

Gönderilme Tarihi : 11.06.2020  
Kabul Tarihi : 22.10.2020  
DOI : 10.32705/yorumyonetim.751726

*Araştırma Makalesi/Research Article*

## ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNE ETKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

**Gökçen ŞENEL**

*Öğr.Gör. Dr. Ankara Hacı Bayram Veli Üni., Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Sigortacılık Bölümü*

[gokcen.senel@hbv.edu.tr](mailto:gokcen.senel@hbv.edu.tr) **ORCID ID:** [0000-0001-8168-1319](https://orcid.org/0000-0001-8168-1319)

**Enver AYDOĞAN**

*Prof.Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü*

[enver.aydogan@hbv.edu.tr](mailto:enver.aydogan@hbv.edu.tr) **ORCID ID:** [0000-0001-7327-7148](https://orcid.org/0000-0001-7327-7148)

### ÖZ

Sağlık sektöründe yer alan örgütlerin amaçlarını gerçekleştirebilmeleri, bu sektörde sunulan hizmet düzeyinin kalitesine, müşterilerin bu hizmetten duydukları memnuniyete ve hizmeti alanlarla birebir yüz yüze iletişimde olan işgörenlerin göstermiş oldukları çabaya bağlıdır. Bu süreçte müşteri memnuniyetini daha da çok arttırmak için işgörenlerden duygularını da kullanmaları talep edilmektedir. Özellikle son yıllarda, hizmet sektörünün de hızla büyümesiyle duygusal emek kavramı birçok hizmet alanı ve mesleğin vazgeçilmez ve yaygın bir bileşeni olarak dikkat çekmektedir. Yöneticilerin ve çalışanların, farklılaşan çalışma şartlarına ve örgüt kültürlerine hemen adapte olabilmeleri, değişimi yakından takip edebilmeleri, içinde bulunulan ortamdan memnuniyet duyabilmeleri ve işlerine karşı oluşturdukları duygusal bağlılık düzeyini geliştirebilmeleri için kendi duygularını iyi tanımaları gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı, sağlık sektörü çalışanlarının, örgütlerine olan bağlılıklarının sergiledikleri duygusal emek üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiş ve Amasya ilinde bulunan İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı sağlık kurumlarında görev yapan 343 sağlık çalışanı alan araştırması kapsamına dâhil edilmiştir. Öncelikle, araştırmada ele alınan değişkenlerle ilgili alan yazın incelenmiştir. Araştırmada kullanılan veriler, işgörenlerden veri toplama aracı olarak kullanılan anketlerle elde edilmiştir. Araştırma sonucunda ulaşılan bulgular örgütsel bağlılığın duygusal emek ve alt boyutları üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Çalışma, araştırmanın yapıldığı sağlık sektörüne, akademik hayatın aktörlerine ve sağlık verileri elde edilen kuruma yönelik değerlendirme ve önerilerle tamamlanmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Duygusal Emek, Örgütsel Bağlılık, Duygusal Bağlılık, Sağlık Çalışanları

<sup>1</sup> Bu çalışma Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda 2019 yılında kabul edilen "Algılanan etik liderliğin duygusal emek üzerindeki etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü: Sağlık kurumlarında bir araştırma" başlıklı doktora tezinden türetilmiştir.

## THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENTS OF HEALTHCARE SECTOR EMPLOYEES ON EMOTIONAL LABOR

### ABSTRACT

The success of the organizations in the healthcare sector depends on the quality of the service level provided in this sector, the satisfaction of the customers from this service and the efforts of the employees who are in direct contact with the users. In this process, employees are asked to use their emotions to increase customer satisfaction even more. Especially in recent years, with the rapid growth of the service sector, the concept of emotional labor attracts attention as an indispensable and common component of many service areas and professions. Managers and employees need to know their emotions well in order to be able to adapt to different working conditions and organizational cultures, to follow the change closely, to be pleased with the environment and to develop the level of emotional commitment they create to their jobs.

The purpose of this study is to reveal the effect of the commitment of healthcare professionals to their organizations on the emotional labor they exhibit. In the research, convenience sampling method was preferred and 343 health workers working in health institutions affiliated to the Provincial Health Directorate in Amasya province were included in the scope of the field study. First of all, the literature related to the variables discussed in the research was examined. The data used in the research was obtained through questionnaires used as data collection tool from the employees. Findings of the research show that organizational commitment is effective on emotional labor and its sub-dimensions. Finally, the study was completed with evaluations and suggestions for the healthcare sector where the research was conducted, the actors of academic life and the institution from which the healthcare data were obtained.

