



Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması*

The Relationship Between Emotional Labor and Work Engagement: A research For Health Center Workers at Erciyes University

Neslihan TAMUCA** , Gül KARAKUŞ*** , Zühal KINIŞ**** 

*Bu çalışma Neslihan TAMUCA'nın "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

**Elektronörofizyolog, Erciyes Üniversitesi, Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, neslitamuca@gmail.com, ORCID: 0009-0006-6700-3398

***Dr. Öğretim Üyesi, Kayseri Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, İnsan Kaynakları ve Yönetimi Bölümü, gulkarakus@kayseri.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2150-8076

****Doktorant, Kayseri Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Yönetimi A.B.D., zuhalkns@gmail.com, ORCID: 0000-0003-0417-860X

Öz

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarında duygusal emek ve işe angaje olma davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma evrenini Kayseri İli' sağlık hizmeti veren kurumlarda çalışan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini Kayseri İli'nde bulunan Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (SUAM) sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veriler anket formu aracılığıyla toplanmış olup, Duygusal Emek Ölçeği ve İşe Angaje Olma Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklerin uygulanmasında elde edilen veriler, SPSS 24 istatistiksel analiz programı ile analiz edilmiştir. Veri analizleri için aritmetik ortalama, standart sapma, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda katılımcıların duygusal emek davranışı ve işe angaje olma algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu çalışmada bazı kısıtlılıklar bulunmakla birlikte geleceğe yönelik birtakım önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, İşe angaje olma, Sağlık personeli.

Abstract

This research aims to determine the relationship between emotional labor and work engagement behaviors in healthcare professionals. The population of the research consists of healthcare professionals working in institutions providing healthcare services in Kayseri Province. The sample of the study consists of healthcare workers at Erciyes University Health Application and Research Center (SUAM) in Kayseri Province. In the research, data were collected through a survey form, and the Emotional Labor Scale and Work Engagement Scale were used. The data obtained from the application of the scales were analyzed with the SPSS 24 statistical analysis program. Arithmetic mean, standard deviation, correlation and regression analyses were used for data analysis. As a result of the analysis, it was seen that there was a positive and significant relationship between the participants' emotional labor behavior and their perception of work engagement. Although there are some limitations in this research, some suggestions for the future are made.

Keywords: Emotional labor, Work engagement, Health personnel.

Giriş

Küreselleşme ve rekabeti artıran teknolojik gelişmeler karşısında örgütlerin rakiplerini geride bırakabilmek için yeni stratejiler bulmaları gerekmektedir. Özellikle hizmet sektöründe artan müşteri memnuniyeti ve çalışan performansı önemi örgütlerin bu konuda iyileştirmeler yapmasına neden olmuştur. Bu amaçla, örgütler çalışanlarına müşteri memnuniyeti odaklı çeşitli eğitim ve seminerler sunmaktadırlar. İnsanlarla etkileşimin en yoğun olduğu sektörlerden biri olan sağlık sektöründe ise bedensel performansın yanı sıra çalışanlardan duygusal davranışlarını kontrol etmeleri ve karşı tarafa hissettirme konusunda kendilerini geliştirmeleri beklenmektedir. Duygusal emek kavramı, çalışanların işteki etkinlik ve üretkenliklerini artırmak için müşterileriyle olan etkileşimlerinde kendi duyguları yerine arzu edilen duyguları göstermeleri olarak tanımlanmaktadır. Duygusal emek, kişinin duygu ve ifadelerini, örgütün veya hizmet alıcının duygusal kurallarına ve beklentilerine uyacak şekilde yönetme sürecidir (Hochschild, 1983, s. 7: Örcü vd., 2021, s. 2).

Duygusal emek, sağlık çalışanlarının acı, ıstırap, ölüm ve keder gibi duygusal açıdan zorlu durumlara uğraşmak zorunda olduğu, aynı zamanda hastalarına ve meslektaşlarına empati, şefkat ve profesyonellik göstermek zorunda olduğu sağlık bakım ortamlarında özellikle yaygın ve zorlayıcı durumlardır (Grandey & Melloy, 2017). Duygusal emeğin sağlık çalışanları açısından iş tatmini, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş gibi çeşitli sonuçları olabilmektedir (Brotheridge & Grandey, 2002; Hülsheger & Schewe, 2011; Mróz & Kaleta, 2016). Bunun yanı sıra literatürde daha az yer almakla birlikte duygusal emek işe angaje olma durumu ile ilişkilendirilmiştir. İşe angaje olma kavramı ise çalışanın yaptığı işten gurur duyması, işine duyduğu istek ve heyecan, işine kendini kaptırması gibi olumlu zihinsel durumları kapsayan bir kavram olarak nitelendirilmektedir (Schaufeli vd., 2002). İşe angaje olmak çalışanlar için işyerlerinde performansa ve verimliliğe etki eden önemli bir etmen olarak kabul edilmektedir. Hem duygusal emek hem işe angaje olma sağlık hizmetlerinin kalitesi ve güvenliği, sağlık çalışanlarının ise refahı ve performansı açısından önemlidir. Şefkat ve ilginin yüksek stresli ortamlarla birleştiği sağlık hizmetlerinin karmaşık ortamında, sağlık çalışanlarının duygusal davranışları zamanla daha fazla ilgi görmeye başlamıştır. İşin bir parçası olarak kişinin duygularını yönetmesi anlamına gelen duygusal emek, sağlık çalışanlarının refahını ve katılımını etkileyen kritik bir unsur olmaktadır. Bu bireyler hasta bakımının karmaşık dinamikleri arasında gezindikçe, duygusal emek ile işe angaje olma arasındaki ilişki, kapsamlı bir incelemeyi hak eden bir odak noktası olarak ortaya çıkmaktadır.

Yapılan literatür incelemesinde sağlık çalışanlarının duygusal emek ve işe angaje olma durumlarına yönelik çalışmalar yapılmış olmasına rağmen bu iki değişken arasındaki ilişkinin ortaya konmasına yönelik yeterli ve güncel çalışmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda çalışmanın amacı sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ile işe angaje olma durumları arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın sağlık hizmetleri sektöründe ilgili literatür kapsamındaki boşluğu doldurmaya yönelik katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Duygusal Emek

