



Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Gösterimlerine İlişkin Çok Değişkenli Bir Araştırma: Bursa Örneği¹

Araştırma Makalesi/Research Article

Bilal EZİLMEZ* Umut EROĞLU**

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, duygusal emek gösterim stratejilerini şekillendiren öncülleri ve bu gösterim stratejilerinin sonuçlarını analiz etmektir. Hipotezler, yapısal eşitlik modeli kullanılarak Lisrel programı ile test edilmiş ve Anova ve t-testleri de gerekli faktör analizleri yapılmıştır. Sağlık çalışanlarının duygusal gösterim stratejilerinden derin duygusal emek gösteriminin, araştırma değişkenlerinden sadece duygusal tükenmişlik dışındaki diğer tüm değişkenlerle anlamlı ve pozitif bir ilişkisi olduğu görülmüştür. Dindarlığın derin duygusal emek üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Duygusal tükenmişliğin duygusal emek davranışlarının performansına aracılık etkisi de diğer bir sonuçtur.

Anahtar Kelimeler: *Duygusal Emek Gösterimleri, Öncüller, Sonuçlar, Yapısal Eşitlik Modeli*

A Study On The Emotional Labor Displays Of Bursa Health Workers

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the antecedents that shape the strategies of emotional labour displays and the consequences of those display strategies. Hypotheses were tested with the Lisrel program using the structural equation model. Anova and t- tests were also performed with the necessary factor analyses. It was seen that the deep acting behaviours of the health workers' as emotional display strategy had a meaningful and positive relationship with all but the emotional exhaustion of the research variables. It was found that religiosity has positive effect on deep emotional labor displays. Emotional exhaustion has mediating effects on the performance for emotional labor behaviors.

Keywords: *Emotional Labour Displays, Antecedents, Consequences, Structural Equation Model*

¹ 2018 yılında MECAS-III konferansında Budapeşte'de bildiri olarak sunulmuş olup Bilal Ezilmez'in doktora tezinden oluşturulan bir çalışmadır.

* Dr. Öğr. Üyesi, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, Yönetim ve Organizasyon, bezilmez@bandirma.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6806-8376>

** Dr. Öğr. Üyesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Yönetim ve Organizasyon, erogluumut@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3102-1763>

GİRİŞ

İnsan yaşamında çok önemli olan duyguların özel yaşamda olduğu kadar örgütler için de önemli hale gelmesi modern işletmecilik yaklaşımlarının gelişimiyle birlikte başlamıştır. 1980'li yıllarla birlikte işyerinde duygular çok daha önem kazanmış ve duyguların insan yaşamındaki yeri, işteki duyguların varlığı ve dışa vurum biçimi, örgütlerin ve çalışanların performanslarında duyguların rolü önemli araştırma konuları haline gelmiştir. Bu gibi nedenler duyguları yönetebilmeyi insan yaşamının her alanında ve aşamasında ihmal edilemez bir önemli bir konu haline getirmiştir. Çalışanın müşteri veya hizmet alana karşı sergilediği davranışlardaki duygusal etkenler ve bunları daha iyi anlama çabaları da bu çerçevede örgütlerde duygu olgusunu çok yönlü olarak incelenmeye değer kılmıştır.

Duygusal emek en geniş anlamıyla çalışanların aldığı ücret karşılığında duygularını işverenin istediği ve işinin gerektirdiği amaçlar doğrultusunda kullanması olarak tanımlanabilir. Örgütler belirli kurallar koyarak çalışanlarından müşterilerine ve diğer paydaşlarıyla ilişkilerinde birtakım duyguları göstermelerini istemektedirler. Duygusal davranış kuralları olarak adlandırılan bu kurallar, örgütler tarafından talep edilen duygu gösterimlerinin standartlaştırılmasını sağlayan kurallardır.

Bu çalışmada duygusal emeğin öncülleri, gösterim stratejileri ve sonuçları birlikte incelenmiştir. Duygusal emeğin bireysel öncülleri olarak duygusal emek davranış kurallarına verilen önem ve dindarlık, örgütsel öncüller olarak duygusal gösterim kurallarının açıklığı, duygusal davranış kuralları pozitif içerik gösterimi ile duygusal davranış kuralları negatif içerik gösterimi ve örgütsel destek algısı ele alınırken; derin, yüzeysel ve doğal duygusal emek gösterimlerinin sonuçları olarak da duygusal tükenmişlik ve çalışan performansı ele alınmıştır.

