

**Etik Liderliğin Duygusal Emek Üzerine Etkisi:
Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

Gökçen ŞENEL*

Enver AYDOĞAN**

Geliş Tarihi (Received): 22.05.2019 – Kabul Tarihi (Accepted): 21.06.2019

Öz

Bu çalışmada, etik liderlik davranışlarının sağlık çalışanlarının sergilediği duygusal emek ve boyutları üzerine etkisini araştırmak amaçlanmıştır. Çalışanların örgütlerde olumlu duygusal iklim oluşturabilmeleri için kendilerine ait rolleri yerine getirmeleri ve karşılıklı etkileşim içerisinde olmaları büyük önem taşımaktadır. Lider, bir yandan liderlik tarzlarını geliştirmek diğer yandan ise örgütsel çabaları ahlaki bir süzgeçten geçirerek doğru karar vermek durumundadır. Etik liderlerin, örgütsel amaçlara ulaşmak için çalışanların duygularını etkilemek ve yönetmek stratejisini uygulaması önemlidir. Bu amaçla etik liderliğin duygusal emek üzerine etkisine yönelik olarak yapılan literatür çalışması ışığında geliştirilen hipotezler bir alan araştırmasıyla test edilmiştir. Amasya ilinde gerçekleştirilen çalışmanın örneklemi, 343 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Elde edilen bulgulara göre algılanan etik liderliğin duygusal emek ve boyutları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Liderlik, Etik, Etik Liderlik, Duygu, Duygusal Emek

*Öğr.Gör., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Sigortacılık Bölümü, Ankara, E-mail: gokcen.senel@hbv.gov.tr

**Prof.Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Ankara, E-mail: enver.aydogan@hbv.gov.tr

Effect Of Ethics Leadership On Emotional Labor: A Research On Health Workers

Abstract

The aim is to investigate the effects of ethical leadership behaviors on emotional labor and dimensions of health workers in this study. It is significantly important that employees perform their role and interact between each other in order to create a positive emotional climate in the organizations. The leader is both to develop leadership styles and to make the right decision by conducting a moral filtering of organizational efforts. Within the study, it is handled that the effect of ethical leaders on emotional labor, which means the organization's strategy to influence and manage others' emotions in order to achieve their goals. With this aim, as a result of the study conducted to the literature on ethical leadership and the concept of emotional labor, the hypothesis are developed and tested with a field study. The sample of the study conducted in Amasya consists of 343 health workers. The findings show that, perceived ethical leadership has a significant effect on emotional labor and dimensions.

Keywords: Leadership, Ethics, Ethics Leadership, Emotion, Emotional Labor

Giriş

Etik kelimesi, Grek kökenli bir kelime olup “ethos” ve “mores” kelimelerinden türemiştir. Etik; doğru ve yanlış gibi kavramları inceleyerek hayatımızda doğruya nasıl ulaşacağımızı sorgulayan felsefenin alt disiplini olarak tanımlanmaktadır (Sabuncuoğlu, 2011, s. 67). Örgüt yönetiminde etik kavramının ön plana çıkması ve 21. yüzyılın başlarında buna şiddetle ihtiyaç duyulması, kendiliğinden gerçekleşen bir durum değildir. Yönetim alanındaki toplumsal değerlere aykırı davranış ve uygulamaların yaygınlaşması; yolsuzluk ve yozlaşmalarla doğrudan ilgili olarak her meslekte olduğu gibi yönetim kuram ve uygulamalarında da bir etik boyutun gerekliliğini tüm açıklığıyla hissettirmiştir (Kızıldağ & Sayılı, 2007, s. 232). Etik, bireyin sosyal yaşamında davranışlarını ve eylemlerini şekillendiren, bunları denetleyen ve toplumun bütününe içine alan, toplumda genel kabul gören tutum, norm ve değer yargıları olarak tanımlanabilir (Haban, 2018, s. 9). İnsan faktörünün vazgeçilmezi olan örgütler açısından yaşanan ahlaki ve etik sorunlar düşünüldüğünde de etik liderliğin örgütler için önemi anlaşılacaktır (Brown & Trevino, 2006, s. 596).

Diğer insanları etkileme yeteneği olan liderlik, önemli kişilik özellikleri ister. Bu özellikler, tüm zamanlarda geçerli olan etik değerlerle kuşatılmalıdır (Calabrese, 1988, s. 3). Tarihi süreçte etik değerler; birlikte yaşamanın, doğru işler yapmanın, kaliteli insan olmanın ve çevresindeki insanları etkilemenin en başarılı aracı olmuştur (Yılmaz, 2006: 28). Son yıllarda yönetim alanında yaşanan olumsuz olayların ve etik olmayan davranışların artması örgütlerde liderlik sorununu gündeme getirmiştir. Bir örgütün, etik kültürünün en belirleyici özelliği liderlik olduğu için, etiği örgütlerin gündemine taşıyacak olanlar da ancak liderlerdir (Trevino, Hartman & Brown, 2000, s. 135). Etik liderlikte; dürüstlük, güvenilirlik, adil olma ve nezaket gösterme kişilik özellikleri kapsamına girerken, astlarla iletişim kurma, ödüllendirme, cezalandırma, rol model olma gibi özellikler yönetsel beceriler olarak tanımlanmaktadır (Mayer, Kuenzi & Greenbaum, 2010, s. 8). Bir kişinin yalnızca ahlaki olarak üstün özelliklere sahip olması o kişinin etik bir lider olması için yeterli değildir, hem kişisel hemde yönetsel becerileri tam sağlamalıdır (van den Akker, Heres, Lasthuizen & Six, 2009, s. 103).

İşgörenlerin duygusal emek davranışı sergilemeleri, bir anlamda örgütün nihai amaçlarına ulaşmak için başkalarının duygularını etkilemek anlamına gelmektedir. Bireylerin müşteriler karşısında örgüt tarafından belirlenmiş olan birtakım davranış kurallarına uymak zorunda kalmaları yani duygusal emek sarf etmeleri gerekebilir. Duygusal emeğin, özellikle müşteriye yönelen etki ile şekillenen bu niteliğinde önemli olan bir başka unsur da sürecin örgüt yönetiminin isteği ve kontrolü altında gerçekleşiyor olmasıdır (Seçer, 2005, s. 827). Özellikle

1800'lü yılların sonu itibariyle sıklıkla çalışılan ve geniş bir kullanım alanına sahip olan duygu kavramı, farklı türde görüşlerin çalışma süreçleri üzerinden aksettirildiği bir olgudur. Günümüzde insanların duyguyu en yoğun hissettikleri yerlerden biri de örgütleridir. Örgüt içerisinde yöneticiler, takım arkadaşları ve müşteriler arasında farklı duygusal bağların olduğu bir gerçektir (Seçer, 2005, s. 821). Sağlık sektöründe olması gereken en önemli kriterlerden biri hizmet kalitesidir. Dolayısıyla duygular karşı tarafla etkileşimde son derece önemlidir ve işgörenlerden duygularını kullanmak suretiyle, karşı tarafın memnuniyetini arttırmaları beklenmektedir (Basım & Beğenirbaş, 2012, s. 77). Hastalar tarafından algılanan hizmet kalitesinin yüksek olması için, yönetim süreçlerinde duygulara özel bir önem gösterilmesi gereklidir. Bu anlamda duygusal emek kullanımı, hizmet kalitesini sağlamanın temel koşullarından biri olarak görülmekte (Seçer & Tınar, 2004, s. 272) ve duygusal emek davranış stratejilerine daha bir kontrolcü yaklaşılmaktadır. Özellikle hizmet süreçlerinde işgören-hasta etkileşimi çok yoğun yaşanmakta, örgütün işgörenlerden işlerine duygularını da dâhil etmeleri beklentisi artmakta ve hizmetle ilgili süreçlerde duygusal emeğin rolü ön plana çıkmaktadır (Özdemir, Yalçın & Akbıyık, 2013, s. 302).