Duygusal çalışma kavramının temelinde yer alan duygu sözcüğü, "belirli bir nesne, olay ve bireyin kişinin iç dünyasında yarattığı izlenim" olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2021). Ashforth ve Humphrey yaptıkları çalışmalarda duygusal emeği, organizasyonun belirlemiş olduğu duygu gösterim kurallarına uyum sağlamada gözlemlenebilen hâl ve davranışlar bütünü olarak tanımlamaktadır (Öz, 2007). Morris ve Feldman'a göre duygusal emek, örgütsel yapıda profesyonel ilişkilerde beklenen duyguları göstermek için gerekli olan aktif çaba, planlama ve kontrol becerisi olarak tanımlanmaktadır (Morris & Feldman, 1996, s. 987). Grandey ise duygusal emek kavramını organizasyonların amaçları doğrultusunda duygu ve ifadelerin düzenlenmesi olarak tanımlamaktadır (Grandey, 2000, s. 97). Yapılan genel tanımlar ışığında çalışma hayatında bireyler için örtük veya açık olarak tanımlanan ve çalışanların davranışlarına yön veren duyguların ifade edilmesine yönelik kuralların olduğu görülmektedir (Erel, 2015, s. 113). Günümüzün yönetim-organizasyon modeli, büyük ölçüde hem sosyo-duygusal becerilere hem de bilgi ve teknolojiye sahip olabilen bir işgücüne dayanmaktadır. Hizmet sektöründe, çalışanın performansı, kalite ve müşteri memnuniyeti için çalışan ve hizmet alan arasında bire bir iletişim ile karakterize edilmiştir. Duygu soyut ve kişisel bir terim olmasına rağmen, kuruluşlar çalışanların duygularını kâr için ekonomik değere dönüştürülecek bir kaynak olarak görmektedir. Duygusal çalışma, organizasyonun ihtiyaçlarına göre çalışanın yüz ifadesini, beden dilini, ses tonunu ve empatisini kullanabilme becerisidir. Çalışan, karşı tarafın kullandığı her türlü davranış ve ifadeleri değerlendirerek kendi duygularından etkilenmeden kendisinden beklenen duygu ve davranışları göstermektedir. Bu durum aslında iş dünyasında çalışanın açıklanmayan bir görevi olarak kendini kanıtlamıştır (Basım & Begenirbaş, 2012, s. 77). Duygusal çalışma kavramının altında yatan çalışanlar ve müşteriler arasındaki iletişim sürecinde ve duyguların hissedilme ve sürece yansımaya biçiminde farklılıklar olabileceğinden araştırmacıların duygusal çalışmanın boyutlarını ortaya çıkardıkları gözlemlenmiştir. Bu boyutlar temel olarak literatürde yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal davranış olarak ifade edilmektedir.

Yüzeysel davranış, çalışanların duygularını gizlemeleri ve örgüt tarafından belirlenen duygusal sunum kuralları çerçevesinde müşterilere veya alıcılara farklı duygusal temsiller gösterme durumu olarak tanımlanmaktadır (Basım & Begenirbaş, 2012, s. 79). Derin davranış, örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarına göre gösterilmesi gereken duygulara içsel duyguların uyarlanması olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2014, s. 149). Doğal davranış tanımında ise duygular gerçek bir çaba sarf etmeden hissedilebilir. Bu üçüncü durum, duygusal çalışmanın üçüncü boyutudur (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 94) Duygusal emeği bireysel (cinsiyet, duygusal zeka, duygusal yetenek) ve örgütsel (iş özerkliği, meslektaşlarından destek,

üstlerden destek) faktörler etkilemektedir. Sonuç olarak duygusal emeğin hem çalışan hem de kurumsal tarafta birçok etkisinin olduğu düşünülmüştür.

Yüksek düzeyde duygusal çaba gerektiren bazı mesleklerde olumlu duygular göstermenin avantajları vardır. Karşı tarafın duygusal talep ve ihtiyaçları için türüne göre değişiklik gösterse de duygusal çalışanlar bu ihtiyaçlara cevap vermek için duygu düzenleme stratejilerini kullanabilmektedirler. Çalışan duygu ve davranış uyumunu sağladığında psikolojik ve fizyolojik açıdan sağlıklı kalabilmektedir. Derin davranışlar sergileyen çalışanlar, müşterileriyle olan etkileşimlerinde zorunlu davranışlara ihtiyaç duymazlar. Gelen davranış, kişisel başarı duygusunu artıran ve olumsuz sonuçları önleyen bir strateji olarak değerlendirilmektedir. Ancak duygusal çalışmanın tek başına yeterli olmayıp, özerklik, yönetim desteği ve müşteri beklentileri gibi seçeneklerin olduğu bir çalışma ortamında etkili olduğu görülmüştür (Wharton, 2009, s. 159). Çalışanların olumlu tutum ve davranışları sayesinde, müşterilerin kurum üzerine olumlu izlenimleri, şirketin tercihini artırmaya ve uzun vadeli bir müşteri ağının oluşmasına ve anında kâr elde edilmesine katkıda bulunmaya yönelik değerlendirilmiştir. Ashforth ve Humphrey'in yaptığı araştırmaya göre, çalışanların paydaşlarla iletişim sürecinde hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi yaparak yüzeysel davranışları, duygusal uyumsuzluğa neden olmakta ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilemektedir. Bu durum daha fazla duygusal iş yükü yaratmaktadır. Ancak çalışanın kuruma bağlılığı, kendisinden beklenen beklentilerin mesai saatleri içinde açık bir şekilde iletilmesi, düzenli olarak tekrarlanması ve bu beklentileri destekleyen kurum kültürü ile artmaktadır. Böylece gösterilen davranışlar, örgüt tarafından istenildiği şekilde derinden ve içtenlikle yönlendirilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 97). Çalışma hayatında yüz yüze iletişim süreçlerini içeren mesleklerde, duyguları kontrol etme süreci işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu süreçte duygusal çalışmanın çalışanların işe bağlılığını nasıl etkilediği duygusal çalışmanın boyutuna göre farklılık göstermektedir. Öz'ün yaptığı Araştırma sonucunda yüzeysel davranış gösteren çalışanların bağlılığının, derin davranış gösteren çalışanların bağlılığının olumsuz etkilendiği gözlemlenmiştir (Öz, 2007, s. 29).

Duygusal emeğin olumlu sonuçları maddi gelir, performans, iş memnuniyeti, örgütsel bağlılıkken, olumsuz sonuçları ise duygusal uyumsuzluk, duygusal tükenme, stres, bitirme niyeti olarak görülmektedir.

Literatürde duygusal emek ile ilgili birçok çalışma bulunmaktadır. Gülşen (2017) yılında hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, duygusal emek alt boyut derinlemesine davranış ile iş doyumunun tüm alt boyutları arasında negatif yönde zayıf bir ilişki bulmuştur. Özen (2017) tarafından sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi üzerine yapılan çalışmada duygusal emek stratejilerinden yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal emek doğal davranış alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Bu farklılık doğal duyguların alt boyutu kaynaklı olup aralarındaki ilişki hem içsel iş tatmini hem de dışsal iş tatmini için pozitif ve anlamlıdır şeklinde sonuca ulaşılmıştır.

Mauno ve diğerleri (2016) tarafından Finlandiyalı hemşireler üzerinde yapılan çalışmada duygusal iş yükü ve angajmanın; algılanan şefkat, liderlik ve iş etiğinin stres azaltmadaki etkisini incelemişler ve sonuç olarak yüksek duygusal iş yükünün daha az angaje olmayla sonuçlandığını tespit etmişlerdir. Yine aynı çalışmada iş etiği uygulanabilirliği iş yüküne azaltıcı etki göstermiş, duygusal iş yükü fazla olan bir durumda iş etiği uygulanabilirliği yüksek olan hemşireler, işe angaje olmada, iş etiği düşük hemşirelere kıyasla daha yüksek puan almıştır sonucuna varılmıştır.

İşe Angaje Olma

Uluslararası literatürde "*job engagement*" olarak ifade edilen, Türkçe karşılığı işe bağlılık veya işe adanmışlık olarak adlandırılan kavramın Türkçe karşılığının ne olması gerektiği konusunda henüz bir fikir birliği sağlanamamıştır (Köse, 2015). Çalışma terimindeki "bağlılık" kelimesine karşılık olarak bağlılık, tutku (Güvenç, 2012; Turgut, 2011), baştan çıkarma (Öner, 2008), kendini adama (Edges, 2012), bütünleşme (Ardıç & Polatçı, 2009), çekicilik (Dalay, 2007; Doğan, 2002; Ertemli, 2011; Esen, 2011), içten bağlılık (Bal, 2009) gibi ifadelerin kullanıldığı görülmektedir. İşe angaje olma kavramının gelişimi, birçoğu olumsuz örgütsel davranış olarak görülen tükenmişlik kavramıyla yakından ilişkilidir. Tükenmişlik kavramı, işe adanmışlık kavramıyla çelişmektedir ve bu nedenle genişletilmiştir (Maslach & Leither 1997; Schaufeli & Baker, 2003). İşe angaje olma halini Schaufeli ve diğerleri, dinçlik, adanmışlık, benimseme gibi alt boyutlarıyla tanımlamaktadır.

