

Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Adalet Algısının Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Konya İlinde Bir Uygulama¹

The Impact Of Perceptions Of Organizational Justice On Emotional Labor in Health Care Workers: An Implementation in Konya

Serap KILINÇ *
Aydan YÜCELER **

ÖZ

Örgütsel adalet algısı, örgüt performansını doğrudan etkileyen birçok değişkenle ilişkili bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Yüz yüze iletişimin yoğun olduğu diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi emek yoğun hizmet veren sağlık sektörü çalışanlarında da harcanan duygusal emek hasta memnuniyetinin artmasında ve kaliteli hizmetin verilmesinde önemli bir etkidir. Örgütsel adalet algısının çalışanların duygusal emeği üzerinde oluşturabileceği etki sağlık yöneticileri ve sağlık hizmet sektörü açısından her iki konunun da önemini arttırmaktadır. Araştırma örneklemini Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Konya Numune Hastanesi ile Beyhekim Devlet Hastanesinde görev yapan 417 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Haziran 2017 ve Aralık 2017 tarihleri arasında anket uygulaması tamamlanmıştır. Ölçek puanlarının demografik değişkenlerinden cinsiyet ve medeni duruma göre kıyaslanmasında (bağımsız iki örneklem t testi); eğitim, yaş, görev ve görev yılına göre kıyaslanmasında ise (tek yönlü varyans analizi) testi kullanılmıştır. Son olarak ANOVA analizlerine göre anlamlı farklılık tespit edilen gruplar içinde farkın hangi grupta olduğunu belirlemek için Tukey Post Hoc testinden yararlanılmıştır. Bununla birlikte, korelasyon analizi Ölçek puanları arasındaki ilişkide ve regresyon analizi ise nedensellik etkisini belirlemek için kullanılmıştır. Veri analizlerinde örgütsel adalet algısı ile görev yılı arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür. Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranışla görev ve aylık gelir arasında, derin davranış ile öğrenim düzeyi arasında, doğal davranışla ise görev ve aylık gelir arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Örgütsel adalet algısının, doğal davranış üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu bulgusu elde edilmiştir. Buna göre çalışanların örgütsel adalet algısı yükseldikçe doğal davranışları artmakta; örgütsel adalet algısı düştükçe doğal davranışları da azalmaktadır.

ANAHTAR KELİMELELER

Duygusal Emek, Örgütsel Adalet, Sağlık Çalışanları

¹ Bu çalışma, Dr. Öğr. Üyesi Aydan Yüceler danışmanlığında Serap Kılınç tarafından Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi ABD'nde hazırlanan makale ile aynı başlıklı tezden üretilmiştir.

* Doktora Öğrencisi, Kayseri Üniversitesi, serap_kilinc@hotmail.com.tr, ORCID: 0000-0002-3125-9619

** Dr. Öğr. Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, aydanyuceler@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-4322-4528

ABSTRACT

The perception of organizational justice emerges as a concept related to many variables directly affecting organizational performance. As face-to-face communication is often used in other service sectors emotional labor used by labor intensive health sector employees has a significant effect on the increase of patient satisfaction and quality service. The impact that organizational justice perception on employees' emotional labor both increases the importance of the subject for health care workers and sector. The research sample consists of 417 healthcare professionals working at Health Sciences University Konya Training and Research Hospital, Konya Numune Hospital and Beyhekim State Hospital. The survey application was completed between June 2017 and December 2017. In comparing the scale scores according to demographic variables, gender and marital status (two independent samples t test); (one-way analysis of variance) test was used to compare according to education, age, task and task. Finally, Tukey Post Hoc test was used to determine which difference was among the groups with significant groups according to ANOVA analysis. However, correlation analysis is used to determine the relationship between scales and regression analysis to determine causality. In data analysis, it was seen that there was a significant difference between the perception of organizational justice and the year of duty. Emotional labor subdimension has a significant difference between superficial behavior and duty and monthly income, therewas a significant difference between profound behavior and level of education, therewas a significant difference between natural behavior and duty and monthly income. It has been found that organizational justice perception has a positive and significant effect on natural behavior. According to this, as the sense of organizational justice of employees increases, their natural behaviors increase; when the sense of organizational justice reduces, the natural behavior is also diminishes.

KEYWORDS

Emotional Labor, Organizational Justice, Healthcare Workers

	Makale Geliş Tarihi / Submission Date 17.03.2021	Makale Kabul Tarihi / Date of Acceptance 07.04.2021
Atf	Kılınç, S. ve Yüceler, A (2021). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Adalet Algısının Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Konya İlinde Bir Uygulama. <i>Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi</i> , 24 (1), 260-273.	

GİRİŞ

Günümüzde işletmeler içerisinde buldukları rekabet ortamına uyum sağlayabilmek için örgütün iç ve dış çevresindeki ekonomik, teknolojik ve sosyal değişimlere adapte olmalıdır. Adaptasyon sürecinde değişimin temel faktörü insandır ve işletmeler açısından en zor olan insanı değiştirmek ve geleceğe uyumunu sağlamaktır. Örgütsel yapı içerisinde insan faktörünün önem kazanması ve insan davranışını anlama çabası araştırma alanına, yöneticilerin çalışanlara adil davranması, örgüt kazanımlarının çalışanlar arasında adaletli dağıtılması, paylaşımcı ve etkileşimci yönetim anlayışı, adaletli ödül dağıtımı gibi kavramlarla birlikte örgütsel adalet kavramını yerleştirmiştir.

İnsan toplumsal bir varlıktır ve gerek sosyal gerekse iş hayatında önem verdiği bazı değerler bulunmaktadır. Adalet duygusu, insanların adil ve eşit davranılmasını talep etmelerinden dolayı bu değerlerin başında gelmektedir. Adalet kavramı, bireylerin birbirlerine ve içerisinde buldukları sosyal yapılara karşı ödevlerini, haklarını ve sorumluluklarını açıklamaya yardımcı olmaktadır. Ayrıca adalet içerisinde bulunan toplumun kimi neden ödüllendireceğinin tanımını yapmaktadır. Yani adalet olgusunun içeriği eşitlere eşit davranmadır (Duymuş, 2015:3).

Son yıllarda birçok çalışmanın konusunu oluşturan örgütsel adalet kavramının önemi örgütler tarafından da anlaşılmış ve araştırmacılar tarafından tanımlanmaya çalışılmıştır. Örgütsel adalet kavramı, kısaca çalışanların örgüt içerisinde karşı karşıya kaldıkları tutum ve davranışları algılama şekli olarak ifade edilmektedir. Diğer bir deyişle, çalışanlara etik davranılması, çalışan haklarının yönetim tarafından korunması ve çalışanın örgütsel ve bireysel sonuçları adil algılamasıdır (Akman, 2017:4).

