

Sağlık Sektörü Çalışanlarına ait Duygusal Emek Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi

Turgay KANBAY

kanbayturgay@hotmail.com, Bilecik Seyh Edebali University
orcid.org/ 0000-0001-7897-9843

Atıl TAŞER

atil.taser@bilecik.edu.tr, Bilecik Seyh Edebali University, Faculty of Economics and Administrative Sciences,
orcid.org/ 0000-0003-4943-0485

Examination of Emotional Labor Levels of Health Sector Employees in Terms of Demographic Variables

Abstract

The aim of this study is to determine whether the emotional labor levels of health workers differ in terms of demographic characteristics. For this purpose, data were collected from health personnel working in all units affiliated with Bilecik Provincial Health Directorate between August 1, 2021, and August 31, 2021, using the online survey technique. All evaluations were made on 381 questionnaires. According to the results of the analysis, the emotional labor levels of health workers regarding surfaceacting and genuineacting, and deepacting in terms of gender, marital status and employment type do not differ. Similarly, no significant difference was found in terms of the experiences of health care professionals. It was observed that the emotional labor levels of the participants for surfaceacting and genuineacting did not differ in terms of the irage, but the emotional labor levels for their deepacting were different. Similarly, it is seen that the emotional labor levels of the participants regarding their deepacting differ in terms of their education levels. The health sector management should provide the necessary training for all employees to implement the determined code of conduct, without distinction of duties. In this sense, it is thought that there is a greater need for emotional labor studies in the health sector.

Keywords: Health, Healthcare Professionals, EmotionalLabor, Demographic Variables

JEL Codes: I11, M12, M54

Öz

Bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının demografik özellikleri açısından duygusal emek düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda Bilecik İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı tüm birimlerde çalışan sağlık personelinin, 1 Ağustos 2021- 31 Ağustos 2021 tarihleri arasında çevrim içi anket tekniği kullanılarak veriler toplanmıştır. Tüm değerlendirmeler 381 anket üzerinden yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre, sağlık çalışanlarının cinsiyet, medeni durum ve istihdam şekli açısından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeyleri farklılaşmamaktadır. Benzer şekilde sağlık çalışanlarının deneyimleri açısından da anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Katılımcıların yaşları açısından yüzeysel davranış ve samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılık göstermediği ancak derinlemesine davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olduğu görülmüştür. Benzer şekilde katılımcıların eğitim düzeyleri açısından da derinlemesine davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olduğu görülmektedir. Sağlık sektörü yönetimi, tüm çalışanların belirlenmiş davranış kurallarını uygulaması amacıyla görev ayırımı yapmaksızın gerekli eğitimleri vermelidir. Bu anlamda, sağlık sektöründe duygusal emek çalışmalarına daha çok ihtiyaç olduğu düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık, Sağlık Çalışanları, Duygusal Emek, Demografik Değişkenler

Etik Standartlara Uyum: Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Etik Kurulu 11.06.2021 / 7.

e-ISSN 2687-4563

2023, Vol. 5(1) pp. 15–29

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/aujfe>



Research Article

Received: 09.03.2023

Revised: 04.04.2023

Accepted: 20.04.2023

To cite this document:

Kanbay, T. & Taşer, A. (2023). Examination of Emotional Labor Levels of Health Sector Employees in Terms of Demographic Variables. *Anadolu University Journal of Faculty of Economics*, 5 (1), 15-29.

1. Giriş

Sanayileşme sonrası teknolojik ve bilgi kaynaklı ilerlemenin hızlanması ile hizmet sektörü hızlı bir şekilde gelişmeye başlamıştır. Tarım ve sanayi bazlı üretimler azalmış, azaldığı oranda hizmet sektörü ilerleme göstermiştir. Günümüzde gelişmiş seviyedeki ülkelerde hizmet endüstrisi, en önemli gelir kaynağı haline gelmiştir (Bayat vd. 2015: 61).

Gelirin hizmet sektörüne kaymasıyla, yaşanan yoğun teknolojik gelişmeler ve detay yaratan unsurlar, çalışanları birçok olumsuzluklarla karşı karşıya getirmiştir. Stres, aşırı yorgunluk, tükenmişlik, mutsuzluk gibi negatif durumların yaşanmasına sebep olmuştur. Ortaya çıkan bu tarz olumsuz hal ve durumların, işyeri sahipleri ve yöneticileri tarafından müşterilerine yansıtılmaları gerektiği, bununla yetinmeyerek işyeri tarafından önceden belirlenmiş norm ve kurallara uygun şekilde davranmaları istenmektedir (Kafadar ve Kaygın, 2017: 78).

İşletmelerin müşteri memnuniyetine bağlı olarak işletmeye ve markaya bağlılık ve amaç gerçekleştirmek üzere davranılması istenen duygu ve davranış şekillerini bir zorunluluk halinde çalışanların duygularını kontrol altında tutmasını gerektirmektedir. Duyguları da yönetmek üzere bir emek harcanmaktadır. Fiziksel ve zihinsel emek yanında duyguların kontrolü ile yönetilmesi de "Duygusal Emek" olarak adlandırılmaktadır.

Duygusal emek, insanlarla karşılık yoğun bir etkileşim içerisinde bulunan hizmet sektöründe görülmektedir. Hizmet sektörünün önemli bir bölümü olan sağlık sektöründe, merkezinde insan canını konu alması ve hasta ve yakınları ile yüz yüze iletişim yoğun olarak kullanıldığından, sağlık sektöründe duygusal emeğin önemini artırmıştır. (Doğan ve Sığı, 2017: 114).