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

Hochschild'in duygusal emek kavramını ilk kez kuramsallaştırarak ortaya koyduğu "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" adlı çalışmasında (1983) duygusal emek kavramını kullanarak müşterilere hizmet sektöründe (hostesler, çağrı merkezi çalışanları gibi) hizmet sunumu yapılırken ortaya çıkan duyguların analizini yapmıştır. Hochschild (1983)'in adı geçen bu çalışmasındaki ana fikire göre sosyal norm bazlı duyguların yönetimi, örgüt işgörenleri duygularını yönettiğinde ve sosyal normları sadece kendisi belirlediğinde bile çaba göstermeyi gerektirir ve bu da duyguların bir emek haline dönüşerek metalaşmasına neden olmaktadır.

İş yaşamında örgütteki davranışların anlaşılması açısından duygular oldukça önemlidir ve onlar davranışları birçok şekilde etkilediğinden örgütsel davranış alanında bu konu gittikçe daha çok dikkat çekmektedir (Çeçen, 2002; Özkalp ve Cengiz, 2003). Günümüzde örgütlerdeki iş ortamında duyguların oldukça etkileyici unsurlar olduğu anlaşıldığından duygular iş yaşamında ve genelde

insanların hayata yönelik bakış açısını, moralini ve performansını olumlu ya da olumsuz şekilde etkilediğinden çalışanlar için de hayati önem taşımaktadır (Akçay ve Çoruk, 2012). Duygular, çalışanların performansını etkileyen güçlü bir psikolojik güçtür ve iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Duyguların yönetilmesi (Gross, 1998; Gross, 2015) giderek duyguların iş yerinde belirli kurallara göre gösterilmesini sonuç veriyor ve bunun sonucu stratejik olarak sergilenen davranışa duygusal emek adı veriliyor (Grandey vd., 2010; Grandey, 2015; Niven, 2016; Grandey ve Sayre, 2019). Duygusal emek ilgili alan yazında bu trendin en yeni kavramlarından biridir ve doğru yönetilirse örgütlere, özellikle hizmet kesimindeki örgütlere, olumlu sonuçlar sağlayabilmektedir (Kart, 2011; Eroğlu, 2010).

Ayrıca, TÜİK verilerine göre ülkemizde çalışan nüfusun yarısından fazlası (%53.1) hizmet sektöründe istihdam edilmektedir. Dolayısı ile çok sayıda meslek için duygular, duyguların yönetimi ve istenen duygunun gösterimi günümüzde bir gereklilik haline gelmiş bulunmaktadır (www.tuik.gov.tr).

Günümüzde Duygusal Emegin bu denli yaygınlaşmasının altındaki temel etken çalışanların duygularını ne şekilde sergileyeceğinin kendilerine bırakılmayıp bazı kurallara bağlanmış olmasıdır. Bu nedenle duyguların düzenlenmesi, yönetilmesi bir emek olarak kabul edilmeye başlandığı gibi stratejik önem de kazanmış durumdadır. Özellikle sağlık gibi kilit hizmet sektörlerinde artık çalışan tarafından sergilenen emek büyük oranda duygular ile ortaya konulmaktadır (Hochschild, 1983).

Tablo 1. Duygusal Emek ile İlgili Kavramlar

Duygu ile ilgili kavramlar	Tanım
Duygusal Emek (DE)	Diğerlerinin zihinlerindeki uygun durumu oluşturan dışa dönük yüz ifadesini "uyarım" ile veya "baskılayarak" sürdürebilmek için bir çalışanın yaptıklarıdır. Bir ücret karşılığında duyguların yönetilmesidir.
Yüzeysel DE	Çalışanların gerçek hislerini değiştirmedikleri halde, duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirdikleri davranış biçimidir.
Derinlemesine DE	Çalışanların gerçek hislerini çaba göstererek kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmesidir.
Doğal DE	Çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları hâlihazırda zaten hissediyor olmaları durumunda ortaya çıkan davranış türüdür.
Duygusal Tükenmişlik	İşyerinde karşılaşılan zorluklara karşı bireysel olarak geliştirilen duygusal olumsuz tepkilerdir. Diğer bir deyişle tükenmişlik, sürekli güçlü strese maruz kalmaktan kaynaklanan düşük öz saygı veya öz yeterlilik duyguları ile birleşen duygusal, fiziksel ve zihinsel tükenmişliktir.
Duygusal Davranış Kuralları	Çalışanlar için iş yerinde uygun duygu gösterimlerini standardize eden kurallardır. DE gösterim kuralları da denilmektedir.
Duygu Düzenleme	Bireylerin kendilerini hangi duyguları yaşayacağına ikna etme ve yaşadığında bu duyguları nasıl yaşayacağını ve nasıl ifade edeceğine dair çabalar ile ifade ve duyguların değiştirilmesidir.
Duygusal Uyumsuzluk	Gerçekten hissedilen duyguların ifade edilen duygular ile çelişmesi halidir. Yüzeysel duygu gösterimi tam da bu durumun ortaya çıkmasına neden olan bir stratejidir ve uzun vadede çalışanın duygusal tükenmişlik yaşayarak işi bırakmasına kadar gidebilen bir süreçtir.