Sağlık sektörü emek yoğun faaliyet gösteren bir hizmet sektörüdür. Merkezinde insan unsurunu barındıran sağlık sektöründe çalışanların asli amaçları, insanların sağlıklarını daha iyi hale getirebilmek için onlara yardımcı olmaktır. Diğer hizmet sektörlerinden en önemli farkı iletişimin büyük oranda hasta ya da sağlıksız insanlarla kurulmasıdır. Hastalık durumu kişilerin üzerinde endişe, kaygı, üzüntü ve gerginlik gibi duygu durumları oluşturabilmektedir. Bu durum sağlık çalışanlarının diğer hizmet sektörlerinden daha fazla duygusal emek harcamasına neden olmaktadır. Çünkü sağlık çalışanlarından beklenen iyi bir mesleki bilgi ve becerinin yanında, hastaların negatif duygu durumlarını anlamaları, onları anladıklarını davranışları ve sözleriyle iletebilmeleri ve kurdukları iletişim esnasında onları motive edebilmeleridir. Tüm bu faktörler, örgütsel birçok olgu üzerinde etkisi olan örgütsel adalet algısının, sağlık çalışanlarında harcanan duygusal emeğe ne derece etki ettiğini merak konusu haline getirmektedir

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Örgütsel Adalet

Çalışma ortamında önem verilen adalete açıklama getirme çabaları sonucunda Greenberg tarafından literatüre kazandırılan örgütsel adalet kavramı, örgütlerde adaletin rolü ile örgüte ve bireye etkilerini belirtmek amacıyla kullanılmaktadır (Greenberg, 1990: 400; Denizli, 2014: 7). Moorman'ın görüşüne göre örgütsel adalet, iş görenlerin kendilerine ne kadar adaletli davranıldığı üzerine düşünceleri ve bu düşüncelerin örgüt, birey ve göreviyle ilgili durumları nasıl etkilediğiyle ilgilenmektedir (Moorman, 1991: 845). Kişilerin kendi başlarına adil olmaları örgütsel düzeyde adaletin sağlanması için yeterli değildir ve bu yüzden adalet kavramı örgütsel düzeyde değerlendirilmelidir. Eğer örgütsel adaleti bütünüyle değerlendirirsek, bir süreç içinde mana kazandığını görebiliriz (Demirel ve Dinçer, 2011: 32).

Çalışanların kurumlarıyla ilgili sahip oldukları örgütsel adalet algıları iş yaşamında birçok alan üzerinde yordayıcıdır (Pan, Chen, Hao, ve Bi, 2018). Örgüt içerisindeki kuralların her çalışana eşit olarak uygulanması ve örgütün çalışanlarına eşit ve adil davranması, işgörenlerin örgüte, işlerine ve çalışma arkadaşlarına karşı olumlu bir tutum geliştirmelerine ve sergilemelerine de etki edecektir (Özdevecioğlu, 2003: 78). Örgütlerin etkin olarak işlemesi ve işgörenlerin kişisel tatminleri açısından sosyal bilimciler adalet kavramını temel bir gereklilik olarak ele almışlardır. Örgütlerin de bu gerekliliği anlaması sonucunda çalışanların algı ve davranışlarını anlamak, örgütsel adaleti sağlamak için uygulamalar başlatılmıştır (Greenberg, 1990: 399).

Greenberg (1987) tarafından ifade edilen örgütsel adalet kavramı, örgütlerde bireylerin hislerini tarif etmek, bireylerin diğerlerinin görelî katkılarını ve sonuçlarını inceleyip adalet ile ilgili tespitlerde bulunmak için yaygın olarak kullanılmıştır (Karriker ve Williams, 2007: 11) Bireyler iş hayatlarında ücretleri ile ilgili, aldıkları görevlerle ilgili ve bazen de içerisinde buldukları sosyal çevreyle ilgili değişik konularda karar vermek zorunda kalırlar. Alınan bu kararlar çok önemli sonuçlara neden olabileceği için bireyler kararlarının adil olup olmadığını sorgularlar (Colquitt, 2001: 386). Bu açıdan örgütsel adalet kavramı, ahlaki ve adil işlem ve bu uygulamalar örgüt içinde hakim olmasını ve özendirilmesini içeren bir düşüncedir (İşcan ve Naktiyok, 2004: 187).

Yöneticiler, çalışanların doyumlarına, örgüte katılım ve bağlılıklarına, adalet üzerindeki kontrolleri nedeniyle etki edebilirler. Yöneticiler bu konuda, adalet algılarıyla ilgili çalışanları için ne yaptıklarını ve onların gereksinimlerini karşılama, bağlılık ve katılımını artırma konusunda ne gibi iyileştirmeler yaptıklarını sorgulamalıdır. Çalışanların örgütsel adalet hakkında olumlu algılara sahip olabilmeleri için yöneticiler kuralları adil ve sabit olarak bütün çalışanlara uygulayıp, onları önyargısız performanslarına göre ödüllendirmelidir. Ayrıca kuralların adil olması, sonuçlara karşı gelmeyi zorlaştırmaktadır (Tang ve Baldwin, 1996: 31). Adalet algısının çalışanlarda yüksek olması, onların olumlu davranışlarının artmasını ve istenmeyen davranışlarının azalmasını sağlamaktadır (Yürür, 2008: 299).

Örgütsel adalet tarafından yordanan çeşitli konular arasında çalışan sağlığı ve çalışan iyi oluşu da bulunmaktadır (Mamacı vd., 2020: 21). Ayrıca, örgütsel mutluluk ile örgütsel adalet arasında olumlu bir ilişkinin bulunduğu (Korkut, 2019), örgütsel adaletin işyeri saldırganlığının anlamlı bir yordayıcısı olduğu (Coşkun ve Balcı, 2020) ortaya çıkmıştır. Bugün örgütlerin yaşamlarını sürdürebilmeleri, artan rekabet nedeniyle çalışanlarından aldıkları verime bağlıdır. Örgütlerin çalışanlarından alacakları verim, iş tatmini, performans, motivasyon gibi faktörlerle ilişkilidir. Örgütsel adalet kavramı, çalışanların örgütleri hakkındaki düşünce, tutum ve davranışlarını belirlemelerinde önemli bir yere sahiptir. Çalışanların, örgütlerinin adil olmadığına inanmaları, onların verimini etkileyen iş tatmini, motivasyon gibi unsurların düşüşüne neden olmakta ve çalışanların işe devamsızlık, işten ayrılma niyeti, stres ve gerginliğini arttırmaktadır (Emre, 2010: 14).

