıkılmanın yolları aranmalıdır.

1.1.1.2. Derin davranış

Derin davranış yaklaşımı; iş görenin örgütsel davranış kalıpları gereği hissetmesi gereken duygusal yönergeleri gerçekten hissetmeye çalışması olarak tanımlanabilmektedir. (Ashforth & Humphrey, 1993, s.93). İş görenler davranışsal kurallar bütünü doğrultusunda asıl olarak hissetmiş oldukları duyguları iradeleri ile değiştirmeye çalışmaktadırlar. (Grandey, 2003, s.87). Çalışan grubu üretim yapısı gereği muhataplara göstermek zorunda olduğu duygusal jest, mimik ve hareketlerin içerdiği duygusal dünyayı gerçekten hissetmeye çalışmaktadır. (Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005, s.348).

Bu noktada iş gören örgüte olan bağlılığı çerçevesinde işyeri davranış kalıplarını içeren duygu bütünlüğünü ve yansıtması gereken duygusal yönergeleri gerçekten hissetmeye çalışmaktadır. Bu noktada iş görenin empati yeteneği, duygusal zekası ve kendini duygu durumunu uyarlama yeteneği son derece önem arz etmektedir. Çalışan olumlu duygulanım içerisinde olmak isteyerek hizmet sunduğu muhatabına karşı göstermek zorunda olduğu duygu durumunu gerçekten hissetmeye çalışmaktadır.

1.1.1.3. Samimi davranış

Ashforth ve Humphrey'e (1993, s.94), Hochschild (1983)'dan farklı olarak işgörenlerin yüzeysel davranış ya da derin davranış sergilemeden örgütsel davranış kalıpları gerçekten hissedebileceklerinden bahsetmişlerdir. İş gören doğal ve içsel duygular ile gerçekten hizmet sunumu sürecinde yürütmüş olduğu davranışsal duyguların içinde bizzat var olacaktır. Bu noktada herhangi bir otonom zorlama olmadan bu durum gerçekleşecektir. Samimi davranışta iş gören hizmet sunduğu birimlere karşı hissetmiş olduğu duygusal yoğunluğu aynı şekilde yansıtmaktadır (Akoğlan ve Güçlü, 2008, s.42). Samimi davranış içerisinde bulunan iş gören, muhatabına karşı oyun oynama veya maske takma gereği duymamakta, gerçekten doğasının ve yapısının öyle olması dolayısı ile veya kendisinin içtenlikle öyle olması dolayısı ile olumlu olarak duygusal davranış kalıpları içerisinde olmaktadır. (Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005, s.349).

Samimi davranış durumunda olan iş gören gerçek anlamda yaradılışı ve doğası gereği muhatabına hizmetini sunmakta ve içinde bulunduğu duygu durumunu bizzat yaşamaktadır. Özellikle insanlar kişisel özellikleri çerçevesinde bazı işkollarında çalışabilmekte ve seçmiş olduğu mesleğe başlamadan önce mesleğe ait davranış kalıplarını ve duygu durumlarını içselleştirmiş olmaktadır. Örneğin kreş - anaokulu öğretmeni olmak isteyen bir birey söz konusu işin tüm davranış kalıplarını ve duygusal yoğunluğunu hizmet sunacağı muhataplarına hâlihazırda hissetmekte ve örgütsel davranış kalıplarını hâlihazırda zaten barındırmaktadır. Yine aşağıda detayları ile açıklayacağımız araştırmamızın konusu olan hemşirelik mesleği için özellikle kendi doğasını esas olarak iş gören olma eğiliminde olan bireyler bulunmaktadır. Bu durumda

sağlık hizmetinde çalışan bir hemşire “hasta” iyileştirme ve başka bir insana yardım etme konusunda zaten samimidir ve yukarıda belirtilen davranış kalıpları dışında hissetmediği davranışları hissetmeye çalışmamakta veya yüzeysel davranış için duygularını kontrol altına almamaktadır.

1.1.2. Duygusal emeği etkileyen faktörler

Duygusal emeği kavramsal olarak incelerken çalışan kesimin davranış kalıplarını doğrudan etkileyen faktörleri de göz ardı etmememiz gerekmektedir. Özellikle cinsiyetçi yaklaşım çerçevesinde işgücü piyasasında kadın çalışanların istihdam edildiği sektör ve hizmet birimlerinde duygusal emek sarfiyatı yoğunluğunun daha fazla olduğu gözlemlenmektedir.

Çalışma hayatında kadınların sosyolojik olarak yeri her zaman farklı olmuştur ve erkeklere göre kadınlar için çalışma hayatında pozitif ayrımcılık yapılması gerekmektedir. Hochschild (1983, s.168) de çalışma hayatında her iş görenin duygusal emek gösterdiğini fakat yoğun olarak kadın çalışan grubundan bu durumun daha çok beklendiğini belirtmiştir. Kadınların sosyolojik olarak daha anaç duyarlı ve yardımsever olma güdüleri çerçevesinde iş dünyasında da muhataplarına karşı duygularını daha iyi yönlendirebilme ve olumlu duygulanım içerisinde olabilme konusunda erkek çalışan grubuna göre daha önde olduklarını aşikârdır.

Duygusal emek üzerinde ki diğer önemli faktör duygulanım şekli olmaktadır. İşyerinde olumlu duygulanım içerisinde olan iş görenler işlerine de olumlu duygulanım perspektifi ile yaklaşacaklar ve hizmetlerini bu değerde sürdürecektir. Dolayısı ile iş görenin kendisini olumlu duygulanım çerçevesinde motive etmesi ve buna göre işine odaklanması duygusal emeğinin boyutunu etkileyecektir. Olumsuz duygulanım içerisinde olan çalışan ise bu yönde işini icra edecektir. Olumsuz yönde duygulanım içerisinde olan çalışanların stres ve tükenmişlik düzeyleri ile birlikte işten ayrılma niyet derecelerinin de yüksek olacağı aşikârdır.

Duygusal emek yaklaşımı etkileyen önemli faktörlerden bir diğer iş görenin empati davranışı, kendini adapte etme yeteneği ve duygusal zekasıdır. Empati bir insanın kendisini karşısındakinin yerine koyarak onu anlamaya çalışması ve onun duygusal dünyası üzerinde düşünmesi denilebilir. İş hayatında empati yeteneği hizmet sunma sürecinde gösterilen duygusal yaklaşım üzerinde son derece etkili olacaktır.

Bir diğer faktör kendini uyarılma ise, kişinin sosyal uyarıcılara karşı tetikte olması ve bu uyarıcıların davranışlarına yön vermesine izin vermesi eğilimidir. Bu çerçevede kendini uyarılma yeteneği ve uyumu olanlar iş davranışlarını örgütsel davranış kalıplarına göre uygularken, uyumu olmayanlar böyle bir şeye gerek duymaz ve stabil olarak hizmetlerini verirler (Miller & Cardy, 2000, s.614). Dolayısı ile kendini uyarılma yeteneği olmayanlar duygusal emek yaklaşımında daha fazla zorlanacaklar ve işten ayrılma niyetleri daha fazla olabilecektir.

Yukarıda belirtilen faktörler yanında iş görenlerin hizmet sunduğu muhatapları ile görüşme sıklığı ve hizmet verdiği süre durumu da duygusal emek davranışlarında önemli rol oynamaktadır. Duygusal emek çerçevesinde süre kavramı, iş görenin işin yürütümü sürecinde duygusal emeğin devamlılığı ile ilgili olmaktadır. Bu bağlamda iş görenin duygularının kontrolünü sağladığı süre veya yüzeysel davranış açısından uyumlandırma çabası süre ile ilgilidir (Grandey, 2000, s.99). Yine görüşme sıklığı iş

görenin duygusal emek harcamalarını etkileyecek ve duygusal göstergelerin niteliği muhataplar ile görüşme sıklığına göre belirlenecektir.

1.2. Örgütsel Bağlılık

İş görenin hizmetini sunduğu örgüte karşı olan bağlılığı, örgüt kültürünü özümsemesi, örgütün vizyon ve misyonunu içselleştirmesi ve yine iş görenin bunun sonucunda örgütte kalma arzusu örgütsel bağlılığı bize anlatacaktır (Gürbüz, 2006, s.8).

İş görenin ücret karşılığında hizmet verdiği örgütsel yapıya karşı aidiyet duygusu içerisinde olması örgüt hedeflerine ulaşmada büyük önem arz etmektedir. Çalışanın işyeri ile kurmuş olduğu bağ iş motivasyonunun sağlanması açısından yararlı olacak ve işletmede verimlilik artacaktır. Aynı şekilde hizmet sunumu şeklinde gerçekleşen üretim noktalarında da iş görenin işyeri ile olan bağlantısı ve kurumuna karşı hissetmiş olduğu aidiyet duygusu hizmetin muhataplarına karşı davranış şekillerini ve kalıplarını etkileyecektir.