Sağlık sektöründe rekabet, özel sağlık işletmelerinin faaliyete geçip çoğalması ile hasta ve yakınları tarafından alınan hizmetin değerlendirmeleriyle başlamıştır. Sağlık sektöründe yaşanan yoğun rekabet ile hasta ve yakınlarının kaliteli hizmet görmedikleri takdirde özel veya kamuda farklı sağlık kuruluşlarını tercih edebilmektedir. Hizmet alınan sağlık işletmesini yeniden tercih etmek veya tavsiye niteliğinde söylemlerin oluşması; alınan sağlık hizmetinin kalitesi, hasta ve yakınları ile yakından, samimi olarak ilgilenilmesi neticesinde sağlanan güvene dayalıdır. Yoğun rekabet içerisinde sağlık işletmelerinin amaçlarını gerçekleştirebilmesi için çalışanların, kurumları tarafından belirlenmiş norm ve kurallara uygun davranmaları ile mümkündür. Ayrıca, belirlenen norm ve kuralların uygulanıp uygulanmadığının denetlenmesi gerekir. Bu bağlamda, sağlık işletmeleri çalışanlarının göstermiş oldukları duygusal emek davranışının, hayati önem taşıdığı görülmekle, önemi fark edilmiştir. (Kerse ve Özdemir, 2018: 152).

Sağlık sektöründe duygusal emek, hasta ve yakınları tarafından sağlık çalışanlarının göstermesi gereken duygusal davranışın kendilerine yansması olarak düşünülmektedir. Hasta ve yakınları tarafından beklenen davranışların sergilenmesi olarak sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışları göstermek zorundadırlar (Brunton, 2005; 340).

Hastalık esnasında sağlık hizmeti alanlar korku, panik, acı gibi hisler içerisinde bulunmaktadır. Bu süreçte, bir hemşire duygusal emek davranışı sergileyerek hasta ve yakınlarına da güvende olduklarını hissettirilebilir. Dolayısıyla sakin bir ortamda hastaya müdahale imkânı sağlanır. Hasta ve yakınları fiziksel ve psikolojik olarak kendilerini iyi hissederler (Mann, 2005; 308).

Bu bağlamda, duygusal emeği sağlık sektöründe çalışanların yoğun bir şekilde uygulaması neticesinde araştırmanın amacı olarak, sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine ait duygusal emek düzeylerinin ölçülmesi hedeflenmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

Amerikalı sosyolog Arlie Russel Hochschild, 1979 yılında duyguları yönlendirerek değiştirme çabasını araştırmaya yönelik makale yayınlamıştır. Bu makale temelinde Hochschild, duygusal emek (emotional labor) kavramını ilk olarak 1983 yılında yayımladığı *“The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling”* kitabında literatüre kazandırmıştır (Duman, 2017: 31).

Duygusal emek kavramı birçok kişi tarafından tanımlanmasına rağmen literatürde önem kazananları şunlardır:

- Çalışanlar sundukları hizmet esnasında müşterilere karşı duygularını kontrol altında tutarak yönetmeleri için harcadıkları emek olarak ifade edilmektedir. Bununla beraber, duygusal emek ücret karşılığı yerine getirildiğinden, ticari bir değer olarak görülmektedir (Hochschild, 1983:7).
- Hizmet sunumu esnasında içinde bulunulan duruma uygun biçimde ortaya konulan duygusal davranışın tüketicilere yansımalarıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90).
- İşletme için misafir olarak değerlendirilen müşterilerinin, çalışanla etkileşim esnasında davranış şekillerini planlama, sergileme ve kontrol için gösterdikleri emektir (Morris ve Feldman, 1996: 987).
- İşletmedeki lider yöneticilerin müşterilerine karşı belirlemiş oldukları davranış şekillerinin kendi duygularını gizleyerek, gerekirse rol yaparak abartılı bir şekilde gösterilmesidir (Grandey, 2000: 96).
- İşletmeye ait hedefleri gerçekleştirmek için çalışanların kendi aralarında veya müşterileri ile etkileşim esnasında duygularının kontrolünü sağladığı davranış şekilleridir (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 945).
- İşletmeler tarafından duygu kontrolünün sağlanıp belirlenen norm ve davranış şekillerini, tiyatro sahnesinde sergilenen oyunda rol yapmak gibi tüketici ile karşılıklı olarak etkileşimde karşı tarafa göstermek, duygusal emektir (Eroğlu, 2010: 20).

Çalışanlar tarafından tüketicilere karşı gösterdikleri duygu yansımaları, davranışları ve mimik, jest ile oluşmaktadır. İşyerinin vermiş olduğu hizmetin çeşidi, içinde bulunulan ve ani gelişen ortamlar ile çalışanın o anki psikolojik durumu göre davranışları çeşitlendirmektedir. Duygusal emek olarak gelişen davranış şekilleri; yüzeysel, derinlemesine ve samimi olarak üç grupta incelenmektedir (Diefendorff vd. 2005: 340; Chu ve Murrmann, 2006: 1182):

- Yüzeysel Davranış: İşletme tarafından belirlenen norm ve kuralara uymak üzere sahte duygu gösterimidir. Müşterilerde memnuniyet yaratmak üzere sahte gülümseme, tipik örneğidir (Eroğlu, 2014: 149).
- Derinlemesine Davranış: Çalışanın kendi duygu düşüncelerini, belirlenmiş norm ve kurallara uydurmak için sarf ettiği çabadır (Usta ve Akova, 2015: 41). Tiyatro oyunculuğunda olduğu gibi canlandırdığı rolü, çalışanın duygu ve düşünceleri ile bir bütünleşik bir yapıda jest ve mimikleri ile konuşmalarına yansıtmasıdır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:316).