Kaynak: Barsade ve Gibson (2007)'den yararlanılmıştır.

Duygu yönetimi işi cenaze hizmetleri, mahkemeler, polisler, sağlık çalışanları çok sayıda meslekte uygulanmaktadır ve çalışanlar içlerinde buldukları farklı durumlar dolayısı ile farklı duygular gösterme zorunluluğu hissederler (Hochschild, 1979). Bu durumda duygusal gösterim kuralları söz konusu olmaktadır (Grandey vd., 2010; Randolph ve Dahling, 2013; Niven, 2016). Başarılı uygulama müşteri tatminini ortaya çıkardığı için önemlidir (Humprey vd., 2015; Otterbring, 2017).

Alan yazında hem duygusal emek hem de bireysel belirleyicilerin (farklı demografik özellikler, örgütsel destek algısı, duygusal emek (DE) gösterim kurallarına verilen önem, etik ve dindarlık gibi) işletmelerde ve çalışanlarda etkilerini ayrı-ayrı ele alan çok sayıda çalışma mevcuttur (Hochschild 1983; Ashfort ve Humprey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Ünler Öz, 2007; Elçi vd., 2011; Tracey, 2012; Perera vd. 2018; Barry vd., 2019). Bununla birlikte adı geçen kavramların etkilerini inceleyen çalışmaların yeterince yapılmamış olduğu görülmektedir.

Yöneticilerin, işletme çalışanlarının tatminsizliklerini teşhis edebilme ve buna bağlı memnuniyetsizlikleri giderebilmek için gerekli önlemleri alabilmeleri için işletme çalışanlarının iş tatminsizliklerine ne tür tepkiler gösterdiklerinin bilinmesi yöneticiler açısından son derece önemlidir (Oral ve Köse, 2011; Özdemir vd., 2013). İşletmeler arası rekabetin giderek arttığı ve büyük önem kazandığı günümüzde özellikle sağlık işletmeleri de çalışanların rekabet edebilirlik açısından iş sonuçlarına dair sağlam öngörülere sahip olmak istemektedirler (Gül vd., 2008; Seery ve Corrigan, 2009; Vural vd. 2012). Sağlık çalışanlarının din ve maneviyattan destek aldıklarını vurgulayan çalışmalar da literatürde mevcuttur (Tracey, 2012; Wang vd.; 2016; Perera vd., 2018).

Özetle, günümüzde işletmeler de çalışanların iş sonuçlarına dair sağlam öngörülere sahip olmak istemektedirler. Bu nedenle duygusal emek gösteriminin çok önemli olduğu sektör sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emek kullanımları hakkında gerçekleştirilen çok sayıda çalışma bu durumu açıkça ortaya koymaktadır (Ergin, 1992; Demirbaş, 2006; Akbolat ve Işık, 2008; Çaldağ, 2010; Çelik vd. 2010; Köse vd., 2011; Oral ve Köse, 2011; Sung vd., 2012; Sung, 2012; Kim vd., 2014; Serin, 2014; Rogers vd.; 2014).

2. ÇALIŞMANIN AMACI VE KAPSAMI

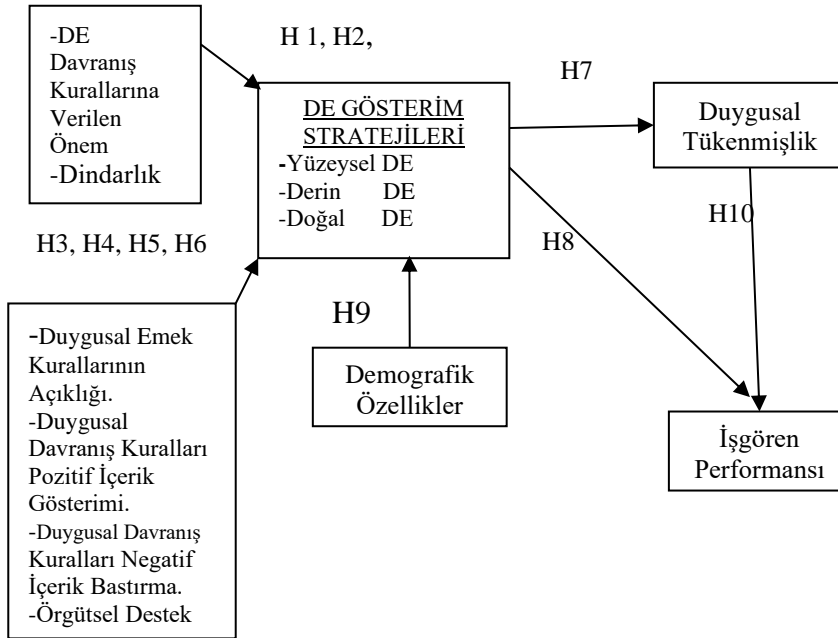
İşletmeler günümüzde çalışanların müşteriye gülümsemesini istemekte ve bunu çeşitli meslek içi etkinlikler veya yazılı ve sözlü talimatlarla çalışanlara öğretmektedirler. Bu durumda müşterilere mal veya hizmet alırken gösterilen güler yüzün müşterilere dönük sahici olup olmaması kadar bu göstermelik ve yapaylık kokan durumların çalışanlara bir tür yabancılaşmaya yol açmaları da kaçınılmaz sonuçlardandır (Hochschild, 1983). Buna ek olarak zihin ve duyguların eşgüdümlemesine duygusal emek adı verildiğini de söyleyebiliriz. Bu faaliyet günümüzde oldukça