**Keywords:** Emotional Labor, Organizational Commitment, Emotional Commitment, Healthcare Employees.

### Giriş

Günümüzde özellikle hizmet sektöründe, müşteri memnuniyetinin artan önemi ile birlikte, duygusal emek kullanımına yönelik örgütsel stratejide ön plana çıkmaktadır. Örgütlerde duygusal emek kullanımı, hizmet kalitesini sağlamanın temel koşullarından biri olarak görülmektedir. Duygusal emek, çalışanın işini yaparken sergilemekte olduğu rol gerekliliklerinden biri olarak kabul edilmekte ve örgüt tarafından istenen bazı duyguların gösterilmesine ya da istenmeyen bazı duyguların gizlenmesine yönelik çabaları ifade etmektedir. Sağlık kurumlarında sağlık hizmeti sunan çalışanların sağlık hizmeti alan bireylerle sürekli olarak etkileşimde bulunmalarından dolayı, onların beklentilerini en üst düzeyde karşılayabilmek için duygusal emek davranışı sergilemeleri beklenmektedir. Sağlık hizmetlerinden yararlananların kendini güvende ve rahat hissedebilmesi açısından hizmet sunumu bu sektördeki mesleki aktörlerin iş yaşamının bir parçası olarak da ele alınmaktadır.

Örgütlerin varlıklarını sürdürmeleri ve rekabet gücü elde etmelerinde en önemli kaynak nitelikli insan gücüdür. Özellikle son yıllarda, işgörenlerin örgüte uyumu, örgütün amaç ve hedeflerine odaklanması, iş tatmini ve örgüte bağlılığı yöneticilerin önemle üzerinde durduğu konulardır. Örgütsel bağlılığı yüksek düzeyde olan işgörenlerin örgütlerine karşı olumlu bir tutum içerisinde buldukları araştırmalarda elde edilen bulgular arasındadır.

Bir çalışanın işinden zevk alıp almaması, müşterileri ve iş arkadaşlarına yaklaşımı, onlarla ilişkilerinin düzeyi ve tüm bu süreçlere etki eden duygusal yönelimi, çalışanların işe bağlılıklarını, müşterilerin memnuniyetini ve dolayısıyla işletmenin performansını etkilemektedir (Steinberg ve Figart, 1999). Çalışanların, işi yaparken yükledikleri duygusal yük ve gerilim ile sarf ettikleri duygusal performans, onların gösterdikleri duygusal emek olarak ele alınmaktadır. Bu açıdan bakıldığında işgörenlerin hem doğrudan hem de örgütsel bağlılık aracılığıyla duygusal emek davranışı sergileyebileceği düşünülmektedir.

## Kavramsal Çerçeve

### Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık kavramından ilk kez, 1956 yılında Whyte “Örgüt İnsanı” adlı kitabında aşırı bağlılığın tehlikelerini dile getirerek söz etmiştir. Whyte, işgöreni sadece örgütte çalışan değil aynı zamanda örgüte ait olan kişi olarak tanımlamıştır (Whyte, 1956). Örgütsel bağlılık, işgörenlerin yapmış oldukları işlere yönelik sergilemiş oldukları tutum ve davranışlarıyla ilgili bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Mowday, Steers ve Porter (1979), örgütsel bağlılığa ait üç özelliğin üzerinde durmuştur. Bunlar, çalışanların örgütün kabul ettiği değerleri ve sahip olduğu amacı kabullenmesi, bunlara güçlü bir şekilde inanması, örgüt için tahmin edilenden daha çok çaba harcaması, örgüt üyeliğini devam etmek için içinde güçlü bir istek duyması olarak söylenebilir. Örgütsel bağlılık konusunda Meyer ve Allen (1997) yaptıkları çalışmalarında, örgütsel bağlılık kavramının çok boyutlu bir kavram olduğunu belirtmişlerdir. Araştırmacılar, örgütsel bağlılık çalışmalarında ilk önce duygusal bağlılık ve devam bağlılığını kapsayan iki boyutlu bir ölçek hazırlamış, daha sonra ise bu ölçeğe normatif bağlılık kavramını da ekleyerek ölçeği üç boyutu kapsayan bir duruma getirmişlerdir. Yazarlara göre, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutu genelde örgütle işgören arasında bir bağ meydana getirir, bu bağın niteliğinin çok daha farklı yollarla meydana geldiği kabul edilmektedir (Allen ve Meyer, 1990).

Allen ve Meyer (1990) duygusal bağlılığı “kişinin örgüt ile özdeşleşip, örgütsel faaliyetlere istekli bir şekilde katılması sonucu örgüte karşı hissedilen duygusal yakınlık” olarak tanımlamaktadırlar. Yürüttükleri çalışmalarda duygusal bağlılık türüne sahip olan bireylerin örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varmışlardır. Bu yüzden örgütlerin gerçekleşmesini en çok istedikleri bağlılık biçimi duygusal bağlılıktır. Bu çalışmada örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu üzerinde durulmuştur.

### Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı literatüre, Hochschild (1983) tarafından kaleme alınan “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” kitabı ile girmiştir. Bu kitapta Hochschild hostesler üzerinde gerçekleştirdiği bir çalışmadan bahsetmektedir. Çalışma sonucunda hizmet sektörü için fiziksel ve zihinsel emek kullanımının yanı sıra duygularında kullanıldığı görülmüştür. Hochschild’in kitabında duygusal emek, işini yapan işgörenlerin o iş gereği ile sergilemiş olduğu duygularının diğer kişiler tarafından gözlemlenebilecek şekilde düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüzsel ve bedensel gösterimde bulunulması olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1983). Hochschild, duygusal emeğin yüz yüze ve vücut ifadeleri olarak gösterildiğini ve gözlemlendiğini söylerken, Rafaeli ve Sutton (1987) ile Wharton ve Erickson (1993) aynı zamanda duygusal emeğin, karşılıklı iletişim esnasında işgörenlerin ses tonu ve davranışlarına yansıyan her türlü çabayı da kapsadığını söylemişlerdir. Morris ve Feldman (1996)’a göre, işgörenler ve müşteriler arasındaki etkileşim sırasında örgüt tarafından istenen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontroldür. Wharton (1999), işleri müşterilerle yakından etkileşim gerektiren işgörenlerin örgüt tarafından onaylanmış duyguları sergileme çabası olarak tanımlamıştır. Grandey (2000), duygusal ifadelerin, gerçek duyguları bastırıp sahteleştirerek örgütün beklentileri doğrultusunda değiştirilmesi olarak ifade etmiştir.

Alan yazın incelendiğinde araştırmacıların duygusal emeği farklı boyutlarda ele aldıkları görülmektedir. Basım ve Beğenirbaş’ın (2012) yapmış olduğu çalışmasında; yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve samimi duygular olmak üzere üç boyut belirlenmiştir. Bu çalışmada bu üç boyut ele alınmıştır. Duygusal emek boyutlarının ilki olan **yüzeysel rol yapma boyutunda**; işgörenin işin gerektirdiği duygulardan farklı duygular hissetmesi durumunda örgüt tarafından istenilen davranışı yadırgamayarak göstermesi söz konusu olmaktadır (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010). Bu türden bir davranış, işgörenlerin sergiledikleri duygu gösterimleri, sözlü ve/veya sözsüz iletişim elemanlarından, bir diğer ifadeyle yüz ifadeleri, mimik ve duruşlardan anlaşılmaktadır (Özgen, 2010). Duygusal emek boyutlarının ikincisi, **derinden rol yapma boyutudur**. Bu boyutta, işin gerektirdiği duygularla kendi içinde hissettiği duygular arasında çelişki yaşayan işgörenin karşı tarafa istenilen duyguları verebilmesi için duygusal çaba sarf etmesi ön plana çıkar. Bu durum alan yazında “derin davranış” olarak kavramsallaştırılmıştır. Derin davranışta bulunan işgören, duygularını işin gerektirdiği şekilde hissedebilmek için çaba harcamaktadır. Bazı durumlarda işgörenin kendi hissettiği duygularıyla işinin gerektirdiği duyguların uyumlu olmaması

söz konusudur. Hochschild'a (2003) göre; işgören, işin gerektirdiği duygusal davranışları sergileyebilmek için kendi gerçek hislerini bastırmak durumunda kalıp derin davranış boyutunu seçer. Duygusal emek boyutlarından üçüncüsü, **samimi duygular boyutudur**. Ashforth ve Humprey'in (1993) geliştirdiği ve daha sonra Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005), çalışmalarıyla katkıda buldukları samimi duygular, Hochschild'ın (1983) iki boyutlu yaklaşımına ek olarak duygusal emek yaklaşımına ilave edilerek zenginleştirilmiştir. Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye de uyarlaması yapılan çalışmada da üçüncü boyut olarak ele alınan samimi duygular boyutunun, son zamanlardaki çalışmalarda da sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. Ashforth ve Humprey'e (1993) göre, samimi duygular; işgörenlerin, örgütte bir hizmet verirken gerçekten hissederek sergilemiş oldukları davranışlardır.