Post Modern endüstri döneminde hizmet sektörünün genişlemesiyle birlikte, sektörde çoğu işin gerekliliği olarak ortaya çıkan müşteriyle doğrudan iletişim, çalışanların iş ortamında uygun duygular sergileyebilmek için duygularını yönetmeleri zorunluluğunu doğurmuştur. Örgütsel yaşamda gerçekleşen duygu yönetimi, özel yaşamda gerçekleşen duygu yönetiminden farklı olarak, örgütün müşterilerle ilişkisi, kurumsal verimliliği ve imajı için de önemli olmakta, örgütün yönetimi ve denetimi altında gerçekleştirilmektedir. Örgütün kontrolünde, bir ücret karşılığında, işgörenlerin karşı tarafı etkilemek amacıyla sergiledikleri ve çoğu zaman gerçek duygularıyla uyuşmayan duygu gösterimleri “duygusal emek” adı altında kavramsallaştırılmakta ve günümüzde emeğin yoğun biçimde tartışılan bir boyutunu oluşturmaktadır (Karaman, 2017, s. 31).

Günümüz çalışma hayatının yoğun temposu işgörenleri yorgun, stresli, mutsuz yapmakta iken bu koşullar altında işgörenden örgütteki görevini başarılı bir şekilde yapması istenmektedir. Aslında işgörenden istenen, örgütte çalışırken hissettiği olumsuz duyguları karşı tarafa yansıtmaması olabildiğince hissettiğinden tamamen farklı duygular sergilemesidir. Hayatın her döneminde ulaşılmak istenen hedefler için çaba sarf edilir. Bu çaba bazen fiziksel bazende zihinseldir. İnsan ise duygusal bir varlıktır, bu yüzden çoğu zaman duygu olarak verilen çaba daha kıymetlidir. Çalışma yaşamında duygulara olan ilgi son yıllarda hızlı bir şekilde artış göstermiş olup duyguların etkisini göstermediği bir çalışma yaşamı düşünülememektedir. Eğitim kurumları ve sağlık sektörü gibi duygusal emek ağırlıklı, yüz yüze

ilişkilerin ve etkileşimin daha fazla olduğu örgütlerde bu etki daha da yüksektir. Çalışma hayatında insanlar zamanının çoğunu örgütte geçirmekte ve duygusal bir bağ kurabilmektedir. İşgörenin performansı ve davranışları üzerinde hem liderlerinin sergilemiş olduğu davranışlar hem de işgörenin sergilemiş olduğu duygusal emek etkilidir. Bu sebeple, çalışma, etik liderliğin duygusal emek davranışına etkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

1. Etik Liderlik

Lider ve etik arasındaki ilişki çok eskiye dayanmaktadır. Etik liderlik genellikle normatif iş etiği açısından tanımlanmıştır (Brown, 2007, s. 141). Normatif etik, bireye hayatı sırasında rehber olur ve kullanması gereken normları sağlar, yaşamımızı nasıl sürdürmemiz gerektiğini bildiren ahlaki ilkeleri araştırır, adil bir toplumun hangi unsurları içermesi gerektiğini gözler önüne sererek, bir insanı ahlaken iyi olarak tanımlayan şeylerin neler olduğunu sorgular (Cevizci, 2008, s. 7). Etik liderlik “bireysel davranışlar ve bireyler arası ilişkiler yoluyla normatif açıdan uygun olan davranışların sergilenmesi, bu türlü davranışların karar alma ve iki yönlü iletişim süreçleriyle işgörenler tarafından da sergilenmesinin teşvik edilmesi” şeklinde tanımlanmıştır (Brown vd. 2005, s. 120). Brown ve arkadaşları (2005) etik liderliği Bandura’nın (1986) sosyal öğrenme kuramı doğrultusunda açıklamışlardır. Bu kuram, etik liderlerin izleyicileri üzerinde nasıl etki bıraktığını ve onları neden etkilediğini açıklamakta yol göstermektedir (Brown & Trevino, 2006, s. 597). Liderin gösterdiği davranışlar ve bu davranışların sonuçları ancak gözlemlenerek öğrenilebilir. Bu yaklaşıma uygun olarak liderler çalışanların gözünde birer rol model olabilir (Mayer vd., 2012).

Etik liderlik yaklaşımında, izleyici davranışlarının etkilenme süreci öğrenme sürecinin önemini vurgulamaktadır. Sosyal öğrenme süreci, örgüt içerisinde etik davranışın yaygınlaştırılması ve olumlu sosyal davranışların sergilenmesinde ayrı bir önem kazanmaktadır. Böylelikle işgören, örgüt içerisinde kabul gören etik değerleri sosyal öğrenme yolu ile benimsemektedir. Etik liderlik de izleyicilerin gözlemlene yolu ile dolaylı öğrenme sürecini kapsayan bir liderlik yaklaşımıdır. Lider, etik yönlendirmeler ile izleyicilere rehberlik yaparak, izleyicilerin kendi deneyimlerinden öğrenmelerini sağlamaktadır. Bu çerçevede lider, rol model olarak örgüt içerisinde etik değerlerin oluşmasına ve kabul görmesine öncülük etmektedir (Brown, 2007, s. 145). Etik liderler; işgörelere karşı şefkatli ve yardımsever davranışlar sergileyerek, adil bir çalışma ortamı oluşturarak, etik erdemini merkezi haline gelerek, izleyenler tarafından taklit edilmektedirler (Bandura, 1986, s. 207). Bu nedenle etik liderlik; kişisel davranış, tutum, söylemler ve kişilerarası ilişkiler aracılığı ile etik yönetim

uygulamalarının gösterilmesi, hayata geçirilmesi, işgörenler ile kurulan ikili ilişkilerle bu tür tutum ve davranışların teşvik edilmesi ve güçlendirilmesi olarak tanımlanmıştır (Brown vd. 2005, s. 120). Etik liderlik; işgörenlerin davranışlarını yönlendirmek için etik standartlar geliştiren, değerlerle etik standartları bütünleştiren ve bu etik standartları etkili şekilde uygulayan bir liderlik biçimidir (Connack & Johns, 1995, s. 2).