İşe angaje olmanın olumlu ve olumsuz sonuçları; örgütün olumlu davranışlarından ve örgütün arzu ettiği davranışlardan biri olan işe angaje olma davranışı, çalışanların kişisel sorumluluk düzeyine bağlı olarak hem birey hem de kurum için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bireylerin özel, iş ve sosyal yaşamlarını sürdürdüğü ve bu yaşamların iç içe geçtiği göz önüne alındığında, istihdam davranışının da geniş bir alanı etkilediği varsayım olarak kabul edilmiştir (Köse, 2015). Angajman; bilişsel, duygusal ve fiziksel olarak değerlendirdiğimiz üç enerji biçimini ayrı ayrı değil, eş zamanlı kullanarak; bir iş rolünün tam performansına bütünüyle ve aktif bir biçimde dahil olmak olarak ortaya çıkacaktır. Bireyler kim oldukları ve hayatlarında edindikleri rolleri bir bütün olarak değerlendirmelerinin yanı sıra; özlerinde fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendi rollerini farklı biçimlerde yönetebilmektedirler. Kendini işine adanmış çalışanlar, kendilerini işte beklenen davranışı yerine getirebilecek kişiler olarak görmektedir (Schaufeli, 2015).

Birçok olumlu sonuca ek olarak, kazançlı istihdamın bazı olumsuz sonuçları da vardır (Bakker vd., 2011; Demerouti, 2001). İşle meşgul olmanın örgütte gerçekçi olmayan bir iyimserlik yarattığı ve çalışanları işlerine karşı direnç göstermeye yönlendirdiği

ile ilgili sonuca varan araştırmacılar mevcuttur (Armor & Taylor, 1998, s. 309). İşle meşgul olan çalışanların özgüvenlerinin yüksek olmasının, çalışanların bir sonraki başarılarını elde etmelerine engel olduğuna dair bulgulara yönelik araştırmalar da bulunmaktadır (Vancouver vd., 2002, s. 506). Bu durumda çalışanların işlerine çok fazla dahil olmaları gerektiğinden, bağlı bir çalışan işkolik olabilir sonucu doğmuştur (Temel, 2006).

İlgili literatür incelendiğinde Kartal (2017) Sağlık çalışanlarında işe cezbolma, işe yabancılaşma ve performans arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmasında sağlık çalışanlarının işe cezbolma düzeylerinin performansa etkisinin olumlu yönde ve anlamlı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

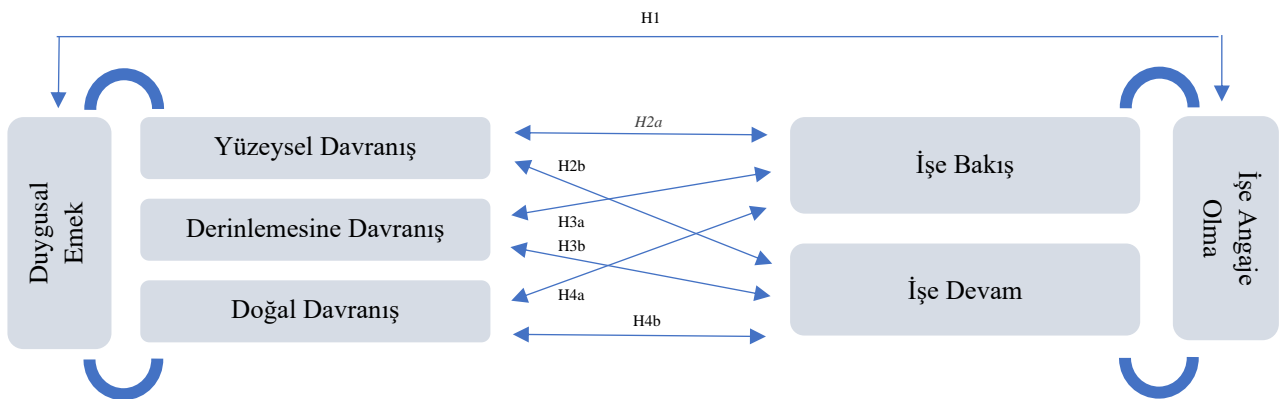
Aybaş ve Kosa (2018), duygusal emeğin mesleki stres ve işe bağlılık üzerindeki etkilerini ve mesleki stresin duygusal emek ile işe bağlılık arasında aracılık rolü olup olmadığını incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın kapsamını hâlihazırda profesyonel tur rehberliği yapan kişiler oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda, duygusal emek boyutları, derin davranış ve işe bağlılık arasındaki ilişkide pozitif mesleki stresin aracılık rolü oynadığı belirlenmiştir. Öte yandan, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel davranışın pozitif mesleki strese hiçbir katkısı yoktur. Negatif mesleki stres de işe bağlılık ile önemli ölçüde ilişkili değildir. Ayrıca medeni duruma göre sadece derin davranış açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre evli tur rehberlerinin derin davranış ortalaması, bekarların derin davranış ortalamasından daha yüksektir.

Gökova (2013) duygusal emek davranışları alt boyutlarından samimi davranış ve derinlemesine davranış ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuşken, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında da beklenilen aksine pozitif yönü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Ying Yao (2021) yılında Çinli hemşireler arasında duygusal iş yükü ve işe angaje olma arasındaki eğrisel ilişkiyi değerlendirdiği çalışmada, duygusal iş yükünün üç boyutunun meslekte duygu kontrolü sağlama eforu, hastaya odaklı duygu bastırma ve normlara göre duygusal rol durumlarının, işe angaje olmayla ikinci derecen ve kübik bir ilişki içerisinde olduğu sonucunu bulmuştur. İşe angaje olma ve meslekte duyguları kontrol etme eforu arasında ikinci dereceden tek yönlü artan fonksiyonel bir ilişki olduğu ancak hastaya bağlı duygu bastırma ve normlara göre duygusal rolün işe angaje olmayla ters U şeklinde eğrisel bir grafiğe sahip olduğunu saptamıştır. İlimli düzeyin altındaki seviyelerde hastaya bağlı duygu bastırımı ve normlara göre duygusal rol işe angaje olmayla pozitif bir ilişki içinde değerlendirilmiştir. Belli bir seviyeden sonra bu etkinin negatif olduğu da sonuçlar arasındadır.

Mauno ve diğerleri (2016) yılında hemşireler arasında duygusal iş yükü angajman: algılanan şefkat, liderlik ve iş etiğinin stres azaltmadaki etkinliğini inceledikleri çalışmada, iş etiği, şefkat ve dönüştürücü liderliğin uygulanabilirliğinin işe angaje olmaya dair oluşan stresi ve negatif etkilerini azaltmasını değerlendirmişlerdir. Sonuç olarak yüksek duygusal iş yükü daha az işe angaje olmayla açıklanmıştır. Aynı çalışmada iş etiği yüksek olan hemşirelerin işe angaje olmada iş etiği düşük hemşirelere göre daha yüksek puan aldıkları görülmüştür. İş etiği uygulanabilirliği (yüksek ahlak standartlarına uygun çalışabilme) çalışanı duygusal iş yükünün negatif etkilerinden koruduğu ve aynı zamanda işe angaje olmayı artırdığı için önemli bir kaynak olarak görülmüştür. Şefkat duygusunun iş yükü fazla olan durumlarda zarara sebep olduğu sonucu bulunurken, dönüştürücü liderliğin azaltıcı bir etkisi olmasa bile işe angaje olmaya pozitif etkisi olduğu bulunmuştur.