1.2. Duygusal Emek

İşverenler ve yöneticiler bakımından işletmenin karının artmasını sağlamak için duyguların iyi yönetilmesi gerekmektedir. İşverenler veya yöneticiler, işletmenin karını arttırmak için çalışanlardan işin gerektirdiği duyguları sergilemesini beklemekte ve onların gerçek duygularını önemsememektedir. Bu bakımdan post modern yaklaşımla beraber çalışanlar mekanikten insan işçiye geçmişlerdir fakat duyguları, yalnızca işletmeye kar getirdikleri müddetçe önemli olduğu için gerçek duyguları göz ardı edilmiştir. Duyguların yönetimini farklı şekilde açıklayan bir başka yaklaşıma göre ise, işgörenlerin duyguları yönetebilmesi, onların başarı hislerinin ve işe bağlılıklarının artması, statülerinin ilerlemesi ve iyi ilişkiler geliştirmesi gibi manevi kazanımlarla prim, maaş artışı gibi maddi kazançlara da dayanmaktadır (Gürsoy, 2016: 6).

Hizmet sektörünün de son senelerde büyümesiyle duygusal emek birçok hizmet alanı ve mesleğin geniş ve elzem bir bileşen olarak dikkat toplamaktadır. Örgütsel davranış ve alt disiplinlerindeki çalışmaların merkezlerinde bir konu olan duygu, emek ve duygusal emek kavramlarından hareketle ‘insanın bilinçli olarak giriştiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim’ olarak nitelendirilebilir (Basım ve Begenirbaş, 2012: 8). Duygusal emek, özellikle müşterilerle direk iletişim halinde bulunan çalışanlar için işin nasıl bir duygu ile yapılıp ve sunulacağı hakkında en önemli element olarak görülmektedir (Jones, 2001: 283).

Asforth ve Humprey'e (1993) göre duygusal emek, hislerin içsel yönetiminden ziyade gözlemlenebilir davranış örüntüsüdür. Duygusal emek kavramı, kişilerarası iletişim sırasında örgüt tarafından sergilenmesi istenilen duyguların, işgörenler tarafından gösterilebilmesi için harcanması gereken gayret, bu çabayı planlama ve kontrol gereksinimleri olarak da değerlendirilebilir (Morris ve Feldman, 1996: 990).

Kişilerin ne hissettiklerinin çalışma hayatının bir parçası konumuna gelmesi, duygusal emek kavramının daha fazla araştırılmasını da beraberinde getirmektedir (Chen vd., 2012: 840). İşgörenlerin yaptıkları iş gereği, duygularını karşısındaki kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenleyerek ortaya koydukları beden ve yüz ifadeleri duygusal emek olarak adlandırılmaktadır. Duygusal emek, yüz ve vücut ifadeleri ile gösterilebilirken, çalışanların konuşurken ses tonlarına ve davranışlarına yansıyan her türlü gayret de duygusal emek kapsamında değerlendirilmektedir. Bu bakımdan bireyin göstereceği duygusal emeğin sıklıkla yüz yüze görüşme ve konuşma sırasında sergilenen bir tutum olarak, karşısındaki bireyler (alıcılar, müşteriler vb.) üzerindeki etkisi oldukça önemlidir (Begenirbaş ve Meydan, 2012: 164). Çalışanların müşterilerle girdikleri etkileşim süresi ve bu sürede gösterecekleri duygu yoğunluğu arttıkça, davranışlarında gösterecekleri dikkat de o denli artacaktır. Bu bağlamda çalışanlar daha çok duygusal emek sergilemek zorunda kalacaklardır (Özen ve Yüceler, 2019: 197). İnsan yaşamının önemli bir parçası olan duyguların iletilmesi, hayatımızın günlük süreçlerini yerine getirebilme açısından, sürekli iletişim halinde olan sağlık çalışanları içinse ayrıca mesleki başarı ve hizmet verdikleri kişilerin memnuniyeti bakımından önemlidir.

Duygusal emek kavramı bir örgütte çalışanın rollerinden bir tanesi olarak kabul edilmekte ve yönetimin belirlediği birtakım hislerin gösterilmesi veya ortaya çıkması istenmeyen kimi duyguların gizlenmesine dönük gayretleri ifade etmektedir. Örgütler duygusal gösterimlere ilişkin bazı beklentilere sahiptir, çünkü çalışanların müşteri duygularını etkilemek için duygusal emek sergilemeleri sayesinde örgütsel hedeflere ulaşmak mümkündür (Diefendorf ve Gosserand, 2003: 945). Duyguların çalışanların ve dolayısıyla işletmenin

performansında olumlu ve olumsuz yöndeki büyük etkisi nedeniyle duygusal emek kavramı her zamankinden daha fazla önemli hale gelmiştir (Kaya vd., 2017: 64).

Bir bakımdan, çalışanların görevlerini yerine getirirken, çoğunlukla yazılı olmayan fakat göstermeleri gereken isimsiz görevler olan duygusal emek kavramı, son yıllarda sağlık sektöründe hasta memnuniyeti açısından önemini arttırmıştır. Duygusal emeğin yoğun olarak kullanıldığı sağlık sektöründe rol çatışması, tükenmişlik gibi olumsuz sonuçların ortaya çıkmasını engellemek, çalışanların duygusal dünyaları ile yaptıkları iş arasında anlamlı bir bağ kurarak daha verimli ve etkili çalışmalarını sağlamak, çalışanların sağlığı ile sağlık sektörünün ve mesleğin geleceği açısından önemlidir.

2. YÖNTEM VE BULGULAR

Araştırma evrenini Konya Numune Hastanesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Beyhekim Devlet Hastanesi çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde bu hastanelerin toplam çalışan sayıları dikkate alınmıştır. Konya Numune Hastanesi'nde 984, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 2015, Beyhekim Devlet Hastanesi'nde 702 olmak üzere toplam 3701 çalışan bulunmaktadır. Basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile 3701 kişilik evrenden ulaşılabilecek örneklem sayısı aşağıdaki formül (İslamoğlu, 2009: 171) ile hesaplanarak %95 güven düzeyinde 348 olarak bulunmuştur. Araştırma verileri anket aracılığıyla toplanmıştır. Haziran 2017 ve Aralık 2017 tarihleri arasında anket uygulaması yapılmış ve hedeflenen örneklem sayısına ulaşılmıştır. Katılımcıların meslek grupları Uzman Doktor, Pratisyen Doktor, Hemşire, Sağlık Memuru, Ebe, Eczacı, Psikolog, Biyolog, Anestezi Teknisyen ve Teknikerleri, Acil Tıp Teknisyen ve Teknikerleri, Laboratuvar Teknisyen ve Teknikerleri, Röntgen Teknisyen ve Teknikerleri, Tıbbi Sekreter, Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni, Memur, Mühendis oluşmaktadır. Katılımcıların %58,5'i (n=244) kadın, %45,6'sı (n=190) 26-35 yaş aralığında, %77,9'u (n=325) evli ve %36,5'i (n=152) lisans mezunudur. Bununla birlikte katılımcıların %27,1'inin (n=113) 6-10 yıldır kurumda çalıştığı ve %59'unun (n=246) hemşire-ebe-sağlık Memuru olduğu tespit edilmiştir.