- Samimi Davranış: Müşterilere karşı belirlenmiş davranış şekillerine ihtiyaç duyulmadan içinde bulunulan duruma uygun anlık olarak kendiliğinden ortaya çıkan duygu ve davranış şekilleridir. Olaylar karşısında normal bireylerin vereceği tepkilerdir. Sağlık birimlerine getirilen yaralı bir çocuğa (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94).

Çalışanların duygusal emek düzeylerine ait literatür tarandığında, tespit edilebilen konu ile ilgili çalışmalar şöyledir:

Beğenirbaş ve Yalçın (2012)'a ait çalışmada eğitim sektöründe çalışan 402 öğretmenin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimlerine etkileri ve ilişkileri korelasyon ve regresyon analizleri ile incelenmiştir. Ulaşılan bulgular temelinde genel anlamda beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emeği anlamlı olarak açıkladığı tespit edilmiştir.

Kızanlıkl (2014) doktora tezinde; otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek davranışlarının kişisel özelliklerine göre farklılık olup olmadığını tespit etmeye çalışmıştır. El edilen verileri, bağımsız örneklem için t-testi ve tek faktörlü varyans analizi (Anova), çoklu karşılaştırma (Tukey), korelasyon analizi, tek değişkenli ve çok değişkenli regresyon analizlerinden faydalanarak yorumlamıştır. Eğitim düzeyi dışındaki özelliklerden (cinsiyet, medeni durum, yaş, turizm eğitimi ve düzeyi, bölüm, kademe, sektördeki ve oteldeki deneyim, otelin konumu ve ücret) duygusal emek gösterimlerinden en az bir tanesinde farklılık yarattığı belirlenmiştir.

Diğer bir çalışma olan Özgüleş (2017)'e ait doktora tezinde ise Eskişehir ili yerel özel hastane ve tıp merkezi kurumlarında görev yapan sağlık çalışanlarının demografik unsurları ile duygusal emek davranışı boyutları arasındaki farklılıklar irdelenmiştir. Teze ait hipotezlere ait kurumsal itibar algısı ve işe bağlılık ile duygusal emek arasında etkileşimin tespiti için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Sonucunda, demografik unsurlara göre duygusal emek davranışları ile ilgili anlamlı farklılık oluşmadığı sonucuna varılmıştır.

Korkmaz (2019)'a ait makalede İzmir şehir merkezinde 5 yıldızlı 5 otelin yiyecek içecek kısmında çalışanların duygusal emek düzeylerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışma süresi, kadrolu veya ekstra (çağrı usulü) çalışma gibi demografik değişkenler açısından incelenmesi hedeflenmiştir. Duygusal emek davranışlarının fark gösterip göstermediğini tespit edilmesi amacıyla fark testleri uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; yaş arttıkça yüzeysel davranışın azaldığı, samimi davranışın ise arttığı belirlenmiştir. Ayrıca, kadrolu çalışanların ekstra çalışanlara göre daha yüksek düzeyde samimi davranış ve derin davranış gösterirken daha düşük seviyede yüzeysel davranış gösterdikleri tespit edilmiştir.

Gösterit (2022) ise yüksek lisans tezinde, Karadeniz Ereğli Devlet Hastanesi'nde görev yapan 207 hemşirelerinin duygusal zekâ, duygusal emek davranışı ve tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlere göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleği seçme durumu, çalışma düzeni öğrenim durumları toplam çalışma süresi, çalışılan birim gibi) farklılıklarını belirlemek ve arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi hedeflemiştir. İki grup karşılaştırılması için bağımsız örneklem t testi, ikiden fazla grup karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi (Anova) kullanılmıştır. Sürekli değişkenler arasındaki ilişki Pearson korelasyon analizi ile incelenmiştir. Ulaşılan veriler sonucunda, duygusal emek ve yaş, öğrenim, çalışma birimi, mesleği seçme değişkenine göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde; sağlık sektöründe çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin tespiti ile ilgili çalışmalarda, insanın duygularıyla yaşadığı ve her an beraber olduğunun anlaşılmasıyla, duygusal emek araştırmalarında artış olduğu tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarına ait duygusal emeklerinin tespiti amacıyla çok sayıda çalışma yapılmış (Özgüleş 2017, Pandey vd. 2018, Lartey vd. 2019, Yetim ve Erigüç 2019, Edmonds vd. 2020, Gösterit 2022, Kim vd. 2022, vb.) olmasına rağmen farklı birçok meslek dalını bünyesinde barındıran bir yapıda tüm sağlık çalışanlarına ait çalışmaların sınırlı sayıda olduğu tespit edilmiştir. İlgili literatür incelenerek aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H1: Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların cinsiyetleri açısından; a) yüzeysel davranış, b) derinlemesine davranış, c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeyleri farklılık gösterir.

H2: Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların medeni durumları açısından; a) yüzeysel davranış, b) derinlemesine davranış, c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeyleri farklılık gösterir.

H3: Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların yaşları açısından; a) yüzeysel davranış, b) derinlemesine davranış, c) samimi davranış gösterme düzeyleri farklılık gösterir.

