

İŞ ODAKLI DUYGUSAL EMEK VE DUYGUSAL TÜKENME ARASINDAKİ İLİŞKİDE ÇALIŞAN ODAKLI DUYGUSAL EMEK VE MESLEKİ BAĞLILIĞIN ARACILIK ETKİSİ*

*Atılhan NAKTİYOK**
Ülke Hilal AĞIRMAN****

Alınış Tarihi: 26 Şubat 2016

Kabul Tarihi: 10 Ağustos 2016

Öz: Bu çalışmanın amacı, çalışanlardan beklenen iş odaklı duygusal emek gösterimlerinin duygusal tükenme üzerine etkisinde mesleki bağlılığın ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin rolünü değerlendirmesidir. Araştırmaya ilişkin verilere, Erzurum il merkezinde kamu hastanelerinde görev yapmakta olan 267 hemşireye anket uygulanarak ulaşılmıştır. Çalışmaya konu olan değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla oluşturulan model ve alternatif model, yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Analiz sonuçları, iş odaklı duygusal emek gösterimlerinin, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmişliğe etkisinde mesleki bağlılığın aracılık rolünü öneren modelin en iyi uyum değerlerine sahip model olduğunu göstermiştir. Çalışmada, duygusal emek ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ele alan daha önceki araştırmalardan farklı olarak mesleki bağlılığın bu ilişkideki rolü vurgulanmakta ve elde edilen sonuçlar, ilgili literatür kapsamında tartışılmaktadır.

Anahtar kelimeler: İş odaklı duygusal emek, çalışan odaklı duygusal emek, duygusal tükenmişlik, mesleki bağlılık, işten ayrılma niyeti.

THE MEDIATING EFFECTS OF EMPLOYEE FOCUSED EMOTIONAL LABOR AND OCCUPATIONAL COMMITMENT IN THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB ORIENTED EMOTIONAL LABOR AND EMOTIONAL BURNOUT

Abstract: The aim of this study is to assess the role of the occupational commitment and employee oriented emotional labor display in the context of the effect of display of job oriented emotional labor which is expected from employees on emotional burnout. Data related to study were collected by applying the questionnaire to 267 nurses who work in public hospitals in Erzurum province. The model which created to examine the relationships between variables and alternative model were tested with structural equation modeling. Analysis results showed that the model which suggests that the occupational commitment has mediating role in the relationship between necessity of not showing negative emotions which is a dimension of job-oriented display of emotional labor, and emotional burnout provides the best fit. In the study, unlike the previous researches dealing with the relationship between emotional labor and emotional burnout the role of occupational commitment is emphasized in this relationship and the results obtained are discussed in the relevant literature.

Keywords: Job focused emotional labor, employee focused emotional labor, emotional burnout, occupational commitment and turnover intention.

*Bu çalışma, TÜBİTAK- BİDEB 2210 burs programı desteği ile hazırlanan “İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi” isimli yüksek lisans tezinin bir kısmından faydalanılarak hazırlanmıştır.

**Prof. Dr. Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

***Arş. Gör. Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

I. Giriş

İş hayatında uzun süre duyguları işyeri sınırları dışında bırakabilmenin mümkün olabileceğine inanılmıştır. Batı kültürüne yerleşmiş bu vizyon, duygu ve mantık arasında bir zıtlık görmüş ve işte etkinlik ve verimliliği artırmak için duygular bastırılmıştır. Bu dönemde çalışanın “bedeni” ve “ruhu” ayrılmış, karmaşık ve heterojen olan iş süreci basitleştirilmiş yine işin duygusal ve fiziksel sağlık üzerine etkileri görmezden gelinmiştir (Soares, 2003). Bundan dolayı geçmiş dönemde yapılan örgütsel davranış çalışmalarında duygu kavramı göz ardı edilmiştir. İşyeri, duyguların sağlıklı bir şekilde düzene sokulabileceği zihinsel bir ortam olarak görülmüştür. Ancak bu görüş, işyerindeki duyguların örgütsel ve bireysel çıktıya etkisinin önemine dair çalışmaların sayılarının artması ile yavaş yavaş ortadan kalkmıştır. Duyguların iş çıktıları, birey ve örgüt üzerindeki etkilerine yönelik araştırmalar ise, “duygusal emek” kavramını ortaya çıkarmıştır (Grandey, 2000).

Duygusal emek kavramı, ilk olarak Arlie Russell Hochschild’ın yazdığı “*The Managed Heart*” adlı eserinde “müşterilere iyi hizmet vermek için çalışanların müşterilerle etkileşim içindeyken duygularını yönetmeleri ve bu yönetme sırasında gösterdikleri emek” şeklinde tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983). Duygusal emek kavramının çıkış noktasını, hizmet sektöründe yer alan işletmelerin müşteri tatminini sağlamak amacıyla çalışanlarından duygusal yönden bir emek göstermeleri beklentisi oluşturmaktadır. Havayolu işletmelerinin uçuş görevlilerinden güler yüz göstermelerini ya da cenaze işi yapan firmalar çalışanlarından üzgün görünmelerini istemeleri buna örnek olarak verilebilir. Benzer şekilde doktorlardan vakalar karşısında sakin ve duyarlı bir tutum sergilemeleri beklenmektedir. Bununla birlikte duygusal emek, neredeyse bütün meslek türleri ile alakalıdır. En azından yöneticiler çalışanlarından, birlikte çalıştıkları çalışma arkadaşlarına karşı saygılı olmalarını ve düşmanca bir tavır sergilememelerini beklenmektedir.

Hochschild, hizmet sektöründe çalışan bireylerin sergilemesi gereken uygun duygusal tepkilerin genel beklentiler olarak var olduğunu savunmaktadır. Bu beklentiler, duygu kuralları veya normlarını doğurmuştur. Bu kurallar hissedilmesi gereken duyguların aralığını veya çeşitliliğini, yoğunluğunu, sürecini ve amacını belirginleştirmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Gosserand ve Diefendorff, duygusal emeği bireyin duygu gösterimlerini ve davranışlarını, davranış kurallarına göre düzenlemesi olarak tanımlamaktadır. Böylece iş hedefleri başarılabilecektir. Davranış kurallarının en basit amacı, çalışanın sergilediği duyguları düzenlemektir (Gosserand ve Diefendorff, 2005).

Duygusal emek duyguların abartılmasını, sahteleştirilmesini ve bastırılmasını gerektirebilir. Dolayısıyla çalışanların yapacakları işleri tanımaları ve onlardan bekleneni bilmeleri ve buna göre bir değerlendirme yapmaları gerekmektedir. Duyguların ifade edilmesi ile ilgili kurallar personel seçimi veya eğitimi sırasında açıkça belirtilmiş olabileceği gibi, çalışma arkadaşlarının gözlemlenmesiyle de dolaylı yoldan öğrenilebilir. Birçok iş,

çalışanın müşterilere göstermek zorunda olduğu duygularla alakalı duygusal davranış kurallarına sahiptir (Grandey, 2000).