### **Örgütsel Bağlılığın Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi**

Duygusal bağlılık işgörenin örgüte karşı duygusal açıdan bağlanması, örgütü ile bütünleşmesi ve örgüte katılımı olarak bilinmektedir. Örgütüne karşı duygusal bağlılığı yüksek olan işgörenler kendileri istedikleri için örgütün bir parçası olmaya devam etmektedirler (Allen ve Meyer, 1990; Allen ve Meyer, 1996; Meyer ve Allen, 1991; Yousef, 2000). Duygusal olarak örgütüne bağlılık duyan bir çalışanın iş hayatındaki değişimleri yakından takip etmesi, mesleki akademik ve aktüel yayınları izlemesi, kongre, sempozyum ve konferanslara katılması, kariyer seçimiyle bağlantılı derneklere katılması, bunlarda rol alması ve yönetim görevlerinde bulunması kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmeyen bir başka çalışana göre daha güçlüdür. Buna göre örgüte katılımın doyurucu olması halinde duygusal bağlılığın meydana gelmesi beklenmektedir (Gül, 2018).

Duygusal emek kavramının bireysel ve örgütsel alandaki etkileri gittikçe artmaktadır. Günümüzde başarı odaklı örgütlerin önem verdiği konuların başlıcaları, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması gelmektedir. Örgütlerin daha etkili, verimli ve kaliteli hizmetler sunabilmeleri için işgörenlerin örgütlerine yönelik tamamen gönüllülük esasına dayalı fayda sağlamaları için duygu gösterimlerinde o örgüte önemli değerler katabileceği düşünülmektedir. Yöneticiler işgörenlerin duygularına yön vermek suretiyle bir beklenti içerisine girerek işgörenlerin duygularının ekonomik değere dönüşmesini sağlamayı amaçlamaktadırlar. İşgörenlerde yöneticilerinin bu beklentisi karşılığında, örgüte yaptıkları hizmet sürecinde kendilerinden beklenen ve görevleri gereği duygu gösterimlerinde bulunmaktadır. Bu bağlamda, hizmet sektörü işgörenlerinin fiziksel ve zihinsel gayretlerinin beraberinde duygusal çaba göstermeleri, onların başarıları ve dolayısıyla örgütün etkinliği ve verimliliği açısından önem arz etmektedir. Çalışanların beklentileri ile örgütün hedef ve değerlerinin benzer olması işgörenlerin gözünde örgütü değerli kılacak ve bu yönde doğru adımlar atmalarına sebep olacaktır (Yılmaz ve Eroğlu, 2010). Turhan (2018) yapmış olduğu çalışma da otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılıkları ile duygusal emek kullanımları arasındaki ilişkiyi araştırmış, örgütsel bağlılığın duygusal emeğin artmasında etkili olduğu sonucunu bulmuştur. Deliveli (2018) yapmış olduğu araştırmasında elde edilen bu sonuçlara göre öğretim elemanlarının duygusal emekleri arttıkça örgütsel bağlılıklarının da artacağını söylemiştir. Özgüleş (2017), Eskişehir ilinde faaliyet gösteren yerel özel hastanelerde ve tıp merkezlerinde görev yapan 264 sağlık çalışanı üzerinde yapmış olduğu çalışmada, duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma ile işe bağlılık arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Derinden rol yapma ve samimi duygular boyutlarının işe bağlılık ile arasında pozitif istatistiki olarak anlamlı sonuçları çıkmıştır.

Sağlık hizmetlerinin insan sağlığına hizmet veren yaşamsal bir fonksiyon olması nedeniyle sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılıklarının yüksek olması çok fazla önem taşımaktadır. Çalıştığı kurumunu, yaptığı işi ve örgütsel düzeyini benimsemeyen çalışan ile işini severek yapan, kurumuna, görev yaptığı birimine bağlı ve kendisini oraya ait hissedenden sağlık çalışanlarının gösterecekleri performans arasında önemli derecede farklılıklar oluşmaktadır. Özensiz, dikkatsiz, halinden memnun olmayan davranışlarla hastalara doğrudan hizmet veren sağlık çalışanlarının vakalarda telafisi mümkün olmayan sonuçlara sebep olabilmektedir. Bu yüzden çalışanlar arasında örgütsel bağlılık oranlarının göz önünde bulundurulması büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda, alan yazındaki önceki araştırma bulguları ve araştırmada inceleme konusu yapılan değişkenlerden yola çıkarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H<sub>1</sub>: Örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu duygusal emeği anlamlı olarak etkiler.

H<sub>1a</sub>: Örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunu anlamlı olarak etkiler.