Trevino ve arkadaşları etik liderliğin doğasını açıklamak için iki boyutlu bir yaklaşım benimsemiştir. İlk boyutunda, liderin sahip olduğu özellikler, davranışlar ve karar verme süreci tanımlanmıştır. *Ahlaki insan* olarak adlandırılan ilk boyut; liderin bireye özgü karakteristik özellikleri, davranışları ve karar verme sürecinin bütünü ifade etmektedir. Etik bir lider ise öncelikle dürüstlük, adalet, doğruluk ve güvenilirlik özelliklerine sahip olan ahlaklı bir kişidir. Ahlaklı bir kişinin davranışı, söylediklerinin de bir aynasıdır. İnsanlar söylemlerden çok eylemlere inanırlar. Ahlaklı bir kişi daima doğru olanı yapar ve etrafındakilerin saygısını, itibarını ve güvenini de düşünür. Ahlaklı bir kişi son derece iyi bir dinleyicidir ve kişiliğinin ahlaki olup olmadığı tartışması söz konusu bile değildir. *Ahlaklı yönetici* olarak adlandırılan ikinci boyut, bireyin etik liderlik özelliklerini geliştirmek için gösterdiği liderlik davranışını ifade etmektedir. Bunlar; sergilediği davranışlarla örnek olmak, ödüllendirmek, bireyleri takdir etmek ve etik değerler aracılığıyla iletişim kurmaktır. Bu bağlamda, kişilik özelliklerinin açıkça ifade edilmesi ve davranışlar ile takipçilere gösterilmesi de gerekmektedir. Böylelikle onlar da bu özellikleri görüp öğrenebilir, kendileri de bunları edinebilirler. Sağlam bir ödül ve takdir etme sistemi de bu bireyleri doğru olanı yapmaya, etrafındakilere önem vermeye ve kişisel olarak ne denli ahlaklı olduklarını göstermeye motive edecektir. Benzer biçimde, etik değerlerin ve etik karar verme ilkelerinin de uygun iletişim aracılığı ile karar verme süreçlerine dahil edilmesi, etik liderliğin teşvik edilmesine yardımcı olacaktır (Trevino vd., 2000, ss. 129-135).

2. Duygusal Emek

Alan yazına ilk olarak Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild'in 1983 yılında "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" isimli kitabın yayınlanmasıyla giren "Duygusal Emek" kavramı, bu tarihten itibaren giderek artan bir ilgi görmüştür. Hochschild'in hostesler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, hizmet sektöründe fiziksel ve zihinsel emeğe ek olarak, duyguların da bir emek-gücü faktörü olduğu üzerinde durulmuş, duygusal emek toplumsal yapıda açık bir şekilde görülebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri düzenleme şeklinde ifade edilmiştir (Hochschild, 1983, s.7).

Duygusal emek kavramı, konuya yapılan çalışmalarda benzer yaklaşımlar doğrultusunda tanımlanmıştır. Duygusal emeği, sosyal kimlik kuramı çerçevesinde inceleyen Ashforth ve Humphrey'e göre duygusal emek, uygun duyguyu sergileme eylemi olarak ifade edilmiştir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 89). Wharton (1999), duygusal emeği, işleri müşterilerle yakından etkileşim halinde olmayı gerektiren işgörenlerin örgüt tarafından kabul edilmiş duyguları gösterme çabası olarak tanımlamaktadır (s.160). Bir başka tanıma göre ise duygusal emek, "kişiler arası iş süreçlerinde, örgütün arzu ettiği duygusal davranışları yansıtmada gösterilen çaba, planlama ve kontrol" bütünüdür (Morris & Feldman, 1996, s. 987). Başbuğ ve arkadaşları (2010) da duygusal emeği en genel biçimde, "işgörenin işini yaparken duygularını düzenlemesi" olarak tanımlamışlardır.

Duygusal emek kişilerarası ilişkiler süresince örgüt yönetimi tarafından istenen duyguların gösterilmesidir (Morris & Feldman, 1996, s. 987). Bireyler duygusal gösterimlerini, çalışırken üstlendikleri rollerine özgü örgütsel beklentileri karşılamak için düzenlediklerinde, duygusal emek sergilemiş olurlar (Brotheridge & Lee, 2003, s. 365). İşörenlerin, müşteriler ya da çalışma arkadaşları gibi diğer insanların duygularını etkilemek için duygusal emek sergilemeleri sayesinde örgütsel hedeflere ulaşmak mümkün olduğundan (Diefendorf & Gosserand, 2003, s. 945), örgütler duygusal gösterimlerine ilişkin bazı beklentilere sahiptirler.

Alan yazın incelendiğinde araştırmacıların duygusal emeği farklı boyutlarda ele aldıkları görülmektedir. Hochschild (1983) tarafından yapılan çalışmada duygusal emek yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma olarak ele alınırken, Ashforth ve Humphrey (1993) bu boyutlara samimi davranışları da eklemiştir. Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) yapmış olduğu çalışma yaşamında duygusal emeğe yönelik bir ölçek uyarlama çalışmasında; yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve samimi duygular olmak üzere üç boyut belirlenmiştir.

2.1.Yüzeysel Rol Yapma

Yüzeysel rol yapma; gerçekte hissedilmeyen duyguların, duygusal davranış kurallarına uymak için, hissediliyormuş gibi yapılması ve duyguya uygun davranışların sergilenmesidir (Hochschild, 1979, s. 569). Yüzeysel rol yapma boyutunda işgörenin, işin gerektirdiği duygulardan farklı duygular hissederek istenilen davranışı içselleştirmeksizin göstermesi söz konusudur (Başbuğ vd., 2010, s. 257). Bu türden bir davranışta işgörenlerin sergiledikleri duygu gösterimleri, sözlü ve/veya sözsüz iletişim unsurlarını (yüz ifadeleri, mimik, duruş) barındırmaktadır (Özgen, 2010, s. 33). Bu boyutta, bireyler gerçek hislerini değiştirmedikleri halde, duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirmektedirler (Grandey,

2003, s. 87; Brotheridge & Grandey, 2002, s. 21). Brotheridge ve Lee'nin (2003) yapmış oldukları çalışmada, sahte duygularla sergilenen yüzeysel rol boyutunda müşteriler işgörenlerin duygularını kolaylıkla fark ettiklerinden tatmin olma duygusu daha azdır (s. 59).

2.2. Derinden Rol Yapma

Derinden rol yapma boyutu Kruml ve Geddes (2000) tarafından, duygusal emek olgusunun temeli olarak kabul edilmektedir (s. 12). Çünkü işgören bu davranış şeklinde duygusal olarak yoğun bir emek gücü harcamaktadır. Derinlemesine rol yapmada işgören, hissettiği duyguları gözden geçirip işin gereklilikleriyle uyumlaştırmaya çalışmaktadır. İşgören, mevcut duygularını gözden geçirme sonrasında, göstermekle yükümlü olduğu duyguları bizzat yaşayarak ve içselleştirerek duygu kontrolünde bulunmaktadır (Hochschild, 1983). Bu durum, işgörenin bir süre sonra işin gerektirdiği duygusal davranış kurallarını kendi doğal hisleriyle yüksek düzeyde çelişkiye düşmeksizin yansıtmalarını sağlayabilmektedir.