Ölçek ifadeleri için 5'li Likert tipi derecelendirme uygulanmıştır. Moorman (1991) geliştirmiş ve Yıldırım (2003) tarafından Türkçe'ye uyarlanıp güvenilirlik-geçerlik çalışmaları yapılan "Örgütsel Adalet Ölçeği" kullanılmıştır. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,96; alt boyutların Alpha katsayıları dağıtım adaleti alt boyutu için 0,85 prosedür adaleti alt boyutu için 0,91 etkileşim adaleti alt boyutu için 0,95 olarak bulunmuştur.

Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilmiş olup Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanıp güvenilirlik geçerlik çalışmaları yapılan "Duygusal Emek Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçeğin toplam puanı alınmamaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısını hesaplayabilmek için yüzeysel davranış alt boyutundaki maddeler ters kodlanmıştır. Ancak alt boyut puanlarının betimsel istatistikleri ve karşılaştırma testlerinde puanlar normal hali ile değerlendirilmiştir. Çalışmamızda ise ölçeğin Cronbach Alpha katsayısını 0,81; alt boyutların katsayıları yüzeysel davranış için 0,91 derin davranış için 0,79 doğal davranış için 0,88 olarak bulunmuştur.

Ölçek puanlarının demografik değişkenlerinden cinsiyet ve medeni duruma göre kıyaslanmasında (bağımsız iki örneklem t testi); eğitim, yaş, görev ve görev yılına göre kıyaslanmasında ise (tek yönlü varyans analizi) testi kullanılmıştır. Son olarak ANOVA analizlerine göre anlamlı farklılık tespit edilen gruplar içinde farkın hangi grupta olduğunu belirlemek için Tukey Post Hoc testinden yararlanılmıştır. Bununla birlikte, korelasyon analizi Ölçek puanları arasındaki ilişkide ve regresyon analizi ise nedensellik etkisini belirlemek için kullanılmıştır. Ankete katılan çalışanlara ait sosyo-demografik değişkenler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Çalışanlara Ait Sosyo-Demografik Bulgular

		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	244	58,5
	Erkek	173	41,5
Medeni Durum	Evli	325	77,9
	Bekar	92	22,1
Yaş	25 yaş ve altı	46	11,0
	26-35 yaş	190	45,6
	36-45 yaş	155	37,2
	46 yaş ve üzeri	26	6,2

Öğrenim Düzeyleri	Lise	69	16,5
	Ön lisans	139	33,3
	Lisans	152	36,5
	Lisansüstü	57	13,7
Görev Yılları	1-5 yıl	107	25,7
	6-10 yıl	113	27,1
	11-15 yıl	95	22,8
	16 yıl ve üzeri	102	24,5
Görev	1. grup	46	11,0
	2. grup	246	59,0
	3. grup	46	11,0
	4. grup	79	19,0
Aylık Gelir	3000 TL ve altı	230	55,2
	3001- 4000 TL	134	32,1
	4000 TL ve üzeri	53	12,7
Toplam		417	100

1. Grup: Doktor, 2. Grup: Hemşire, Sağlık Memuru, Ebe, Eczacı, Psikolog, Biyolog, 3. Grup: Anestezi Teknisyen ve Teknikerleri, Acil Tıp Teknisyen ve Teknikerleri, Laboratuvar Teknisyen ve Teknikerleri, Röntgen Teknisyen ve Teknikerleri, 4. Grup: Tıbbi Sekreter, Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni (VHKİ), Memur, Mühendis

Tablo 1'de görüldüğü üzere araştırma örnekleminin %58,5' i kadın çalışanlardan, %41,5' i erkek çalışanlardan oluşmaktadır. Kadın çalışanların görece olarak çokluğu işin kadınlar tarafından tercih edilmesiyle ilişkilendirilebilir. Yaşları 35 yaş ve altı çalışanlar toplam katılımcıların %56,6' sını oluşturmaktadır. Medeni durum bakımından evli sayısı büyük bir üstünlük göstermektedir. Görev yıllarına bakıldığında ise neredeyse bir eşitlik söz konusudur. Görev grupları incelendiğinde 2. grupta yoğunluk görülmektedir.

Ölçek ve alt boyut puanlarının normallik sınavında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness) ± 1 sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2011: 40).

Tablo 2: Ölçeklerin Betimsel İstatistikleri

Ölçek	Boyutlar	Madde Sayısı	Min.	Maks.	\bar{X}	SS	Çarpıklık (Skewness)
ÖRGÜTSEL ADALET	Dağıtım Adaleti	5	1,00	5,00	2,69	0,94	0,09
	Prosedür Adaleti	6	1,00	5,00	2,75	0,97	0,07
	Etkileşim Adaleti	9	1,00	5,00	2,97	0,94	-0,15
	TOPLAM	20	1,00	5,00	2,83	0,86	-0,05
DUYGUSAL EMEK	Yüzeysel Davranış	7	1,00	5,00	2,52	0,91	0,55
	Derin Davranış	4	1,00	5,00	3,41	0,84	-0,62
	Doğal Davranış	3	1,00	5,00	3,65	0,95	-0,64

Çalışanların dağıtım adaleti (2,69), prosedür adaleti (2,75) ve etkileşim adaleti (2,97) algılarına ait puanlar ile genel olarak örgütsel adalet (2,83) algılarına ait puanların orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların yüzeysel davranış puanlarının (2,52) düşük düzeyde; derin davranış (3,41) ve doğal davranış (3,65) puanlarının yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3: Örgütsel Adalet Puanlarının Görev Yılına Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Görev Yılı	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
Dağıtım Adaleti	A- 1-5 yıl	107	2,88	0,93	4,314	0,005	A>C,D B>C,D
	B- 6-10 yıl	113	2,81	0,91			
	C- 11-15 yıl	95	2,54	0,97			
	D- 16 yıl ve üzeri	102	2,50	0,92			