Duygusal emek kavramına ilişkin davranış kuralları ve çalışanların bu kurallar doğrultusunda kendilerinden beklenen duyguları nasıl sergileyeceklerine ilişkin stratejiler, bu kavramın iki farklı şekilde ele alınmasını gerektirmektedir. Bu doğrultuda, Brotheridge ve Grandey (2002), duygusal emeği iki temel sınıflandırmada ele almıştır. Bunlardan ilki, iş özelliklerini ve bu özellikler doğrultusunda uyulması gereken davranış kurallarını vurgulayan iş odaklı duygusal emek; ikincisi ise, çalışanın duygu yönetim süreci ve stratejilerini vurgulayan çalışan odaklı duygusal emektir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Bu bakımdan gerçekleştirilen araştırmanın temel amacı, çalışanlardan sergilemeleri beklenen duyguların özelliklerinin (iş odaklı duygusal emeğin) duygusal yaşamlarını, dolayısıyla duygusal tükenmişliklerini ne yönde etkileyeceğini belirlemek ve bu ilişkide çalışanların sergiledikleri duygusal emek stratejilerinin (çalışan odaklı duygusal emek) ve mesleklerine olan bağlılık derecesinin aracı rolünü tespit etmektir.

İş görenler üzerine sosyal, psikolojik ve ruhsal açıdan önemli etkileri olan duygusal emek ve duygusal tükenme olgularının kapsamı, nedenleri, etkileri ve sonuçları üzerine gerek uluslararası, gerekse ulusal boyutta çok sayıda araştırma yapılmış olmakla birlikte, iş odaklı duygusal emek gösterimlerinin duygusal tükenme üzerine etkisini ve bu etkide mesleki bağlılığın ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin rolünü inceleyen herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. İş odaklı duygusal emek gösterimlerinin duygusal tükenme üzerine etkisinde mesleki bağlılığın ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin rolünün ortaya konulması özellikle tükenmenin ortaya çıkardığı devamsızlık, işten ayrılma, motivasyon kaybı, performans düşüşü gibi olumsuz sonuçlara çözüm üretme bakımından önem taşımaktadır.

İş odaklı duygusal emek, duygusal emeğin olduğu tüm işlerde, kalıcı iş özellikleri ve bu özelliklere bağlı olarak hangi duyguların sergileneceği üzerinde durmaktadır. Bu doğrultuda belirtilen iş özellikleri ve bu özelliklere ilişkin davranış tanımları ise davranış kuralları şeklinde ifade edilmektedir. Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005), duygusal davranış kurallarını birleştirici kurallar olarak düşünerek, bu kuralları olumlu duyguları yansıtmak ve olumsuz duyguları gizlemek yönünden ölçmektedir. Söz konusu çalışmada da iş odaklı duygusal emek kavramı, olumsuz duyguları gizleme gerekliliği ve olumlu duyguları gösterme gerekliliği şeklinde iki alt boyuta dayandırılarak ölçülmektedir. Best, Downey ve Jones (1997) çalışmalarında, olumsuz duyguları gizleme gerekliliğinin duygusal tükenme ile anlamlı ve olumlu bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Brotheridge ve Grandey (2002) ise, davranış kuralları doğrultusunda sergilenen duygu gösterimlerinin duygusal tükenmeyi artırdığı yönünde bulgular edinmiştir. Cordes ve Dougherty (1993) sergilenen duygulara ilişkin özellikleri tükenmişliğin ana sebebi olarak kabul

etmiştir. Maslach da (1978) müşterilerle duygusal emek bakımından daha az ilişki içinde olan çalışanların, müşterileri ile daha fazla etkileşim içinde bulunan çalışanlara göre daha az duygusal tükenme yaşadığını ifade etmiştir. Hochschild (1983) çalışanların duygularını yönetme süreçlerinin duygusal tükenmişlik seviyesini belirlediğini öne sürmüştür. Bu bakış açısına göre, duygusal talepler ve duygusal davranış kuralları çalışan için stres unsurudur, çünkü organizasyonun amaçları doğrultusundaki duyguların sergilenme gerekliliği çalışan üzerinde bir baskı oluşturmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002). Bu bakımdan çalışanların kendilerinden beklenen davranış kuralları neticesinde sahip oldukları olumsuz duyguları bastırmaları ya da hissetmedikleri halde olumlu duygu sergilemek zorunda kalmaları zamanla duygusal açıdan yorgunluk ve duygusal tükenme yaşamalarına sebep olabilir. Bu düşüncelerden hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Olumlu duyguları gösterme gerekliliği çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini artırır.

H₂: Olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini artırır.

Çalışanların davranış kuralları doğrultusunda sergiledikleri ya da bastırmak zorunda kaldıkları duygular, aynı zamanda çalışanın müşteri ile etkileşimi esnasında hangi davranış stratejisini benimseyeceğine yön vermektedir. Dolayısıyla sınırları işyeri tarafından çizilen davranış kuralları doğrultusunda çalışanların iş odaklı duygusal emek harcaması, kendilerinden beklenen duygu gösterimleri için farklı stratejiler benimseyerek çalışan odaklı duygusal emek sergilemelerine neden olmaktadır. Çalışan odaklı duygusal emek yaklaşımı, Hochschild'ın (1983) duygusal emek yönetim sürecinin davranış modeline dayanmakta ve duygusal emeği gösteren bireylerin yaşadıkları içsel sürecin anlaşılmasına yardımcı olmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006). Hochschild (1983) yüzeysel ve derinlemesine davranış olmak üzere duygusal emeğin iki şekilde gösterileceği üzerinde durmaktadır. Hochschild'a (1983) göre çalışanlar, sahip oldukları gerçek duygularını değiştirmeden duygu gösterimlerini kendilerinden beklenen duygular doğrultusunda değiştiriyorlarsa yüzeysel davranış sergilemektedirler. Fakat çalışanlar kendilerinden beklenen davranışlarla gerçek duygularını uyumlu hale getirmek için çabalıyorsa, derinlemesine davranış sergilemektedirler.

Yüzeysel davranışta çalışanlar, duygusal ifadelerini değiştirebilmekte ve kontrol edebilmektedir. Örneğin, çalışanlar kötü bir ruh halindeyken zor bir müşteriyle etkileşim kurdukları sırada yalancı bir gülümseme takınabilmektedirler. Bu şekilde hissedilen duygu ile çelişen farklı bir ifadenin yansıtılması, stres ve stresle bağlantılı çıktılar doğurmaktadır (Abraham, 1998; Brotheridge, 1999; Pugliesi, 1999). Bu durumun temel nedeni ise içsel gerginlik ve psikolojik çabadır (Brotheridge ve Grandey, 2002). Grandey (1999), çalışmada yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile olumlu yönde ilişkili

olduğunu tespit etmektedir. Grandey'e (2003) göre bir çalışanın gösterdiği duygusal emekten dolayı duygusal tükenme yaşamasının iki ana sebebi bulunmaktadır. İlki, duygusal çelişki yaşamının kişide yarattığı gerilimdir. Diğeri ise çalışanın müşterilere karşı sürekli rol yapması dolayısıyla duygusal kaynaklarının tükenmesidir (Grandey, 2003). Grandey'in (2003) bu çalışmasında da çalışan odaklı duygusal emek davranışının, çalışanlarda duygusal tükenmeye yol açtığı görülmüştür. Benzer bir sonuca Lapointe ve diğerlerinin (2012) de ulaştığı görülmektedir. Ayrıca Noor ve Zainuddin (2011), kadın öğretmenler üzerine yaptıkları çalışmada yüzeysel davranışın duygusal tükenmişlik ile olumlu yönde ilişkili olduğunu belirlemiştir. Kruml ve Geddes (2000) ve Grandey'in (2000) gerçekleştirdikleri çalışmalarda da, çalışan odaklı duygusal emek davranışının çalışanların duygusal tükenme seviyelerini yükselttiği ortaya konmaktadır.