İşten ayrılma niyetini doğrudan etkileyen faktörler arasında örgütsel bağlılık olgusu bulunmaktadır (Hackett & Lapierre, 2001, s.403). Çalışma hayatı açısından iş görenin bağlı olduğu örgütsel kültürü ve hedefleri içselleştirerek istenilen vizyona ulaşma yönünde gayret gösterilmesi ve örgütte kalarak buna katkı verilmesi örgütsel bağlılık olarak tanımlanmaktadır. Allen ve Meyer (1990, s.3) tarafından bu anlamda örgütsel bağlılığı üç boyutta konumlandırabiliriz bunlar duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık.

1.2.1. Örgütsel bağlılığın boyutları

1.2.1.1. Duygusal bağlılık

İş görenin bağlı bulunduğu örgüte karşı duygusal olarak hissetmiş olduğu aidiyet duygusu ve örgütsel hedeflere karşı yoğun duygusal tutulumu sonucunda duygusal bağlılık durumu ortaya çıkmaktadır (Allen & Meyer, 1990, s.5; Meyer, Allen and Smith, 1993, s.543; Meyer & Smith, 2000, s.320).

Duygusal olarak örgütlerine karşı bağlılık hisseden iş görenler, örgütün değer yargılarını, kurum kültürünü ve hedeflerini benimsemeleri dolayısı ile örgütte kalma hissiyatında olurlar. Bu kişilerin örgütten ayrılma güduları daha zayıf olacaktır (Gürbüz, 2006, s.58).

Burada çalışanın duygusal aidiyeti herhangi bir şarta veya koşula bağlı olmamakta içsel motivasyon güdüsü ile örgütle duygusal bir bağlantı kurulmaktadır. Duygusal emek ile birlikte düşünüldüğünde duygusal emeğin boyutlarından olan derin davranış veya samimi davranış şekilleri ile de bağlantı kurulabilecektir. Örgüte duygusal bir bağımlılık besleyen iş gören sunduğu hizmeti de ya samimi davranış şekli ile ya da gerçekten davranış kalıplarını içinde hissederek samimi olarak emeğini sarf edecektir. Araştırmanın konusu oluşturan ve sağlık sektörünün en yoğun emekçilerinden olan hemşire grubu da örgüt yapısına duymuş olduğu duygusal bağlılık ile emek davranışlarının şekillenmesini sağlayacaktır. Bu doğrultuda sağlık sektörünün her biriminde hizmet veren hemşireler duygusal emek boyutunu derin veya samimi olarak yaşayacaklardır.

İş görenler örgüt içerisinde duygusal bağlılıkları doğrultusunda kendilerine özgü olan amaçları ile örgütün amaçlarını özdeşleştirirler. Bu anlamda örgüt bir bütün olarak iş gören için derin bir anlam ve önem kazanacaktır. Çalışan işletmeye karşı kuvvetli bir duygu yoğunluğu ile başlanmış olacak ve mecburiyet algısı yanında kendi öz benliği ile örgüt içerisinde kalmak isteyecektir. (Balay, 2000, s.17)

Bu çalışmanın konusu iş gören grubu hemşireler açısından değerlendirildiğinde, hemşirelerin bağlı olduğu örgütün dış çevre tarafından takdir edilmesi durumunda mutluluk yaşamaları ya da örgütün eleştiriye maruz kalması durumunda mutsuzluk yaşamaları duygusal bağlılık kavramı ile açıklanabilecektir (Uludağ, 2019, s.2045).

1.2.1.2. Devam bağlılığı

Çalışan devam bağlılığı çerçevesinde fırsat maliyetini hesaplamakta ve bunun sonucunda rasyonel olarak vereceği karar doğrultusunda örgütte kalma güdüsünde olabilmektedir. Örgütten ayrıldığında karşı karşıya olacağı durumun kendisi için daha az faydalı olacağı düşünüldüğünde devam bağlılığı ortaya çıkmaktadır (Allen & Meyer, 1990, s.3). Elbette çalışanların işten ayrılma süreci sonrasında çalışma hayatında ne yapacağına ilişkin seçimlerinin olmaması halinde devam bağlılıkları yüksek derecede olacaktır (Allen & Meyer, 1990, s.6, Meyer, Allen and Smith, 1993, s.545).

Bu noktada çalışan bir fırsat maliyeti durumu içerisinde bir nevi kariyer planı hesaplaması içerisine girmekte ve öngörülerini sonucunda örgüt yapısı içerisinde devam etme veya işten ayrılma niyeti içerisine girebilmektedir.

1.2.1.3. Normatif bağlılık

Normatif bağlılık aslında duygusal bağlılığa benzese de, duygusal bağlılıktan daha çok görev ve borçlu hissetme üzerine olduğu söylenebilecektir. Bu örgütsel bağlılık türünde işten ayrılma sonrasında ne olacağına ilişkin rasyonel hesaplamalar bulunmamaktadır. İş gören borçlu hissettiği için işyerinde kalmaktadır. Bu durumun işletme içerisine en sıkıntılı zamanında istihdam edilmesinden dolayı işten ayrılmama yönünde borçlu hissetmesinden ve örgütten ayrılmamanın bu durumda en doğru karar olacağını düşünmesinden kaynaklanmaktadır. İş gören kendisinin zor zamanında yanında olan örgütünü yarı yolda bırakmak istememekte ve kendisini örgütüne karşı borçlu hissetmektedir (Bayram, 2005, s.133).

Bu bağlamda yukarıda belirtilen bağlılık türleri doğrudan iş görenleri kendi örgütlerine bağlamaktadırlar. Duygusal bağlılığı olan çalışanlar yoğun bağlılık ve hedefsel benimseme duyguları dolayısı ile devam bağlılığı olan çalışanlar fırsat maliyeti hesaplaması sonucunda zorunlu oldukları için ve normatif bağlılığı olan çalışanlar ise örgütte kalma yönünde görev ve minnet bağlılığı durumunda oldukları için örgütte kalmaktadırlar. Belirtilen şekilde sınıflandırılan örgütsel bağlılık türlerinde farklı şekillerde işten ayrılma dereceleri ortaya çıkabilmektedir (Çetin, 2004, s.91-92).

Örgütsel bağlılığı yukarıda belirtilen şekilde veya farklı şekillerde boyutlandırabiliriz fakat yukarıda da belirtildiği üzere iş görenin duygusal emeği sonucunda katlanmış ve hissetmiş olduğu duygu durumu ve sonuçları çerçevesinde işten ayrılma niyetinin derecesi ortaya çıkacak ve bu niyetin derecesinin belirlenmesinde örgütsel bağlılığın boyutu önemli olacaktır ki araştırmamızın konusunu da bu olay oluşturmaktadır. 123 hemşire ile anket yolu ile yapılan çalışma da bu durum irdelenmiştir.

1.3. İşten Ayrılma Niyeti

İş görenlerin işletme içinde yürütmüş olduğu iş ve işlemlerinde örgütsel yapı, davranış kalıpları ve örgüt kültürü çerçevesinde duygusal yaklaşım sergiledikleri ve özellikle hizmet sunumuna yönelik iş görme edimi sürecinde duygusal emek davranışlarının yoğunlaştığı ve bu durumun çalışanların işyerinden ayrılma niyetlerini etkilediği söylenebilir. İşten ayrılma düşüncesi ve uygulaması sürecinde iş görenin örgüte karşı hissetmiş olduğu aidiyet duygusu büyük önem arz eder. Özellikle örgütsel bağlılık çerçevesinde duygusal bir bağlılık içerisinde olan iş görenin işten ayrılma niyeti doğrudan etkilenir.

Çalışanların işgücü devri işletme faaliyetleri çerçevesinde ve örgütsel motivasyon ve psikolojide oldukça önemli bir yer arz etmektedir (Çakar ve Ceylan, 2005, s.57). Çalışma hayatında işgücü devri iş görenlerin işletme içerisinde istihdam edilirken kendinden kaynaklanan veya kaynaklanmayan nedenlerle işten ayrılma süreci sonrasında ortaya çıkan durumu ifade etmektedir (Eren, 2004, s.275). İşgücü devri sonucunda ortaya çıkan işten ayrılma durumunun iki farklı nedeni bulunmaktadır. Gönüllü olarak örgütten ayrılma kararı ki genellikle istifa veya diğer nedenler ile çekilme şeklinde gerçekleşir veyahut örgüt yönetimi tarafından işten çıkarılma durumudur. İşten çıkarılma durumu tabidir ki iş görenin kendi kararını değil işverenliğin kararını yansıtmaktadır (Shaw, Delery, Jenkins & Gupta, 1998, s.511).