Konuyla ilgili literatür taraması ile teorik kısımda verilen çalışmalar dikkate alınarak tasarlanan model şekil 1' de sunulmuştur :



Şekil 1. Araştırma Modeli.

Araştırma modeli kapsamında hipotezler şu şekildedir:

H1: Duygusal emek davranışı ve işe angaje olma algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe bakış algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe devam algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H7: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Metodoloji

Araştırma Evreni ve Örneklem

Bu araştırma sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışları ile işe angaje olma davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmış olup araştırmaya katılmaya gönüllü 375 sağlık çalışanı ile çalışma gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın ana kütesini, Kayseri ilinde bulunan hastanelerdeki sağlık çalışanları oluşturmaktadır. TÜİK' in web sitesinde yayınlanan "İllere göre Sağlık Personeli Sayısı" verilerine göre 2019 yılı itibariyle Kayseri sınırları içerisinde 10.161 sağlık personeli bulunmaktadır (<http://www.tmk.gov.tr>, Erişim Tarihi 15/01/2021).

Araştırmanın örneklemini Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Hastanelerinde görev yapan doktor, hemşire, sağlık teknisyeni, eczacı, biyolog, diyetisyen, unvanına sahip sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin 10.161 olduğu güven düzeyinin %95 ve güven aralığının 0,05 olduğu bir kütlede örneklem büyüklüğünün belirlenen formüle göre yaklaşık 350 olması gerektiği belirtilmiştir (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004, s.96) Bu verilerle ana kütle içerisinde geri dönüş oranları da hesap edilerek basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 375 kişiye ulaşılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda 25 anketin uç değere sahip olduğu tespit edilmiş ve geçersiz sayılmıştır. Sonuç olarak toplam 350 anket değerlendirilmeye alınarak istenilen sayıya ulaşılmıştır. Bu araştırma makalemiz Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 26.09.2019 tarih ve 29 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Ölçekler

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özellikleri hakkında sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde katılımcıların duygusal emek davranışlarını belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise işe angaje olma durumunu belirleyen sorular bulunmaktadır. Demografik değişkenleri ölçmekte kullanılan soru formunun ilk bölümünde katılımcılardan cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu, yaş, çalıştığı birim, mesleki deneyim süresi, mevcut kurumdaki deneyim süresi, aylık gelir ve mesleği seçme nedeni gibi sorulara cevap aranmıştır.

Anketin ikinci bölümünde yer alan Duygusal Emek Ölçeği; Öz (2018) tarafından duygusal emek davranışına ilişkin görüş ve tutumların belirlenmesi amacıyla geliştirilmiş, beşli likert tipinde değerlendirilen bir ölçektir. Ölçeğe göre "(1) Kesinlikle katılıyorum, (2) Katılıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılmıyorum ve (5) Kesinlikle Katılmıyorum anlamına gelmektedir. Ölçek 24 madde ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel davranış alt boyutu 6 madde, derinlemesine davranış alt boyutu 13 ve doğal davranış alt boyutu 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,812 olarak tespit edilmiştir. Ölçekten alınan puanlar değerlendirilirken; her bir alt boyuttan alınan toplam puan, alt boyuttaki madde sayısına bölünerek aritmetik ortalaması alınmaktadır. Buna göre her bir alt boyutta alt boyut puan ortalaması "1" ve "5" arasında değişmektedir. Ölçek alt boyutlarda ortalama puan "1"e yaklaştıkça duygusal emek davranışının düşük olduğu, puan "5"e yaklaştıkça davranışın yüksek olduğu şeklinde değerlendirilmektedir. Yüzeysel Davranış alt boyutu ilk 6 maddenin Cronbach's Alpha katsayısı 0,752, Derinlemesine Davranış alt boyutu sonraki 7'den 20. maddeye kadar Cronbach's Alpha katsayısı 0,862 ve Doğal (samimi) Davranış Alt Boyutu 20 den 24 madde arası Cronbach' s Alpha katsayısı 0,759 olarak saptanmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde ise İşe Angaje Olma Ölçeği; Schaufeli vd. (2002) tarafından 17 madde ve 3 boyutlu (Dinçlik, adanmışlık, ilgi) olarak geliştirilmiş, Köse (2015) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. 17 madde ve 2 boyuttan oluşmaktadır. Ölçek beşli likert tipinde olup ölçeğe göre "(1) Kesinlikle katılıyorum, (2) Katılıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılmıyorum ve (5) Kesinlikle Katılmıyorum anlamına gelmektedir. Faktör analizi sonucu ölçek 2 boyuta (işe bakış- işe devam) indirgenmiştir.

Ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,852 olarak tespit edilmiştir. İşe Bakış Cronbach's Alpha katsayısı 0,795, İşe Devam Cronbach's Alpha katsayısı 0,782 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 1. Araştırmanın Güvenirliğine İlişkin Cronbach's Alpha Değerleri.

| Ölçekler ve Alt Boyutları | İfade Sayısı | Cronbach's Alpha | Güvenirlik Seviyesi |
|---------------------------|--------------|------------------|---------------------|
| Duygusal Emek | 24 | 0,916 | Yüksek Güvenirlik |
| Yüzeysel Davranış | 6 | 0,765 | Oldukça Güvenirlik |
| Derin Davranış | 13 | 0,881 | Yüksek Güvenirlik |
| Doğal Davranış | 4 | 0,753 | Oldukça Güvenirlik |
| İşe Angaje Olma | 17 | 0,872 | Yüksek Güvenirlik |
| İşe Bakış | 14 | 0,856 | Yüksek Güvenirlik |
| İşe Devam | 3 | 0,600 | Oldukça Güvenirlik |

Ölçeklerin güvenirligini ölçmek için kullanılan yöntemlerden birisi olan Cronbach's Alpha katsayısı likert tipi ölçeklerde olduğu gibi toplam puan üzerine dayalı ölçeklerin güvenirlilik hesaplamalarında sıklıkla başvurulan yöntemlerden birisidir (Alpar, 2014, s. 483). Alpha değerinin yorumlanmasında Alpar (2014, s. 485) 'in referans aldığı aralıklar kullanılmıştır. Buna göre Cronbach's Alpha değeri 0.80 ve üzeri yüksek derecede güvenilir, 0,60 ile 0,80 arası ise oldukça güvenilir kabul edilmektedir.

Araştırma Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 2. Sağlık Çalışanlarının Sosyodemografik Özellikleri.

| Tanıttıcı Özellikler | Sayı (n) | Yüzde (%) |
|-------------------------|-------------------------------|-----------|
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 216 | 61,7 |
| Erkek | 134 | 38,3 |
| Yaş Ortalaması (X ± SS) | (min-max) 34,55±7,364 (20-55) | |
| Medeni Durum | | |
| Evli | 244 | 69,7 |
| Bekar | 106 | 30,3 |
| Eğitim Durumu | | |
| Lise | 5 | 1,4 |
| Ön lisans | 55 | 15,7 |
| Lisans | 189 | 54,0 |
| Yüksek Lisans | 37 | 10,6 |
| Doktora | 2 | 0,6 |
| Tıpta Uzmanlık | 62 | 17,7 |
| Gelir Durumu | | |
| 2500-4500 | 116 | 33,1 |
| 4.500-10.000 | 215 | 61,4 |
| 10.000 üzeri | 19 | 5,4 |

Sağlık çalışanlarının sosyodemografik özelliklerine ilişkin dağılımı Tablo 2'de yer almaktadır. Sağlık çalışanlarının %61,7'si kadın, yaş ortalaması 34,55±7,364, %69,7'si evli, %54,0'ı lisans mezunu, %61,4'ü 4.500-10.000 arasında gelir düzeyine sahip olduğu bulunmuştur.

Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Mesleki Özellikleri.

| Tanıttıcı Özellikler | Sayı(n) | Yüzde (%) |
|---------------------------------------|---------|-----------|
| Meslek | | |
| Hemşire | 148 | 42,3 |
| Doktor | 66 | 18,9 |
| Sağlık Teknikeri | 80 | 22,9 |
| Sağlık Memuru | 41 | 11,7 |
| Laborant | 15 | 4,3 |
| Çalışılan Birim | | |
| Dahili Birimler | 147 | 42,0 |
| Cerrahi Birimler | 71 | 20,3 |
| Kadın Doğum | 14 | 4,0 |
| Laboratuvar | 32 | 9,1 |
| Pediyatri | 54 | 15,4 |
| Diğer | 32 | 9,1 |
| Çalışma yılı | | |
| 0-5 yıl | 105 | 30,0 |
| 6-10 yıl | 86 | 24,6 |
| 11-15 yıl | 68 | 19,4 |
| 16-25 yıl | 42 | 12,0 |
| 25 yıl ve üzeri | 49 | 14,0 |
| Çalıştığı birimde çalışma yılı | | |
| 1-5 yıl | 143 | 40,9 |

| | | |
|-----------------|----|------|
| 6-10 yıl | 91 | 26,0 |
| 11-15 yıl | 52 | 14,9 |
| 16-25 yıl | 26 | 7,4 |
| 25 yıl ve üzeri | 38 | 10,9 |

Tablo 3'de Sağlık çalışanlarının mesleki özelliklerine ilişkin dağılımı verilmiştir. Sağlık çalışanlarının %42,3'ünün hemşire, %42,0'nin dahili birimlerde çalıştığı %30,0'nin toplam çalışma süresinin 0-5 yıl arasında olduğu, % 40,9' unun 1-5 yıldır aynı kurum da çalıştığı belirlenmiştir.

Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının Sağlık Sektöründe Çalışmayı Seçme Nedenleri.

| | n | % |
|-----------------|------------|--------------|
| Mesleği sevme | 104 | 29,7 |
| Mecburiyet | 50 | 14,3 |
| Maddi kaynak | 10 | 2,9 |
| Kolay İş imkânı | 59 | 16,9 |
| Aile isteği | 33 | 9,4 |
| Sosyal statü | 21 | 6,0 |
| Diğer | 73 | 20,9 |
| Toplam | 350 | 100,0 |

Sağlık çalışanlarının sağlık sektöründe çalışmayı seçme nedenleri Tablo 4 'de verilmiştir. Sağlık çalışanlarının %29,7 'si mesleğini sevdiğini, %16,9 'u kolay iş imkanı olduğu için sağlık sektöründe çalışmayı seçtiğini bildirmiştir. Geri kalanı ise sınav puanı, tesadüf, öğretmen baskısı, aileden birinin vefatından dolayı bu mesleği seçim gibi cevaplar vermiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular aşağıda detaylandırılmıştır:

Sağlık çalışanlarının %61,7 'si kadın ve %38,3 'ü ise erkek, yaş ortalaması $34,55 \pm 7,364$ (min: 20, max: 55) olarak tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının % 69,7 'si evli ve %30,3 'ü bekarıdır. Sağlık çalışanlarının %54 'ü lisans, %15,7 'si önlisans ve % 14 'ü tıp uzmanıdır. Sağlık çalışanlarının %42,3 'ü hemşire, %22,9 'u tekniker, %18,9 'u doktor ve %11,7 'si sağlık memurudur. Çalışılan birime yönelik bulgular incelendiğinde, %42 'si dahili birimlerde, %20,3 'ü cerrahi birimlerde ve %15,4 'ü pediatri biriminde çalışmaktadır. Katılımcıların %30 'u 0-5 yıldır, %24,6 'sı 6-10 yıldır, %19,4 'ü 11-15 yıldır, %12 'si 16-25 yıldır ve %14 'ü 25 ve üzeri yıldır sağlık hizmetlerinde çalışmaktadır. Katılımcıların %40,9 'u 1-5 yıldır, %26 'sı 6-10 yıldır, %14,9 'u 11-15 yıldır ve %10,9 'u 25 ve üzeri yıldır aynı hastanede çalışmaktadır.

Sağlık sektöründe çalışmayı seçme nedenine yönelik bulgular incelendiğinde; %29,7 'si sevdiği için, %16,9 'u kolay iş imkanı olduğu için, %14,3'ü mecburiyetten mesleği seçtiğini belirtmiştir. Sağlık çalışanlarının %33,1 'i 2500-4500 TL gelire, %61,4 'ü 4500- 10000TL gelire ve %5,4 'ü 10000 TL üzeri gelire sahiptir.

Tablo 5. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek ve İşe Angaje Olma Puan Ortalaması.

| | N | Minimum | Maksimum | Ortalama | Std. Sapma | Çarpıklık | Basıklık |
|-----------------|-----|---------|----------|----------|------------|-----------|----------|
| Duygusal Emek | 350 | 1,00 | 5,00 | 2,1848 | ,61728 | ,772 | ,1,749 |
| İşe Angaje Olma | 350 | 1,00 | 5,00 | 2,5420 | ,80046 | ,348 | ,280 |

Tablo 5'de sağlık çalışanlarının duygusal emek ve işe angaje olma puan ortalaması verilmiştir. Sağlık çalışanlarının Duygusal Emek puan ortalaması $2,18 \pm 0,61$, İşe Angaje Olma puan ortalaması $2,54 \pm 0,80$ olarak belirlenmiştir. Normal dağılımda çarpıklık ve basıklık değerleri 1,96 ile -1,96 arasında olması gerekmektedir (Büyüköztürk, 2006). Çarpıklık ve basıklık değerleri 1,96 ile -1,96 arasında yer almaktadır. Bu durumda normallik varsayımı kabul edilmiş ve parametrik testler uygulanmıştır.

Tablo 6. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Algısı Alt Boyut Puan Ortalaması.

| | N | Minimum | Maksimum | Ortalama | Std. Sapma | Çarpıklık | Basıklık |
|------------------------|-----|---------|----------|----------|------------|-----------|----------|
| Yüzeysel Davranış | 350 | 1,00 | 5,00 | 2,1405 | ,73343 | ,702 | ,803 |
| Derinlemesine Davranış | 350 | 1,00 | 5,00 | 2,2189 | ,67797 | ,694 | 1,111 |
| Doğal Davranış | 350 | 1,00 | 5,00 | 2,1491 | ,67729 | ,533 | 1,195 |

Tablo 6'da sağlık çalışanlarının duygusal emek algısı alt boyut puan ortalaması verilmiştir. Sağlık çalışanlarının Yüzeysel Davranış $2,14 \pm 0,73$, Derinlemesine Davranış $2,21 \pm 0,67$, Doğal Davranış alt boyutuna yönelik ortalama puan ise $2,14 \pm 0,67$ olarak belirlenmiştir. Alt boyutlara yönelik çarpıklık ve basıklık değerleri ise 1,96 ile -1,96 arasında yer almaktadır. Bu durumda normallik varsayımı kabul edilmiş ve parametrik testler uygulanmıştır.