H₃: Olumlu duyguları gösterime gerekliliği çalışan odaklı duygusal emek sergilenmesine neden olur.

H₄: Olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği çalışan odaklı duygusal emek sergilenmesine neden olur.

H₅: Çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini artırır.

H₆: Çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri olumlu duyguları gösterme gerekliliği ile çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyi ilişkisinde bir ara değişkendir.

H₇: Çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği ile çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide ara değişkendir.

İş ortamında sergilenen duygusal emek, çalışanın duygusal ve psikolojik yaşamında sorunlara sebebiyet vermesinin yanı sıra mesleğine yönelik tutumunun değişmesine neden olabilir. Meslek yalnızca insan sermayesini ifade etmek için kullanılan bir araç değil, aynı zamanda çalışan imajı ve sosyal sermaye kavramları ile yakından ilişkili bir etiket niteliğindedir (Yuan vd., 2014). Başka bir ifade ile meslek, bireylerin maddi açıdan hayatlarını idame ettirmelerini sağlamakla birlikte onlara sosyal bir statü kazandırmaktadır. Bu bakımdan bireyin mesleğinin kendinde ve toplumda bıraktığı izlenim, mesleğine ilişkin gereklilikleri yerine getirmesinde birey için bir motivasyon kaynağı niteliğindedir. Lee ve çalışma arkadaşları (2000) mesleğin özellikle organizasyon içindeki duygusal bağlılık ve ilişkilere yönelik tutumları ifade eden birbirinden farklı birçok davranış şeklini gerektirdiğini öne sürmektedir. Dolayısıyla çalışan mesleğini icra ederken hangi davranışları hangi koşulda sergilemesi gerektiğinin farkında olmalıdır. Zira mesleğe ilişkin bu gereklilikler bireyin mesleğine olan bağlılığı, tutumu ve değerlendirmelerine yön verecektir.

Mesleki bağlılık, bireylerin meslekleri ile aralarında geliştirdikleri psikolojik ilişki ve mesleklerine yönelik duygusal tepkilerden oluşmaktadır (Meyer, Allen ve Smith, 1993). Blau (1985) mesleki bağlılığı bireylerin profesyonel ve mesleki kariyerine yönelik tutumu şeklinde açıklamaktadır. Meyer ve diğerleri (1993) ise mesleki bağlılığı “işin özel bir bölümüne yönelik bağlılık” şeklinde tanımlamaktadır. Özellikle mesleki bağlılık birey ve mesleği arasında duygusal ve bilişsel ilgiye dayanan psikolojik bir bağı ifade etmektedir (Lee ve diğ., 2000, 800). Bireysel duyguları davranış eğilimine bağlayan bakış açısına sahip bilim insanlarından Vandenberg ve Scarpello (1994) ise mesleki bağlılığı kişiler ile meslekleri, kişisel inançlar ile iş değerlerinin kabulü ve mesleki seçimleri arasındaki psikolojik bir bağ olarak tanımlamaktadır. Yüksek düzeyde mesleki bağlılığa sahip çalışanlar diğer çalışanlara nazaran mesleklerine karşı daha fazla güven duymakta ve olumlu duygular beslemektedir (Weng ve McElroy, 2012). Dolayısıyla psikolojik ve duygusal bir süreç olarak tanımlanan mesleki bağlılık ile çalışanın mesleği gereği sergilediği duygusal emek gösterimleri ve yaşayabileceği duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunabilir.

H₈: Olumlu duygu gösterme gerekliliği çalışanın mesleki bağlılık düzeyini azaltır.

H₉: Olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği çalışanın mesleki bağlılık düzeyini azaltır.

H₁₀: Mesleki bağlılık düzeyi arttıkça çalışanın duygusal tükenmişlik düzeyi azalır.

H₁₁: Mesleki bağlılık, olumlu duyguları gösterme gerekliliği ile çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide bir ara değişkendir.

H₁₂: Mesleki bağlılık, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği ile çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide bir ara değişkendir.

H₁₃: Duygusal tükenmişlik düzeyi çalışanların işten ayrılma niyetlerini artırır.

II. Yöntem

A. Örneklem

Bu araştırmanın verileri, T.C. Sağlık Bakanlığı bünyesinde yer alan ve Erzurum ilinde faaliyette bulunan ikisi devlet hastanesi ve biri üniversite hastanesi olmak üzere üç hastanede görev yapmakta olan 263 hemşireden elde edilmiştir. Veri toplama işlemleri sonucunda anket katılımcılarının %84,7'sinin kadın, %50,2'sinin 25 ile 34 yaş aralığında %52,1'inin ise 6 ile 10 yıl süreyle mesleğini sürdürdüğü görülmüştür.

B. Veri toplama araçları

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formundan yararlanılmıştır. Kullanılan anket formu beş bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerine yönelik sorular yer almaktadır.

Diğer bölümlerde ise katılımcıların iş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri (İODE ve ÇODE), mesleki bağlılık (MB) ve duygusal tükenmişlik (DT) düzeylerini ölçmeye yönelik ölçekler yer almaktadır. Geliştirilen ölçeklerin yüzeysel, yakınsama ve ayrışma geçerlilikleri ve güvenilirlikleri madde analizi, açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi ve içsel tutarlılık katsayısı yöntemiyle ölçülmüştür. Ölçeklere ilişkin doğrulayıcı faktör analizi uyum iyiliği indekslerine ilişkin değerler, Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1. Ölçeklere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İyiliği İndeksleri

Değişkenler	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
İODE	1,023	,99	,97	1,00	,98	,99	,009
MB	1,319	,99	,97	,99	,99	,99	,035
ÇODE	2,237	,97	,93	,95	,93	,93	,069
DT	2,307	,97	,93	,98	,96	,96	,073

İş odaklı duygusal emek gösterimleri: İş odaklı duygusal emeğin (İODE) ölçmesi amacıyla, Brotheridge ve Lee (1998) tarafından geliştirilen 11 maddelik ölçeğin olumlu duyguları gösterme gerekliliği ve olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği boyutlarını ölçen 7 maddesinden yararlanılmıştır. Ölçekteki ifadeler Türkçeye çevrilmiş ve 5’li Likert ölçeği şeklinde derecelendirilmiştir (1=Hiçbir zaman...5=Her zaman)

Yüzeysel geçerliliği incelenen ankete öncelikle madde analizi yapılmıştır. Güvenilirlik için yapılan madde analizi sonucunda 4. maddenin (çalıştığım kurumda hastalarla etkileşim içindeyken benden heyecanlı ve coşkulu davranmam beklenir), madde toplam puan korelasyonunun, diğer bir ifadeyle bu maddenin ölçekteki diğer maddelerle olan uyumunun düşük olduğu görülmüştür. Söz konusu maddenin çıkarıldığı takdirde ölçeğin *cronbach alfa* değerinin ne şekilde etkileneceği incelenerek ölçeğin güvenilirliğinin artacağı görülmüştür. Bu nedenle madde ölçekten çıkarılmıştır. Kalan 6 maddeye ise öncelikle açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Açımlayıcı faktör analizi sonucunda altı madde, özdeğeri 1’den büyük olan ve toplam varyansın %70,11’ini açıklayan iki faktör altında toplanmıştır. Birinci faktör olumsuz duyguları gizleme gerekliliğini (NDE) niteleyen dört ifadeden, ikinci faktör ise olumlu duyguları gösterme gerekliliğini (POD) niteleyen iki ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin faktör yükleri 0.61 ile 0.89 arasında değişmektedir. Ölçeğin KMO katsayısı, 787 olup Barlett Küresellik Testine ilişkin ki-kare değeri (p=.000) anlamlıdır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda olumsuz duyguları gizleme gerekliliğine ilişkin faktörün *cronbach alfa* güvenilirlik katsayısı 0.80 iken olumlu duyguları gösterme gerekliliğine ilişkin faktörün *cronbach alfa* güvenilirlik katsayısı ise 0.78’dir. Bu analizlerin ardından AMOS paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin iki faktörlü yapısına uyum sağladığı görülmüştür. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri Tablo 1’de sunulmaktadır.

Çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri: Hemşirelerin çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerini (ÇODE) ölçmek için Brotheridge ve Lee (1998) tarafından geliştirilen 8 maddelik ölçekten yararlanılmıştır. Türkçe’ye çevrilen, 5’li likert ölçeği şeklinde derecelendirilen (1=Hiçbir zamam...5=Her zaman) ve yüzeysel geçerliliği test edilen ölçeğe ilişkin madde analizi sonucunda 3. maddenin ölçekteki diğer maddelerle olan uyumunun düşük olduğu ve maddenin silinmesi halinde ölçeğin *cronbach alfa* değerinin yükseleceği görülmüştür. Bu nedenle madde ölçekten çıkarılmış ardından kalan 7 maddeye önce açımlayıcı daha sonra doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

Açımlayıcı faktör analizi sonucunda 7 madde, özdeğeri 1’den büyük olan ve toplam varyansın %58.59’unu açıklayan iki faktör altında toplanmıştır. Birinci faktör derinlemesine davranış (DD) şeklindeki duygusal emek gösterimlerini niteleyen üç ifadeden, ikinci faktör ise yüzeysel davranış (YD) şeklindeki duygusal emek gösterimlerini niteleyen dört ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin faktör yükleri 0.56 ile 0.84 arasında değişmektedir. Ölçeğin KMO katsayısı (0.73) ve Barlett küresellik testine ilişkin ki-kare değeri ($p=.000$) anlamlıdır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda derinlemesine davranış faktörüne ilişkin *cronbach alfa* katsayısı 0.77 iken yüzeysel davranış faktörüne ilişkin *cronbach alfa* katsayısı ise 0.65’dir. Bu analizlerin ardından AMOS paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin iki faktörlü yapısına uyum sağladığı ve ölçeğin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür.

Mesleki Bağlılık: Hemşirelerin mesleki bağlılıkları, Blau (1985) tarafından geliştirilen ve 4 maddeden oluşan ölçekle ölçülmüştür. Türkçeye çevrilen, 5’li Likert ölçeği çerçevesinde derecelendirilen (1=Kesinlikle katılmıyorum... 5=Kesinlikle katılıyorum) ve yüzeysel geçerliliği test edilen ölçeğe, öncelikle madde analizi yapılmıştır. Madde analizi sonucunda maddeler arasındaki uyumun yüksek olduğu ve ölçekten herhangi bir maddenin çıkarılması durumunda ölçeğin *cronbach alfa* değerinin önemli sayılabilecek bir ölçüde yükselmediği görülmüştür. Daha sonra dört maddelik ölçeğe açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Toplam varyansın %57,19’unu açıklayan ölçeğin faktör yükleri 0.70 ile 0.79 arasında olup KMO analiz sonucu (0.68) ve Barlett Küresellik Testine ilişkin ki-kare değeri ($p=.000$) anlamlıdır. Ölçeğe daha sonra uygulanan doğrulayıcı faktör analizine göre madde 3 ile madde 4 arasında düzeltme yapıma (modifikasyon) gerekliliği görülmüştür. Düzeltmeden sonra verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal Tükenme: Hemşirelerin duygusal tükenmişlik (DT) düzeyleri, Maslach ve Jackson (1981, 99-113) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye çevrilen *Maslach Tükenmişlik Envanterinden elde edilen*

duygusal tükenmeye ilişkin 7 madde ile ölçülmüştür. Ölçek 5'li likert ölçeği şeklinde derecelendirilmiş (1=Hiçbir zaman...5=Her zaman) ve ilk aşamada madde analizi uygulanmıştır. Madde analizi sonucunda maddeler arasındaki uyumun yüksek olduğu ve ölçekten herhangi bir maddenin çıkarılması durumunda ölçeğin cronbach alfa değerinin önemli sayılabilecek bir ölçüde yükselmediği tespit edilmiştir. Daha sonra uygulanan açımlayıcı faktör analizi sonucunda toplam varyansın %57.41'ini açıklayan, faktör yükleri 0.57 ile 0.83 arasında değişen, KMO analiz sonucu (0.89) ve Barlett Küresellik Testine ilişkin ki-kare değeri ($p=.000$) anlamlı olan özdeğeri 1'den büyük tek faktör elde edilmiştir. Bu sonuç verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığını göstermektedir. Ölçeğin cronbach alfa katsayısı 0.87'dir. Ölçeğe daha sonra doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve madde 2 ile madde 3 arasında düzeltme yapılmış (modifikasyon) gerekliliği sonucuna ulaşılmıştır. Düzeltmeden sonra verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

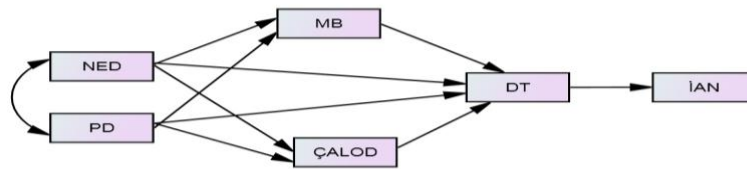
İşten Ayrılma Niyeti: Hemşirelerin işten ayrılma niyetleri (İAN) İşçan ve Naktiyok'un (2004) çalışmasından elde edilen tek soruluk ölçek yardımı ile ölçülmüştür.

C. İşlem

Anketler söz konusu hastanelere Erzurum İl Sağlık Müdürlüğü'nden alınan izinle bir aylık süreçte, belirlenen örneklem grubuna bizzat araştırmacı tarafından ulaştırılarak dağıtılmış ve sonraki günlerde toplanmıştır.

D. Veri Analizi

Söz konusu çalışmaya ilişkin hipotezleri test etmek amacıyla ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri önce madde analizi daha sonra ise açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri ile test edilmiştir. Ardından oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmış ve aracılık etkileri AMOS paket programında yapısal eşitlik modeli ve bootstrap yöntemiyle test edilmiştir. Son olarak en uygun modeli belirlemek amacıyla bazı değişkenler modelden çıkarılarak yapısal eşitlik modeli (YEM) analizleri yapılmıştır. Bu çalışma kapsamında oluşturulan hipotezler doğrultusunda yapılandırılan araştırma modeli Şekil 1'de sunulmuştur.