H4: Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların eğitim düzeyleri açısından; a) yüzeysel davranış, b) derinlemesine davranış, c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeyleri farklılık gösterir.

H5: Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların iş deneyimi açısından; a) yüzeysel davranış, b) derinlemesine davranış, c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeyleri farklılık gösterir.

H6: Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların istihdam şekli açısından; a) yüzeysel davranış, b) derinlemesine davranış, c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeyleri farklılık gösterir.

3. Araştırma Yöntemi

Araştırmanın evrenini Bilecik İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı tüm birimlerinde çalışan görev ayırt etmeksizin 2614 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Ancak zaman ve maliyet sebebiyle 2614 çalışanın tamamına ulaşmak mümkün olmadığından, kolayda örnekleme yoluna gidilmiştir.

Bilecik İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı tüm birimlerde çalışan sağlık personelinden, 1 Ağustos 2021- 31 Ağustos 2021 tarihleri arasında online anket tekniği kullanılarak veriler toplanmıştır. Katılımcıların duygusal emek düzeyini ölçmeye yönelik sorular, Diendorff vd. (2005) tarafından uygulanarak, Basım ve Beğenirbaş (2012: 90) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan 13 soruluk çalışmaya dayandırılmaktadır. İlk çalışma her ne kadar eğitim sektörüne uygulansa da, kişisel özellikleri ölçtüğünden, hizmet sektörünün diğer bir bölümü olan sağlık sektöründe Özen (2017:155) tarafından uygulandığından, bu çalışmadan alınmıştır. Bu ifadeler 5'li Likert ölçeği kullanılarak sorulmuştur. Anket çalışmasına 381 sağlık çalışanı katılmıştır. Analiz öncesi veriler değerlendirilmiş ve analiz 381 veri ile gerçekleştirilmiştir. Literatür temelinde oluşturulan hipotezleri değerlendirmek amacıyla bağımsız grup t-testi ve ANOVA analizi gerçekleştirilmiştir.

4. Veri Analizi Ve Bulgular

Araştırmaya katılanların; %54,9'u kadın iken %45,1'i erkektir. En fazla 35-44 yaş grubu %40,9'la temsil edilmektedir. %68,2'si evli iken %31,8 bekârdır. Öğrenim durumunda lisans mezunu olanlar%52'dir. Meslek grubuna göre %64,6 ile sağlık hizmetleri en fazla paya sahiptir. Kadrolu olarak çalışanlar % 76,4'tür. Meslek deneyimleri ise yakın oranlardadır. Katılımcılara ait ayrıntılı demografik değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikî veriler, Tablo-1'dedir.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler

Kategori	Değişken	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	209	54,9
	Erkek	172	45,1
Yaş	18-24	36	9,4
	25-34	139	36,5
	35-44	156	40,9
	45-54	47	12,3
	55 ve üzeri	3	0,8
Medeni Durum	Bekâr	121	31,8
	Evli	260	68,2
Öğrenim Durumu	İlköğretim	3	0,8
	Lise	29	7,6
	Ön lisans	125	32,8
	Lisans	198	52,0
	Lisansüstü	26	6,8
Meslek	Tabip, Uzman Tabip	35	9,2
	Sağlık Hizmetleri (Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru, Tıbbi Sekreter, Laborant, Acil Tıp Tek., Röntgen Tek., Paramedik, vb.)	246	64,6
	Genel İdari Hizmetler (Memur, VHKİ, Teknik Hizmetler, Şoför, vb.)	66	17,3
	Yardımcı Hizmetler	4	1,0
	Sürekli İşçi	30	7,9
İstihdam Şekli	Kadrolu	291	76,4
	Sözleşmeli	89	23,4
	Taşeron	1	0,3
Meslek Deneyimi	1 yıldan az	2	0,5
	1-5 yıl	102	26,8
	6-10 yıl	89	23,4
	11-20 yıl	113	29,7
	21 yıl ve üzeri	75	19,7
Çalışılan Kurum	Bilecik İl Sağlık Müdürlüğü ve Bağlı Kurumları	177	46,5
	Bilecik Devlet Hastanesi	57	15,0
	Bilecik Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi	13	3,4
	Bozüyük Devlet Hastanesi	84	22,0
	Bozüyük Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi	16	4,2
	Osmaneli Devlet Hastanesi	14	3,7
Söğüt Devlet Hastanesi	20	5,2	

5. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

5.1. Keşfedici Faktör Analizi

Ankete katılan 381 katılımcı tarafından verilen cevaplarla gerçekleştirilen faktör analizi kullanılarak, toplam 13 ifadenin yer aldığı ölçeğin, duygusal emeğin üç boyutu olan yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranışa ayrılıp ayrılmayacağını belirlenmesi hedeflenmiştir. Faktör analizini yapmadan önce, toplanan verilerin analizini gerçekleştirmek üzere uygun olup olmadığının tespiti için Kaiser Meyer-Olkin (KMO) analizi ve Barlett küresellik testi kullanılmıştır. Faktör analizini uygulamak üzere KMO katsayısının 0,6'nın üzerinde, Barlett testi sonucunun da istatistiksel olarak anlamlı ($p \leq 0,05$) çıkması beklenmektedir (Nakip, 2003). Tablo 2'de bu araştırmada tespit edilen KMO ve Barlett küresellik testi sonuçları bulunmaktadır.

Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,860
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3677,115
	df	78
	Sig.	,000

Tablo 3. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi

Boyut	Madde	1. Faktör	2. Faktör	3. Faktör
Yüzeysel Davranış	1. Hizmet verdiğim kişilerle, uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.	,791		
	2. Hizmet verdiğim kişilerle ilgilenirken, iyi hissediyordum rolü yaparım.	,842		
	3. Hizmet verdiğim kişilerle ilgilenirken, bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	,781		
	4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	,798		
	5. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	,774		
	6. Hizmet verdiğim kişilere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	,800		
Derinlemesine Davranış	7. Hizmet verdiğim kişilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya		,839	
	8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.		,907	
	9. Hizmet verdiğim kişilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden		,856	
	10. Hizmet verdiğim kişilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.		,886	
Samimi Davranış	11. Hizmet verdiğim kişilere sergilediğim duygular samimidir.			,809
	12. Hizmet verdiğim kişilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.			,882
	13. Hizmet verdiğim kişilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.			,854

Önemli faktörlerin, herhangi bir maddede (değişkende) birlikte açıkladıkları ortak faktör varyansının yüksek olması arzu edilmektedir. Tablo 3'de Duygusal Emek Ölçeğine Faktör Analizi neticesinde belirtilen maddelerin ortak varyanslarının 0.66'nın üzerinde veya 1.00'e yakın olması iyi bir çözümlenmedir (Büyüköztürk, 2007).

Bu kapsamda, örneklemin keşfedici faktör analizi sonucu, Tablo-4'te ölçeğin açıkladığı toplam varyans%76,395 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4. Değişkenlerin % Varyans Değerleri

Faktör	Özdeğer	% Varyans
Yüzeysel Davranış	5,050	30,745
Derinlemesine Davranış	3,719	25,829
Samimi Davranış	1,162	19,822

5.2. Güvenilirlik Analizi

Bir ölçeğin güvenilirliği, ölçeğin farklı çalışmalarda, farklı zamanlarda uygulandığında tutarlı sonuçlar vermesini ifade etmektedir (Sekaran, 2009: 161). Cronbach's α , bir ölçeğin güvenilirliğinin iç tutarlılığını tahmin etmek için sosyal bilim araştırmalarında yaygın olarak kullanılmaktadır (Sun vd. 2007: 71).

Cronbach's α değeri 0.7 ve üstü ise, ölçeğin güvenilirliği iyi olarak kabul edilmektedir (Kılıç, 2016: 47). Bu çalışmada da ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach Alpha yöntemi kullanılmıştır. Duygusal emeğe ait üç değişkenin de Cronbach's α değeri 0.7 ve üstü olduğundan, güvenilirliğinin iyi olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 5'de gösterilmektedir.

Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişken	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha
Yüzeysel Davranış	6	0,899
Derinlemesine Davranış	4	0,917
Samimi Davranış	3	0,893

6. Hipotez Testleri

6.1. Katılımcılara İlişkin T-Testi Analizi

Katılımcıların cinsiyet, medeni durum ve istihdam şekline göre yapılan t-testi bulguları tablolar halinde sunulmuştur.

Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların cinsiyetleri açısından a) yüzeysel davranış, b) derinlemesine davranış ve c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla bağımsız grup t-testi uygulanmıştır. T-testi bulguları Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. Cinsiyete İlişkin T-Testi Analizi

Değişkenler	N	Ortalama	Standartsapma	t-değeri	p-değeri
YüzeyselDavranış					
Kadın	209	2,58	1,11		
Erkek	172	2,65	1,11	0,06	0,57
DerinlemesineDavranış					
Kadın	209	3,11	1,25		
Erkek	172	3,24	1,21	1,13	0,29
SamimiDavranış					
Kadın	209	3,86	1,14		
Erkek	172	3,80	1,12	0,73	0,58

Tablo 6 incelendiğinde katılımcıların cinsiyetleri açısından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış değişkenlerinde anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). H1 hipotezinin alt hipotezleri olan a, b ve c reddedilmiştir. Ancak literatür taramasında; Beğenirbaş ve Yalçın (2012) tarafından farklı sektörde yapılan çalışması, Kızanlıkl (2014) ve Yakar (2015)'a ait doktora tezlerinde cinsiyetin duygusal emek düzeyinde farklılık gösterdiği tespit edildiğinden, bu çalışmanın sonucu ile çelişmektedir.

Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların medeni durumları açısından a) yüzeysel davranış b) derinlemesine davranış ve c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla bağımsız grup t-testi uygulanmıştır. T-testi bulguları Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7. Medeni Duruma İlişkin T-Testi Analizi

Değişkenler	N	Ortalama	Standart sapma	t-değeri	p-değeri
Yüzeysel Davranış					
Bekar	121	2,57	1,08		
Evli	260	2,64	1,12	0,26	0,57
Derinlemesine Davranış					
Bekar	121	3,26	1,24		
Evli	260	3,13	1,23	0,02	0,35
Samimi Davranış					
Bekar	121	3,87	1,04		
Evli	260	3,82	1,17	4,63	0,70

Tablo 7 incelendiğinde katılımcıların medeni durumları açısından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış değişkenlerinde anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). H2 hipotezinin alt hipotezleri olan a, b ve c reddedilmiştir. Medeni duruma göre duygusal emek boyutlarında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. Özgüleş (2017) sağlık sektöründe uyguladığı doktora tezi ile bunu desteklemekte iken Korkmaz (2019)'a ait otel işletmelerinde uyguladığı araştırmasında, evli çalışanların bekâr çalışanlara göre daha düşük seviyelerde yüzeysel davranış ve daha yüksek seviyelerde samimi davranış göstermeleri çelişmektedir.