2.3. Samimi Duygular

Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından geliştirilmiş olmakla birlikte sonrasında Diefendorff, Croyle ve Gosserland (2005) tarafından tartışılan bir boyuttur. Samimi duygular alt boyutu Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye de uyarlanan anket çalışmasında da üçüncü boyut olarak ele alınmış ve son zamanlardaki çalışmalarda da sıklıkla kullanıldığı görülmüştür. Yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma boyutlarında hislerin açıkça veya stratejik olarak manipüle edilmesine odaklanmış iken, doğal olarak hissedilen duygu kendiliğinden olan ve gerçek duygulara dayanmaktadır (Anderson, 2014, s. 22). Ashforth ve Humphrey (1993)'e göre, Hochschild, işgörenlerin kendiliğinden oluşan ya da doğal tecrübelerle göstermiş oldukları davranışları görmezden gelmektedir. Hochschild'e göre işgörenler, kendiliğinden oluşan duygular için fazladan bir çaba sarf etmektedir (Anderson, 2014, s. 21). Morris ve Feldman (1996)'da işgörenlerin örgütün istediği davranışları gösterebilirler bile bu davranışları örgütün istediği davranışlarla örtüştürmek için yine çaba göstermek zorunda olduklarını vurgulamıştır (s. 995). Ashforth ve Humphrey (1993) ve Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005) ise, işgörenlerin herhangi bir çaba göstermeden ve gerçekten hissettikleri belirli davranışları, sergileyebileceklerini ifade etmektedir.

3. Etik Liderliğin Duygusal Emek Üzerine Etkisi

İş dünyasının artan karmaşık yapısı, bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler ve verimlilik artışı için işgörenler üzerinde yaratılan baskılar, işletmeleri belirli zorluklar ile yüz yüze bırakmıştır (Toor & Ofari, 2009). Son çeyrek yıl içerisinde yaşanan, WorldCom, Enron gibi etik skandallar ve etkileri pek çok zeminde gündemi meşgul etmektedir. Evrensel boyutta yaşanan bu krizler, liderlerin yönetsel kararlarda etik değerlerden saptıklarını; görevlerini yerine getirirken etik değerlerden uzaklaştıklarını ortaya koymaktadır (Palmer, 2009, s. 525). Liderlik çalışmalarında etik boyut ön plana çıkmış, etik liderlik kavramı alan yazında daha fazla ele alınır olmuştur. Brown vd. (2005) tarafından yapılan etik liderlik tanımı “eylemlerinde ve kişilerarası ilişkilerinde normatif uygunluk dâhilinde yönetim sergileyen; izleyicilere iki yönlü iletişim, pekiştirme ve karar almada ahlaki düşünce yapısını teşvik eden bir liderlik yaklaşımı” şeklindedir.

Yaşamın her döneminde hedeflere ulaşmak için belli bir emek verilir. Bu emek bazen bedensel bazen zihinseldir. İnsan ise duygusu olan bir varlıktır. Bu yüzden çoğu zaman duygu olarak verdiğimiz emekler daha kıymetlidir. Çalışma hayatı olan insanlar zamanının çoğunu iş yerinde geçirmekte ve çalışma hayatıyla duygusal bir bağ kurmaktadır. Yani çalışan iş yerinde duygusal bir emek harcamaktadır. Duygusal emek, işgörenlerin duygularını, çalışmakta olduğu örgütün isteklerine ve işin gerekliliklerine göre yönlendirerek yapmasıdır. Yani duygusal emek insanların duygularını yönetmeleri ve bu yönetim sonucunda gösterdikleri çabadır (Kafadar & Kaygın; 2017, s. 78). Özellikle insan unsurunun ön planda olduğu işlerde duyguların yoğunluğu daha da fazla hissedilmektedir. Eğitim kurumları ve sağlık sektörü gibi insan ağırlıklı ve yüz yüze ilişkilerin ve etkileşimin daha fazla olduğu örgütlerde bu beklentinin daha da üst seviyelerde olduğu bilinmektedir (Akçay & Çoruk, 2012).

Alan yazında duygusal emeğin sonuçlarının lider davranışları ile ilişkilendirildiğine yönelik çalışmalarla karşılaşmak mümkündür. Gardner, Fitcher ve Hunt (2009), yaptıkları çalışmada duygusal emeğin liderlerin özgünlüğüne etkisini incelemiştir. Araştırmada, algılanan ve lider tarafından hissedilen özgünlüğün yüzeysel rol yapma boyutu ile düşük, derinden rol yapma boyutu ile orta düzeyde ve samimi duyguların sergilenmesi ile yüksek düzeyde ilişkili olduğu yönünde değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Humprey (2012) ise liderlerin işgörenlerle ilişkilerinde samimi ve derinden rol yapma davranışı sergilemelerinin, işgörenlerin güvenini arttıracakını söylemektedir. Her iki araştırmada da lider davranışlarının samimi duygulara yönelmesi yolunda sonuçlar elde ettiği söylenebilir (Keleş, 2014, s. 73).

Tang, Gu ve Cui (2017) çalışmalarında duygusal emek kavramının liderlik yönünü incelemişler ve duygusal emeğin hizmet odaklı işletmeler için önemini vurgulayarak, liderin duygusal emeğinin işgörenler tarafından algılanışı ve hizmet performansına yansımalarına bakmışlardır. Gardner vd. (2016), liderin duygusal emeği üzerinde çalışmış ve yüzeysel rol ve derinden rol yapma yanında üçüncü bir rol olarak “samimi duygusal rol” boyutunu ortaya koymuşlardır. Liderin içten davranışlarının işgörenlerin içten davranışlarını ve hizmet performansını olumlu etkilediği sonucuna varmışlardır. Bunlara ek, liderin örgütsel uygulamalarının samimi duygularıyla tutarlı olması halinde beklenen örgütsel performansına yine olumlu katkı sunabileceğini savunmuşlardır.

Araştırmanın örneklem grubu olan sağlık sektöründe yapılan araştırmalar incelendiğinde, algılanan etik liderliğin, duygusal emek üzerindeki etkisinin yeterince araştırılmadığı görülmüştür. Alan yazın taraması sonucu elde edilen bulgulardan yola çıkarak, algılanan etik liderliğin duygusal emek üzerine etkisine yönelik aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

Hipotez₁: Algılanan etik liderliğin, duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez_{1a}: Algılanan etik liderliğin, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

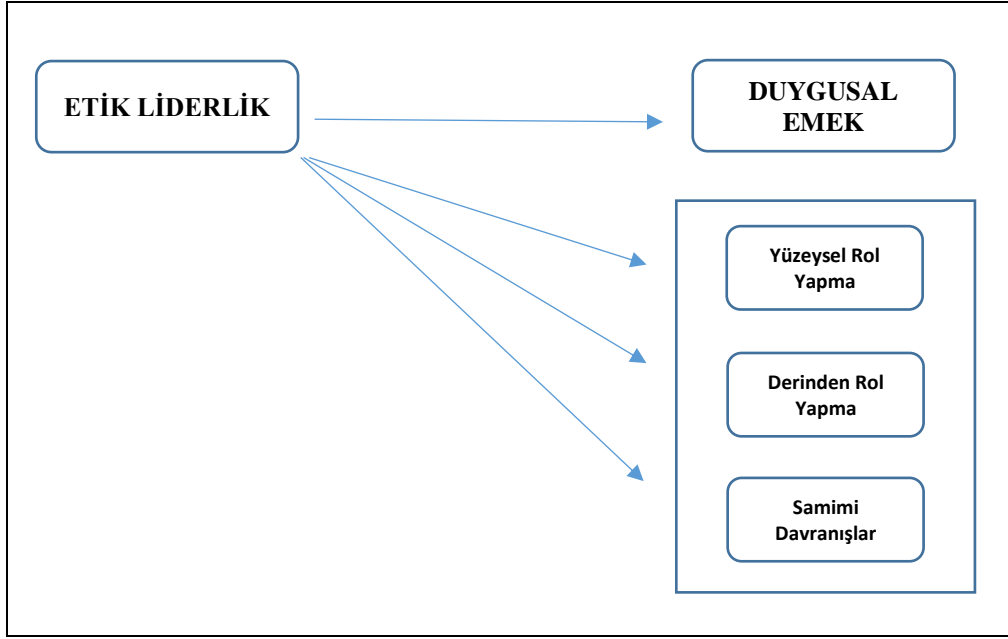
Hipotez_{1b}: Algılanan etik liderliğin, duygusal emeğin derinden rol yapma boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez_{1c}: Algılanan etik liderliğin, duygusal emeğin samimi duygular boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