Şekil 1: Araştırma Modeli

III. Bulgular

Araştırmada yer alan değişkenlerle ilgili betimleyici istatistikler (ortalama ve standart sapma) ve değişkenler arasındaki korelasyonlar Tablo 2’de verilmektedir. Tablo 2’de görüldüğü gibi araştırmaya konu edilen bağımlı değişkenle bazı bağımsız değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkiye bakıldığında, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin (NED) ile çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri ve duygusal tükenme ile olumlu, mesleki bağlılıkla ise olumsuz yönde ilişkili olduğu görülmektedir. Bu ilişkiler %99 önem düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlıdır. Buna karşın olumlu duyguları gösterme gerekliliği (POD) ile sadece çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri (ÇODE) arasında %99 önem düzeyinde anlamlı sayılabilecek bir ilişki görülmüştür. Yine mesleki bağlılıkla (MEB) duygusal tükenme (DT) arasında olumsuz yönlü ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri ile duygusal tükenme arasında olumlu yönlü ve %99 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki göze çarpmaktadır. İşten ayrılma niyetinin (İAN) ise sadece duygusal tükenme ile arasında, %95 önem düzeyinde anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2. Değişkenlerin Ortalamaları, Standart Sapmaları ve Değişkenler Arası Korelasyonlar

Faktör	Ort.	S	1	2	3	4	5
1-NED	3,84	,82					
2-POD	4,07	0,95	,43**				
3- MB	2,65	1,01	-,19**	-,07			
4- ÇODE	3,29	0,66	,42**	,35**	-,11		
5-DT	3,09	,85	,24**	,08	-,53**	,17**	
6-İAN	2,33	1,25	-,02	-,05	,02	,02	,12*

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$

Analizin ikinci aşamasında yapısal eşitlik testi ve bootstrap yöntemi aracılığıyla değişkenler arasındaki ilişkiler ve aracılık etkileri araştırılmıştır. Daha sonra elde edilen sonuçlar çerçevesinde uyumlu yapısal model tespit edilerek ele alınan değişkenlere ilişkin model önerisi oluşturulmuştur. Analiz kapsamında modeldeki araştırma değişkenleri arasında çoklu doğrusallık olup olmadığını belirlemek için öncelikle değişkenler arasındaki korelasyon değerleri incelenmiştir. Modeldeki değişkenler arasında 0.80’nin üzerinde korelasyon katsayısı olmadığından sezgisel açıdan çoklu doğrusallığın olduğuna ilişkin bir verinin olmadığı söylenebilir. Bununla birlikte çoklu doğrusallık, Durbin Watson katsayısı, varyans büyütme çarpanı (VIF) ve tolerans indeksi yöntemiyle de incelenmiştir. Tüm bu testler bağımsız değişkenler arası çoklu bağlantı olmadığını doğrulayan sonuçlar ortaya koymuştur. (*Durbin Watson=Tolerans > 0.2, VIF < 10*).

A. Yapısal Modelin Testi

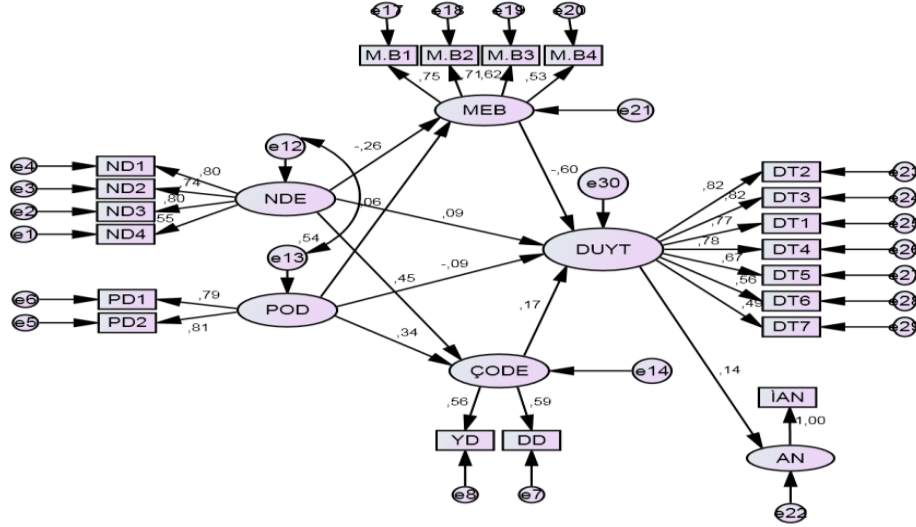
Araştırmanın kuramsal kısmında gerekçelendirilen hipotezlerin testi için öncelikle yapısal model test edilmiştir. Modelde olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği (NDE) ve olumlu duyguları gösterme gerekliliği (POD) dışsal değişken, diğer değişkenler ise içsel değişken olarak ele alınmıştır. Aynı zamanda mesleki bağlılık (MEB) ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri (ÇODE) kuramsal gerekçeler doğrultusunda modele aracı değişken olarak eklenmiştir.

Yapısal modelin analizine başlamadan önce olumsuz duyguları göstermeme (NDE) ve olumlu duyguları gösterme (POD) gereklilikleri dışsal (bağımsız) değişken, duygusal tükenme ise içsel (bağımlı) değişken olarak ele alınarak bir model oluşturulmuş ve model test edilmiştir. Analiz sonuçları olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu ($p=,000$), buna karşın olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerindeki etkisinin ise anlamsız olduğunu ortaya koymaktadır ($p=,459$). Bu durum aracı değişkenin etkisini ölçmek için yapılan bootstrap testi sonuçlarında da görülmektedir. Daha sonra mesleki bağlılığın, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyetinin yer aldığı bir model oluşturularak model analiz edilmiştir. Bu aşamada mesleki bağlılığın duygusal tükenmişliği etkilediği tespit edilmiştir ($p=,000$). Bir sonraki aşamada çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri bağımsız değişken ve duygusal tükenme bağımlı değişken olarak ele alınmış ve model test edilmiştir. Bu aşamada çalışan odaklı duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu görülmektedir ($p=,013$). Mesleki bağlılık ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin aracı rolüne ilişkin ön koşullar sağlandıktan sonra araştırmanın yapısal modelinin analizine devam edilmiştir.

Modelin uyum indeksleri incelendiğinde kabul edilebilir uyum değerlerine sahip olduğu ve oluşturulan yapısal eşitlik modelinin kabul edilebilir olduğu görülmüştür (Jöreskog ve Sörbom, 1993; Kline, 1998).

Tablo 3. Model 1'e İlişkin Uyum İndeksleri

Değişkenler	CMIN/SD	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
Model 1	1,855	,90	,87	,93	,86	,91	,057



Şekil 2: Araştırmaya İlişkin Önerilen Yapısal Model 1

Tablo 3'den izlenebileceği gibi, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği (NDE) mesleki bağlılığı (MEB) ve çalışan odaklı duygusal emek (ÇODE) gösterimlerini anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Buna karşın olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin (POD), mesleki bağlılık (MEB) üzerine etkisi anlamsızken çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri (ÇODE) üzerine etkisi anlamlıdır. Daha önce sadece mesleki bağlılık ve duygusal tükenmişliğin ele alındığı modelde olduğu gibi mesleki bağlılığın duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisi anlamlıdır. Ayrıca, modele farklı değişkenlerin eklenmesi halinde mesleki bağlılığın duygusal tükenmişlik üzerindeki anlamlı etkisinin sürdüğü sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşın tek başına duygusal tükenme üzerinde etkisi bulunan çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin ($p=,013$), modele başka değişkenler eklendiğinde etkisi anlamsızlaşmıştır ($0,23$). Modelde dikkat çeken bir diğer nokta, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin (NDE) bağımsız, duygusal tükenmenin bağımlı değişken olarak ele alındığı modelde olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerine etkisi anlamlıyken ($p=,000$) mesleki bağlılık ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri aracı değişken olarak modele eklendiğinde bu etkinin anlamsızlaşmasıdır. Bu durum, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerindeki etkisinde aracı değişkenlerin önemli rol üstlendiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 4. Yapısal Model 1 Kestirim Sonuçları