önemli hale gelmiştir çünkü birçok meslekte artık çalışandan ürünlere ait beceriler yerine hizmet alan insanlarla başa çıkabilme yeteneği istenmektedir. Hochschild'a göre (1983) duygular aslında görme ve işitme gibi bu dünyayı anlamaya bir yöntem ve davranış kalıbımızdır.

Belirli duyguların iş gereği olarak gösterilmesi bazen çalışanları hissetmedikleri duyguları göstermeye zorlayabilmektedir. Çalışan bu durumu uzun süre ve sıklıkla yaşadığı zaman kendi duygularına veya bazen kendisine yabancılaşma yaşamaktadır (Allen vd., 2010; Yozgat, 2012). Duygu gösterim kurallarının varlığının olumlu iş sonuçlarını yok ettiğine dair çalışmalar da dikkat çekmektedir (Grandey vd., 2015)

Bu çalışmanın amacı, sağlık sektörü çalışanlarının gösterdiği duygusal emek stratejilerinin önceliklerini ve sonuçlarını araştırmaktır. Araştırma modeli aşağıdaki gibidir:

Şekil 1. Araştırmanın Denence Modeli



Çalışmada yukarıda verilen teorik çerçeveden yola çıkarak geliştirilmiş olan hipotezler ise aşağıdaki gibidir:

H1a. Çalışanın davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H1b. Çalışanın davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H1c. Çalışanın davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

- H2a. Çalışanın dindarlık düzeyi duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H2b. Çalışanın dindarlık düzeyi duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H2c. Çalışanın dindarlık düzeyi duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H3a. Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H3b. Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H3c. Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H4a. Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H4b. Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H4c. Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H5a. Duygusal gösterim kurallarının negatif içeriğin bastırılması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H5b. Duygusal gösterim kurallarının negatif içeriğin bastırılması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H5c. Duygusal gösterim kurallarının negatif içeriğin bastırılması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H6a. Çalışanın örgütsel destek algısı duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H6b. Çalışanın örgütsel destek algısı duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H6c. Çalışanın örgütsel destek algısı duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H7a. Duygusal emeğin derin gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

- H7b. Duygusal emeğin yüzeysel gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H7c. Duygusal emeğin doğal gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H8a. Duygusal emeğin derin gösterimi alışanın performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H8b. Duygusal emeğin yüzeysel gösterimi çalışanın performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H8c. Duygusal emeğin doğal gösterimi çalışanın performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.
- H9a. Çalışanın organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin derin gösterimi farklılık gösterir.
- H9b. Çalışanın organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin yüzeysel gösterimi farklılık gösterir.
- H9c. Çalışanın organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin doğal gösterimi farklılık gösterir.
- H9d. Çalışanın bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek derin gösterimi farklılık gösterir.
- H9e. Çalışanın bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek yüzeysel gösterimi farklılık gösterir.
- H9f. Çalışanın bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek doğal gösterimi farklılık gösterir.
- H10. Çalışanın duygusal tükenmişlik düzeyi ile performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3. YÖNTEM

Araştırmada nicel yöntemden yararlanılmış olup verilerin elde edilmesi amacıyla demografik sorular dahil 74 sorudan oluşan bir anket kullanılmıştır. Bu amaçla araştırmanın amaçlarına uygun ölçeklerden oluşan ve daha önce geçerlilik – güvenilirlik testlerinden başarıyla geçmiş olan literatür incelenerek oluşturulan bir anket hazırlanmıştır. Hazırlanan anket sağlık çalışanlarının çalıştıkları hastanelere ilgili kurumlardan resmi izinler alınarak ulaştırılmıştır. Kamu hastaneleri için Kamu Hastaneleri Genel Sekreterliği kurumundan yazılı izin alınmış ve bu izin bilgisi hastane yetkililerine ulaştıktan sonra hastanelere gidilmiştir. Araştırma değişkenlerinin arasında dindarlık ve kişilik gibi özel konularda sorular bulunduğu için çalışanların daha sağlıklı cevaplar verecekleri varsayımı ile anketler kurumlara bırakılmış ve bir hafta sonra toplanmıştır.

Değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için tüm değişkenler arasındaki korelasyonlar incelenmiştir. Demografik değişkenlerin bağımlı değişkenlerde anlamlı farklılıklar yaratıp yaratmadığı tartışılmıştır.

Bağımlı değişken olarak kabul edilen duygusal emek, duygusal tükenme ve performansla ilgili değişkenler incelenir. Son olarak, araştırma modeli yapıcı denklem modellemesi ile test edilmiş ve yol hipotezleri değerlendirilmiştir. Çalışmadaki verilerin Kurtosis ve çarpıklık katsayıları normal dağılımı -1.5 ile +1.5 arasındadır. KMO değerleri 0,5'ten yüksek idi. Bartlett test sonuçları. $P < 0.05$. Bartlett testi sonuçları, anlamlılık düzeyinin 0.05'ten büyük olması şartını sağlamıştır.

Çalışmadaki verilerin Kurtosis ve çarpıklık katsayıları normal dağılımı -1.5 ile +1.5 arasındadır. KMO değerleri 0,5'ten yüksek idi. Bartlett testi sonuçları, anlamlılık düzeyinin 0.05'ten büyük olması şartını sağlamıştır. Model yapısal eşitlik modellemesi (SEM) ile test edilmiş ve yol analizleri kullanılmıştır.

Araştırmanın sınırlıkları ise Bursa ilindeki sağlık sektöründeki kamu ve özel sektör çalışanlarına dayalı bulguları sunuyor olmasıdır. Temmuz-Eylül 2016 döneminde gerçekleştirilen saha araştırmasındaki ankette, beşli Likert ölçeği ile 66 ölçek sorusu sorulmuştur. Demografik bilgi sorularının sayısı 8'dir. Asla katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, tamamen katılıyorum". Anketin duygusal gösterim kurallarına verilen önem (DGKVÖ), duygusal emek gösterim kurallarının açıklığı (DGA), örgütsel destek algısı (ÖDA), duygusal tükenmişlik (DUYTUK), çalışan performansı (PERF), beş faktör kişilik (KİS) ve dindarlık (DİN) ölçeklerinde 1-hiç katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-kararsızım, 4-katılıyorum ve 5-tamamen katılıyorum şeklinde 5'li Likert ölçeği kullanılırken; duygusal davranış kuralları (DDK+/-) ve duygusal emek gösterim stratejileri (DEGS) ölçeklerinde yine 5'li Likert ölçek bu kez 1-hiçbir zaman, 2-nadiren, 3-bazen, 4-sıklıkla ve 5-her zaman olarak kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Aşağıda araştırmanın LISREL öğrenci versiyonu 8.8 analiz sonuçları ile ve SPSS 19 ile yapılan demografik bilgiler, güvenilirlik ve açıklayıcı faktör analizi, korelasyon analizi, varyans analizi (ANOVA) ve t- testi analizi sonuçları yapılarak analiz sonuçları yorumlanmakta ve araştırma modeli yol analizi ile sınanarak analizler bölümü son bulmaktadır. Araştırmada kullanılan değişkenlere ait betimleyici istatistik bilgi ise Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Betimleyici Bilgiler

Ölçek Başlıkları	Madde Sayısı	Cronbach Alfa	Aritmetik Ort.	Std. Sapma
DGKVO (Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem)	4	0,627	3,78	,77
DGKA (Duygusal Gösterim Kurallarının Açıklığı)	9	0,842	3,07	,70
DDK (Duygusal Davranış Kuralları)	14	0,895	3,51	,74
DDK (+)	11	0,887	3,52	,79
DDK (-)	3	0,792	3,66	,10
DE (Duygusal Emek)	11	0,743	3,29	,61
DERİN DE	4	0,750	3,65	,84
YÜZEYSEL DE	4	0,685	2,98	,87
DOĞAL DE	3	0,325	3,21	,73

ÖDA (Örgütsel Destek Algısı)	8	0,936	2,95	1,02
DUY- TÜK (Duygusal Tükenmişlik)	3	0,875	3,03	1,13
PERF (Performans)	8	0,877	4,00	,64
DİN (Dindarlık)	5	0,791	3,91	,85

Araştırmanın katılımcılarına ait demografik bilgiler ise Tablo 3’de görülmektedir:

Tablo 3. Çalışmaya Katılanların Demografik Özellikleri

DEMOGRAFİK	GRUPLAR	FREKANS (N)	YÜZDE (%)
YAŞ	18-25 yaş	129	28,5
	26-34 yaş	113	25,0
	35-44 yaş	138	30,5
	45-54 yaş	63	13,9
	55+ yaş	9	2,0
CİNSİYET	Erkek	134	30
	Kadın	318	70
EĞİTİM DÜZEYİ	İlköğretim	33	7,3
	Lise	117	25,9
	Üniversite	247	54,6
	Lisans üstü	54	11,9
MEDENİ DURUM	Evli	267	59,1
	Bekar	185	40,9
ÇALIŞAN ÜNVANI	Yönetici vb	8	1,8
	Hekim	52	11,5
	Hemşire-ebe- sağlık memuru	131	29,0
	sağlık tek-lab tek	67	14,8
	Memur-karşılama	115	25,4
	hizmetli-sofor-vb	79	17,5
KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİ	1-5 yıl	250	55,3
	6-10 yıl	99	21,9
	11-15 yıl	62	13,7
	16-20 yıl	20	4,4
	20+ yıl	21	4,6
MESLEKTE ÇALIŞMA SÜRESİ	1-5 yıl	151	33,4
	6-10 yıl	100	22,1
	11-15 yıl	82	18,1
	16-20 yıl	49	10,8
	20+ yıl	70	15,5
KURUM TÜRÜ	Kamu	289	63,9
	Özel	163	36,1

Tablo 3’te görüldüğü gibi araştırma anketini cevaplayanların %70’i (318) kadın ve %30’u (134) erkektir. Genel olarak sağlık sektörünün bayan çalışan ağırlıklı bir sektör olduğu ve bu sebeple duyguların kullanımına çalışanlar açısından da açık bir meslek olduğu söylenebilir. Bu kitlenin %59,1’i evlidir. Bekâr olanların oranı %40,9 dur. Toplam 452 sağlık çalışanı araştırma anket sorularına cevap vermiştir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %53,5’i 34 yaş altı çalışanlardan oluşmaktadır. Yüzde 45 civarı çalışan ise 35 yaş ve üzeridir. Katılımcıların %80’den fazlası 45 yaş altı sağlık çalışanı olduğu için dinamik bir kitleye anket uygulandığını söylenebilir.

Araştırmadaki değişkenler arası ilişkilerin şiddet veya derecesini tespit etmeye yarayan istatistik bir analiz olan korelasyon analizi sonuçları aşağıda tablo 4’de görülmektedir.

Tablo 4. Araştırma Değişkenlerinin Korelasyon Analiz Sonuçları

		DGKVÖ	DGKA	DDK (+)	DDK (-)	Derin DE	Yüzeysel DE	Doğal DE	ÖDA	DUY-TUK	PERF	DİN
Duygusal Gösterim Kurallarına Verilen Önem	r	1										
	p											
Duygusal Gösterim Kurallarının Açıklığı	r	,516**	1									
	p	,000										
Duyg. Davr. Kuralları Pozitif Gösterimi	r	,399**	,439**	1								
	p	,000			,000							
Duyg. Davr. Kuralları Negatif Bastırma	r	,192**	,230**	,522**	1							
	p	,000				,000						
Derin Duygusal Emek	r	,348**	,363**	,401**	,23	1						
	p	,000					,000	,000	,00			
Yüzeysel Duygusal Emek	r	,169**	,184**	,186**	,12	,346**	1					
	p	,000						,000	,000	,00	,000	
Doğal Duygusal Emek	r	,220**	,230**	,207**	,12	,347**	,233**	1				
	p	,000							,000	,000	,00	,000
Örgütsel Destek Algısı	r	,359**	,667**	,389**	,18	,242**	,098*	,155**	1			
	p	,000								,000	,000	,00
Duygusal Tükenmişlik	r	-,077	-,176**	-,091	,08	-,065	,241**	,123**	-	1		
	p	,103									,000	,052
İşgören Performansı	r	,260**	,237**	,302**	,12	,306**	,008	,116*	,224**	-,158**	1	
	p	,000										,000
Dindarlık	r	,225**	,138**	,186**	,097*	,208**	,035	,142**	,140**	,012	,310**	1
	p	,000										

Korelasyon tablosundaki sonuçlara bakıldığında Duygusal Emek (DE) gösterim stratejilerinden olan alt değişkenlerden derin duygusal emek gösteriminin duygusal tükenmişlik değişkeni ile negatif yönlü bir ilişkide olduğu görülmektedir. Yüzeysel DE ve doğal DE gösterim stratejilerinin duygusal tükenmişlik değişkeni ile pozitif yönlü ilişki içinde olmaları dikkat çekicidir. DUYTUK (duygusal tükenmişlik) değişkeni DGKA (duygusal gösterim kurallarının açıklığı), ÖDA (örgütsel destek algısı) ve PERF (işgören performansı) değişkenleri ile negatif yönlü olarak anlamlı ilişkiler içindedir.

Anlamli ilişkiler içinde oldukları değişkenlerin hepsi ile pozitif yönlü ilişki içinde olan değişkenler ise şunlardır: DGKVÖ (duygusal gösterim kurallarına verilen önem), DDK (+/-), derin DE, Yüzeysel DE, Doğal DE, DIN (dindarlık).