İş görenin işten çıkarılması şeklinde gerçekleşen işten ayrılma süreci genellikle işletmenin çalışandan verim alamaması, disipline bağlı olan davranışları veya sağlık problemleri sebebi ile olabilmektedir (Kaynak, 1996, s.40). İş görenin kendi isteği ile işten ayrılma durumu ise farklı istihdam lokasyonları sebebi ile fırsat maliyeti hesaplaması, daha iyi ücret ve yan haklar, ailesel faktörler, coğrafi imkân ve koşullar, örgüte karşı duygusal bağlantı sağlayamam gibi sebepler olabilecektir. Bu durumda gönüllü işgücü devri yaşanacaktır (Mathis & Jackson, 2000, s.93). İşten ayrılma sonucu öncesinde işten ayrılma süreci ve bu sürece iten nedenler ortaya çıkmaktadır. Bu sürece iten nedenler son derece önemli olmakta ve örgütsel bağlılığın derecesi ile ilişkili bulunmaktadır. Nitekim işten ayrılma isteği ve niyeti sonucunda işgücü devri ortaya çıkmaktadır (Griffeth, Hom & Gaertner, 2000, s.466). İşten ayrılma niyeti en nihayetinde işten ayrılma sürecine ve sonunda örgütten tamamen ayrılma sonucuna varabilecektir. Dolayısı ile bu durumun önlenmesi adına alınabilecek önlemler ve kariyer politikaları iş görenlerin işyerinde kalmalarını ve hizmet vermeye devam etmelerini sağlayabilecektir. Bu noktada işten ayrılma niyeti önemle üzerinde durulması ve çalışılması gereken bir konudur (Yıldız, 2008, s.41-42).

Yukarıda kavramsal olarak açıklanan örgütsel bağlılık düzeyleri her boyutta yüksek olan iş görenler örgütün kurumsal kültürünü ve vizyonlarını içselleştirerek örgütten ayrılmama düşüncesinde ve örgütsel hedeflere ulaşma niyetinde olabileceklerdir (Mowday, Steers & Porter, 1979, s.227). Yazında örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetiyle ilişkisini araştıran önemli çalışmalar bulunmaktadır (Chang, 1999, s.1264, Hackett & Lapierre, 2001, s.397, Meyer, Allen & Smith, 1993, s.546, Meyer & Smith, 2000, s.323, Mowday, Steers & Porter, 1979, s.227). Örgütsel bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen bu araştırmaların bazılarında pozitif, bazılarında negatif ilişki tespit edilmiştir. Özellikle duygusal bağlılığa sahip iş görenlerin işten ayrılma niyeti ile negatif, devam bağlılığına sahip iş görenlerin ise pozitif ilişkisi bulunmaktadır.

Meyer ve arkadaşları (2002) yapmış oldukları meta analiz çalışmasında; yukarıda kavramsal olarak açıklanan örgütsel bağlılık boyutlarından (Duygusal Bağlılık, Devam Bağlılığı ve Normatif Bağlılık) her üç bağlılık türü ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulmuşlardır. Ülkemizde çalışma dünyasında yapılan bir araştırmada ise duygusal ve normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti ile negatif ilişkili olduğu fakat devam bağlılığı ile işten ayrılma niyeti arasında herhangi bir ilişki bulunmadığı sonucuna varılmıştır (Wasti, 2000, s.207).

1.4. Literatür Taraması

Araştırma kapsamındaki Yüzeysel davranışı kapsayan duygusal emek, duygusal bağlılığı kapsayan örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi değişkenlerinin birbirleriyle ilişkilerini içeren yurtiçi ve yurtdışı çalışmalar aşağıda sırasıyla ele alınmıştır.

1.4.1. *Duygusal emek ve işten ayrılma eğilimi ilişkisini kapsayan geçmiş araştırmalar*

Güzel, Gök ve İşler (2013) çalışmalarında; Muğla ilinde çalışan 120 profesyonel turist rehberi üzerinde duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın sonucunda, sektörde geçirilen çalışma süresi arttıkça işten ayrılma niyetini ağırlıklı olarak etkileyen derinsel rol yapma becerisinin ve duygularıyla baş edebilme becerilerinin arttığı belirtilmiştir. Yine rehberlerin, entelektüel ve fiziksel emeklerinin yanı sıra ciddi anlamda duygusal emek sarf ettikleri ve sergiledikleri duygusal emek rehberlerin sektörden uzaklaşmalarına ve mesleği terk etmelerine neden olduğu sonucuna varılmıştır.

Yürür ve Ünlü (2011) çalışmalarında; Yalova bulunan konaklama işletmelerinde (2'si özel sektör ve 3'ü kamu sektörüne ait olmak üzere) 112 çalışan üzerinde duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisini analiz etmişlerdir. Araştırma sonucunda; yüzeysel davranma ile işten ayrılma arasında negatif bir ilişkinin bulunduğu, derinden davranma ile işten ayrılma arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Chau, Dahling, Levy ve Diefendorff (2009) çalışmalarında; 259 banka çalışanı üzerinde duygusal emeğin ve işten ayrılma niyeti ilişkisini analiz etmişlerdir. Çalışma sonucunda, derinden davranma ile işten ayrılma niyeti arasında negatif anlamlı bir ilişki bulunmuş ve yüzeysel davranma ile işten ayrılma arasında duygusal tükenme üzerinden pozitif anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Gürbüz ve Bekmezci (2012) çalışmalarında; Ankara ilinde savunma sektöründe faaliyet gösteren büyük ölçekli işletmelerin bilişim, havacılık-uzay ve silah-mühimmat gibi alanlara yönelik AR-GE projelerinde görev yapan 259 personele yönelik olarak bilgi işçilerinin işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracılık ve düzenleyicilik rolünü analiz etmişlerdir. Çalışmanın sonucunda İKY uygulamalarına ilişkin tutumların bilgi işçilerinin duygusal bağlılıklarını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Moç (2018) çalışmasında; özel eğitim kurumunda görev yapan 111 öğretmen üzerinde duygusal emek davranışlarının işten ayrılma niyeti üzerine etkisi incelemiştir. Çalışmanın sonucunda; çalışanların duyguları ile örgütün istediği duyguların uyumlu olduğunu, çalışanların davranışlarının gerçekçi ve içlerinden geldiği gibi samimi davrandıklarını ve işten ayrılma niyetlerinin ortalamanın altında düşük seviyede olduğunu tespit edilmiştir.

1.4.2. Örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetini kapsayan geçmiş araştırmalar

Bal (2020) çalışmasında; havacılık sektöründeki 118 çalışanın, kuruma olan bağlılıkları ve örgütten ayrılma niyetleri ölçülmeye çalışılırken, öncül olarak belirlenmiş olunan örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etki eden faktörler, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti konularını ele almıştır. Araştırma sonuçlarına göre işten ayrılma niyetiyle örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler incelendiğinde, örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Öz (2007) çalışmasında 9 farklı bankada çalışan 255 personel üzerinde duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisini analiz etmiştir. Araştırmanın bulguları neticesinde duygusal emeğin “rol yapma” ve “derinden davranma” boyutları ile işe bağlılık arasında pozitif; işe bağlılıkla kurumdan ayrılma niyeti arasında negatif; derinlemesine davranma ile kurumdan ayrılma niyeti arasında negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Park, Christie ve Sype (2014) çalışmalarında; inşaat sektöründe sendikalı ve sendikasıız 652 çalışan üzerinde örgütsel bağlılık ve işten ayrılma arasındaki ilişki arasında işçilerin tutumlarını analiz etmişlerdir. Çalışma sonucunda; sendikalı firmada çalışanların örgüte daha bağlı olduğunu, sendika dışı örgütlere ise bağlılığın az olduğunu ortaya koymuştur. Ancak sendikalı işçilerde işten ayrılma niyetleri daha yüksek bulunmuş, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında ilişki ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Uludağ (2019) çalışmasında; Ankara İl Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nde çalışan 213 kişi üzerinde örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti ilişkisini analiz etmiştir. Uygulanan analiz neticesinde örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu ve işten ayrılma niyetini olumsuz etkilediği anlaşılmıştır.

Demir (2012) çalışmasında; Dalaman ve Bodrum – Milas Havalimanlarında çalışan 282 personel için örgütsel destek, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi ilişkisi analiz edilmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda ise; örgütsel desteğin örgütsel bağlılık faktör grupları ile pozitif bir ilişki içinde olduğu buna karşın işten ayrılma eğilimi ile negatif bir ilişkide olduğu ortaya konulmuştur.