Prosedür Adaleti	A- 1-5 yıl	107	2,75	1,05	2,356	0,071	
	B- 6-10 yıl	113	2,90	0,95			
	C- 11-15 yıl	95	2,78	0,83			
	D- 16 yıl ve üzeri	102	2,55	1,02			
Etkileşim Adaleti	A- 1-5 yıl	107	2,98	0,96	1,760	0,154	
	B- 6-10 yıl	113	3,10	0,87			
	C- 11-15 yıl	95	2,98	0,85			
	D- 16 yıl ve üzeri	102	2,81	1,04			
ÖRGÜTSEL ADALET TOPLAM	A- 1 yıldan az	107	2,89	0,90	2,639	0,049	A>D B>D
	B- 1-5 yıl	113	2,97	0,79			
	C- 6-10 yıl	95	2,81	0,78			
	D- 16 yıl ve üzeri	102	2,65	0,92			

Çalışanların dağıtım adaleti alt boyut puanlarının görev yılına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=4,32$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre görev süresi 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan çalışanların dağıtım adaleti algı puanları, görev süresi 11-15 yıl ve 16 yıl ve üzeri çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çalışanların örgütsel adalet toplam puanlarının görev yılına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=2,64$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre görev süresi 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan çalışanların örgütsel adalet algı puanları, görev süresi 16 yıl ve üzeri olan çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Çalışanların prosedür adaleti ($F=2,36$; $p>0,05$) ve etkileşim adaleti ($F=1,76$; $p>0,05$) alt boyut puanlarının görev yılına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 4: Örgütsel Adalet Puanlarının Öğrenim Düzeyine Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Öğrenim Düzeyi	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
Dağıtım Adaleti	Lise	69	2,94	0,83	2,706	0,045	A>C
	Önlisans	139	2,73	0,94			
	Lisans	152	2,56	0,96			
	Lisansüstü	57	2,64	0,99			
Prosedür Adaleti	Lise	69	2,96	1,01	1,364	0,253	
	Önlisans	139	2,71	0,90			
	Lisans	152	2,69	0,99			
	Lisansüstü	57	2,75	1,05			
Etkileşim Adaleti	Lise	59	3,18	0,93	1,435	0,232	
	Önlisans	139	2,94	0,91			
	Lisans	152	2,90	0,94			
	Lisansüstü	57	2,96	0,99			
ÖRGÜTSEL ADALET TOPLAM	Lise	59	3,05	0,83	1,986	0,115	
	Önlisans	139	2,82	0,82			
	Lisans	152	2,75	0,87			
	Lisansüstü	57	2,82	0,91			

Çalışanların dağıtım adaleti alt boyut puanlarının öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=2,71$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre lise düzeyinde öğrenim gören çalışanların dağıtım adaleti algı puanları, lisans düzeyinde öğrenim gören çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çalışanların prosedür adaleti ($F=1,36$; $p>0,05$), etkileşim adaleti ($F=1,44$; $p>0,05$) alt boyut puanlarının ve örgütsel adalet toplam puanlarının ($F=1,99$; $p>0,05$) öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 5:Örgütsel Adalet Puanlarının Göreve Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Görev	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
Dağıtım Adaleti	A- 1. grup	46	2,62	0,97	5,30	0,001	D>A,B
	B- 2. grup	246	2,58	0,98			
	C- 3. grup	46	2,73	0,78			
	D- 4. grup	79	3,05	0,80			
Prosedür Adaleti	A- 1. grup	46	2,67	1,03	0,62	0,600	
	B- 2. grup	246	2,75	1,00			
	C- 3. grup	46	2,64	0,90			
	D- 4. grup	79	2,86	0,89			
Etkileşim Adaleti	A- 1. grup	46	2,97	0,91	1,29	0,276	
	B- 2. grup	246	2,95	0,97			
	C- 3. grup	46	2,80	0,85			
	D- 4. grup	79	3,13	0,88			
ÖRGÜTSEL ADALET TOPLAM	A- 1. grup	46	2,79	0,86	1,78	0,151	
	B- 2. grup	246	2,80	0,90			
	C- 3. grup	46	2,73	0,78			
	D- 4. grup	79	3,03	0,73			

Çalışanların dağıtım adaleti alt boyut puanlarının göreve göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (F=5,30; p<0,05). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre 4. grupta yer alan çalışanların dağıtım adaleti algı puanları, 1. grup ve 2. grupta yer alan çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çalışanların prosedür adaleti (F=0,62; p>0,05), etkileşim adaleti (F=1,29; p>0,05) alt boyut puanlarının ve örgütsel adalet toplam puanlarının (F=1,78; p>0,05) göreve göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 6:Duygusal Emek Puanlarının Öğrenim Düzeyine Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Öğrenim Düzeyi	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Davranış	Lise	69	2,49	0,87	2,221	0,882	
	Önlisans	139	2,48	0,86			
	Lisans	152	2,55	0,97			
	Lisansüstü	57	2,57	0,94			
Derin Davranış	Lise	69	3,16	0,90	3,283	0,021	B,C>A
	Önlisans	139	3,54	0,69			
	Lisans	152	3,40	0,91			
	Lisansüstü	57	3,40	0,82			
Doğal Davranış	Lise	59	3,88	0,84	2,526	0,057	
	Önlisans	139	3,66	0,94			
	Lisans	152	3,64	0,98			
	Lisansüstü	57	3,42	1,00			

Çalışanların derin davranış puanlarının öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (F=3,28; p<0,05). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre ön lisans ve lisans düzeyinde öğrenim gören çalışanların derin davranış puanları, lise düzeyinde öğrenim gören çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çalışanların yüzeysel davranış (F=0,22; p>0,05) ve doğal davranış (F=2,53; p>0,05) puanlarının öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 7:Duygusal Emek Puanlarının Göreve Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Görev	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Davranış	A- 1. grup	46	2,93	1,08	3,64	0,013	A>B,C,D
	B- 2. grup	246	2,45	0,87			
	C- 3. grup	46	2,49	0,79			
	D- 4. grup	79	2,50	0,95			
Derin Davranış	A- 1. grup	46	3,33	0,82	1,39	0,244	
	B- 2. grup	246	3,38	0,87			
	C- 3. grup	46	3,36	0,80			
	D- 4. grup	79	3,58	0,76			
Doğal Davranış	A- 1. grup	46	3,14	1,05	7,21	0,000	B,C>A D>A,B
	B- 2. grup	246	3,64	0,95			
	C- 3. grup	46	3,73	0,88			
	D- 4. grup	79	3,94	0,81			

Çalışanların yüzeysel davranış puanlarının göreve göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (F=3,64; p<0,05). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre 1. grup çalışanlarının yüzeysel davranış puanları, diğer tüm çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çalışanların doğal davranış puanlarının göreve göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (F=7,21; p<0,05). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre; 2. grup ve 3. grup çalışanlarının doğal davranış puanları, doktorların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. 4. grup çalışanlarının doğal davranış puanları, 1. grup ve 2. grup çalışanlarının puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çalışanların derin davranış puanlarının göreve göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir (F=1,39; p>0,05).