5. YOL ANALİZİ SONUÇLARI

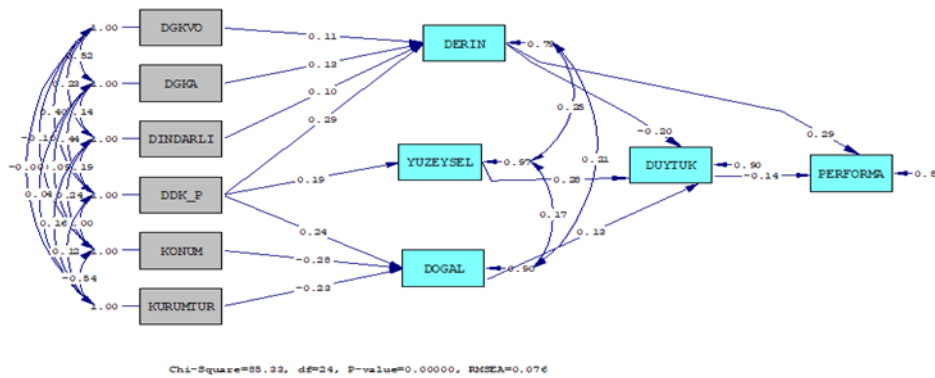
Kuramsal modelin test edilmesinde *yol analizi* tekniği kullanılmıştır. İstatistiksel olarak anlamlı olmayan yol katsayıları modelden çıkarılarak kuramsal olarak sade ve ampirik olarak desteklenen bir modele ulaşılması amaçlanmış ve model revize edilmiştir. Yol Analizi sonuçları revize edilmiş kuramsal modelin kabul edilebilir uyum indekslerine sahip olduğunu göstermiştir ($\chi^2=85.33$, $df=24$, $p<.001$; $RMSEA=0.076$, % 90 $GA=0.059-0.094$; $GFI=0.96$; $CFI=0.95$, $NNFI=0.88$). Revize edilmiş modelin işgören performansı bağımlı değişkenindeki varyansın %11'ini açıkladığı bulunmuştur. Revize edilmiş model duygusal tükenmişlik değişkenindeki varyansın %10'unu, derin duygusal emek değişkenindeki varyansın %21'ini, yüzeysel duygusal emek değişkenindeki varyansın, %4'ünü ve doğal duygusal emek değişkenindeki varyansın da %10'unu açıkladığı bulunmuştur. Sonuçlar tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Yol Analizi Uyum Ölçüleri ve Araştırmanın Sonucu

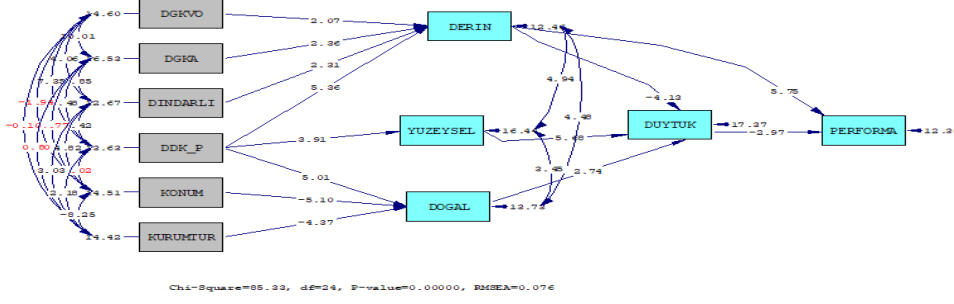
Uyum Ölçüleri	İyi Uyum – Kabul edilir uyum	Araştırmanın Sonucu
RMSEA	0 – 0.05 – 0.080	0,076
GFI	0.90 - 1	0,96
CFI	0.90 - 1	0,95
NNFI	0.90 - 1	0,88
GA	%90	0.059-0.094
χ^2 / df	>2 >5	3,5554

şekil 4. ve 5'te revize edilmiş modele ilişkin standardize edilmiş yol katsayılarını ve t-değerleri görölmektedir.

şekil 4. Revize Edilmiş Kuramsal Modele İlişkin Yol Analizi Sonuçları – Standardize Edilmiş Yol Katsayıları



Şekil 5. Revize Edilmiş Kuramsal Modele İlişkin Yol Analizi Sonuçları – t-değerleri



Yol (Path) analizi ile yapılan analiz sonucunda ($p < 0.05$) anlamlı çıkan sonuçlar yukarıda tablo 6’da görülmekte.