Katılımcıların istihdam şekli incelendiğinde yalnızca 1 taşeron işçisi olduğu görülmektedir. Bu 1 işçi analizden çıkarılarak, sağlık sektöründe çalışan katılımcıların istihdam şekli açısından (kadrolu ve sözleşmeli) a) yüzeysel davranış b) derinlemesine davranış ve c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla bağımsız grup t-testi uygulanmıştır. T-testi bulguları Tablo 8'de yer almaktadır.

Tablo 8 incelendiğinde katılımcıların istihdam şekli açısından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış değişkenlerinde anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). H6 hipotezinin alt hipotezleri olan a, b ve c reddedilmiştir. İstihdam şekline göre sağlık çalışanlarının duygusal emek boyutlarında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. Korkmaz (2019)'a ait çalışmada, kadrolu çalışanların ekstra çalışanlara göre daha yüksek derin davranış ve samimi davranış sergiledikleri ve daha düşük yüzeysel davranış sergiledikleri tespit edildiğinden, çelişmektedir.

Tablo 8. İstihdam Şekline İlişkin T-Testi Analizi

Değişkenler	N	Ortalama	Standartsapma	t-değeri	p-değeri
Yüzeysel Davranış Kadrolu	291	2,66	1,12	0,67	0,22
Derinlemesine Davranış Kadrolu	291	3,20	1,23	0,00	0,39
Samimi Davranış Kadrolu	291	3,80	1,15	0,40	0,33

6.2. Katılımcılara İlişkin ANOVA Analizi

Katılımcıların yaş, öğrenim durumu, deneyim ve çalıştıkları kurum açısından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla ANOVA analizi uygulanmıştır. ANOVA analizi bulguları tablolar halinde gösterilmiştir.

Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların yaşları açısından a) yüzeysel davranış b) derinlemesine davranış ve c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla ANOVA analizi uygulanmıştır. ANOVA bulguları Tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo 9. Yaşa İlişkin ANOVA Analizi

Değişkenler	18-24 yaş Ort./Stand. Sap	25-34 yaş Ort./Stand. Sap	35-44 yaş Ort./Stand. Sap	45 ve üzeri yaş Ort./Stand. Sap	F- değeri	p- değeri	Fark
Yüzeysel Davranış	2,56 (1,00)	2,76 (1,08)	2,53 (1,12)	2,52 (1,22)	1,21	0,30	-
Derinlemesine Davranış	2,75 (1,32)	3,35 (1,16)	3,09 (1,25)	3,22 (1,23)	2,64	0,04	18-24 yaş ile 25-34 yaş
Samimi Davranış	3,84 (1,24)	3,82 (1,01)	3,92 (1,14)	3,58 (1,31)	1,14	0,33	-

Tablo 9 incelendiğinde, katılımcıların yaşları açısından a) yüzeysel davranış ve c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Bu sebeple, H3 hipotezinin a ve c alt hipotezleri reddedilmiştir. Katılımcıların yaşları açısından b) derinlemesine davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Bu sebeple, H3 hipotezinin b alt hipotezi kabul edilmiştir. Yaşa ilişkin değişkenin, sağlık çalışanlarının yüzeysel davranış ve samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olmadığı görülmekte iken derinlemesine davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olduğu tespit edilmiştir. Gösterit (2022)'e ait sağlık kurumları yönetimi bilim dalında yapmış olduğu yüksek lisans tezinde, duygusal emek ölçeğinin yaşa göre farklılık gösterdiği belirtildiğinden, kısmen desteklemektedir.

Sağlık sektörü ihtivasi gereği derinlemesine güvenin gerekli olduğu bir sektördür. Çalışanların birbirlerine mutlak güven duyması gerekir ki kararlarında şüphe duymasınlar. Sağlık kurumları söz konusu olduğunda, hastaların her zaman mümkün olan en iyi teşhis tedavi ve bakımı almasını sağlamak için çalışanlar sorumludur. Kaliteli hasta bakımı sağlamak için, sağlık çalışanları ekip arkadaşlarını psikolojik ve

fiziksel olarak derinlemesine anlamalı ve verimli bir şekilde birlikte çalışabilmelidir. Bu anlamda sonuçların sektörün genel dinamikleriyle örtüştüğü düşünülmektedir.

Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların öğrenim durumları açısından a) yüzeysel davranış b) derinlemesine davranış ve c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla uygulanan ANAVO bulguları Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10. Eğitim Düzeyine İlişkin ANOVA Analizi

Değişkenler	LiseOrt./Stand. Sap	ÖnLisans Ort./Stand. Sap	Lisans Ort./Stand. Sap	Lisansüstü Ort./Stand. Sap	F-değeri	p-değeri	Fark
Yüzeysel Davranış	2,23 (1,31)	2,65 (1,05)	2,65 (1,11)	2,74 (1,02)	1,79	0,13	-
Derinlemesine Davranış	3,83 (1,16)	3,10 (1,17)	3,12 (1,25)	3,05 (1,34)	2,94	0,02	ÖnLisans ile Lisans ve ÖnLisans ile Lisansüstü arasında
Samimi Davranış	4,20 (1,12)	3,88 (1,10)	3,74 (1,17)	3,83 (0,96)	1,38	0,23	-

Tablo 10 incelendiğinde, katılımcıların eğitim düzeyleri açısından a) yüzeysel davranış ve c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Bu nedenle, H4 hipotezinin a ve c alt hipotezleri reddedilmiştir. Katılımcıların eğitim düzeyleri açısından b) derinlemesine davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Bu sebeple, H3 hipotezinin b alt hipotezi kabul edilmiştir. Eğitim düzeyine göre sağlık çalışanlarının yüzeysel davranış ve samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olmadığı görülmektedir. Derinlemesine davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olduğu görülmektedir. Kılınç vd. (2020), hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesinde; anlamlı bir fark bulunmadığından, çalışmaktadır.