4. Araştırmanın Yöntemi

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, algılanan etik liderliğin duygusal emek üzerine olan etkisini ortaya koymaktır. Çalışma, Amasya ilindeki sağlık kurumlarında hizmet gösteren sağlık çalışanlarının algıladığı etik liderliğin duygusal emek üzerine etkisi incelenme konusu yapılmıştır. Ayrıca, çalışmada etik liderliğin, duygusal emeğin ve alt boyutlarına yönelik etkilerini tespit etmek de ikincil amaçlar arasında yer almaktadır. Araştırma modeli aşağıdaki gibidir:



4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Sağlık çalışanlarının, etik liderlik ve duygusal emekle ilgili oluşturulan ifadeler hakkında değerlendirme yapması istenilen bu araştırmada sektör, duygusal emeğin yoğun olarak kullanıldığı sağlık sektörü olarak sınırlandırılmıştır. Türkiye genelinde sağlık sektöründe faaliyet gösteren sağlık çalışanlarının tamamına ulaşmanın güç olması, çalışmanın zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle Amasya ilindeki sağlık kurumlarında uygulanması, araştırmanın temel kısıtını oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında ulaşılmak istenen doktor ve hemşirelerin yoğun bir iş temposunda çalışmaları nedeniyle, ankete zaman ayıramamaları ve buna bağlı olarak geri dönüş oranının düşük olması da bir diğer kısıtlılıktır.

4.3. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Amasya ilinde sağlık sektöründe faaliyet göstermekte olan Sabuncuoğlu Şerafettin Etiğim ve Araştırma Hastanesi ile Amasya Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi sağlık çalışanlarından oluşmaktadır (N=1480). Araştırmaya yönelik veriler Haziran- Eylül 2018 tarihleri arasında toplanmıştır. Veri toplama aşamasında evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiş olmasına rağmen, tam sayıda katılım sağlanamamış, eksik doldurulan anket formları analiz dışında bırakılmıştır. İstatistiki değerlendirmeye alınabilecek olan veri sayısı 323 olarak gerçekleşmiştir.

4.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada verileri toplamak için oluşturulan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde çalışanların demografik bilgilerine ilişkin sorular, ikinci bölümde algılanan etik liderlik, üçüncü bölümde ise duygusal emek ve boyutlarına ilişkin sorular yer almaktadır. Araştırma verileri için uygulanan anket, çalışanlara elden dağıtılıp yüz yüze yapılmıştır.

Etik Liderlik Ölçeği: Yöneticilerin etik liderlik özelliklerini ölçmek için Brown vd. (2005) tarafından geliştirilen, toplam 10 ifadeden oluşan etik liderlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçeye çevirisi, geçerliliği ve güvenilirliği Tuna, Bircan ve Yeşiltaş (2012) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin güvenilirliğine ilişkin olarak Cronbach Alfa (α) katsayısı 0.92 şeklinde hesaplanmıştır. Soruların ölçülmesinde, (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum yargılarından oluşan 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği: İşgörenlerin duygusal emek davranışlarını ölçebilmek için, Kruml ve Geddes (2000) ile Grandey'in (2003) ölçeklerinden uyarlanarak Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen; Türkçe çevirisi Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan yüzeysel, derin ve samimi davranış boyutlarını içeren ve 13 ifadeden oluşan duygusal emek ölçeği kullanılmıştır.

Anket formu 7'si demografik bilgilere yönelik olmak üzere toplam 30 sorudan oluşmaktadır. Anket çalışması yüzyüze gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1: Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlikleri İçin Cronbach's Alpha Katsayısı Bulguları

	Madde sayısı	α _
Yüzeysel rol	6	,926
Derinden rol	4	,849
Samimi duygular	3	,872
Duygusal emek ölçeği	13	,855
Etik liderlik ölçeği	10	,945

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.

5. Analiz ve Bulgular

5.1. Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan işgörenler yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, görev, kıdem, hastanede çalışılan birim değişkenleri esas alınarak istatistiksel açıdan değerlendirilmiştir. Tablo 2, katılımcıların demografik değişkenlere göre dağılımını göstermektedir.

Tablo 2: Ankete Katılan Çalışanların Demografik Bilgilerinin Frekans Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde	Görev	Sayı	Yüzde
Kadın	185	53,9	Doktor	40	11,7
Erkek	158	46,1	Hemşire-ebe	92	26,8
Medeni durum	Sayı	Yüzde	Memur	53	15,5
Evli	242	70,6	Şef	10	2,9
Bekar	101	29,4	Teknisyen	32	9,3
Yaş grupları	Sayı	Yüzde	Tekniker	40	11,7
18-25 yaş	46	13,4	Sekreter	20	5,8
26-35 yaş	104	30,3	Diğer	56	16,3
36-45 yaş	116	33,8	Birim	Sayı	Yüzde
46-55 yaş	69	20,1	Poliklinik/Klinik	139	40,5
56 yaş ve üstü	8	2,3	Laboratuvar	16	4,7
Kıdem	Sayı	Yüzde	İdari birim	94	27,4
1-5 yıl	74	21,6	Diğer	94	27,4
6-10 yıl	75	21,9	Eğitim	Sayı	Yüzde
11-15 yıl	62	18,1	İlköğretim	12	3,5
16-20 yıl	44	12,8	Lise	96	28,0
21-25 yıl	47	13,7	Lisans	206	60,1
26 yıl ve üstü	41	12,0	Lisansüstü	29	8,5
Toplam	343	100,0	Toplam	343	100,0

Tablo 2’de görüldüğü üzere, işgörenlerin %33,8’i 36-45 yaş aralığında, %53,9’u kadın, %60,1’i lisans mezunudur. Katılımcıların %21,9’u kurumda 6-10 yıl arası bir tecrübeye sahiptir. Ayrıca katılımcıların çoğunluğunu hemşireler oluşturmaktadır.

5.2. Anketlerin Geçerlilik Testi

Duyusal Emek ölçeği maddelerinin ve Etik Liderlik ölçeği maddelerinin geçerlilik testi Doğrulayıcı Faktör Analizi ile yapılmıştır.