Tablo 8:Duygusal Emek Puanlarının Aylık Gelire Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Aylık Gelir	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Davranış	3000 TL ve altı	230	2,51	0,88	6,962	0,001	C>A,B
	3001-4000 TL	134	2,37	0,86			
	4001 TL ve üzeri	53	2,92	1,05			
Derin Davranış	3000 TL ve altı	230	3,40	0,85	0,058	0,944	
	3001-4000 TL	134	3,43	0,83			
	4001 TL ve üzeri	53	3,40	0,83			
Doğal Davranış	3000 TL ve altı	230	3,78	0,89	9,096	0,000	A,B>C
	3001-4000 TL	134	3,62	0,98			
	4001 TL ve üzeri	53	3,18	1,00			

Çalışanların yüzeysel davranış puanlarının aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (F=6,96; p<0,05). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre aylık geliri 4000 TL üzeri olan çalışanların yüzeysel davranış puanları, aylık geliri 3000 TL ve altı ve 3001-4000 TL arası olan çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çalışanların doğal davranış puanlarının aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (F=9,10; p<0,05). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD Post Hoc testi sonuçlarına göre aylık geliri 3000 TL ve altı ve 3001-4000 TL arası olan çalışanların doğal davranış puanları, aylık geliri 4000 TL üzeri olan çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çalışanların derin davranış puanlarının aylık gelire göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir (F=0,06; p>0,05).

Tablo 9:Örgütsel Adalet Algısı ile Duygusal Emek Arasındaki Pearson Korelasyon Sonuçları

	Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	Doğal Davranış
Dağıtım Adaleti	0,01	0,06	0,13**
Prosedür Adaleti	0,06	0,02	0,06
Etkileşim Adaleti	0,04	0,10*	0,10*
ÖRGÜTSEL ADALET	0,04	0,07	0,11*

*p<0,05

**p<0,01

Dağıtım adaleti algı puanları ile yüzeysel davranış ($r=0,01$; $p>0,05$) ve derin davranış ($r=0,06$; $p>0,05$) puanları arasında anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Dağıtım adaleti algı puanları ile doğal davranış puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=0,13$; $p<0,01$).

Prosedür adaleti algı puanları ile yüzeysel davranış ($r=0,06$; $p>0,05$), derin davranış ($r=0,02$; $p>0,05$) ve doğal davranış ($r=0,06$; $p>0,05$) puanları arasında anlamlı ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir.

Etkileşim adaleti algı puanları ile yüzeysel davranış puanları arasında anlamlı ilişki bulunmamaktadır ($r=0,04$; $p>0,05$). Etkileşim adaleti algı puanları ile derin davranış ($r=0,10$; $p<0,05$) ve doğal davranış ($r=0,10$; $p<0,05$) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Regresyon analizi için değişkenler arasında doğrusal ilişkinin varlığı koşulu karşılandığından örgütsel adaletin yüzeysel davranış üzerindeki nedensellik etkisini belirlemek amacıyla değişkenler arasında basit regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 10:Örgütsel Adaletin Yüzeysel Davranış Üzerindeki Etkisine Ait Basit Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişken	B	SH _B	β	t	p
Sabit	2,385	0,154		15,457	0,000
Örgütsel Adalet	0,047	0,052	0,044	0,903	0,367
R=0,044		R ² =0,002		$\Delta R^2=0,000$	
F(1; 427)=0,816		p=0,367			

Bağımsız (örgütsel adalet algısı) ve bağımlı (yüzeysel davranış) değişkenler arasında kurulan regresyon modelinin uygun olmadığı bulgusu elde edilmiştir ($F_{(1;416)}=0,82$; $p>0,05$). Örgütsel adalet algısı, yüzeysel davranıştaki değişimi açıklayamamaktadır ($\Delta R^2=0,00$).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde örgütsel adaletin, yüzeysel davranış üzerinde anlamlı etkiye sahip olmadığı bulgusu elde edilmiştir ($\beta=0,04$; $t=0,90$; $p>0,05$).

Tablo 11:Örgütsel Adaletin Derin Davranış Üzerindeki Etkisine Ait Basit Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişken	B	SH _B	β	t	p
Sabit	3,208	0,142		22,591	0,000
Örgütsel Adalet	0,071	0,048	0,073	1,481	0,139
R=0,073		R ² =0,005		$\Delta R^2=0,003$	
F(1; 427)=0,816		p=0,367			

Bağımsız (örgütsel adalet algısı) ve bağımlı (derin davranış) değişkenler arasında kurulan regresyon modelinin uygun olmadığı bulgusu elde edilmiştir ($F_{(1;416)}=2,19$; $p>0,05$). Örgütsel adalet algısı, derin davranıştaki değişimi açıklayamamaktadır ($\Delta R^2=0,00$).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde örgütsel adaletin, derin davranış üzerinde anlamlı etkiye sahip olmadığı bulgusu elde edilmiştir ($\beta=0,07$; $t=1,48$; $p>0,05$).

Tablo 11: Örgütsel Adaletin Doğal Davranış Üzerindeki Etkisine Ait Basit Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişken	B	SH _B	β	t	p
Sabit	3,322	0,161		20,688	0,000
Örgütsel Adalet	0,117	0,054	0,106	2,163	0,031
R=0,106 R ² =0,011 ΔR ² =0,010					
F _(1; 427) =4,677 p=0,031					

Bağımsız (örgütsel adalet algısı) ve bağımlı (doğal davranış) değişkenler arasında kurulan regresyon modelinin uygun olduğu bulgusu elde edilmiştir ($F_{(1;416)}=4,68$; $p<0,05$). Örgütsel adalet algısı, doğal davranıştaki değişimin yaklaşık %1'ini açıklamaktadır ($\Delta R^2=0,01$).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde örgütsel adalet algısının, doğal davranış üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu bulgusu elde edilmiştir ($\beta=0,11$; $t=2,16$; $p<0,05$). Çalışanların örgütsel adalet algısı yükseldikçe doğal davranışları artmakta; örgütsel adalet algısı düştükçe doğal davranışları da azalmaktadır.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Araştırmada çalışanların dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti alt boyut puanlarının ve örgütsel adalet toplam puanları cinsiyet, medeni durum, yaş grupları ve aylık gelire göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

Yapılan çalışmada elde edilen verilere bakıldığında, sağlık çalışanlarının örgütsel adalet algısının, doğal davranış üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etki gösterdiği elde edilmiştir. Örgütsel adalet algısı, doğal davranıştaki değişimin yaklaşık %1'ini açıklamaktadır. Alt boyutlar incelendiği zaman dağıtım adaleti ile doğal davranış, etkileşim adaleti ile derin davranış ve doğal davranış arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki tespit edilmiştir. Prosedür adaleti ile herhangi bir duygusal emek davranışı arasında anlamlı bir ilişki görülmemektedir.