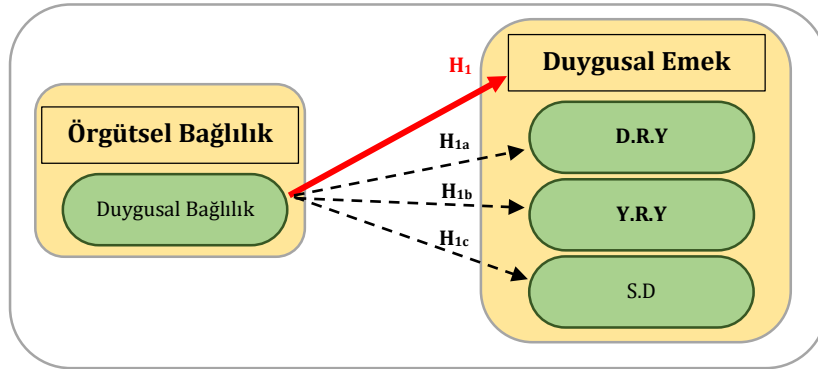
H<sub>1b</sub>: Örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu, duygusal emeğin derinden rol yapma boyutunu anlamlı olarak etkiler.

H<sub>1c</sub>: Örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu, duygusal emeğin samimi duygular boyutunu anlamlı olarak etkiler.

### Yöntem

Bu çalışmada verilerin incelenmesinde korelasyonel araştırma modeli kullanılmıştır. Bu model, çalışmada kullanılan değişkenler arasındaki nedensel ilişkiyi ele almakta ve bu sebeple söz konusu ilişkilerin testinin yapılabileceği katılımcılardan değişkenlere ait ölçekler vasıtasıyla kolayca yöntem kullanılarak veriler elde edilmiştir. Analiz safhasında, her bir değişkene ait doğrulayıcı faktör analizi (DFA) SPSS AMOS kullanılarak yapılmıştır. Değişkenler arası ilişkileri ortaya çıkarmak için korelasyon analizi, varsayımları sınamak için basit regresyon analizi uygulanmıştır.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli ve Geliştirilen Hipotezler



### Katılımcılar

Çalışmanın evreni; Amasya ilinde bulunan, Sağlık Bakanlığına bağlı Sağlık Kuruluşlarında görev yapan sağlık çalışanları olarak belirlenmiştir. Araştırmada evrenin tamamına ulaşmak, zaman ve maliyet açısından kısıtlar yaratmaktadır. Aralık 2018 tarihinde elde edilen verilere göre Amasya'da sağlık kurumlarında çalışan sağlık personeli sayısı 1480'dir. Çalışmanın niteliği göz önüne alınarak, örneklem sayısı, %95 güvenirlilik ve %5 hata payı ile tespit edilmiştir. Bu durumda gerekli örneklem sayısı yaklaşık 305 olduğu tespit edilir. Ankette fazla sayıda soruyu yanıtlamayan ya da işaretlemeleri alt veya üst değerlerde toplanan veriler analizden çıkarılmış, analizlere 343 kişilik bir örneklem üzerinden devam edilmiştir.

Araştırmaya katılan 343 kişiden 185'i (%53,9) kadın iken, 158'i (%46,1) erkektir. Araştırmaya katılan personelin 40'ı (%11,7) Doktor, 92'si (%26,8) Hemşire-ebe, 53'ü (%15,5) memur, 10'u (%2,9) Şef, 32'si (%9,3) teknisyen, 20'si (%5,8) Sekreter ve 56'sı (%16,3) hastanede başka işlerde görev yapmaktadır.

### Ölçüm Araçları

**Duygusal Emek Ölçeği:** Kruml ve Geddes'in (2000), Grandey (2003) ve Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından, duygusal emek ölçeklerinin ilgili maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesi ile meydana getirilmiştir. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi duygular olmak üzere üç boyutu kapsamaktadır. Ölçeğin orijinal güvenilirlik katsayıları; yüzeysel rol yapma boyutu için Cronbach Alpha 0,92, derinden rol yapma boyutu için Cronbach Alpha 0,85 ve samimi duygular için ise Cronbach Alpha 0,83'tür (Diefendorff vd., 2005). Ölçeğin Türkçe uyarlaması, güvenilirlik ve geçerlilik analizleri Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır.

**Örgütsel Bağlılık Ölçeği:** Meyer ve Allen'in (1984) üç boyutlu örgüte bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Türkiye'de literatürde yaygın bir şekilde kullanılan ve kabul gören bu ölçek (Wasti, 2000; Sarıdede ve Doyuran, 2004; Çöp, 2008; Polat ve Uğurlu, 2009) duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyut ve 18 maddeden oluşmaktadır. Her boyutta 6 madde yer almaktadır. Ölçeğin orijinal güvenilirlik katsayıları duygusal bağlılık boyutuna ilişkin Cronbach Alpha 0,92, devam bağlılığı boyutuna ilişkin Cronbach Alpha 0,79 ve normatif bağlılık boyutuna ilişkin Cronbach Alpha 0,80 olarak verilmiştir. Bizim yaptığımız araştırmada ölçeğin sadece duygusal bağlılık alt boyutu ele alınmıştır. Cronbach Alpha katsayısının 0,75'in üzerinde gerçekleşmesi, ölçeğin yüksek seviyede güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin tümü 5'li Likert tipindedir. Ölçek aralıkları orijinal formlarına sadık kalınarak "1- Tamamen katılıyorum" ve "5- Hiç katılmıyorum" şeklinde kodlanmıştır.