Akça ve Devebakan (2017) çalışmalarında; ADASM'de (Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi) çalışan 105 iş gören üzerinde kurumda kalma ya da ayrılma kararlarının belirlenmesinde örgütsel bağlılığın etkisi analiz edilmiştir. Çalışmanın sonucunda; çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin cinsiyete ve eğitim durumuna göre farklılık göstermediği, duygusal, devam ve normatif bağlılık faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu, çalışanların kurumdan ayrılma kararlarının dağılımının cinsiyete göre farklılık göstermediği ve çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerinin arttığında, kurumdan ayrılma kararı kararlarında azalma meydana geldiği saptanmıştır.

Kuean, Kaur ve Wong (2010) çalışmalarında; Malezya şirketlerinde çalışan 189 iş gören üzerinde örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Analiz neticesinde; örgütsel bağlılığın yüksek olması durumunda işten ayrılma niyetinin azalacağı ve yine regresyon analizi sonuçlarına göre ise iş görenlerin işe daha

çok katılmalarının sağlanması durumunda işten ayrılma niyetlerinin azalacağı sonucuna varılmıştır.

1.4.3. Duygusal emek ve örgütsel bağlılık ilişkisini kapsayan geçmiş araştırmalar

Acar (2019) çalışmasında; konaklama işletmelerinde misafirlerle iletişim halinde olan 402 sınır birim çalışanlarının sergiledikleri duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi analiz etmiş ve aynı zamanda duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde etkisinin olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sonucunda duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu bulgusuna rastlanmıştır. Duygusal Emek ve örgütsel bağlılık boyutları arasında ki, ilişkiler incelendiğinde ise yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Yang ve Chang (2008) çalışmalarında; 295 hemşire üzerinde duygusal emek sergilemelerinin onların iş tatminini ve örgütsel bağlılığını nasıl etkilediğini analiz etmişlerdir. Çalışmada; duygusal emek gösteriminin örgütsel bağlılıkla anlamlı ilişkisi olduğunu sonucu gösterdiğini, Yüzeysel davranışın örgütsel bağlılıkla kısmen ilişkisi olduğu, derin davranışın ise örgütsel bağlılıkla anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Abraham (1999) çalışmasında; Güney Amerika’da telekomünikasyon, eğlence, giyim ve yiyecek servisi sektörlerde çalışan 79 müşteri hizmetleri çalışanı üzerinde duygusal uyumsuzluğun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisini analiz etmiştir. Çalışmada uygulanan analiz sonucunda ise; duygusal uyumsuzluğun örgütsel bağlılığı azalttığı tespit edilmiştir.

Şenel ve Aydoğan (2020) çalışmalarında; Amasya ilinde bulunan, Sağlık Bakanlığına bağlı Sağlık Kuruluşlarında görev yapan 343 sağlık çalışanı üzerinde örgütsel bağlılığın duygusal emek üzerine etkisini araştırmışlardır. Çalışmanın sonucunda; duygusal bağlılığın duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi duygular boyutlarını anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir.

Nikmah ve Sulistyarini (2017) çalışmalarında; 330 hemşire üzerinde duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide iş tükenmişliğinin rolünü araştırmışlardır. Araştırmada elde edilen bulgular incelendiğinde; duygusal emeğin iş tükenmişliğine pozitif etkisinin olduğu, yine iş tükenmişliğinin örgütsel bağlılığa etkisi ortaya çıkmış bunun yanında duygusal emeğin örgütsel bağlılığa herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna varılsa da iş tükenmişliğinin aracılık etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

1.4.4. Duygusal emek, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimleri ilişkisini kapsayan geçmiş araştırmalar

Eren ve Yılmaz (2020) çalışmasında; Ankara Esenboğa Havalimanı Devlet Hava Meydanları İşletmesi bünyesinde 19 firmanın yolcu hizmetleri memurları ve bilet satış görevlileri üzerinde 192 çalışanı kapsayacak şekilde duygusal emek davranışlarının iş sonuçlarına etkisinde örgütsel desteğin rolünü analiz etmişlerdir. Araştırma sonucunda yüzeysel davranışın çalışanların işten ayrılma niyetleriyle ilgili anlamlı bir ilişki bulunamamış, derin davranış ile işten ayrılma niyetiyle ilişkisine bakıldığında, olumlu sonuçlar çıktığı görülmüştür. Yine samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel ve derin davranışın tükenmişlik ve işten

ayrılma niyetleri arasındaki ilişkilerinde algılanan örgütsel desteğin biçimlendirici rolü bulunamamış fakat samimi davranışın iş sonuçları üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin biçimlendirici etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır.

Kahya ve Berk (2018) çalışmasında; Ankara-Çankaya İlçesinde görev yapan 327 lise öğretmeni özelinde duygusal emek ve örgütte kalma niyeti ilişkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolünü analiz etmişlerdir. Uygulanan analizler neticesinde; yüzeysel davranma ile devam bağlılığı ve örgütte kalma niyeti arasında pozitif, derinden davranma ile örgütte kalma niyeti arasında pozitif, duygusal ve devam bağlılıklarının örgütte kalma niyeti ile aralarında pozitif yönde anlamlı ilişki ve derinden davranma ile duygusal bağlılık arasında ise anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı ve duygusal emek ile örgütte kalma niyeti arasında örgütsel bağlılığın aracılık etkisinin bulunmadığı anlaşılmıştır.

Güler (2018) çalışmasında; İstanbul ilinde Vakıf üniversitelerinde görev yapan 540 akademisyen üzerinde örgütsel güven ve bağlılığın duygusal emeğe etkileri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik analiz yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda ise; derinlemesine duygusal emek işten ayrılma niyetine negatif etki yapmakta ve yüzeysel duygusal emek işten ayrılma niyetine pozitif etki yaptığı tespit edilmiştir. Buna karşın yine duygusal emeğin işten ayrılma niyetine pozitif etki yaptığı ve duygusal bağlılık puanlarındaki artış yüzeysel duygusal emekte azalışa, devam bağlılığı puanındaki artış ise yüzeysel duygusal emekte artışa neden olduğu belirlenmiştir.

2. Metodoloji

2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu çalışmanın ana amacı; Bursa İli'nde kamu sağlık kuruluşunun bir bölümünde Hemşire olarak görev yapmakta olan iş görenlerin, yüzeysel davranış yoluyla ulaşan duygusal emeklerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracılık etkisini incelemektir. Araştırmamız sağlık sektöründe çok önemli bir görev üstlenen hemşirelerin duygu durumlarının işten ayrılma niyetlerini etkilemesinde duygusal bağlılık değişkeninin test edilmesi noktasında önem arz edecektir.

Araştırmanın evrenini Bursa'da kamu sağlık kuruluşunun bir bölümünde hemşire olarak çalışmakta olan 350 kişi oluşturmaktadır. Bu kuruluştaki anket çalışması T.C. Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesinin 05.11.2020 tarih ve 2020-6 sayılı etik kurul kararı doğrultusunda yapılmıştır. Çalışma tarihi itibari ile içinde bulunulan pandemi (koronavirüs = covid - 19) süreci nedeni ile toplamda 200 anket dağıtılmış ve 127 iş görenden geri dönüş alınmıştır. 127 anketten 4 tanesi analize uygun olmadığı için elenmiştir. Bu nedenle 123 çalışandan elde edilen anketlerle analize dâhil edilmiştir.

2.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Çalışmanın amacına uygun olarak 4 bölümden oluşan soru formu oluşturulmuştur. Birinci bölümde demografik değişkenler ve çalışma süreleri yer almaktadır. Demografik değişken olarak; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni hal sorulmuştur ve çalışma süresi ve çalışılan pozisyon birinci bölümde yer almaktadır. İkinci bölümde Duygusal Emek

ile ilgili sorular bulunmaktadır. Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye çevrilen 13 sorudan oluşan Duygusal Emek Ölçeği Kullanılmıştır. İşten Ayrılma Niyetini ölçmek amacıyla 3 sorudan oluşan; Wayne, Shore ve Liden (1997) tarafından oluşturulan, Küçükusta (2009) tarafından Türkçeleştirilmiş ölçek kullanılmıştır. Örgütsel Bağlılık Ölçeği olarak Meyer ve arkadaşlarının (1993) geliştirdiği 18 sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçekler 5'li Likert ölçeğine göre derecelendirilmiştir. Duygusal emek ölçeği için "1. Hiçbir Zaman, 2. Çok Nadir, 3. Bazen, 4. Çoğu Zaman, 5. Her Zaman" cevapları bulunmaktadır. İşten Ayrılma Niyeti ve Örgütsel Bağlılık Ölçeği için de "1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum" cevap seçenekleri yer almaktadır.