Araştırmada çalışanların dağıtım adaleti, prosedür adaleti, etkileşim adaleti alt boyut puanlarının ve örgütsel adalet toplam puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Akman (2017), Abbasoğlu (2015), Girişken (2015) araştırmasında da benzer sonuca ulaşılmış, çalışanların örgütsel adalet algıları ile cinsiyet arasında bir farklılık saptanmamıştır. Atar (2017) çalışmasında etkileşimsel adalet alt boyutu ile cinsiyet arasında, Özalp (2017), Polat ve Celep (2008) ise genel örgütsel adalet algısı ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık tespit etmiştir.

Çalışanların dağıtım adaleti, prosedür adaleti, etkileşim adaleti alt boyut puanlarının ve örgütsel adalet toplam puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Benzer sonuçlar Atar (2017), Akman (2017) tarafından yapılan çalışmalarda da elde edilmiştir. Solak'ın (2014) çalışmasında örgütsel adalet alt boyutu olan dağıtım adaleti ile medeni durum arasında anlamlı ilişki bulunmuş, bekar çalışanların dağıtım adaleti algısının evli çalışanlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların yüzeysel davranış, derin davranış, doğal davranış puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Çinkılıç'ın 2016 yılında, Seçer' in ise 2003 yılında yaptığı çalışmanın sonuçları da benzer sonuçları 126 vermektedir. Özgün (2015) tarafından yapılan çalışma sonucunda da duygusal emek faktörlerinde medeni durum açısından herhangi bir farklılık bulunamamış ve bu çalışmada elde edilen bulguları destekleyen bir başka çalışma olarak tespit edilmiştir.

Çalışanların yüzeysel davranış, derin davranış, doğal davranış puanlarının yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Göç (2017), Çinkılıç (2016), Köse vd. (2011), Köksel (2009) ve Öz'ün (2007) tarafından yaptığı araştırmalar sonucunda ulaşılan veriler de bu sonucu desteklemektedir.

Duygusal emeğin öneminin çok fazla olduğu sağlık sektöründe yapılan bu araştırmada çalışanların duygusal emek boyutlarına ilişkin görüşler incelendiği zaman doğal ve derin davranış puanlarının yüzeysel davranış puanlarından yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum, gerçek duygularından farklı olarak kendilerinden beklenen duyguları göstermeyi tanımlayan yüzeysel davranışı, sağlık çalışanlarının daha az benimsediğini göstermektedir ve sağlık sektörü açısından olumlu olarak değerlendirilebilir.

Araştırmada yüzeysel davranış puanlarının (2,52) düşük düzeyde; derin davranış (3,41) ve doğal davranış (3,65) puanlarının yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Derin davranış ve doğal davranış puanlarının yüksek olması, duygusal emeğin içselleştirilerek ve samimi bir şekilde sergilendiğini göstermektedir. Çaldağ'ın (2010) sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre de duygusal emek davranışı sergileme oranı orta düzeyin üzerindedir fakat en yüksek duygusal emek davranışı yüzeysel davranış olarak bulunmuştur.

Genel olarak orta düzeyde olan örgütsel adalet algısının alt boyutlarında en yüksek puan, örgütsel uygulamaların insani yanı olarak da ifade edilen etkileşim adaleti algısına aittir. Sağlık sektöründe çalışanlara

gösterilen tutum ve davranışların orta düzeyden daha fazla olumlu algı oluşturduğu etkileşim adaleti algısına bakılarak söylenebilir. Çalışma da etkileşim adaletinin derin davranış ve doğal davranış üzerindeki etkisini saptayan sonuçlar, çalışanların kurumda girdikleri kişilerarası ilişkilerin, duydukları güvenin, hissettikleri sevgi ve değer kurum çalışanlarının duygusal emek düzeylerine olumlu katkı sağladığını göstermektedir. Ücret, prim, ödül, terfi ve kaynak gibi örgüt çıktılarının, çalışanlara dürüst şekilde paylaştırıldığı yönündeki algıları ifade eden dağıtım adaletinin doğal davranış üzerinde etkiye sahip olması, sağlık kurumlarında hizmet kalitesini artırma açısından dağıtım adaletinin sağlanabilmesinin önemini ortaya koymaktadır. Fakat elde edilen sonuçlara göre çalışanların en düşük adalet algısı dağıtım adaletine aittir.

Araştırma sonuçları doğrultusunda sağlık alanında görev yapan çalışanlara özellikle sağlık yöneticilerine ve alandaki eğitim kurumlarına aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Sağlık çalışanlarında duygusal tükenmişlik gibi negatif etkilere sebep olmadan duygusal emek kullanımını sağlamak için sektör çalışanlarına düzenli olarak psikolojik destek verilmesi önerilebilir.
- Sağlık kurumlarında sağlık çalışanlarının örgütsel adalet algılarının belirli aralıklarla ölçülmesi sağlanabilir. Buna yönelik olarak çalışanların örgütsel adalet algısının yüksek düzeyde tutulması için çeşitli çalışmalar yapılabilir.
- Sağlık çalışanlarında örgütsel adalet algısının yüksek tutulabilmesi için sağlık kurum yöneticilerine eğitim desteğinin verilmesi gibi yöntemler kullanılabilir.
- Sağlık sektöründe dağıtım adaletinin sağlanmasının, sektörel kalkınmaya ve hizmet kalitesine katkı sağlayacağı söylenebilir ve dağıtım adaleti algısının yükseltilebilmesi için farklı platformlarda konu gündeme getirilerek çözüm yolları aranabilir.
- Çalışanların yaptıkları işler ile ilgili kararlar alınırken, fikirlerini ve duygularını iletebilecekleri fırsatların yaratılması ve bu kararların ahlaki ve etik kurallara uygun olması gerekmektedir.
- Kurum yöneticilerine özel, çalışanlarla iletişim derslerinin verilmesi için olanakların sağlanması önerilebilir.