**Tablo 1.** Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri için Cronbach's Alpha katsayısı bulguları

Ölçekler	Madde sayısı	Cronbach's Alpha katsayısı
Yüzeysel rol yapma	6	,926
Derinden rol yapma	4	,849
Doğal duygular	3	,872
<b>Duygusal emek ölçeği</b>	<b>13</b>	<b>,855</b>
<b>Duygusal bağlılık ölçeği</b>	<b>6</b>	<b>,758</b>

Ankette kullanılan ölçeklerin alt boyutlarıyla birlikte güvenilirlik analizi bulguları Tablo 1'de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre ölçeklerin güvenilirlikleri "Geliştirilen ölçek/test yüksek güvenilirliğe sahiptir" olarak bulunmuştur.

Yapısal eşitlik modeli ile yapılan DFA neticesinde her iki ölçeğe ait kabul edilebilir sınırlar içinde bulunan uyum iyiliği değerleri ise Tablo 2'dedir.

**Tablo 2.** DFA Sonucunda Ölçeklere İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

İndeks	$\chi^2/df$	GFI	CFI	RMSEA
Duygusal Bağlılık	3,774	0,979	0,973	0,090
Duygusal Emek (1.düzye çok faktörlü model)	3,451	0,923	0,953	0,085
Duygusal Emek (2.düzye çok faktörlü model)	2,638	0,939	0,970	0,069
İyi Uyum Değerleri	<3	>0,95	>0,95	<0,05
Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	$3 < (\chi^2/sd) < 5$	>0,90	>0,90	<0,08

### Araştırma Bulguları

Araştırmada katılımcılarından elde edilen veriler ile ilk olarak duygusal bağlılık, duygusal emek ve duygusal emek alt boyutlarına yönelik ortalamalara, standart sapmalara ve mevzu bahis değişkenlerin birbirleri ile olan korelasyonları incelenmiştir. Tablo 2'de ilgili analiz sonuçları gösterilmektedir.

**Tablo 3.** Ortalama, Standart Sapma ve İlgili Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

	Ortalama	S.Sapma	1	2	3	4
1.Duygusal Bağlılık	3,31	0,847	1	,162	,285	,207
2.Yüzeysel Rol Yapma	2,44	1,132	,162	1	,342	-,109
3.Derinden Rol Yapma	3,30	1,013	,285	,342	1	,356
4.Samimi Duygular	3,94	0,890	,207	-,109	,356	1

Tablo 3'deki korelasyon bulgularına göre; duygusal bağlılık ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu ( $r=0,162$ ;  $p<0,01$ ) ile arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve düşük dereceli bir ilişki, derinden rol yapma boyutu ( $r=-0,285$ ;  $p<0,01$ ) ile arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve düşük dereceli bir ilişki ve samimi duygular boyutu ( $r=0,207$ ;  $p<0,01$ ) ile arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve düşük dereceli bir ilişki görülmektedir.

Oluşturulan modele göre değişkenler arasındaki  $\beta$  katsayıları, standart hata, p ve R2 değerleri Tablo 3'de sunulmuştur.

**Tablo 4.** Duygusal bağlılığın duygusal emek üzerindeki etkisi

Değişkenler		r.k	s.r.k	t	p	R	R <sup>2</sup>	$\beta$	F	p	
Duygusal Bağlılık	→	Yüzeysel Rol Yapma	0,216	0,162	3,027	0,000	0,162	0,026	0,023	9,160	0,000
Duygusal Bağlılık	→	Derinden Rol Yapma	0,341	0,285	5,490	0,000	0,285	0,081	0,079	30,140	0,000
Duygusal Bağlılık	→	Samimi Duygular	0,217	0,207	3,900	0,000	0,207	0,043	0,040	15,211	0,000