Araştırmada ilgili amaca ulaşabilmek adına hazırlanan hipotezler aşağıda yer almaktadır;

H₁: Duygusal bağlılık, duygusal emek ve işten ayrılma niyetinin arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emeğin duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emeğin ve duygusal bağlılığın işten ayrılma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

2.3. Bulgular

Araştırmamız sürecinde elde edilen veriler aşağıda belirtilen istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiş ve belirtilen bulgulara ulaşılmıştır;

2.3.1. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular

İlk olarak araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının sosyo - demografik özelliklerini içeren tanımsal istatistikler özetlenmiş ve Tablo 1'te sunulmuştur. Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların %83,7'sinin kadın ve %16,3'ünün de erkek çalışanlardan oluştuğu gözlenmektedir. Sağlık çalışanlarının medeni durumları incelendiğinde %55,5'inin evli, geriye kalan %44,5'inin ise bekâr olduğu belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların büyük çoğunluğunun (%43,9) 26-35 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının eğitim düzeyleri incelenmek istendiğinde, %9,1'i lise mezunu, %28,9'u ön lisans mezunu, %57,0'ı lisans mezunu, %4,1'i yüksek lisans mezunu ve son olarak %0,8'inin ise doktora mezunu olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcı sağlıkçıların çalışma süreleri incelendiğinde; 1 yıldan az süredir çalışanların oranı %11,8 iken 1-5 yıl arası çalışanların oranı ise %27,7, 6-10 yıl arası çalışanların oranı %11,8 ve son olarak 11 yıl ve üzeri süreden bu yana çalışanların oranı ise %48,7'dir. Son olarak katılımcıların %11,5'i sorumlu hemşire pozisyonunda görevini sürdürmekte iken %88,5'i ise servis hemşiresi ve diğer sağlık pozisyonlarında görevini sürdürmektedir.

Tablo 1: Sosyo - Demografik Özellikler

Değişkenler		Frekans	Yüzde (%)
<i>Cinsiyet</i>			
	Kadın	103	83,7
	Erkek	20	16,3
<i>Medeni durum</i>			
	Evli	66	55,5
	Bekar	53	44,5
<i>Yaş</i>			
	25 ve altı	26	21,1
	26-35 yaş arası	54	43,9
	36-45 yaş arası	28	22,8
	46-55 yaş arası	13	10,6
	56 yaş ve üzeri	2	1,6
<i>Eğitim durumu</i>			
	Lise Mezunu	11	9,1
	Ön lisans Mezunu	35	28,9
	Lisans Mezunu	69	57,0
	Yüksek Lisans Mezunu	5	4,1
	Doktora Mezunu	1	0,8
<i>Çalışma süresi</i>			
	1 yıldan az	14	11,8
	1-5 yıl arası	33	27,7
	6-10 yıl arası	14	11,8
	11 yıl ve üzeri	58	48,7
<i>Pozisyon</i>			
	Sorumlu Hemşire	13	11,5
	Servis Hemşiresi vd.	100	88,5

2.3.2. Kullanılan ölçeklere ilişkin keşfedici faktör analizi

Toplamda 13 ifadeden oluşan “Duygusal Emek” ölçeğine uygulanan keşfedici faktör analizi sonucunda, değişkenler arasında yüksek korelasyonlar gözlenmiştir. 123 sağlık çalışanından oluşan örneklemin ve kullanılan değişkenlerin uygunluğuna karar vermek amacıyla değerlendirmeye alınan KMO (Kaiser - Mayer - Olkin) ölçütü ve Barlett Küresellik testi sonuçları ise Tablo-2’de yer almaktadır. Hesaplanan KMO (Kaiser - Mayer - Olkin) değeri 0,760 olup, kullanılan örneklemin faktör analizi için yüksek oranda uygun olduğuna karar verilmiştir. Diğer yandan Bartlett küresellik testinde, korelasyon matrisinin birim matrise eşit olduğu yönünde kurulan H_0 hipotezi de reddedilerek değişkenler arasındaki korelasyonların da istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p değeri=0,00<0,05).

Tablo 2: Duygusal Emek Ölçeğine Ait KMO ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları

KMO = 0,760		
Barlett Küresellik Testi		
$\chi^2 = 813,434$	Serbestlik Derecesi = 78	p-değeri = 0,00

Duygusal Emek ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda özdeğeri 1'den büyük olan toplamda üç anlamlı faktör elde edilerek, bu üç faktörün toplam varyansı açıklama oranı %67,141 olarak belirlenmiştir. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlerin daha iyi yorumlanabilir olması için Varimax dik döndürme yöntemi uygulanarak, elde edilen sonuçlar Tablo-3'te özetlenmiştir. Birinci faktöre ait özdeğer 3,707 olup toplam varyansın %23,626'sını açıklamaktadır. İkinci faktöre ait özdeğer 3,364 olup toplam varyansın %23,027'sini açıklamaktadır. Son faktör olan ve en az açıklama gücüne sahip olan üçüncü faktörün öz değeri 1,657 olup bu faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise %20,488'tir.

Tablo 3: Duygusal Emek Ölçeğine Ait Özdeğerler, Rotasyonlu Varyans Açıklama Yüzdeleri ve Faktör Yükleri

Bileşen	Faktör Yükü
Faktör 1: Yüzeysel Davranış (Özdeğer = 3,707; VAY = %23,626)	
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	0,772
Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	0,761
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	0,743
Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	0,688
Hastalarla ilgilenirken gereğinden fazla ekstra performans sergilerim.	0,635
Hastalara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	0,596
Faktör 2: Derin Davranış (Özdeğer = 3,364; VAY = %23,027)	
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	0,877
Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	0,837
Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	0,817
Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	0,815
Faktör 3: Samimi Davranış (Özdeğer = 1,657; VAY = %20,488)	
Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	0,906
Hastalara sergilediğim duygular samimidir.	0,865
Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	0,846

*: VAY: Varyans Açıklama Yüzdesi

Toplamda 3 ifadeden oluşan "İşten Ayrılma Niyeti" ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonucunda, değişkenler arasında yüksek korelasyonlar gözlenmiştir.

Hesaplanan KMO (Kaiser - Mayer - Olkin) değeri 0,742 olup, kullanılan örneklemin faktör analizi için yüksek oranda uygun olduğuna karar verilmiştir. Bartlett küresellik testinde, değişkenler arasındaki korelasyonların da istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p değeri=0,00<0,05).

Tablo 4: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait KMO ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları

KMO = 0,741		
Barlett Küresellik Testi		
$\chi^2 = 275,792$	Serbestlik Derecesi = 3	p-değeri = 0,00

İşten Ayrılma Niyeti ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda özdeğeri 1'den büyük sadece bir tane anlamlı faktör elde edilmiştir. Tek faktörün toplam varyansı açıklama oranı %86,283'tür. Tablo-5'e bakıldığında işten ayrılma niyetine ait özdeğer 2,588 olup toplam varyansın hepsini açıklamaktadır.

Tablo 5: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait Özdeğerler, Rotasyonlu Varyans Açıklama Yüzdeleri ve Faktör Yükleri

Bileşen	Faktör Yüğü
Faktör 1: İşten Ayrılma Niyeti (Özdeğer = 2,588; VAY = %86,283)	
Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	0,950
Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum.	0,926
Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım.	0,911

*: VAY: Varyans Açıklama Yüzdesi

Toplamda 18 ifadeden oluşan "Örgütsel Bağlılık" ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda 17, 19, 20, 21 ve 23. İfadelerin faktör yük değerleri %50'nin altında çıktığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu ifadeler analiz dışı bırakılarak, analiz tekrarlanmıştır.

KMO (Kaiser - Mayer - Olkin) ölçütü ve Barlett Küresellik testi sonucu incelendiğinde KMO (Kaiser - Mayer - Olkin) değeri 0,747 olup, kullanılan örneklemin faktör analizi için yüksek oranda uygun olduğuna karar verilmiştir. Diğer yandan Bartlett küresellik testinde, korelasyon matrisinin birim matrise eşit olduğu yönünde kurulan H_0 hipotezi de reddedilerek değişkenler arasındaki korelasyonların da istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (p değeri=0,00<0,05).

Tablo 6: Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Ait KMO ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları

KMO = 0,747		
Barlett Küresellik Testi		
$\chi^2 = 526,202$	Serbestlik Derecesi = 78	p-değeri = 0,00

Örgütsel Bağlılık ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda özdeğeri 1'den büyük olan toplamda üç anlamlı faktör elde edilerek, bu üç faktörün toplam varyansı açıklama oranı %58,452 olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlerin daha iyi yorumlanabilir olması için Varimax dik döndürme yöntemi uygulanarak, elde edilen sonuçlar Tablo-7'de özetlenmiştir. Birinci faktöre ait özdeğer 3,493 olup toplam varyansın %25,832'sini açıklamaktadır. İkinci faktöre ait özdeğer 2,707 olup toplam varyansın %20,955'ini açıklamaktadır. Son faktör olan ve en az açıklama gücüne sahip olan üçüncü faktörün öz değeri 1,399 olup bu faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise %11,964'tür.