Tablo 7. Sağlık Çalışanlarının İşe Angaje Olma Algısı Alt Boyut Puan Ortalaması.

| | N | Minimum | Maksimum | Ortalama | Std. Sapma | Çarpıklık | Basıklık |
|-----------|-----|---------|----------|----------|------------|-----------|----------|
| İşe Bakış | 350 | 1,00 | 5,00 | 2,5551 | ,84129 | ,281 | -,143 |
| İşe Devam | 350 | 1,00 | 5,00 | 2,4810 | ,89150 | ,268 | -,202 |

Tablo 7’de sağlık çalışanlarının işe angaje olma algısı alt boyut puan ortalaması verilmiştir. Sağlık çalışanlarının İşe bakış alt boyutuna yönelik ortalama puan $2,55 \pm 0,83$, işe devam alt boyutuna yönelik ortalama puan $2,48 \pm 0,83$ olarak tespit edilmiştir. Alt boyutlara yönelik çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Buna göre çarpıklık ve basıklık değerleri 1,96 ile -1,96 arasında yer almaktadır. Bu durumda normallik varsayımı kabul edilmiş ve parametrik testler uygulanmıştır.

Tablo 8. Korelasyon Analizi.

| | İşe Angaje Olma | Duygusal Emek |
|-----------------|-----------------|---------------|
| İşe angaje olma | 1 | |
| Duygusal Emek | 0,598** | 1 |

$p < 0,05$ * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,0001$ düzeyinde istatistiki olarak önemlidir.

Korelasyon analiz sonucuna göre sağlık çalışanlarının işe angaje olma ve duygusal emek davranışları arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki vardır ($r = .598; p < 0.01$)

Korelasyon: .598 oranında bir ilişki vardır. Literatürde farklı sınıflamalar olmakla birlikte, genelde: (.00-.30) arasında zayıf düzeyde ilişki, (.31- .49) arasında orta düzeyde ilişki, (.50-.69) arasında güçlü düzeyde ilişki ve (.70-.100) arasında çok güçlü ilişki olduğu şeklinde yorumlanmıştır (Tavşancıl, 2006).

Tablo 9. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Algısı alt boyutları ve İşe Angaje Olma Algısı alt boyutları Arasındaki İlişki.

| | Yüzeysel Davranış | Derin Davranış | Doğal Davranış | İşe Bakış | İşe Devam |
|-------------------|-------------------|----------------|----------------|-----------|-----------|
| Yüzeysel Davranış | 1 | | | | |
| Derin Davranış | 0,648** | 1 | | | |
| Doğal Davranış | 0,449** | 0,707** | 1 | | |
| İşe Bakış | 0,460** | 0,541** | 0,432** | 1 | |
| İşe Devam | 0,457** | 0,533** | 0,434** | 0,624** | 1 |

* $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,0001$ düzeyinde istatistiki olarak önemlidir

Duygusal emek davranışı yüzeysel alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe bakış alt boyutu arasında ,460 ilişki oranında ($r = .460; p < 0.01$) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı yüzeysel alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe devam alt boyutu arasında ,457 ilişki oranında ($r = .457; p < 0.01$) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı derinlemesine alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe bakış alt boyutu arasında ,541 ilişki oranında ($r = .541; p < 0.01$) güçlü ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı derinlemesine alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe devam alt boyutu arasında ,533 ilişki oranında ($r = .533; p < 0.01$) güçlü ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı doğal alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe bakış alt boyutu arasında ,432 ilişki oranında ($r = .432; p < 0.01$) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışı doğal alt boyutu ile işe angaje olma halinin işe devam alt boyutu arasında ,434 ilişki oranında ($r = .434; p < 0.01$) orta ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının duygusal emek alt boyutları ve işe angaje olma alt boyutları tamamı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının (bağımsız değişken) işe angaje olma davranışları (bağımlı değişken) üzerine etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 10. Regresyon Analizi.

| Bağımsız değişken | Bağımlı değişken | B | Std. Hata | (P) | t | P | R | R ² | F | p |
|-------------------|------------------|------|-----------|------|-------|-----|------|----------------|---------|------|
| Duygusal emek | İşe angaje olma | ,848 | ,126 | ,598 | 6,704 | ,00 | ,598 | ,358 | 193,655 | ,000 |

Tablo 10 Regresyon analiz sonuçlarına göre; Anlamlılık düzeyi $p < 0,01$ olduğu için kurulan regresyon modeli anlamlıdır. İlişkinin yordamasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; Sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının işe angaje olma davranışlarına pozitif yönde ve orta düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R² değeri: ,358 olarak hesaplanmıştır ($R = .598; R^2$ değeri: ,358; $p < 0,01$). Bu değer işe angaje olma hali bağımlı değişkeninin (varyansın) %35,8 inin modeldeki bağımsız değişken yani duygusal emek davranışları tarafından açıklandığını göstermektedir. Regresyon modeline dahil edilen bağımsız değişkenin p katsayısı = ,598'dir ($p < 0,01$). Buna göre duygusal emek davranışları olduğu için işe angaje olma davranışları üzerinde orta düzeyde (%35,8) anlamlı pozitif bir etkiye sahiptir.

Tablo 11. Hipotez Sonuçları.

| HİPOTEZLER | SONUÇ |
|--|-------|
| Hipotez 1: Duygusal emek davranışı ve işe angaje olma algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. | KABUL |
| Hipotez 2: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe bakış algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. | RED |
| Hipotez 3: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel davranış algısı ve işe devam algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. | RED |
| Hipotez 4: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. | KABUL |
| Hipotez 5: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan derinlemesine davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. | KABUL |
| Hipotez 6: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe bakış algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. | KABUL |
| Hipotez 7: Duygusal emek davranışının alt boyutu olan doğal (samimi) davranış algısı ve işe devam algısı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. | KABUL |

Tartışma ve Sonuç

Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi sağlık çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen bu araştırmada duygusal emek davranışlarının derinlemesine ve doğal (samimi) davranış alt boyutlarıyla işe angaje olma davranışları alt boyutlarının tamamı arasında pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer taraftan duygusal emek davranışının yüzeysel davranış boyutuyla işe angaje olma davranışlarından işe bakış ve işe devam boyutlarında beklediğimiz aksine yine pozitif yönlü istatistiksel bir sonuç elde edilmiştir.

Araştırmanın bu sonucu Gülova, A. (2013)'nın duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü adlı çalışmasıyla örtüşmektedir. Duygusal emek alt boyutlarının derinlemesine davranış ve samimi davranış ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuşken, yüzeysel davranış alt boyutu ile işe bağlılık arasında da beklenenin aksine pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Duygusal emek davranışları sağlık çalışanlarının vazgeçilmez bir parçasıdır. İşe angaje olma sağlık sektörü çalışanlarının kalitesi ve kurum kültürü için önemli bir etkidir. Profesyonel bir sağlık çalışanı için, hasta memnuniyeti, çalışanın kişisel başarısı, problem çözme yeteneği ve ihtiyaçları karşılama yeteneği de işlerinde iyi olmaları için önem arz etmektedir. Bu etkenler kalıcı ve güçlü bir motivasyon kaynağı olarak işi angaje etme oranını artırmak için kullanılabilir. Duygular çok fazla bastırıldığında çalışan kendini tüketmeye başlar bu da angaje olma oranını düşürebilir.