Sağlık sektöründe çalışan katılımcıların iş deneyimleri açısından a) yüzeysel davranış b) derinlemesine davranış ve c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla uygulanan ANAVO bulguları Tablo 11'de gösterilmiştir.

Tablo 11. Deneyime İlişkin ANOVA Analizi

Değişkenler	5 yıl ve daha az Ort./Stand. Sap	6-10 yıl Ort./Stand. Sap	11-20 yıl Ort./Stand. Sap	21 yıl ve üzeri	F-değeri	p-değeri	Fark
Yüzeysel Davranış	2,56 (1,09)	2,52 (1,13)	2,72 (1,12)	2,64 (1,10)	0,66	0,57	-
Derinlemesine Davranış	3,40 (1,24)	2,93 (1,18)	3,13 (1,28)	3,20 (1,17)	2,41	0,06	-
Samimi Davranış	4,00 (1,01)	3,85 (1,09)	3,81 (1,14)	3,62 (1,28)	1,69	0,16	-

Tablo 11 incelendiğinde, katılımcıların iş deneyimleri açısından a) yüzeysel davranış, b) derinlemesine davranış ve c) samimi davranış göstermelerine ilişkin duygusal emek düzeylerinin farklılığa sahip olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Bu sebeple, H5

hipotezinin a, b ve c alt hipotezleri reddedilmiştir. Deneyime ilişkin değişkenin, duygusal emek boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış biçimlerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Kılınç vd. (2020), hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesinde bunu desteklerken; Kılıçdağı (2020)'na ait doktora tezinde, meslekte geçirilen hizmet süresi farklı olan serbest eczacılar arasında duygusal emek alt boyutlarında yüzeysel davranış üzerinde anlamlı bir şekilde farklılık oluşturduğu tespit edildiğinden, çelişmektedir.

7. Sonuç ve Öneriler

Duygusal emek kavramının temelinde yatan duyguların yönetilmesi ile marka bağlılığı ve müşteri memnuniyeti etkisi bulunmaktadır. İşletmelerin amaçlarını gerçekleştirme açısından önemli etki ve değişiklik yaratabilecek değişken, duygusal emektir. İnsan canını konu alan, hatanın telafisi olmadığı sağlık hizmetlerin çok çeşitli meslek dalları bir arada hizmet etmektedir. Duygusal emekte faydanın dolaylı olarak hem çalışan hem hasta müşteriye etkisi görülmektedir. Fiziksel ve ruhsal iyi hisseden, sorunsuz, işini ve bulunduğu ortamdan memnun çalışanların, motivasyon seviyelerinin maksimum seviyelere ulaşması ile müşterilerine karşı aynı memnuniyet içerisinde hizmet etmesi, işletmelerin hayati unsuru olan amaçlarını gerçekleştirme imkânı sağlamaktadır. Duygusal emek, çalışanlar tarafından negatif yönlü olduğunda tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, verimin düşmesi, halsizlik, depresyon, gerginlik, psikolojik rahatsızlıklar gibi olumsuzluklar meydana gelebilmektedir. Bu bağlamda; müşterilere yansıyan olumsuzluklar neticesinde işletme yok olma tehlikesi ile karşı karşıya kalmaktadır.

Bu çalışmada Bilecik İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde görevli tüm çalışanların demografik özelliklerinin duygusal emek düzeyleri irdelenmiştir.

Yapılan analizler sonucunda; yönetim tarafından sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin olumlu yönde geliştirilmesini sağlayacak tavsiyelerde bulunulmalıdır.

Sağlık sektörü yönetiminin, görev ayrımı yapılmaksızın tüm çalışanların belirlenmiş davranış kurallarının uygulamak üzere gerekli eğitimler verilmelidir. İstenilen davranışların ortaya çıkmasında yönetim kademesinin çalışanlara duygu kontrolünü sağlaması öğretilerek, duyguların yönlendirilebilmesi sağlanmalıdır. Empatinin sık bir şekilde çalışan tarafından anımsanması, duygusal emek için yoğun bir çaba gerekmeyecektir.

Farklı sektörlerdeki çalışma gruplarının demografik özelliklerinin duygusal emek düzeyleri tespit edilerek, çalışanların konu hakkında bilgilendirilmesi ve eğitilmesi ile farkındalık seviyelerinin artması neticesinde çalışana ve işletmeye pozitif etki sağlayarak verimlilik üst seviyelere çıkarılabilir.

Bununla birlikte kısıt olarak, çalışma Covid-19 pandemi sürecinde yapıldığından, sağlık sektöründe yoğun çalışma ortamının sonuçları etkilemiş olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, araştırma sadece Bilecik ilinde çalışan sağlık çalışanlarına yapılmış olduğundan sektöre genellenemez.