Tablo 7: Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Ait Özdeğerler, Rotasyonlu Varyans Açıklama Yüzdeleri ve Faktör Yükleri

Bileşen	Faktör Yükü
Faktör 1: Duygusal Bağlılık (Özdeğer = 3,493; VAY = %25,832)	
Bu işyerine çok şey borçluyum.	0,796
Bu işyerinin benim için oldukça özel bir yeri vardır.	0,772
Bu işyerinde çalışanlara karşı sorumluluk hissettiğim için şu an da buradan ayrılmam.	0,731
Bu işyeri benim sadakatimi hak ediyor.	0,692
Bu işyerinin problemlerini gerçekten kendi problemlerimmiş gibi hissediyorum.	0,690
Faktör 2: Devam Bağlılığı (Özdeğer = 2,707; VAY = %20,955)	
Bu işyerinden şimdi ayrılmayı aklımdan geçirdiğimde çok az seçeneğimin olduğunu düşünüyorum.	0,819
Bu işyerinden ayrılmanın olumsuz sonuçlarından biri çok az seçeneğimin olmasıdır.	0,765
Bu işyerinden şimdi ayrılmaya karar verseydim hayatım büyük ölçüde olumsuz etkilenirdi.	0,716
Bu işyerine kendimden çok şey vermemiş olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	0,660
Şuan bu işyerinden ayrılmayı istesem bile, bu benim için çok zor olur.	0,635
Faktör 3: Normatif Bağlılık (Özdeğer = 1,399; VAY = %11,964)	
Benim için avantajlı olsa bile, şimdi bu işyerinden ayrılmanın doğru olduğunu düşünmüyorum.	0,696
Bu işyerinden şimdi ayrılıysaydım, kendimi suçlu hissederdim.	0,657
Mevcut işverenimle çalışmaya devam etmek için herhangi bir mecburiyet hissetmiyorum.	0,597

*: VAY: Varyans Açıklama Yüzdesi

2.3.3. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizi

Çalışmada elde edilen ölçeklerin güvenilirliklerini test etmek için hesaplanan Cronbach α katsayıları Tablo 8'te yer almaktadır.

Tabloda yer alan Cronbach α güvenilirlik katsayıları Duygusal Emek ölçeğinin alt boyutları için 0,803 ile 0,888 arasında değerler aldığı gözlenmiştir. Değerlerin yüzde elliden fazla olması ölçeklerin güvenilir olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca Duygusal

Emek ölçeğinin Cronbach α değeri ise 0,731 olarak elde edilmiştir. Böylece Duygusal Emek ölçeğinin güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Buna ek olarak araştırmada kullanılan İşten Ayrılma Niyeti ölçeğinin Cronbach α değeri 0,920 iken, Örgütsel bağlılık ölçeğinin değeri ise 0,704 olarak bulunmuştur. Ayrıca Örgütsel Bağlılık ölçeğinin alt boyutları için 0,620 ile 0,808 arasında değerler aldığı gözlenmiştir. (yukarıda da belirtildiği üzere 5 sorunun çıkarılması sonrasında) Böylece yapılan güvenilirlik analizi sonucunda bu araştırmada kullanılan her üç ölçeğin ve alt boyutlarının yüksek düzeyde güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 8: Cronbach α Güvenirlik Değerleri

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach α
<i>Duygusal Emek Ölçeği</i>	13	0,731
Faktör 1. Yüzeysel Davranış	6	0,803
Faktör 2. Derinlemesine Davranış	4	0,873
Faktör 3. Samimi Davranış	3	0,888
<i>İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği</i>	3	0,920
<i>Örgütsel Bağlılık Ölçeği</i>	13	0,704
Faktör 1. Duygusal Bağlılık	5	0,808
Faktör 2. Devam Bağlılığı	5	0,774
Faktör 3. Normatif Bağlılık	3	0,620

Aşağıda yer alan Tablo 9’te araştırmada kullanılan ölçeklere ait normallik testi bulguları yer almaktadır. Tabachnick & Fidell (2007) çarpıklık ve basıklık değerlerin +1,5 ile -1,5 aralığında olmasının dağılımın normal olduğu şeklinde yorumlanabileceğini belirtmiştir. Bundan dolayı Tablo 9’ye bakıldığında çarpıklık ve basıklık değerlerinin - +1,5 ile -1,5 aralığında olduğunu ve bundan dolayı dağılımın normal olduğu söylenebilir.

Tablo 9: Normallik Testi

	N	Ortalama	Standart Sapma	Basıklık	Çarpıklık
Duygusal Emek	123	3,01	0,543	0,751	-0,555
İşten Ayrılma Niyeti	123	2,95	1,197	-0,842	0,095
Örgütsel Bağlılık	123	3,04	0,543	0,573	-0,500

2.3.4. Çoklu korelasyon analizi sonuçları

Bursa’da bir hastanenin sağlık çalışanları özelinde yapılan araştırmada hemşirelerin örgütsel bağlılık ve duygusal emek algıları alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki Pearson korelasyon analizi yardımı ile incelenmiştir.

Tablo-10'daki Pearson korelasyon analizi bulguları incelendiğinde; Duygusal bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiki açıdan anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin var olduğu belirlenmiştir (*elde edilen p değeri= 0,003<0,01*).

Buna ek olarak yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiki açıdan anlamlı, pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğu belirlenmiştir (*elde edilen p değeri= 0,025<0,05*).

Son olarak duygusal bağlılık ve yüzeysel davranış arasında da istatistiki açıdan anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin var olduğu gözlenmiştir(*elde edilen p değeri= 0,001<0,01*).

Dolayısıyla **Hipotez 1** (*Duygusal bağlılık, yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emek ve işten ayrılma niyetinin aralarında anlamlı bir ilişki vardır*) bu doğrultuda kabul edilmiştir.

Tablo 10: Pearson Korelasyon Analizi Bulguları

		Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Yüzeysel Davranış	Derin Davranışlar	Samimi Davranışlar	İşten Ayrılma Niyeti
Duygusal Bağlılık	r p N	1 123						
Devam Bağlılığı	r p N	,032 ,724 123	1 123					
Normatif Bağlılık	r p N	,148 ,102 123	,181* ,045 123	1 123				
Yüzeysel Davranış	r p N	-,305** ,001 123	,054 ,556 123	,132 ,146 123	1 123			
Derin Davranışlar	r p N	,133 ,143 123	,073 ,422 123	,084 ,353 123	,136 ,135 123	1 123		
Samimi Davranışlar	r p N	,278** ,002 123	-,022 ,805 123	-,187* ,038 123	-,290** ,001 123	,233* ,010 123	1 123	
İşten Ayrılma Niyeti	r p N	-,261** ,003 123	,137 ,130 123	-,039 ,671 123	,173* ,025 123	,045 ,622 123	-,209* ,020 123	1 123

*. Korelasyon 0.05 Düzeyinde Anlamlıdır (2-tailed).

** . Korelasyon 0.01 Düzeyinde Anlamlıdır (2-tailed).

2.3.5. Regresyon analizi

Bu çalışmada Bursa ilinde kamu sağlık kuruluşunda görev yapmakta olan hemşireler nezdinde, yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracılık etkisine ilişkin belirlenen hipotezler, hiyerarşik regresyon analizleri yardımı ile test edilmiştir.

Araştırmada ilgili amaca ulaşabilmek adına hazırlanan hipotezler aşağıda yer almaktadır;

H₁: Duygusal bağlılık, yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emek ve işten ayrılma niyetinin aralarında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emeğin duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emeğin ve duygusal bağlılığın işten ayrılma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Modeldeki aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlılığını test etmek üzere üç regresyon eşitliği kullanılmıştır.

Bu eşitliklerin ilkinde, duygusal bağlılık (aracı değişken) üzerinde yüzeysel davranışın (bağımsız değişken) etkisi araştırılmaktadır. İkinci eşitlikte, yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti (bağımlı değişken) üzerindeki etkisinin araştırılmaktadır. Üçüncü eşitlik ise, yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin aracı değişken olan duygusal bağlılık ile beraber etkisinin araştırılmaktadır.

Tablo-11'e bakıldığında, hiyerarşik regresyon analizinin birinci aşamasında bağımsız değişken olarak belirlenen yüzeysel davranışın, aracı değişken olan duygusal bağlılık üzerindeki etkisi incelenmiştir. Birinci aşamasının sonucunda, yüzeysel davranışın, duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç ile **Hipotez 2** (Yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emeğin duygusal bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır) kabul edilmiştir.