Hipotez No.	DEĞİŞKENLER	S.E.R.Y	S.H	T (C.R)	P
H1	DUYT<---POD	-,09	,11	-,96	,336
H2	DUYT<---NDE	,09	,16	,87	,385
H3	ÇODE<---POD	,34	,07	2,87	,004
H4	ÇODE<---NDE	,45	,10	3,62	,000
H5	DUYT<---ÇODE	,17	,28	1,18	,238
H8	MEB<---POD	,06	,12	,60	,546
H9	MEB<---NDE	-,26	,17	-2,59	,009
H10	DUYT<---MEB	-,60	,08	-7,57	,000
H13	iAN<---DUYT	,14	,08	2,22	,027

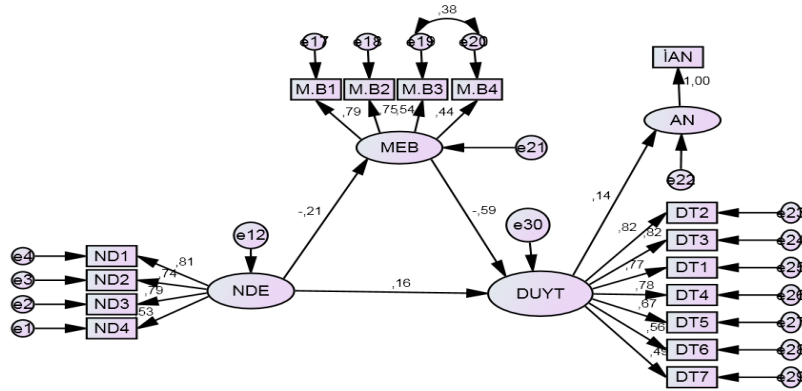
Hangi aracı değişkenin model üzerinde etkisi olduğunu ve aracılık rolünün kısmi mi, yoksa tam bir aracılık mı olduğunu tespit etmek için bootstrap testi yapılmıştır. Tablo 4’den izlenebileceği gibi olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerinde aracısız, doğrudan etkisi anlamlıdır. Buna karşın aracı değişken modele eklendiğinde, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerine etkisi anlamsızlaşmış ve bootstrap testi sonucuna göre aracı değişken etkisi anlamlı çıkmıştır. Bu durum olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmeye etkisinde mesleki bağlılığın tam aracılık rolü oynadığını göstermektedir. Buna karşın modele aracı değişken olarak çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin eklenmesi halinde olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmeye etkisi anlamsızlaşmasına rağmen çalışan odaklı duygusal emeğin dolaylı etkisi bootstrap testi sonucuna göre anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 5. Yapısal Model 1 Bootstrap Testi Sonuçları

H. NO	İlişki	Aracısız doğrudan etki	Aracılı Doğrudan etki	Dolaylı Etki
H6	POD-ÇOYD-DUYT	-066(,459)	-,101 (,285)	,225 (Anlamsız)
H7	NDE-ÇODE-DUYT	,317 (000)	,130 (,202)	,281 (Anlamsız)
H11	POD-MEB-DUYT	-066(,459)	-,049 (,544)	,384 (Anlamsız)
H12	NDE-MEB-DUYT	,317 (000)	,144 (,089)	,035 (Tam Aracılık)

İlk modelin testinden sonra ikinci bir model oluşturulmuştur. Bu modelde olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin (POD) hem bağımlı değişken

olan duygusal tükenme, hem de aracı değişken olan mesleki bağlılık üzerinde anlamı bir etkisi görülmediğinden modelden çıkarılmıştır. Yine ilk modelde aracı değişken olarak modele alınan çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin aracılık etkisi tespit edilemediğinden, alternatif modelde bu değişkene yer verilmemiştir. Yeni modelde bağımlı değişken duygusal tükenme, bağımsız değişken olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği ve son olarak aracı değişken olarak mesleki bağlılık alınmıştır. Yine modelde duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yer verilmiştir.



Şekil 3: Araştırmaya İlişkin Alternatif Yapısal Model 2

İkinci modele ilişkin uyum indeks değerleri incelendiğinde modelin kabul edilebilir uyum değerlerine sahip olduğu ve birinci modele göre daha iyi bir uyum gösterdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 6. Model 2'ye İlişkin Uyum İndeksleri

Değişkenler	CMIN/SD	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
Model 2	1,820	,923	,895	,949	,894	,938	,056

Tablo 6'dan görüleceği üzere, ikinci modelde olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği (NDE), mesleki bağlılığı (MEB) anlamlı şekilde etkilemektedir. Aracı değişken modelden çıkarılarak yapılan analizde olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme üzerine etkisi anlamlı bulunmuştur (0,28 ve $p=,000$). Bu durum modele aracı değişken eklendiği takdirde bağımsız değişkenin, bağımlı değişken olan duygusal tükenme üzerindeki etkisinin azalarak devam ettiğini göstermektedir (0,28'den 0,16'ya düşmüş). Elde edilen bu veriler, olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin

duygusal tükenmeye etkisinde aracı değişken olan mesleki bağlılığın rolünü ortaya koymaktadır. Ayrıca modelde duygusal tükenme işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Tablo 7. Yapısal Model 2 Kestirim Sonuçları

DEĞİŞKENLER	S.E.R.Y	S.H	T (C.R)	P
MEB<---NDE	-,21	,14	-2,64	,008
DUYT<---NDE	,16	,11	2,46	,014
DUYT<---MEB	-,59	,07	-7,50	,000
AN<---DUYT	,14	,08	2,21	,027

Mesleki bağlılığın aracılık etkisinin kısmi mi, yoksa tam bir aracılık mı olduğunu tespit etmek için bootstrap testi uygulanmıştır. Tablo 7’de verilen değerler ışığında olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin, duygusal tükenme üzerindeki aracısız etkisinin anlamlı olduğu görülmektedir. Buna karşın Tablo 8’de görüleceği üzere aracı değişkenin modele eklenmesi durumunda olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmeye etkisi azalmış ve bootstrap testi sonucuna göre aracı değişkenin etkisi anlamlı çıkmıştır. Bu durum olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmeye etkisinde mesleki bağlılığın kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Birinci modelde olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmeye etkisinde mesleki bağlılığın tam aracılık rolü varken, ikinci modelde bu rol kısmi aracılığa dönüşmüştür.