Bu araştırma sonucunda elde edilen bulguların; alanda konuyla ilgili yapılacak başka araştırmalara ışık tutacağı, ayrıca tüm sağlık çalışanlarına ait demografik özelliklerinin(cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, iş deneyimi, istihdam şekli) duygusal emek düzeyleri ile ilgili katkı sunacağı umulmaktadır. Bu çalışmada anket yöntemi kullanılmış olup gelecek çalışmalarda daha derinlemesine analiz imkânı sunan mülakat yöntemi veya karma yöntemler uygulanabilirliği önerilmektedir.

Bununla beraber, kamu kurumlarında çalışanların demografik özelliklerinin duygusal emek düzeyleri ile özel sağlık kurumları çalışanlarının duygusal emek düzeyleri farklılık gösterebileceğinden, ilgili alanda yapılacak çalışmaların özel sağlık kurumlarını da dâhil edilerek, imkânlar dâhilinde daha geniş bir kitleye uygulanabilmesinin genellenebilirlik seviyesini arttıracığı tavsiye edilmektedir.

Kaynakça

- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. doi.org/10.5465/amr.1993.3997508
- Bayat, M., Baydaş, A. & Atlı, C. (2015). Hizmet Sektörünün Kavramsal Tanımı ve Ulusal Ekonomilerdeki Önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), 59-88.
- Basım, H. N. & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Beğenirbaş, M. & Yalçın, R. C. (2012). Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 47-65.
- Brunton, M. (2005). Emotion in Health Care: The Cost of Caring. *Journal of Health Organization and Management*, 19(4/5), 340-354. doi.org/10.1108/14777260510615387
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. 8.Baskı, Ankara, Pegem Yayıncılık.
- Chu, K. H. & Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191. doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.011
- Diefendorff, J. M. & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8),945-959. doi.org/10.1002/job.230
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Doğan, A. & Sığı, Ü. (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126. doi.org/10.18394/iid.342620
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.
- Edmonds, J. K., Kneipp, S. M. & Campbell, L. (2020). A Call to Action for Public Health Nurses During the COVID-19 Pandemic. *Public Health Nursing*, 37(3), 323-324. doi: 10.1111/phn.12733
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 6(3), 18-33.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19,147-160.

- 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.
- Gösterit, D. (2022). *Hemşirelerde Duygusal Zekâ, Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. London, England: University of California Press, Ltd.
- Kafadar, S. B. & Kaygın, E. (2017). Etik Liderlik ve Duygusal Emek İlişkisi: Kafkas Üniversitesi Örneği. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 77-96.
- Kaya, U. & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2013/1(36), 311-346.
- Kerse, G. & Özdemir, Ş. (2018). Sağlık Sektörü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları Örgütsel Bağlılık ile Açıklanabilir mi? *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(1), 151-163.
- Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı. *Journal of Mood Disorders*. 6(1), 47-48.
- Kılıçdağı, Y. (2020). *Serbest Eczacıların Duygusal Emek Davranışlarının ve Genel Öz Yeterlik Algılarının Mesleki Bağlılıklarına Etkisinin Araştırılması: Ankara İli Örneği*. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kılınc, K. Ö., Bayrak, B., Özkan, Ç. G., Kurt, Y. & Öztürk, H. (2020). Hemşirelerin Duygusal Emek Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Journal of Academic Research in Nursing*, 6(2), 309-316. doi.org/10.5222/jaren.2020.83723
- Kim, M. N., Yoo, Y. S., Cho, O. H. & Hwang, K. H. (2022). Emotional Labor and Burnout of Public Health Nurses during the COVID-19 Pandemic: Mediating Effects of Perceived Health Status and Perceived Organizational Support. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 549. doi.org/10.3390/ijerph19010549
- Kızanlıkl, M. (2014). *Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Korkmaz, H. (2019). Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Çalışanlarının Duygusal Emek Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 180-192.
- Lartey, J. K. S., Tawiah, K. A. & Osafo, J. (2019). The Moderating Effect of Perceived Organizational Support in the Relationship Between Emotional Labour and Job Attitudes: A Study Among Health Professionals. *Nursing Open*, 6(3), 990-997. doi.org/10.1002/nop2.295
- Mann, S. A. (2005). Health-Care Model of Emotional Labour: An Evaluation of the Literature and Development of a Model. *Journal of Health Organization and Management*, 19(4-5), 304-317. doi.org/10.1108/14777260510615369

- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academic of Management Rewiev*, 21(4), 909-1010. doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861
- Nakip, M. (2003). *Pazarlama Araştırmaları: Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Özden, M. Y. (2017). *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Özgüleş, B. (2017). *Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Örneği*. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Pandey, J., Singh, M. & Sohani, S.S. (2018). Emotional Labour of Rural Women in Difficult Geographies of an Emerging Economy: Narratives of Community Healthcare Workers of India. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 9(2), 159-186.
- Sekaran, U., (2009). *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. New Delhi, India: 4th Edition, Willey.
- Sun, W., Chou, CP, Stacy, A. W., Ma, H., Unger, J., & Gallaher, P. (2007). SAS and SPSS Macros to Calculate Standardized Cronbach's Alpha Using the Upper Bound of the Phi Coefficient for Dichotomous Items. *Behavior Research Methods*, 39(1), 71-81.
- Usta, I. & Akova, O. (2015). Örgütlerde Duygusal Emek. D.Küçükaltan, Ş. Aydın Tükeltürk & G. Çetin Gürkan (Eds). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, (s. 33-53). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yakar, S. (2015). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yetim, B. & Erigüç, G. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Çalışmalara Yönelik Bir İnceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 225-240. doi.org/10.18037/ausbd.566791