Buna göre yüzeysel davranışın duygusal bağlılık üzerinde istatistiksel bakımdan anlamlı, ancak negatif yönde bir etkisinin var olduğu söylenebilir.

Tablo 11: Yüzeysel Davranışın Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisi (1.Adım)

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	β	S.H.	t	p	R ²	F	P
Duygusal Bağlılık	Yüzeysel Davranış Sabit	3,795	,243	15,633	0,000	0,093	12,432	0,000
	Yüzeysel Davranış	-0,331	,094	-3,526	0,000*			

Analizin ikinci aşamasında aracı değişken olan duygusal bağlılık ile bağımlı değişken işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. İkinci aşamanın sonucunda, duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu gözlenmiştir (*elde edilen p değeri= 0,003 < 0,05*). Dolayısıyla **Hipotez 3** (Duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır) kabul edilmiştir. Dolayısıyla duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel bakımdan anlamlı, fakat negatif yönde bir etkisinin var olduğu söylenebilir.

Tablo 12: Duygusal Bağlılığın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi (2.Adım)

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	β	S.H.	t	p	R ²	F	P
İşten Ayrılma Niyeti	Duygusal Bağlılık	4,048	,383	10,579	0,000	0,068	8,881	0,003*
	Sabit	-0,368	,124	-2,980	0,003*			

Analizin üçüncü ve son aşamasında ise duygusal bağlılık değişkeni de bağımsız değişkenler grubuna dâhil edilmiş ve bu şekilde işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri irdelenmiştir. Uygulanan analiz neticesinde yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerinde herhangi bir anlamlı etkiye neden olmadığı sonucuna ulaşılmış iken, buna karşın duygusal bağlılık değişkeninin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir (p değerleri sırasıyla= $0,264 > 0,05$; $0,014 < 0,05$). Yani duygusal bağlılık, işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiki açıdan anlamlı, fakat negatif yönde etkilemektedir.

Dolayısıyla **Hipotez 4** (*Yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emeğin ve duygusal bağlılığın işten ayrılma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*) kısmen de olsa kabul edilmiştir.

Tablo 13: Yüzeysel Davranış ve Duygusal Bağlılığın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi (3.Adım)

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	β	S.H.	t	p	R ²	F	P
İşten Ayrılma Niyeti	Yüzeysel Davranış	3,528	,601	5,865	0,000	0,078	5,078	0,008
	Duygusal Bağlılık	0,158	,141	1,121	0,264			
	Sabit	-0,324	,130	-2,499	0,014*			

Ulaşılan noktada, tam aracılık etkisinden söz edebilmek adına gerekli olan şartların sağlandığı belirlenerek, yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın tam aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir.

SONUÇ

Bu çalışmanın amacı Bursa İli'nde kamu sağlık kuruluşunun bir bölümünde hemşire olarak görev yapmakta olan iş görenlerin, yüzeysel davranış yoluyla ulaşan duygusal emeklerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracılık etkisinin incelenmesidir. Uygulanan analizler neticesinde elde edilen bulgular şu şekildedir;

Çalışmada uygulanan korelasyon analizi neticesinde duygusal bağlılık, yüzeysel davranış ve işten ayrılma niyetinin aralarında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş ve dolayısıyla **Hipotez 1** (*Duygusal bağlılık, yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emek ve işten ayrılma niyetinin aralarında anlamlı bir ilişki vardır*) kabul edilmiştir.

Bu noktada Kahya ve Berk (2018) çalışmasına paralel olarak duygusal bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkinin tespit edilmiş olması ve duygusal bağlılığın artırılmasının işten ayrılma niyetini azaltacağı tespiti çerçevesinde hemşire olarak çalışan iş görenlerin örgütlerine olan duygusal bağlılıklarını artırıcı stratejilerin işyerinde geliştirilmesi gerekmektedir.

Yine Acar (2019)'ın çalışmasına paralel olarak duygusal bağlılık ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü bir ilişkinin bulunması ve duygusal bağlılığın artırılmasının yüzeysel davranışı azaltacağı sonucunun ortaya çıkması neticesinde hemşirelerin davranışlarını ve örgüte olan duygusal bağlılıklarını geliştirmek adına işletme içerisinde eğitim politikaları, kariyer planlamaları ve motivasyonu artırıcı tamamen insan kaynaklarına yönelik uygulamalar yapılabilir. Belirtilen bu iki sonuç çerçevesinde literatür taramasında değindiğimiz Kahya ve Berk (2018) tarafından yapılan analiz sonuçlarına benzer sonuç tespit edilmiştir. Fakat duygusal emek ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasında, tarafımızca yürütülen çalışmamız analiz sonuçlarından ayrılacak şekilde herhangi bir etki bulunamamıştır.

Son olarak ise Yürür ve Ünlü (2011)'nün çalışmalarının aksine fakat Chau, Dahling, Levy ve Diefendorff (2009)'un ve Kahya ve Berk (2018)'in çalışmalarına benzer şekilde yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunması bize yüzeysel davranışların işten ayrılma niyetinde artışa yola açtığı sonucunu vermektedir. Bütünsel anlamda işletme içerisinde insan kaynağına yönelik uygulamalar çerçevesinde hem işe alım sürecinde hem de işe alınma evresi sonrasında işin yürütülmesi noktasında gerekli işlevselliği sağlayarak yüzeysel davranışların azaltılması veya tamamen ortadan kaldırılması örgüt için elbette faydalı olacaktır.

Çalışma kapsamında yapılan hiyerarşik regresyon analiz sonuçlarına göre ise;

-Hipotez 2 kabul edilmiş ve Güler (2018)'in ve Şenel ve Aydoğan (2020)'in çalışmalarında da tespit edildiği üzere yüzeysel davranışın, duygusal bağlılık üzerinde anlamlı ve negatif yönde bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

-Hipotez 3 kabul edilmiş ve Gürbüz ve Bekmezci (2012)'ün çalışmasına benzer şekilde duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel bakımdan anlamlı ve negatif yönde bir etkisinin var olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

- Hipotez 4 ise kısmen olarak kabul edilmiş ve yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerinde Güler (2018)'in çalışmasından farklı olarak ve Eren ve Yılmaz (2020)'in çalışmasına benzer şekilde herhangi bir anlamlı etkiye neden olmadığı sonucuna ulaşılmış iken, buna karşın duygusal bağlılık değişkeninin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Bu çerçevede, yüzeysel davranış yoluyla oluşan duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerinde ki etkisinde Kahya ve Berk (2018) tarafından yapılan analiz sonucu aksine duygusal bağlılığın tam aracılık etkisine sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Sağlık hizmet dünyası içerisinde en önemli çalışan gruplarından birisi olarak yer alan hemşireler örgüt içerisinde insan kaynağı olarak en doğru şekilde konumlandırılmalı ve

motivasyon kaynakları ile duygu durumlarında ve bağlılıklarında ilerleme kaydedilmelidir. Hemşireleri yüzeysel davranış içerisine sürükleyen faktörleri ortadan kaldırmak ve işletmeye karşı bağlılıklarını artırmak adına psikolojik ve akademik eğitim faaliyetleri yürütülmeli, her ne kadar kamu kurumlarında çalışan hemşirelerin ücret ve diğer yan gelirleri ülke düzeyinde genel olarak standart şekilde belirlense de bu husus ile ilgili performans ve diğer benzer hususlara dayalı ücret politikaları geliştirilmelidir. Yine kariyer sistemi ve diğer motivasyon araçlarını kullanarak duygusal bağlılık geliştirilmeli ve bu doğrultuda hemşirelerin işgücü devir hızını ve işten ayrılma niyetlerini azaltıcı stratejik planlamalar il yola devam edilmelidir.

Bu çalışmada yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın aracılık etkisi incelenmeye çalışılmıştır. Çalışmaya sadece Bursa’da bulunan kamu sağlık kuruluşunun bir kısmında bulunan çalışanlar dâhil edilmiştir. Bu anlamda işletme sayısı ve örneklem sayısı artırılarak daha farklı çalışmalar yürütülebilir. Yine çalışmamız tarihi itibari ile Dünya’nın içerisinde bulunduğu pandemi koşulları ve bu süreçte çok önemli görev yürüten hemşirelerin içerisinde bulunduğu stres ve duygu durumları göz önünde bulundurulmalıdır.