Yüzeysel rol boyutu maddelerinin, duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma boyutu üzerindeki etkileri Tablo 3’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre maddelerin hepsinin de yüzeysel rol yapma boyutu üzerindeki etkileri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Standart etki katsayılarına göre en yüksek etki “de5- Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım” maddesine, en düşük etki “de1- Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım” maddesine ait olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Yüzeysel Rol Boyutu Maddelerinin Boyut Üzerindeki Etkileri

YROL	Birinci düzey DFA				İkinci düzey DFA				P
	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kritik değer	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kritik değer	
de1	1	0,739			1	0,85			
de2	1,021	0,849	0,052	19,5	0,933	0,89	0,045	20,686	***
de3	0,891	0,752	0,065	13,748	0,768	0,744	0,049	15,838	***
de4	1,03	0,840	0,067	15,477	0,864	0,815	0,049	17,566	***
de5	1,111	0,890	0,07	15,872	0,843	0,776	0,05	16,792	***
de6	0,994	0,791	0,06	16,463	0,846	0,773	0,051	16,747	***

Derinden rol boyutu maddelerinin, duygusal emek ölçeğinin derinden rol boyutu üzerindeki etkileri Tablo 4’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre maddelerin hepsinin de derinden rol yapma boyutu üzerindeki etkileri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Standart etki katsayılarına göre en yüksek etki “de8- Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım” maddesine, en düşük etki “de7- Hastalarla ilgilenirken göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım” maddesine ait olduğu görülmektedir.

Tablo 4: Derinden Rol Boyutu Maddelerinin Boyut Üzerindeki Etkileri

DROL	Birinci düzey DFA				İkinci düzey DFA				P
	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kritik değer	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kritik değer	
de7	1	0,684			1	0,565			
de8	1,097	0,861	0,085	12,867	1,213	0,787	0,103	11,78	***
de9	1,037	0,788	0,084	12,296	1,401	0,877	0,133	10,532	***
de10	0,888	0,704	0,08	11,117	1,216	0,798	0,118	10,281	***

Samimi duygular boyutu maddelerinin duygusal emek ölçeğinin samimi duygular boyutu üzerindeki etkileri Tablo 5’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre maddelerin hepsinin de samimi duygular boyutu üzerindeki etkileri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Standart etki katsayılarına göre en yüksek etki “de12- Hastalara gösterdiğim

duygular kendiliğinden ortaya çıkar” maddesine, en düşük etki “de11- Hastalara gösterdiğim duygular samimidir” maddesine ait olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Samimi Duygular Boyutu Maddelerinin Boyut Üzerindeki Etkileri

DDUY	Birinci düzey DFA				İkinci düzey DFA				P
	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kritik değer	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kritik değer	
de11	1	0,710			1	0,708			
de12	1,255	0,917	0,082	15,331	1,242	0,916	0,082	15,195	***
de13	1,258	0,886	0,083	15,219	1,256	0,882	0,083	15,18	***

Etik liderlik ölçeği maddelerinin ölçek üzerindeki etkileri Tablo 6’da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre maddelerin hepsinin de ölçek üzerindeki etkileri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Standart etki katsayılarına göre en yüksek etki “et4- Bu kurumda yöneticiler, işgörenlerin fikirleriyle yakından ilgilendirirler” maddesine, en düşük etki “et2- Bu kurumda yöneticiler, etik standartları ihlalden işgörelere yaptırım uygularlar” maddesine ait olduğu görülmektedir.

Tablo 6: Etik Liderlik Ölçeği Maddelerinin Ölçek Üzerindeki Etkileri

E_LDR	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kritik değer	P
et1	1	0,854			
et2	0,613	0,558	0,055	11,167	***
et3	0,643	0,651	0,047	13,581	***
et4	0,978	0,888	0,044	22,237	***
et5	0,921	0,832	0,047	19,707	***
et6	0,847	0,811	0,045	18,843	***
et7	0,874	0,83	0,045	19,569	***
et8	0,862	0,846	0,043	20,241	***
et9	0,864	0,83	0,044	19,62	***
et10	0,907	0,84	0,045	20,029	***

5.3. Korelasyon Analizi

Duygusal emek ölçeği boyutlarının birinci düzey faktör analizine göre kendi aralarındaki korelasyon katsayıları Tablo 7’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre tüm ikili korelasyon katsayıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. En yüksek ilişki derinden rol boyutu ile samimi duygular boyutu arasında, en düşük ilişki ise yüzeysel rol ile samimi duygular boyutu arasında ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüzeysel rol ile samimi duygular arasında negatif korelasyon olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Duygusal Emek Ölçeği Boyutlarının Kendi Aralarındaki Korelasyonları

	YROL	DROL	SDUY
YROL	1	0,345	-0,118
DROL	0,345	1	0,401
DDUY	-0,118	0,401	1

5.4. Regrasyon Analizi

Açıklayıcı değişken (bağımsız değişken) etik liderlik, açıklanan değişken (bağımlı değişken) duygusal emek alınarak oluşturulan doğrusal regresyon modeli Tablo 8’de verilmiştir. Yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca modelin belirleme katsayısı (düzeltilmiş) 0,113 olarak hesaplanmıştır. Buna göre duygusal emek değişkenindeki değişkenliğin %11,3’ü doğrusal regresyon modeli aracılığıyla etik liderlik değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Regresyon modelinin katsayılarının anlamlılığı için yapılan student-t testine göre her iki katsayı da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu bulgulara göre duygusal emek DEMK ve etik liderlik ETLD olmak üzere regresyon doğrusunun tahmini olarak elde edilir. Standart regresyon katsayısına göre etik liderlik değişkenindeki 1 birim artışın duygusal emek değişkeninde 0,341 birim artışa neden olması beklenir.

$$DEMK = 2,280 + 0,245 \times ETLD$$

Tablo 8: Algılanan Etik Liderliğin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi İçin Doğrusal Regresyon Bulguları

	Regresyon katsayıları	Standard regresyon katsayıları	t	p
Sabit	2,280		18,808	0,000
Etik Liderlik	0,245	0,341	6,690	0,000
R	R kare	Düzeltilmiş R kare	F	p
,341	0,116	0,113	44,752	,000

Tablo 9: Algılanan Etik Liderlik Ve Duygusal Emek İlişisine Yönelik Hipotez Sonuçları

Hipotez		Sonuç
Hipotez ₁	Algılanan etik liderliğin, duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL

Açıklayıcı değişken (bağımsız değişken) etik liderlik, açıklanan değişken (bağımlı değişken) yüzeysel rol yapma boyutu alınarak oluşturulan doğrusal regresyon modeli Tablo 10’da verilmiştir. Yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca modelin belirleme katsayısı (düzeltilmiş) 0,051 olarak hesaplanmıştır. Buna göre yüzeysel rol değişkenindeki değişkenliğin %5,1’i doğrusal regresyon modeli aracılığıyla etik

liderlik değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Regresyon modelinin katsayılarının anlamlılığı için yapılan student-t testine göre her iki katsayı da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu bulgulara göre yüzeysel rol YROL ve etik liderlik ETLD olmak üzere regresyon doğrusunun tahmini olarak elde edilir. Standart regresyon katsayısına göre etik liderlik değişkenindeki 1 birim artışın yüzeysel rol değişkeninde 0,233 birim artışa neden olması beklenir.