Tablo. 8 Yapısal Model 2 Bootstrap Testi Sonuçları

İlişki	Aracısız doğrudan etki	Aracılı doğrudan etki	Dolaylı Etki
NDE-MEB-DUYT	,283 (000)	,161 (,014)	,025 (Kısmi Aracılık)

IV. Sonuç

Bu çalışmada iş odaklı duygusal emek gösterimlerinin duygusal tükenmişlikle ilişkisi incelenmiş ve bu ilişki konusunda daha önce gerçekleştirilmiş çalışmalardan farklı olarak mesleki bağlılığın ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin aracı etkisi araştırılmıştır. Ayrıca duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisi de araştırma modelinde yer almaktadır. Analiz sonuçları olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmişlikle anlamlı bir ilişkisinin olduğunu ancak mesleki bağlılığın

bu ilişkiyi zayıflattığını göstermektedir. Buna göre iş ortamında olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği hemşirelerin duygusal tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır. Ancak hemşirelerin mesleki bağlılık düzeyleri bu etkiyi azaltmaktadır. Dolayısıyla mesleki bağlılığı yüksek olan hemşireler bağlılığı az olan hemşirelere nazaran olumsuz duygularını gizleme gerekliliğinin ortaya çıkardığı duygusal tükenmişliği daha az düzeyde yaşamaktadır. Elde edilen sonuçların, daha önce üzerinde durulan kuramlar ve hemşirelerin mesleki gereklilikleri göz önünde bulundurulduğunda beklenen seviyede olduğu görülmektedir.

Toplumun değer verdiği ve saygı duyduğu hemşirelik, zor ve stresli bir meslektir. İnsan sağlığı gibi önemli bir amaca hizmet eden hemşirelerin mesleklerinin amacına uygun olarak büyük bir özveri ile çalıştıkları bilinmektedir. Ancak insanlarla birebir etkileşimi gerektirmesi bakımından hemşirelik mesleği, fiziksel yorgunluğun yanında duygusal yorgunluğun yaşanmasına neden olmaktadır. Özel hayatında kendine ait bir duygu dünyasına sahip olan hemşirelerin iş ortamında kendi duygularından bağımsız bir şekilde onlardan beklenen duygulara programlanıp sadece bunları yaşaması mümkün değildir. Bu nedenle hastaları ile etkileşimleri sırasında sergilemeleri beklenen duygulara şayet sahip değillerse, ya bu duyguları yaşamak için içsel bir çaba gösterecek ya da o duyguya uygun bir maske takarak hissettiğinden farklı bir duyguyu sergileyeceklerdir. Öfke ve üzüntü gibi sahip oldukları olumsuz duyguları bastırarak bu olumsuz duygular yerine olumlu duyguları koymaya çalışacaklardır. Dolayısıyla kendilerinden beklenen davranış kuralları doğrultusunda yoğun bir şekilde duygusal emek sergileyeceklerdir. Tüm bu duygusal performansın oldukça güç ve yorucu olması ise, hemşirelerin duygusal açıdan tükenmişlik yaşamalarına sebep olabilecektir. Hemşirelerin benimsedikleri duygusal emek stratejilerinin ve mesleklerine olan bağlılıklarının ise duygusal tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olacağı varsayılmıştır. Bu öngörüler neticesinde ortaya konulan araştırma modeline ilişkin hipotezler çeşitli analiz yöntemleri ile test edilmiştir. İlk aşamada modelde yer alan değişkenlerin korelasyonları incelenmiştir. Bu ilk verilerin ışığında olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmeyi artırdığı, çalışan odaklı duygusal emek stratejilerini ortaya çıkardığı ve mesleki bağlılığı azalttığı söylenebilir. Olumlu duyguları gösterme gerekliliği ise duygusal tükenmeyi, ilgili önem düzeylerinde istatistiksel açıdan önemli sayılabilecek bir ölçütte etkilememektedir. Mesleki bağlılığın duygusal tükenmeyle güçlü ve olumsuz yönlü bir ilişkisinin olması, mesleki bağlılığın duygusal tükenmeyi azalttığı şeklinde yorumlanabilir. Çalışan odaklı duygusal emek gösterimleri duygusal tükenmeyi artırmaktadır. Duygusal tükenme ise işten ayrılma niyetini artırmaktadır.

Modele yönelik analizin ikinci aşamasında ise yapısal eşitlik testi ve bootstrap yöntemi uygulanarak değişkenler arasındaki ilişkiler ve aracılık etkileri incelenmiştir. Öncelikle hipotez modelinin uyum indekslerinin kabul

edilebilir uyum değerlerine sahip olduğu görülmüştür. Analiz sonuçları neticesinde olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmişliği anlamlı bir şekilde etkilemesine rağmen modele aracı değişkenlerin eklenmesi durumunda bu etkinin anlamsızlaştığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, aracı değişkenlerin bu ilişkideki etkilerini belirlemek amacıyla her iki aracı değişkene bootstrap testi uygulanmıştır. Ancak çalışan odaklı duygusal emeğin dolaylı etkisi bootstrap testi sonucuna göre anlamlı bulunmamıştır. Bu durum, hemşirelerin davranış kuralları doğrultusunda sergileyecekleri çalışan odaklı duygusal emek stratejilerinin kendi seçimleri olmasından dolayı asıl baskı unsuru olarak davranış kurallarını görmelerinden kaynaklanabilir.

Modelde yer alan olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin ise bu değişkenlerinden yalnızca çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerini anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Hemşirelik mesleğinin toplumdaki önemi sebebiyle hemşirelerin gösterdikleri bu çabayı çalıştıkları kurumun aksine mesleklerinin gereği olarak değerlendirmeleri olumlu duyguları gizleme gerekliliğinin duygusal tükenmişliği anlamlı ölçüde etkilememesine neden olabilir. Dolayısıyla hemşirelerin sahip oldukları olumsuz duyguları gizlemeye çalışırken, daha fazla duygusal yorgunluk yaşadıkları söylenebilir. Hipotez modeline ilişkin bu sonuçlar neticesinde ikinci bir alternatif model oluşturularak test edilmiştir. Alternatif modelde olumlu duyguları gösterme gerekliliğinin hem bağımlı değişken olan duygusal tükenmişlik, hem aracı değişken olan mesleki bağlılık üzerinde bir etkisi belirlenmediğinden modelden çıkarılmıştır. Aynı şekilde çalışan odaklı duygusal emeğin aracılık etkisi tespit edilemediğinden bu değişkende alternatif modelde yer almamıştır. Oluşturulan alternatif modelde bağımlı değişken duygusal tükenmişlik, bağımsız değişken olumsuz duyguları göstermeme gerekliliği ve son olarak da aracı değişken olarak mesleki bağlılık alınmıştır. İlk modelde olduğu gibi alternatif modelde de duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yer verilmiştir.

Alternatif modele ilişkin uyum indekslerinin kabul edilebilir uyum değerlerine sahip olduğu ve hipotez modeline nazaran daha iyi uyum gösterdiği gözlenmiştir. Yine modelin kestirim sonuçları incelendiğinde olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin, duygusal tükenme üzerindeki aracısız etkisinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Ancak modele aracı değişken olarak mesleki bağlılığın eklenmesi durumunda bu etkinin azalarak devam ettiği gözlemlenmiştir. Mesleki bağlılığa ilişkin bootstrap testi sonuçları da olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmeye etkisinde mesleki bağlılığın kısmi aracılık rolünü ortaya koymaktadır.

Bu çalışmanın araştırma kısmında elde edilen sonuçlardan hemşirelerin duygusal emek gösterimlerinin duygusal tükenmişlik düzeylerini artırdığı görülmektedir. Fakat bu olumsuzluk ve zorluklara rağmen hemşirelerin işlerine devam ettikleri gözlemlenmektedir. Bu durum mesleklerinin gereklerini vicdani gereklilikler haline getiren hemşirelerin hasta memnuniyetini sağlamaları durumunda kendilerini başarılı hissetmelerinden kaynaklanabilir. Dolayısıyla

duygusal emek hemşireleri duygusal açıdan yoran ve yıpratıcı bir süreç olmasına karşın hemşirelerin mesleklerine olan tutum ve bağlılıklarının bu süreçle baş etmelerinde ve duygusal tükenmişlik düzeylerini azaltmada etkili olduğu söylenebilir.