İleride yapılacak çalışmalarda ilgili literatür dahilinde aşağıdaki sunulan birtakım öneriler söylenebilir;

- İlgili alanyazında sağlık sektöründeki çalışanların duygusal emek düzeyini araştıran yeteri kadar çalışma görülmemiştir. Bu çalışma daha geniş örnekleme farklı il ve hastanelerde yapılabilir.
- Bu çalışmada algılanan örgütsel adalet ve duygusal emek, nicel yöntemler kullanılarak ölçülmüştür. Bu konuda daha güçlü çalışmalar, nitel yöntemlerle beraber yapılabilir ve böylece çoklu veri kaynakları kullanılarak durumun daha net görülmesi sağlanabilir.
- Bu çalışma farklı sektörlerdeki meslek gruplarına ya da sağlık meslek sınıflarına ayrı ayrı uygulama ile, çalışanların örgütsel adalet algısı ve duygusal emek düzeyleri belirlenebilir.

Bu sektörde görev yapanların örgütsel adalet algılarını ve duygusal emek düzeylerini etkileyen diğer faktörlerin de incelenmesi gerekmektedir. Bu iki etmenle çalışma şartları, fiziki koşullar, risk faktörleri, stres düzeyi, motivasyon ve saldırgan davranış düzeyi arasındaki ilişkiler ayrı ayrı incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Abbasoğlu, Ş. (2015). İş Görenlerde Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Adaletin Çalışanların İş Motivasyonu Üzerindeki Etkisi "Bir Devlet Hastanesi Örneği". Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akman, F. (2017). Sağlık Kurumlarında Hemşirelerin Örgütsel Adalet Algıları ve Örgütsel Adaletin İş Motivasyonuna Etkisi; Özel Hastaneler Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Atar, B. (2017). Sınıf Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları İle Psikolojik Şiddet Algıları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Antalya.
- Basım, H. N. Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. Yönetim ve Ekonomi, 19(1): 77-90.
- Begenirbaş, M. Meydan, C. H. (2012). Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(3): 159-181.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı. 14. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Chen, Z. Sun, H. Lam, W. Hu, Q. Huo, Y. Zhong, J. A. (2012). Chinese Hotel Employees in The Smiling Masks: Roles of Job Satisfaction, Burn out, and Supervisory Support in Relationships Between Emotional Labor and Performance. The International Journal of Human Resource Management, 23(4): 826-845.
- Çinkılıç, Y. (2016). İşyerinde Adaletin Duygusal Emek Üzerine Etkisinin Ölçülmesinde, Lider Desteğinin Aracılık Rolü: İzmir İlindeki Yerel Yönetim Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Colquitt, J. A. (2001). On The Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of A Measure. Journal of Applied Psychology, 86(3).
- Coşkun, B. ve Balcı, A. (2020). Teachers' Work Place Aggression Behaviors and Their Relationship with Organizational Justice. MANAS Journal of Social Studies, 9 (3), 1391-1409.
- Demirel, Y. Dinçer, E. (2011). Örgüt Psikolojisi Yeni Yaklaşımlar Güncel Konular. Bedük A. (Ed). Atlas Kitabevi, Konya.
- Denizli, A. A. (2014). Örgütsel Adaletin, Kapsam İçi ve Kapsam Dışı Personel Tarafından Algılanması: Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Diefendorff, J. M. Gossard, R.H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. Journal of Organizational Behavior. 24(8):945-959.
- Duymuş, R. (2015). Örgütsel Adalet ve Tükenmişlik Arasındaki Etkileşimin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma (Eskişehir'de Bir Kamu Hastanesi Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Emre, O. (2010). Örgütsel Adaletin Örgütsel Sessizliğe Etkisi: Teknopark Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Girişken, GA. (2015). Bir Kamu Hastanesinde Sağlık Çalışanlarının İletişim Doyumları ile Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, İstanbul.
- Göç, A. (2017). Okul Yöneticilerinin Duygusal Emek ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Çanakkale.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today And Tomorrow. Journal of Management, 16(2): 399-432.
- Gürsoy, G. (2016). Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- İslamoğlu, A. H. (2009). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. İzmit: Beta Basım.
- İşcan, Ö. F. Naktiyok, A. (2004). Çalışanların Örgütsel Bağdaşmalarının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 59(1): 181-201.
- Jones, A. W. (2001). Caring Labor and Class Consciousness: The Class Dynamics of Gendered Work. Sociological Forum, 16(2): 281-299.
- Karriker, J. H. Williams, M.L. (2007). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model. Journal of Management.
- Kaya, Ş. D. Yüceler, A. Uludağ, A. Karadağ, Ş. (2017). Hasta İlişkilerinde Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek ve Becerilerinin Nitel Olarak Değerlendirilmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 19, ss. 62-76.
- Korkut, A. (2019) Öğretmenlerin Örgütsel Mutluluk, Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Adalet Algılarının Analizi. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Köksel, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma. Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı, Manisa.
- Köse, S. Oral, L. Türesin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. İşletme Fakültesi Dergisi, 12(2): 165-185.

- Mamacı, M. Şişlioğlu, M.H. Altun, S. (2020). Perakende Sektörü Çalışanlarında Örgütsel Adalet Ve Çalışan İyi Oluşu Arasındaki İlişkide Güç Mesafesinin Düzenleyici Rolü, *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (9): 20-41.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76(6): 845-855.
- Morris, J. A. Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Öz, E.Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. Beta, İstanbul.
- Özalp, ŞŞ. (2017). *Hemşirelerin Örgütsel Adalet Algılarının ve İş Tatminlerinin İncelenmesi*. Karabük Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Karabük.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21: 77-96.
- Özen, M.Y. Yüceler, A. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.
- Özgün, A. (2015). *Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İzmir.
- Pan, X., Chen, M., Hao, Z. Bi, W. (2018). The Effects of Organizational Justice on Positive Organizational Behavior: Evidence from a Large-Sample Survey and a Situational Experiment. *Frontiers in Psychology*, 8, 2315.
- Polat, S. Celep, C. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 54: 307-331.
- Seçer, HŞ. (2003). İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek, Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. 9. Ulusal Ergonomi Kongresi, Denizli, 272-292.
- Solak, Ö. (2014). *Hemşirelerde Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Bağlılık Düzeyi ile İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Tang, T. L. P. Sarsfield-Baldwin, L. J. (1996). Sarsfield. Distributive and Procedural Justice as Related to Satisfaction and Commitment. *Advanced Management Journal*, 61(3).
- Yürür, S. (2008). Örgütsel Adalet ile İş Tatmini ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13(2): 295-312.