$$YROL = 1,634 + 0,257 \times ETLD$$

Tablo 10: Etik Liderliğin Yüzeysel Rol Üzerindeki Etkisi İçin Doğrusal Regresyon Bulguları

	Regresyon katsayıları	Standard regresyon katsayıları	t	p
Sabit	1,634		8,507	0,000
Etik Liderlik	0,257	0,233	4,418	0,000
R	R kare	Düzeltilmiş R kare	F	p
,233	0,054	0,051	19,516	,000

Tablo 11: Algılanan Etik Liderlik Ve Yüzeysel Rol Yapma Boyutuna Yönelik Hipotez Sonuçları

Hipotez		Sonuç
Hipotez _{1a}	Algılanan etik liderliğin, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL

Açıklayıcı değişken (bağımsız değişken) etik liderlik, açıklanan değişken (bağımlı değişken) derinden rol yapma boyutu alınarak oluşturulan doğrusal regresyon modelinin Tablo 12’de verilmiştir. Yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca modelin belirleme katsayısı (düzeltilmiş) 0,09 olarak hesaplanmıştır. Buna göre derinden rol değişkenindeki değişkenliğin %9’u doğrusal regresyon modeli aracılığıyla etik liderlik değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Regresyon modelinin katsayılarının anlamlılığı için yapılan student-t testine göre her iki katsayı da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu bulgulara göre yüzeysel rol DROL ve etik liderlik ETLD olmak üzere regresyon doğrusunun tahmini olarak elde edilir. Standart regresyon katsayısına göre etik liderlik değişkenindeki 1 birim artışın derinden rol değişkeninde 0,305 birim artışa neden olması beklenir.

$$DROL = 2,353 + 0,301 \times ETL D$$

Tablo 12: Algılanan Etik Liderliğin Derinden Rol Üzerindeki Etkisi İçin Doğrusal Regresyon Bulguları

	Regresyon katsayıları	Standard regresyon katsayıları	t	p
Sabit	2,353		13,980	0,000
Etik Liderlik	0,301	0,305	5,917	0,000
R	R kare	Düzeltilmiş R kare	F	p
,305	0,093	0,090	35,005	,000

Tablo 13: Algılanan Etik Liderlik Ve Derinden Rol Yapma Boyutuna Yönelik Hipotez Sonuçları

Hipotez		Sonuç
Hipotez _{1b}	Algılanan etik liderliğin, duygusal emeğin derinden rol yapma boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL

Açıklayıcı değişken (bağımsız değişken) etik liderlik, açıklanan değişken (bağımlı değişken) samimi duygular alınarak oluşturulan doğrusal regresyon modelinin Tablo 14’de verilmiştir. Yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca modelin belirleme katsayısı (düzeltilmiş) 0,026 olarak hesaplanmıştır. Buna göre samimi duygular değişkenindeki değişkenliğin %2,6’sı doğrusal regresyon modeli aracılığıyla etik liderlik değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Regresyon modelinin katsayılarının anlamlılığı için yapılan student-t testine göre her iki katsayı da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu bulgulara göre doğal duygular DDUY ve etik liderlik ETL D olmak üzere regresyon doğrusunun tahmini olarak elde edilir. Standart regresyon katsayısına göre etik liderlik değişkenindeki 1 birim artışın samimi duygular değişkeninde 0,170 birim artışa neden olması beklenir.

$$DDUY = 3,475 + 0,147 \times ETL D$$

Tablo 14: Algılanan Etik Liderliğin Samimi Duygular Üzerindeki Etkisi İçin Doğrusal Regresyon Bulguları

	Regresyon katsayıları	Standard regresyon katsayıları	t	p
Sabit	3,475		22,711	0,000
Etik Liderlik	0,147	0,170	3,186	0,002
R	R kare	Düzeltilmiş R kare	F	p
,170	0,029	0,026	10,149	,002

Tablo 15: Algılanan Etik Liderlik ve Samimi Duygular Boyutuna Yönelik Hipotez Sonuçları

Hipotez		Sonuç
Hipotez _{1c}	Algılanan etik liderliğin, duygusal emeğin samimi duygular boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL

SONUÇ

Amasya ili sağlık sektöründe çalışan 343 sağlık çalışanını içeren araştırmada yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda algılanan etik liderlik ve duygusal emek arasında pozitif yönde anlamlı bir etki olduğu görülmüştür. Bu sonuç literatürdeki çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Gardner vd., 2009; Humphrey, 2012; Kafadar ve Kaygın, 2017; Çetin, 2018). Çalışmanın ampirik kısmı için öncelikle Faktör ve Güvenilirlik Analizi uygulanmıştır. Doğrulamalı Faktör Analizi sonucunda, faktör yükü 0,500'ün altında olan ifadeye rastlanmamıştır. Duygusal emek değişkeni 3 alt boyut altında yoğunlaşmıştır. Bu boyutlar Yüzeysel Rol Yapma, Derinden Rol Yapma ve Samimi duygular olarak isimlendirilmiştir. Çalışmada, Yüzeysel Davranış boyutu için 5; Derinlemesine davranış boyutu için 4; Samimi duygular boyutu için 3; Algılanan etik liderlik için 10 ifade ile güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Demografik ve sosyo-ekonomik veriler değerlendirildikten sonra SPSS 18 Modeli kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir.

Yapılan Pearson korelasyon analizine göre etik liderliğin duygusal emekle pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Buna göre duygusal emek değişkenindeki değişkenliğin %11,3'ü doğrusal regresyon modeli aracılığıyla algılanan etik liderlik değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Algılanan etik liderlikteki bir birim artış duygusal emek değişkenini 0,341 birim arttıracaktır. Buna ek olarak etik liderliğin duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol yapma boyutu ile model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Etik liderliğin yüzeysel rol yapma boyutu üzerindeki etkisi 0,051 olarak çıkmıştır. Algılanan etik liderlikteki bir birim artış duygusal emek değişkenini 0,233 birim arttıracaktır. Yüzeysel rol yapma boyutunda işgören örgütün istediği davranışları karşı tarafa sunmak için duygusal emek harcamaktadır. İşgören yüzeysel rol yaparken ona etkileyen birçok neden olabilir bunlardan biri de etik liderliktir. Algılanan etik liderlik, duygusal emeğin derinden rol yapma boyutunu yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Etik liderliğin derinden rol yapma davranışı üzerindeki etkisi 0,090 olarak çıkmıştır. Algılanan etik liderlikteki bir birim artış derinden rol yapma değişkenini 0,305 birim arttıracaktır. Derin davranışta bulunan işgören, duygularını işin gerektirdiği şekilde hissedebilmek için çaba harcamaktadır. Algılanan etik

liderlik, duygusal emeğin samimi duygular boyutunu yapılan ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Samimi duygular değişkenindeki değişkenliğin %2,6'sı doğrusal regresyon modeli aracılığıyla etik liderlik değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Algılanan etik liderlik bir birim arttığında işgörenlerin samimi duygular sergileme düzeyi 0,170 artmaktadır. Örgütte bir hizmet verirken işgörenlerin sergilemiş oldukları davranışları gerçekten hissederek sergiledikleri davranışlardır.