Duygusal emek ile duygusal tükenmişlik arasında tespit edilen bu ilişki, duygusal emek gösterimlerinin günümüz hizmet işletmelerinin olmazsa olmazı haline geldiğini ortaya koymaktadır. Hem çalışanın, hem de çalıştığı kurumun bu süreci yaşaması kaçınılmaz olup bu sürecin en az zararlı geçirilebilmesi için çeşitli önlemlerin alınması gerekmektedir. Öncelikle kurumun çalışanına değer verdiğini ve ona güvendiğini göstermesi çalışanların duygusal emeğin yaratacağı olumsuzluklarla başa çıkmasını kolaylaştırabilir. Böyle bir desteğin ve güvenin varlığı bireyin özgüvenini artırıp duygusal açıdan rahatlamasını sağlayacaktır. Çünkü çalıştığı kurumun desteğini hissetmeyen çalışan kendini yalnız ve güçsüz hissedecek ve çalıştığı kuruma karşı bir bağlılık da göstermeyecektir. Buna bağlı olarak işini yaparken istekli olmayacaktır. Ayrıca yönetimlerin çalışanlarına iyi bir çalışma ortamı sağlamaları, ödüllendirmede ve ücrette adil davranmaları, çalışanların kendilerini geliştirmelerine imkan tanımaları ve zaman zaman çalışanların psikolojik olarak rahatlamalarını sağlayacak etkinliklere yer vermeleri gibi imkanlar da çalışanların duygusal emek gösterimlerinin olumsuz etkilerini azalmasına ve tükenmişlik yaşamalarının önlenmesine yardımcı olabilir.

Tüm bu önlemlerin yanı sıra çalışanların bireysel açıdan bazı önlemleri alması gerekebilir. Öncelikle bireylerin iş seçerken bu işin üstesinden gelip gelemeyeceklerini emin olmaları gerekmektedir; çünkü insanlarla uzun süre etkileşim içinde olmak ve onları bu etkileşim boyunca memnun edebilmek belirli bir beceri gerektirmektedir. Bunun dışında duygusal emek gösteren çalışanların iş ortamında yaşadıkları gerginlikten uzaklaşmalarına yardımcı olacak etkinliklere katılmaları rahatlamalarına ve streslerinin azalmasına yardımcı olabilir.

Duygusal emek kavramı günümüz iş dünyasının ve müşteri ilişkilerinin bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Müşterileri ile doğru ve verimli bir ilişki kurmak isteyen hizmet işletmelerinin bu kavramı ve sonuçlarını değerlendirmeleri önemlidir. Geleceğe yönelik benzer çalışmaların artması bu bakımdan faydalı olacaktır. İleride yapılacak çalışmalar farklı illerde farklı hizmet işletmeleri üzerinde gerçekleştirilebilir ve daha büyük örneklerle daha genellenebilir sonuçlara ulaşılabilir. Ayrıca benzer araştırmalar devlet ve özel sektör ayrımı ile karşılaştırmalı olarak da gerçekleştirilebilir.

Kaynaklar

- Abraham, R. (1998). "Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences and Moderators". *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 124 (2), 229-246.

- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Best, R. G., Downey, R. G., And Jones, R. G. (1997). "Incumbent Perceptions of emotional work requirements". *Paper Presented at the 12th annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, St. Louis, Missouri.
- Blau, G. J. (1985). "The Measurement and Prediction of Career Commitment". *Journal of Occupational Psychology*, 58, 277-288.
- Brotheridge, C.M., Lee, R. T., (1998), "On The Dimensionality of Emotional Labor: Development and Validation of The Emotional Labour Scale", *Paper Present at the First Conference on Emotions in Organizational Life*, San Diego.
- Brotheridge, C. M. (1999). Unwrapping the black box: A test of why emotional labour maylead to emotional exhaustion. In D. Miller (Ed.), *Proceedings of the Administrative Sciences Association of Canada (Organizational Behaviour Division)* (pp. 11–20). Saint John, NewBrunswick.
- Brotheridge, C.M., Grandey, A. G. (2002). "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work", *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Chu, K. H., Murrmann, S. K. (2006). "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale". *Tourism Management*, 27 (6): 1181–1191.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W. (1993). "A Review and An Integration of Research on Job Burnout". *The Academy of Management Review*, 4 (18), 621-656.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., Gosserand, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal Of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Ergin, C., (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması". 7. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara: 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Gosserand, R. H., Diefendorff, J. M. (2005). "Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment", *Journal of Applied Psychology*, 90 (6), 1256-1264.
- Grandey, A. (1999). "Surface acting and deep acting as emotional labor: Predicting employee burnout, attitudes, and effective customer service. Manuscript submitted for publication.

- Grandey, A. G. (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., Brauburger, A.L. (2002). "*The Emotion Regulation Behind The Customer Service Smile*". In Lord, R. G. Klimoski, R. J ., Kanfer, R., *Emotion in the Work Place*, Jossey-Bass: New York.
- 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*, 48 (1), 86-96.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- İşcan, Ö.F., Naktiyok, A.; (2004), "Çalışanların Örgütsel Bağdaşımalarının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları" *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 59 (1), Ss.181-201.
- Jöreskog, K. And Sörbom, D. (1993), LISREL 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language. Chicago, IL: Scientific Software International Inc.
- Kline, R. B. (1998). Principles and practices of structural equation modeling. New York: Guilford.
- Kruml, S. M., Geddes, D., (2000), "Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Lapointe, É., Morin, A.J.S., Courcy, F., Boilard, A. & Payette, D. (2012), "Workplace affective commitment, emotional labor and burnout: a multiple mediator model", *International Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 1, pp. 3-21.
- Lee, K., Carswell, J.J. And Allen, N.J. (2000), "A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person-and work-related variables", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, p. 799.
- Maslach C. (1978). Job Burnout – How people cope. *Public Welfare*. Volume:36, Issue:2, pp. 56-58.
- Maslach, C., Jackson, S.E., (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- 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*, Vol. 78, p. 538.
- Noor, M. N. And Zainuddin, M. (2011), "Emotional labor and burnout among female teachers: Work–family conflict as mediator", *Asian Journal of Social Psychology*, Vol. 14, p. 283-293.
- Pugliesi, K. (1999). "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being." *Motivation and Emotion*, 23(2), 125–154.

- Soares, A. (2003). "Tears at Work: Gender, Interaction, and Emotional Labour". *Just Labour*, Vol:2, 36-44.
- Vandenberg, R.J. And Scarpello, V. (1994), "A longitudinal assessment of the determinant relationship between employee commitments to the occupation and the organization", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 15, pp. 535-547.
- Weng, Q. And Mcelroy, J.C. (2012), "Organizational career growth, affective occupational commitment and turnover intentions", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 80, pp. 256-265.
- Yuan, L., Yue Yu , Jian Li , Lutaoning , (2014) "Occupational commitment, industrial relations and turnover intention: Empirical evidence from China", *Chinese Management Studies*, Vol. 8 Iss: 1, pp.66-84.