Açıklayıcı değişken (bağımsız değişken) duygusal bağlılık, açıklanan değişken (bağımlı değişken) duygusal emeğin üç boyutu alınarak oluşturulan doğrusal regresyon modeli Tablo 4'de verilmiştir. Yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca modelin belirleme katsayısı (düzeltilmiş) 0,023 olarak hesaplanmıştır. Buna göre yüzeysel rol değişkenindeki değişkenliğin %2,3'ü doğrusal regresyon modeli aracılığıyla duygusal bağlılık değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Açıklanan değişken (bağımlı değişken) derinden rol alınarak oluşturulan doğrusal regresyon modeli için yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca modelin belirleme katsayısı (düzeltilmiş) 0,079 olarak hesaplanmıştır. Buna göre derinden rol değişkenindeki değişkenliğin %7,9'u doğrusal regresyon modeli aracılığıyla duygusal bağlılık değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Açıklanan değişken (bağımlı değişken) samimi duygular alınarak oluşturulan doğrusal regresyon modeli için yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca modelin belirleme katsayısı (düzeltilmiş) 0,040 olarak hesaplanmıştır. Buna göre samimi duygular değişkenindeki değişkenliğin %4'ü doğrusal regresyon modeli aracılığıyla duygusal bağlılık değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Bu sonuçlar çerçevesinde, duygusal bağlılık ile duygusal emek ilişkisine yönelik kurulan Hipotez<sub>1</sub>, Hipotez<sub>1a</sub>, Hipotez<sub>1b</sub> ve Hipotez<sub>1c</sub> kabul edilmiştir.

### Sonuç ve Öneriler

Sağlık kurumlarının sunduğu hizmetlerin başında fedakârlık, moral, özveri, tatmin, motivasyon, bağlılık gerektiren bir örgütsel anlayış hakimdir ve aynı zamanda salt sağlık hizmeti vermenin ötesinde hizmet verirken psikososyal ilişkiler sunması gerekmektedir. Emek yoğun hizmet sunan hastanelerde insana odaklanan ve insan ilişkilerine dayanan bir hizmet üretilmesi sebebiyle işgörenlerin örgütlerine olan aidiyet ve bağlılık hislerinin yüksek olması beklenmektedir. Doktordan hasta bakıcısına kadar tüm sağlık işgörenleri örgütsel bağlılık düzeyinin yüksek olması, hizmet verilen kişilere veya hastalara olan tutumlarını olumlu yönde etkilemektedir. Bu kapsamda örgütsel bağlılığı yüksek sağlık işgörenlerine sahip hastanelerin daha iyi ve kaliteli hizmet vererek hasta memnuniyetini artırdığının bahsedilmesi mümkündür (Gül, 2018). Yapılan araştırmada, sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılıklarının duygusal emek kullanımı üzerindeki etkisi araştırılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın sonuçları, duygusal bağlılığın duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi duygular boyutlarını anlamlı olarak etkilediğini göstermiştir. Ayrıca elde edilen sonuçlar, örgütsel bağlılığın duygusal emeğin bir ardılı olduğuna işaret etmektedir.

Bu çalışma sonucunda ulaşılan bulgulara göre, daha sonra yapılacak araştırmalara zemin oluşturmak ve yön göstermek amacıyla araştırmacılara bazı öneriler sunulabilir. Bu bağlamda, araştırmada duygusal

bağlılık gibi olumlu bir değişkenin duygusal emek üzerine etkileri konularını içeren çalışmaların oldukça sınırlı düzeyde olduğu görölmektedir. Dolayısıyla duygusal emek araştırmalarının olumlu ve olumsuz öncüllerle örgütsel davranış alanındaki farklı yaklaşımlar ile ele alınarak alan yazına katkı sağlanabileceği ve örgüt paydaşlarına da ışık tutabileceği değerlendirilmektedir. Ayrıca farklı meslek gruplarında uygulanabilecek çalışmalarla konu hakkında kapsayıcı meta analizlere dönüştürülebilir ve daha genellenebilir sonuçlara ulaşılması mümkün olabilecektir. Araştırma verilerinin yanında çalışma bazı sınırlılıklar da mevcut bulunmaktadır. Araştırmanın katılımcılarının Amasya'daki sağlık kurumları işgörenlerinden oluşması nedeniyle araştırma bulguları doğal olarak, katılımcı özellikleriyle sınırlı bulunmaktadır. Bunların yanında, elde edilen veriler katılımcıların yalnızca kendi değerlendirmelerinden oluştuğundan, ortak yöntem varyansı ve sosyal beğerlilik sınırlılıkları, çalışma sonuçlarının değerlendirilmesinde göz önünde bulundurulmalıdır.