Yapılan araştırmanın Amasya ili ile sınırlı kalması nedeniyle elde edilen sonuçların genellenebilmesi için, benzer çalışmaların farklı şehirlerde ve farklı kurumlarda da yapılması gerekmektedir. Bu sayede çalışmanın geçerlilik ve güvenilirliği daha doğru bir şekilde ortaya çıkabilir. Araştırmayı devlet ve özel hastaneler karşılaştırması ile yapılması etik liderliğin sınırların belirlenmesi açısından önemli olacaktır. Kamuya ait sağlık kurumlarında ve özel sağlık kurumlarında yapılması aralarındaki duygusal emek ve algılanan etik liderlik boyutlarının araştırılması açısından önemli bulgular sağlayacaktır. Etik liderliğin etkileri konusunda büyük ölçekli araştırmalar sağlık hizmetleri yönetimi konusunda önemli adım olabilir. Literatürde etik liderlik ve duygusal emek konularında yapılan ampirik çalışmalar oldukça yetersiz sayıdadır. Bu nedenle bu çalışmanın gelecekte bu konuyla ilgili çalışma yapacak olan araştırmacılara yardımcı olacağına inanılmaktadır. Bu kapsamda gelecekte yapılacak çalışmalarda daha geniş bir örnekleme kapsayacak şekilde farklı sektörlerde ve şehirlerde yapılmasının literatürü zenginleştireceği düşünülmektedir. Ayrıca etik liderlik ve duygusal emeğin farklı bağımlı değişkenler (Örneğin; iş performansı, iş tatmini, tükenmişlik, örgütsel bağlılık vb.) ile ilişkisinin incelenebileceği düşünülmektedir.

Kaynaklar

Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1 (1), 3-25.

Anderson, L. B. (2014). “There goes another little chip of your heart”: Exploring the intersections of communication, emotional Labor, and age. Doctoral Dissertation. Purdue University. West Lafayette, Indiana.

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.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action*. Englewood Cliff- NJ: Prentice-Hall.

Basım, H. N., ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1). 77-90.

Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. 58. 253-274.

Brotheridge, C. and Grandey, A. (2002), Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*. 60. 17-39.

Brotheridge, C. and Lee, R. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 76. 365-379.

Brown, M.E. (2007), Misconceptions of ethical leadership: How to avoid potential pitfalls. *Organizational Dynamics*. 36(2). 140-155.

Brown, M.E. and Trevino, L.K. (2006). Ethical leadership: A review and future directions. *The leadership quarterly*. 17(6). 595-616.

Brown, M.E., Trevino, L.K., and Harrison, D.A. (2005), Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 97. 117- 134.

Calabrese, R.L. (1988.). Ethical leadership: A prerequisite for effective schools. *NASSP Bulletin*, 7(512). 1-4.

Cevizci, A. (2008). *Etiğe giriş*. İstanbul: Paradigma Yayınları.

Connock, S. and Johns, T. (1995). *Ethical leadership*. London: Institute of Personnel and Development.

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.

Diefendorff, J.M. and Gosserand, R.H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective”. *Journal of Organizational Behavior*. 24(8). 945-959.

Gardner, W.L., Fitcher, D., and Hunt, J.G. (J). (2009). Emotional labor and leadership: A threat to authenticity?. *The Leadership Quarterly*. 20. 466-482.

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.

Haban, M.M. (2018). *Ortaöğretim kurum yöneticilerinin etik liderlik davranışlarına ilişkin bir karma yöntem çalışması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. T.C. Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı. Gaziantep.

Hochschild, A R. (1983). *The managed heart: Commercialism of human feeling*. Berkeley: Los Angeles University of California Press.

Hochschild, A.R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*. 85(3). 551-575.

Humprey, R.H (2012). How do leaders use emotional labor?. *Journal of Organizational Behavior*. 33. 740-744.

Kafadar B.S. ve Kaygın, E., (2017). Liderlik ve duygusal emek ilişkisi: Kafkas Üniversitesi örneği. *Çukurova Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*. 21(2). 77-96.

Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat Dergisi*. 3(1), 30-56.

Keleş, Y. (2014). *Örgütsel adaletin duygusal emek üzerindeki etkisi: Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Ankara.

Kızıldağ, D. ve Sayılı, H. (2007). Yönetmel etik ve yönetmel etiğın oluşmasında insan kaynakları yönetiminin rolünü belirlemeye yönelik bir analiz. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 1(9). 231-251.

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.

Mayer, D.M., Aquino, K., Greenbaum, R.L. and Kuenzi, M. (2012). Who displays ethical leadership, and why does it matter? An examination of antecedents and consequences of ethical leadership. *Academy of Management Journal*. 55(1). 151-171.

Mayer, D.M., Kuenzi, M. and Greenbaum, R.L. (2010). Examining the link between ethical leadership and employee misconduct: The mediating role of ethical climate. *Journal of Business Ethics*. 95. 7-16.

Morris, J.A. and Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 21(4). 906-1010.

Özdemir, G., Yalçın, M. ve Akbıyık, M. (2013). Hizmet sektöründe duygusal emek davranışlarının müşteri ilişkileri üzerindeki etkisi: Boyner örneği. *e-Journal of New World Sciences Academy*. 8(3). 301-320.

Özgen, I. (2010). *Turizm işletmelerinde duygusal emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Palmer, D.E. (2009). Business leadership: Three levels of ethical analysis. *Journal of Business Ethics*. 88. 525- 536.

Sabuncuoğlu, Z. (2011). *İşletme Etiği* (1. Baskı). İstanbul: Beta Basım.

Seçer, Ş. ve Tinar, M. Y. (2004). *İş yerinde tükenmişlik kaynağı olarak duygusal emek: hemşireler üzerinde yapılan bir araştırma*. 9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı. 814-830.

Seçer, Ş., (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. 50. 813-834.

Tang, X.-L., Gu, Y.-K. and Cui, L. (2017). Influence of leader and employee emotional labor on service performance: A hierarchical linear modeling approach. *Social Behavior And Personality: An International Journal*. 45(8). 1233-1244.

Toor, S. T. and Ofori, G. (2009). Ethical leadership: Examining the relationships with full range leadership model, employee outcomes, and organizational culture. *Journal of Business Ethics*. 90(4). 533.

Trevino, L. K., Hartman, L. P., & Brown, M. (2000). Moral person and moral manager: How executives develop a reputation for ethical leadership. *California Management Review*. 42(4). 128-142.

Tuna, M., Bircan, H., ve Yeşiltaş, M. (2012). Etik liderlik ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: Antalya örneği.” *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*. 26 (2). 143-156.

Van den Akker, L., Heres, L., Lasthuizen, K. And Six, F. (2009). Ethical leadership and trust: It’s all about meeting expectations. *International Journal of Leadership Studies*. 5(2). 102-122.

Wharton, A. S. (1999). The psychological consequences of emotional labour. *The Annals of The American Academy of Political and Social Science*. 561. 158–176.

Yılmaz, E. (2006). *Okullardaki örgütsel güven düzeyinin okul yöneticilerinin etik liderlik özellikleri ve bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Doktora Tezi, (189460). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.