Schaufeli'nin tanımına göre işe angaje olmak pozitif, tatmin edici duygular ve bilişsel hallerin coşku, kendini adama ve kendini işine verme durumudur (Schaufeli vd., 2002, s. 702). Coşku veya heves çalışanların zorluklar karşısında gösterdiği ısrar, direnç ve enerjisi tanımlanmaktadır. Kendini adama ise çalışanların işlerinde zorluklar karşısında katılım, gurur ve gönüllülük göstermeleridir. İşine kendini vermek ise zamanın akışını unutarak işle meşgul olmaktır. Bu durumda işe angaje olma oranını artırmak performans ve hizmet kalitesi açısından önemlidir. İşlerine angaje olmuş sağlık çalışanları daha canlı, enerjik kendini işlerine kaptırmış, işini coşkuyla yapan ve işlerine gönülden adanmış kişiler olarak bireysel ve örgütsel bazda pozitif yönde gelişim sunacaklardır. İşe angaje olmanın sunacağı örgütsel bazda işe devam boyutunda örgütsel bağlılığı artırıcı sonuçlar sergilemesi beklenmektedir. Çalışanın istenilen performans fazlasıyla sergilemesi, örgütsel amaçlara ulaşma, örgüt ikliminin yaratılması, örgüt ortamındaki iletişim sorunlarının minimuma indirilmesi ve örgüt ortamında daha fazla vatandaşlık davranışı sergilenmesi, işe angaje olmada işe devam boyutunun olumlu çıktısı olarak düşünülmektedir. Ayrıca yüksek seviyede işe angaje olma hali daha az devamsızlık ve iş hacmi oranlarına, kişisel teşebbüste yüksek arza, önleyici tedbirler alan davranışlara ve öğrenme motivasyona sebep olmaktadır (Schaufeli & Salanova, 2007). İşe angaje olmanın işe bakış boyutunda bireysel çıktıları ise işin seveceği yapılması, iş doyumunun artması, işe tatmin olma durumu, çalışanların aile ve sosyal hayatlarında daha motive ve mutlu bireyler olmasının getireceği pozitif sonuçlar olarak değerlendirilmiştir.

Duygusal emek belli bir işin gerekliliğini sağlamak için belli duyguları yansıtmak olarak tanımlandığından oluşabilecek duygusal iş yükü de hem çalışan hem de örgüt açısından sorun teşkil etmektedir. İşe angaje olmanın önemi ise sağlık kurumu için işe bakış ve işe devam boyutunda olumlu sonuçlarının olması yönündedir. Bu açıdan bakıldığında sağlık sektörü için bu çalışma göz ardı edilemez niteliktedir.

İşin duygusal talepleri olumlu duygular gibi kaynaklarla dengelenirse işe bağlılığı olumlu yönde etkileyebilmektedir (Schaufeli vd., 2009). Buradaki olumlu duygular, iş-talep modelinde ifade edilen kişisel kaynaklardan birini oluşturmaktadır (Bakker & Demerouti, 2008; Bakker & Bal, 2010). Duygusal emek, görevin etkinliğini ve kendini ifade etmeyi kolaylaştırır, ancak müşteri beklentileri karşılanmazsa duygusal uyumsuzluk-çelişki ve kendine yabancılaşmaya yol açabilir (Ashfort & Humphrey, 1993, s. 88). Aybaşı ve Kosa (2018), duygusal emeğin mesleki stres ve işe bağlılık üzerindeki etkilerini ve mesleki stresin duygusal emek ile işe bağlılık arasında aracılık rolü olup olmadığını incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda, duygusal emek boyutları, derin davranış ve işe bağlılık arasındaki ilişkide pozitif mesleki stresin aracılık rolü oynadığı belirlenmiştir. Öte yandan, yüzeysel davranış ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel davranışın pozitif mesleki strese hiçbir katkısı olmadığı negatif mesleki stres de işe bağlılık ile önemli ölçüde ilişkili olmadığı belirlenmiştir.

Bu araştırmanın sonucu göstermiştir ki Erciyes Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezinde görev yapan sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının her boyutu ile işe angaje olma arasında pozitif anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Duyguları kontrol altına alabilmek ve ılımlı duygu aktarımı sağlık çalışanlarının işe angaje olmasına fayda sağlamıştır. İşe angaje olmayı sağlayan kişisel ve mesleki kaynakları araştırmak organizasyonlara pozitif geri döneceği için bu açılardan önemlidir.

Bu araştırmanın bazı kısıtları mevcuttur. Çalışma Kayseri ili Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi sağlık çalışanlarına yüz yüze anket tekniği uygulanarak yapılmıştır. Vakıf hastaneleri ve diğer özel hastaneler kapsam dışı bırakılmıştır. Dolayısıyla tüm hastane ve işletmeler için genelleme yapılamaz. Diğer bir kısıt ise cevaplayıcıların iş yoğunluğu veya konu hakkında eksik bilgi nedeniyle anketi cevaplamada isteksiz olmalarıdır.

Bu araştırma duygusal emek davranışlarının her boyutunun işe angaje olma halini pozitif ve istatistiksel yönden anlamlı düzeyde etkilediğini göstermektedir.

Araştırma kapsamında öneriler şu şekildedir:

İleride yapılacak olan çalışmalarda özel ve kamu hastanelerinde araştırma yapılarak karşılaştırma yapılabilir.

İleride yapılacak olan çalışmalarda derinlemesine araştırma yapmak için görüşme tekniği kullanılabilir.

İleride yapılacak olan çalışmalarda araştırmaya iş performansı ve işten ayrılma niyeti gibi değişkenler dahil edilerek çalışma gerçekleştirilebilir.

Kaynakça

- Adenike, A. (2011). Organizational climate as a predictor of employee job satisfaction: Evidence from covenant university. *Business Intelligence Journal*, 4(1), 151-165.
- Alpar, R. (2014). Uygulamalı istatistik ve geçerlik-güvenirlilik: Spor, sağlık ve eğitim bilimlerinden örneklerle (6. Baskı). Detay Yayıncılık.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2009), 21-46.
- Armor, D. A., & Taylor, S. E. (1998). Situated optimism: Specific outcome expectancies and self-regulation. In *Advances in Experimental Social Psychology*, 30, 309-379. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60386-X](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60386-X)
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824> Ashforth, B.E., & Humphrey, R. H. (1993) Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Aslan, Ş. (2004). Hastanelerde örgütsel çatışma: Teoriye örnek bir uygulama.
- Attridge, M. (2009). Measuring and managing employee work engagement: A review of the research and business literature. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24, 383-398. <https://doi.org/10.1080/15555240903188398>
- Aybas, M. (2014). İnsan kaynakları uygulamalarının çalışanların işe adanmışlığı üzerindeki etkisi ve pozitif psikolojik sermayenin aracı rolü konuya ilişkin bir araştırma (Tez No. 386911) [Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Aybas, M., & Kosa, G. (2018). Duygusal emeğin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerindeki etkisi: Tur rehberleri üzerinde bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (ICEESS'18), 103-111. <https://doi.org/10.18506/anemon.452645>
- Bakker, A. B., & Bal, M. P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189-206. <https://doi.org/10.1348/096317909X402596>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Bakker, A. B. Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>

- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Bal, E. A. (2008). Öz-yeterlilik, ortamsal faktörler ve esenlik: İşe gönülden adanmanın etkisi (Tez No. 221399) [Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Bal, E.A. (2009). Bir pozitif psikoloji kavramı olarak işe gönülden adanma (work engagement) ve insan kaynakları açısından önemi. *Osmangazi Üniversitesi 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Bildiri Kitabı*, 546-552.
- Barnard, C. I. (1968). *The functions of the executive* (Vol. 11). Harvard university press. Basım, B. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlaması çalışması. *Celal Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 9(1), 77-90.
- Büyüköztürk, Ş. (2006). *Sosyal bilimleri için veri analizi el kitabı istatistik araştırma deseni- SPSS uygulamaları ve yorum*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *19 Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-94. <https://doi.org/10.7822/egt171>
- Değirmenci, S. (2016). Hemşireler için Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi. (Tez No. 433256) [Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. Delen, G.M. (2017). Emek sürecinde son nokta: Duygusal emek ve tinsel emek (1. Baskı). Türkmen Kitabevi.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands- resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Douglas, S.M. (2010). Organizational climate and teacher commitment. (Tez No. 3439807) [Doktora tezi, Alabama Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Erel, Ö.G. (2015). *Duygusal zeki organizasyonlar: Liderle, takımlar ve bireyler* (1.Baskı). Literatürk Yayınları.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin iş görenlerin duygu gösterimlerinin yönetime olan etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 3 (6), 18-33.
- Esen, E. (2011). Çalışanların örgüte cezbolması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 30(1), 377-390.
- Goleman, D. (2009). İş başında duygusal zeka (9. Baskı). Varlık Yayınları.
- Gök, G., & Güzel, Ö. (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Journal of Travel and Hospitality Management*, 10(3), 107-123. <https://doi.org/10.4026/1303-2860.2011.0174.x>
- 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. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 407-422.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An Integrative Review, *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gülova, A. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversite öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Gülşen, M. (2017). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Tez No. 466277) [Yüksek Lisans tezi, Celal Bayar Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Güner, H. (2006). Öğretmenlerin adanmışlık sorunu: İstanbul ili örneğinde bir çalışma. (Tez No. 231849) [Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreç ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11, (1), 167-185.

- Güven, S. (2012). İşe yönelik destek ve çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişki (Tez No. 327913) [Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hochschild, A.R. (2003) *The managed heart: Commercialization of human feeling with a new afterword*. University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Jiang, Y., Li, P., Wang, J., & Li, H. (2019). Relationships between kindergarten teachers' empowerment, job satisfaction, and organizational climate: A chinese model. *Journal of Research in Childhood Education*, 33(2), 257-270. <https://doi.org/10.1080/02568543.2019.1577773>
- Judge, T. A., Fluegge Woolf, E., Hurst, C., & Livingston, B. (2006). Charismatic and transformational leadership: A review and an agenda for future research. *Zeitschrift für Arbeits-und Organisations psychologie AveO*, 50(4), 203-214. <https://doi.org/10.1026/0932-4089.50.4.203>
- Judge, T. A., Van Vianen, A. E., & De Pater, I. E. (2004). Emotional stability, core self- evaluations, and job outcomes: A review of the evidence and an agenda for future research. *Human Performance*, 17(3), 325-346. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1703_4
- Jung, D. I., & Sosik, J. J. (2002). Transformational leadership in work groups: The role of empowerment, cohesiveness, and collective-efficacy on perceived group performance. *Small Group Research*, 33(3), 313-336. <https://doi.org/10.1177/10496402033003002>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.2307/256287>
- Kanten, P. (2012). İşgörenlerde işe adanmanın ve proaktif davranışların oluşumunda örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşmenin önemi (Tez No. 321843) [Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı: 3(1), 215 - 230.
- Kartal, N. (2017). Sağlık çalışanlarında işe cezbolma, işe yabancılaşma ve performans arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. (Tez No. 456862) [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kaya, F. Yıldız, S. Atsız, O., & Aghayeva, S. (2017). Stresle başa çıkma tarzları ile duygusal emek ilişkisi: Üniversite öğrencileri örneği. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3).
- Kimwarye, M. C., Chirure, H. N., & Omondi, M. (2014). Teacher empowerment in education practice: Strategies, constraints and suggestions. *IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME)*, 4(2), 51-56. <https://doi.org/10.9790/7388-04225156>
- Koelen, M. A., & Lindström, B. (2005). Making healthy choices easy choices: The role of empowerment. *European journal of clinical nutrition*, 59(1), S10S16. <https://doi.org/10.1038/sj.ejcn.1602168>
- Köse, A. (2015). İşe angaje olma ile örgütsel destek algısı ve örgüt iklimi arasındaki ilişki. (Tez No.428442) [Doktora tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Köse, A. (2016). The impact of demographic features on teachers' work engagement. *Turkish Journal of Education*, 5(4), 255-264. <https://doi.org/10.19128/turje.267924>
- Köse, S. Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 12(2), 165-185.
- Lee, T. H. (1995). Toplam Kalite Yönetimi ve Liderlik (Çev. O. Pazarıcı), *Verimlilik Dergisi*, Toplam Kalite Özel Sayısı, 17-24.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>

- Lockwood, N.R. (2007). Leveraging employee engagement for competitive advantage: HR's Strategic Role. *Society for Human Resource Management Research Quarterly*, 1, 1-12.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3-30. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x>
- Maslach, C., & Leiter, P. M. (1997). *The truth about burnout*. Jossey-Bass, San Francisco: Ca.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Mauno, S., Ruokolainen, M., Kinnunen, U., & De Bloom J. (2016). Emotional labour and work engagement among nurses: Examining perceived compassion, leadership and work ethic as stress buffers. *Journal of Advanced Nursing*, 72(5), 1169-1181. <https://doi.org/10.1111/oca.12906>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mróz, J., & Kaleta, K. (2016). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 29(5), 767-782.
- Örücü, E., Gizlier, Ö., & Akın, F. (2021). Duygusal emeğin işe tutkunlukla ilişkisi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Journal of Management and Economics Research*, 19(3), 1-21. <https://doi.org/10.11611/yead.679070>
- Öz, E. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. Beta Yayınları.
- Özen, M. (2017). *Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama*. (Tez No. 471410) [Yüksek Lisans tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Özer, Ö., Saygılı, M., & Uğurluoğlu, Ö. (2015). Sağlık çalışanlarının işe cezbolma düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir araştırma. *Business and Management Studies: An International Journal*, 3(3), 261-272.
- Özgen, H., & Türk, M. (1997). Hizmet sektöründe rekabette başarının anahtarı: Personel güçlendirme (Empowerment). *Amme İdaresi Dergisi*, 30(4), 75-86. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.559>
- Polatçı, S., & Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekanın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.
- Schaufeli, W. B. (2012). Work Engagement what do we know and where do we go? *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3-10.
- Schaufeli, W. B. (2015). Engaging leadership in the job demands-resources model. *Career Development International*.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-917. <https://doi.org/10.1002/ij.595>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-79. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht work engagement scale: Preliminary manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
- Seçer, İ., Halmatov, S., & Gençdoğan, B. (2013). Duygusal tepkisellik ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Güvenirlilik ve geçerlilik çalışması. *Sakarya University Journal of Education*, 3(1), 77-89.
- T D K. (2021). Türk Dil Kurumu. <http://tdk.gov.tr/>
- Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. Nobel Akademik Yayıncılık.

- Temel, A. (2006). Organizasyonlarda işkolizm ve işkolik alışanlar. ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 8(2), 104-127. Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Detay Yayıncılık.
- Y Yao, W Wei, Y Hu, Y Li, Y Zhang (2021). The curvilinear relationship between emotional labor and job participation in nurses: A correl dec study. Journal of Clinical Nursing, Wiley Online Library, 30, 21-22.
- Yetim, B., & Erigüç, G. (2019). Sağlık alışanlarında duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalara yönelik bir inceleme. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(2), 225-240. <https://doi.org/10.18037/ausbd.566791>