### **MAKALE BİLGİ FORMU**

#### **Yazar(lar)ın Notları**

*Bu çalışma Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda 2019 yılında kabul edilen "Algılanan etik liderliğin duygusal emek üzerindeki etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü: Sağlık kurumlarında bir araştırma" başlıklı doktora tezinden türetilmiştir.*

#### **Yazar(lar)ın Katkıları**

*Makaleye tüm yazarlar eř katkı sağlamıştır.*

#### **Etik Onay ve Katılımcı Rızası**

*Çalışma için Gazi Üniversitenin Araştırma Etik Kurulu'ndan etik onay (Etik Kurul Onay Kodu: 2019-18) ve kurum izinleri alındı. Veriler toplanmadan önce katılımcılara çalışma ile ilgili açıklamalar yapıldı, elde edilen verilerin gizli kalacağı konusunda güvence verilerek, yazılı ve sözlü onamları alındı.*

#### **Teşekkür**

*Çalışmamız sırasında bize destek ve katkı sağlayan tüm katılımcılara teşekkürlerimizi sunarız.*

### **KAYNAKÇA**

- Allen, N. J. and Meyer J. P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization". *Journal of Occupational Psychology*. 63(1), 1-18.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1996). "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity". *Journal of Vocational Behavior*. 49, 252-276.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity". *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Basım, H. N. ve Beğerirbaş, M. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması". *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). "Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma". *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 253-274.
- Benligiray, S. ve Sönmez, H. (2011). "Hemşirelerin Mesleki Bağlılıkları ile Diğer Bağlılık Formları Arasındaki İlişi: Örgüte Bağlılık, İşe Bağlılık ve Aileye Bağlılık". Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi. 18(1), 28-40.



- Çöp, S. (2008). *Türkiye ve Polonya da turizm sektörü çalışanlarının örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık algılarına ilişkin bir uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Deliveli, K. (2018). Öğretim elemanlarının duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılık algı düzeyleri arasındaki ilişki (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. and Gosserand, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies". *Journal of Vocational Behavior*. 66(2), 339-357.
- Grandey, A. A. (2000). "Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor". *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). "When "The Show Must Go On": Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery". *Academy of Management Journal*. 46(1), 86-96.
- Gül, İ. (2018). *Sağlık Kurumlarında Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Değişime Açıklığın Örgüt Sağlığı Üzerindeki Etkisi: Afyonkarahisar İl Merkezi Hastanelerinde Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialism of Human Feeling*. Berkeley, and Los Angeles: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Kruml, S. M. and Geddes, D. (2000). "Exploring The Dimensions of Emotional Labor the Heart of Hochschild's Work". *Management Communication Quarterly*. 14(1), 8-49.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1984). "Testing the "Side-Bet Theory" of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations". *Journal of Applied Psychology*. 69(3), 372-378.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment". *Human Resource Management Review*. 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application*. London: Sage Publications.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management Review*. 21(4). 986-1010.
- Mowday, R., Steers, R. and Porter, L. (1979). "The Measurement of Organizational Commitment". *Journal of Vocational Behavior*. 14(2), 224-247.
- Özgen, I. (2010), *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özgüleş, B. (2017). Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Örneği, Doktora Tezi, T.C. Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Polat, S. Ve Uğurlu, C. T. (2009). İlköğretim müfettişlerinin örgütsel bağlılık, mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki. I. Uluslararası Türkiye Eğitim Araştırmaları Kongre Kitabı, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Rafaeli, A. and Sutton, R. I. (1987). "Expression of Emotion as Part of the Work Role". *Academy of Management Review*. 12(1), 23-37.
- Sarıdede, U. ve Doyuran, Ş. (2004). Eğitim örgütlerinde örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetine etkisi. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Steinberg, R. J. and Figart, D. M. (1999), "Emotional Labor Since the Managed Heart", *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8-26.

- Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008). "Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi". Afyon Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi. 1 (1), 33-47.
- Turhan, U. (2018). *Otel İşletmelerinde Örgütsel Sosyalleşimin, Duygusal Emek Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: Muğla İlinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, T.C Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Wasti, S. A. (2000). Meyer ve Allen'in üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizi. VIII Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi, Nevşehir.
- Wharton, A. S. and Erickson, R. I. (1993). "Managing Emotions on the Job and At Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles". *Academy of Management Review*. 18(3), 457-486.
- Wharton, A. S. (1999). "The Psychosocial Consequences of Emotional Labor". *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 561(1), 158-176.
- Whyte, W. H. Jr. (1956). *The Organization Man*. New York, NY: Simon and Schuster.
- Yılmaz, A. ve Eroğlu, C. (2010). *Davranış Bilimleri ve Örgütsel Davranış*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yousef, D. A. (2000). "Organizational Commitment and Job Satisfaction as Predictors of Attitudes Toward Organizational Change In A Non-Western Setting". *Personnel Review*. 29(5), 567-592.