Çalışmada yüzeysel davranış yolu ile oluşan duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığa aracılık etkisi incelenmiş ve yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti üzerinde ki etkisinde duygusal bağlılığın tam aracılık etkisine sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla bu çalışma kapsamında hemşire olarak çalışan iş görenlerin yüzeysel davranışları çerçevesinde ortaya çıkan süreç sonunda işten ayrılma durumları ortaya çıkabilir ve bu durumda örgütlerine olan bağlılık dereceleri devreye girerek işten ayrılma süreçleri üzerinde etkili olabilir. Nihayetinde net bir şekilde ifade etmeye çalışır isek yüzeysel davranış biçimini azaltma veya yok etme adına iş görenlerin duygusal bağlılıklarını geliştirme adına işletme içerisinde insan kaynakları faaliyetleri çerçevesinde psikolojik ve akademik eğitim faaliyetleri yürütülmeli, ücret politikaları çerçevesinde teşvik edici düzenlemeler yapılmalı ve stratejik hedefler bağlamında kariyer ve motivasyon sağlamaya yönelik planlamalar yürütülmelidir.

Kaynakça

- Abraham, R. (1999). “The Impact Of Emotional Dissonance On Organizational Commitment And İntention To Turnover” *The Journal Of Psychology*, 133 (4), 441-455.
- Acar, S. (2019). “Duygusal Emek İle Örgütsel Bağlılık Arasında Ki İlişki, Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, Alanya Alaattin Keykubat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi> adresinden edinilmiştir.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). “The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18.
- Akça, S. ve Devebakan, N. (2017). “Sağlık Kurumlarında Çalışanların Kurumda Kalma ya da Ayrılma Kararlarının Belirlenmesinde Örgütsel Bağlılığın Etkisi: İzmir İlinde Bir Araştırma” *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:32, Sayı:2, Yıl:2017, 239-261.

- Akoğlan, M.K. ve Güçlü, N. (2008). "Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerinde Bir Araştırma", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), 39- 56.
- Ashforth, B.E. and Humphrey, R.H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles The Fluence of Identity", *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bal, S. (2020), "Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetinin Öncülleri, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi: Havacılık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama", *Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi> adresinden edinilmiştir.
- Balay, R. (2000). *Yönetici Öğretmenlerle Örgütsel Bağlılık*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bayram, L. (2005) "Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık" *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 59, 125-139.
- Beğenirbaş, M. Ve Basım, N. (2012). "Duygusal Emekte Baz Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma", *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 45-57.
- Bitmiş, M.G., Sökmen, A. ve Turgut, H. (2013). "Psikolojik Dayanaklılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15,2, 27-40.
- Chang, E. (1999). "Career Commitment as a Complex Moderator of Organizational Commitment and Turnover Intention", *Human Relations*, 52(10), 1250-1278.
- Chau, S.L., Dahling, J.J., Levy, P.E. and Diefendorff, J. M. (2009). "A Predictive Study of Emotional Labor and Turnover", *Journal of Organizational Behaviour*, 30(8), 1151-1163.
- Cheung, F.Y.L. and C.S.K. Tang (2009). "The influence of emotional intelligence and affectivity on emotional labor strategies at work", *Journal Of Individual Differences*, 30(2), 75-86.
- Chu, K.H. and Murrmann, S.K. (2006). "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale", *Tourism Management*, 27 (6), 1181-1191.
- Çakar, N.D. ve Ceylan, A. (2005). "İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(1), 52-66.
- Çetin, M.Ö. (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Demir, M., (2012), "Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma", *İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt: 14, Sayı:1, 47-64.
- Diefendorff, M.J., Croyle, H.M. and Gosserand, H.R. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık, İstanbul.

- Eren, M. Ş. ve Yılmaz, E. (2020), "Duygusal Emek Davranışlarının İş Sonuçlarına Etkisi: Biçimlendirici Değişken Olarak Algılanan Örgütsel Desteğin Rolü". Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 7, Sayı 14, 219 -237.
- Grandey, A.A. (2000). "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor". Journal of Occupational Health Psychology, 5 (1), 95-110.
- 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.
- Griffeth, R.W., Hom, P.W. and Gaertner, S. (2000). "A Meta Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium", Journal of Management, 26, 463-488.
- Güler, H.N. (2018). "Kişilik, Örgütsel Güven Ve Bağlılığın Duygusal Emeğe Etkileri İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma" Doktora Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi> adresinden edinilmiştir.
- Gürbüz, S. (2006). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Bahar 2006, 3 (1), 48-75.
- Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012), "İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının bilgi işçilerinin işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracılık ve düzenleyicilik rolü". İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:41, Sayı/No:2,189-213.
- Gürbüz, Ş. ve Şahin, F., (2018). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Güzel, F.Ö., Atilla Gök G. ve Büyüker İşler, D.(2013). "Duygusal Emek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma" Seyehat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 10 (3), 107-123
- Hackett, R.D. and Lapierre, L.M. (2001). "Understanding the Links Between Work Commitment Constructs", Journal of Vocational Behavior, 58 (3), 392-413.
- Hackman, J. R. And Oldham, G.R., (1976). "Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory". Organizational Behavior and Human Performance, Vol.16, 250-279.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart. Berkeley. CA: University of California Press.
- Kahya, M. ve Berk, U. (2018), "Duygusal Emek Ve Örgütte Kalma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü: Ankara İlinde Görev Yapan Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama" <https://www.academia.edu/12473158/>
- Küçükusta, D. ve Avcı, N. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki". Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 33-44.
- Mathis, R. and Jackson, J.J. (2000). "Human resource management" South-Western College Publishing, Cincinnati, Ohio.

- Meyer, J.P., Allen, N.J. and Smith, C.A. (1993). "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-551.
- Meyer, J.P. and Smith, C.A. (2000). "HRM Practices and Organizational Commitment: Test of a Mediation Model", *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17 (4), 319-331.
- Miller, J.S. and Cardy, R.L. (2000). "Self-Monitoring and Performance Appraisal: Rating Outcomes in Project Teams", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21, No.6, 609-626.
- Moç, T. (2018). "Duygusal Emek Davranışlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma" *Journal Of Institute Of Economic Development And Social Researches* Issn:2630-6166, Vol:4 / Issue:13
- Morris, J.A. and Feldman, D.C. (1996). "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management Review*, Vol.21 (4), 986-1010.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. and Porter, L.W. (1979). "The Measurement of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Nikmah, U. and Sulistyarini, I. (2017) "Emotional Labor and Organizational Commitment among Hospital Nurses: The Mediating Role of Job Burnout". *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 36.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma" *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, C.16, S.2, 463-492.
- Örücü, E. ve Hasırcı, I. (2020). "Duygusal Emek Algısının Tükenmişlik Seviyesine Etkisi: Bandırma Belediyesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma". *Akademik İncelemeler Dergisi*, 2020, 15/1: 245-276.
- Öz, E.Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanlarının İş Sonuçlarına Etkisi*. Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Park, H. Y., Christie, R. L. and Sype, G. E. (2014). "Organizational commitment and turnover intention in union and non-union firms". *SAGE Open*, 4(1).January-March 2014: 1-11.
- Sandi, M. (2007). "Expectations of emotional Display in the Workplace", *Leadership &Organizational Development Journal*, Vol.28, No.6, 552-570.
- Shaw, J.D., Delery, J.E., Jenkins, G.D. and Gupta, N. (1998). "An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover", *Academy of Management Journal*, 41(5), 511-525.
- Şenel, G. ve Aydoğan, E. (2020), "Örgütsel Bağlılığın Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Sağlık Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma" *Yorum-Yönetim-Yöntem Uluslararası Yönetim-Ekonomi ve Felsefe Dergisi*, Cilt: 8 Sayı: 2, s: 125-134.
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. Allyn & Bacon/Pearson Education.

- Uludağ, G. (2019). "Örgütsel Bağlılık İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması". Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23 (Özel Sayı) , 2043-2056
- Wasti, S.A. (2000), "Örgütsel Bağlılığı Belirleyen Evrensel ve Kültürel Etmenler: Türk Kültürüne Bir Bakış, Türkiye'de Yönetim, Liderlik ve İnsan Kaynakları Uygulamaları", ed: Z. Aycan, Türk Psikologlar Derneği Yayınları No:21, Ankara, 201-224.
- Wayne, S. J., Shore, L.M. and Liden, R.C. (1997). "Perceived Organizational Support And Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective" *Academi Of Management Journal*, Vol:40, No:1, 82-111.
- W.L. Kuean, S. Kaur and E.S.K. (2010). "The Relationship between Organizational Commitment and Intention to Quit: The Malaysian Companies Perspectives". *Journal of Applied Sciences*, 10: 2251-2260.
- 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.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). "Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma İlişkisi", *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.
- Yıldız, S. (2008). "Örgüt Kültürünün İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Yin, H., S. Huang and J.C.K. Lee (2017). "Choose your strategy wisely: examining the relationships between emotional labor in teaching and teacher efficacy in hong kong primary schools", *Teaching And Teacher Education*, 66, 127-136.
- Zembylas, M. (2002). "Structures of feeling in curriculum and teaching: theorizing the emotional rules", *Educational Theory*, 52, 187-208.