Tablo 6. Kuramsal Modele İlişkin Yol Katsayıları ve t-değerleri

Bağımsız Değişken	Doğrudan Etki			Bağımlı Değişken
	β	t	p	
DGKVO	0.11	2.07	<0.05	DERIN
DGKA	0.13	2.36	<0.05	DERIN
DDK (+)	0.29	5.36	<0.05	DERIN
DDK (+)	0.19	3.91	<0.05	YUZSEYSEL
DDK (+)	0.24	5.01	<0.05	DOĞAL
DINDARLIK	0.10	2.31	<0.05	DERIN
KONUM	-0.28	-5.10	<0.05	DOĞAL
KURUMTURU	-0.23	-4.37	<0.05	DOĞAL
DERIN DE	-0.20	-4.13	<0.05	DUY-TUK
DERIN DE	0.29	5.75	<0.05	PERFORMANS
YUZSEYSEL DE	0.28	5.68	<0.05	DUY-TUK
DOĞAL DE	0.13	2.74	<0.05	DUY-TUK
DUY-TUK	-0.14	-2.97	<0.05	PERFORMANS

Araştırma modelinde bağımsız değişkenlerin bazıları bağımlı değişkenler üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri incelenmiş ve anlamlı bulunanlar tabloda gösterilmiştir. Buna göre bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki beta (β) katsayısı negatif olanların bağımlı değişken üzerindeki etkileri negatif yönlü olarak gerçekleşmiştir. Araştırma hipotezlerinden analizlerde sonuçları anlamlı çıkararak desteklenen hipotezleri ile desteklenmeyen hipotezleri aşağıda tablo 7’de görülmektedir.

Tablo 7. Araştırmada desteklenen Hipotezler

	HİPOTEZLER	SONUÇ
H1a	İşgörenin davranışsal gösterim kurallarına verdikleri önem duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H2a	İşgörenin dindarlık düzeyi duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H3a	Örgütün davranışsal kuralların açık olması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H4a	Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin derin gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H4b	Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin yüzeysel gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H4c	Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması duygusal emeğin doğal gösterimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H7a	Duygusal emeğin derin gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H7b	Duygusal emeğin yüzeysel gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H7c	Duygusal emeğin doğal gösterimi duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H8a	Duygusal emeğin derin gösterimi işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ
H9c	İşgörenin organizasyon yapısı içindeki konumuna göre duygusal emeğin doğal gösterimi farklılık gösterir.	DESTEKLENDİ
H9f	İşgörenin bağlı olduğu kurumun özel ya da kamu olmasına bağlı olarak duygusal emek doğal gösterimi farklılık gösterir.	DESTEKLENDİ
H10	İşgörenin duygusal tükenmişlik düzeyi performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	DESTEKLENDİ

SONUÇ VE TARTIŞMA

Duygusal gösterim kurallarının içeriğinin pozitif olması durumunun duygusal emeğin derin, yüzeysel ve doğal gösterimleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Duygusal emeğin derin gösteriminin performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu hipotezi desteklenmiştir. Literatüre göre derinlemesine duygusal emek gösterimi çalışan ve işveren açısından da olumlu sonuçlar veren bir stratejidir. Ayrıca, duygusal tükenmişlik düzeyinin çalışan performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ve bu durum çalışanın kullandığı duygusal emek stratejilerinin duygusal tükenmişlik üzerinden kendi performansına da etki yaptığını ortaya çıkarmıştır.

Bu araştırma sonucunda duygusal gösterim kurallarına verilen önem, duygusal gösterim kurallarının açıklığı ve kurumların belirlediği duygusal davranış kuralları içerikleri gibi duygusal emek kullanımını tamamlayıcı olarak görebileğimiz değişkenler ile ilgili hipotezlerin desteklenmiş olması duygusal emek ile ilgili uygulamaların çalışan ve örgütler açısından önemini açıkça ortaya koymaktadır. Çalışanların dindarlık ölçüleri algıları ile derin duygusal emek gösterimleri arasında anlamlı bir ilişki olması da araştırmanın dikkat çeken bir diğer yönüdür. Literatürde örgütsel davranış alanında son

yıllarda iş yeri maneviyatı ve dindarlık gibi kavramlar üzerine araştırmalar yapılmaya başlandıysa da özellikle duygusal emek ve duyguların yönetilmesi konusunda yapılan çalışma yok gibidir.

Sağlık sektöründeki çalışanların işletmedeki konumları ile doğal duygusal emek gösterimleri arasında da anlamlı bir ilişki gözlenmiştir. Bu sonucun yanına çalışanların çalıştığı kurum türü ile doğal duygusal emek gösterimleri arasında çıkan anlamlı ilişki görüldüğünde kurumların çalışanların duygusal emek kullanımları üzerinde büyük katkısı olduğu gerçeği ortaya çıkmaktadır. Özel sektördeki çalışanların ortalamalarının duygusal davranış kuralları, çalışan performansı ve dindarlık ölçeklerinde kamu sektöründen daha yüksek çıkmış olması da bu alanda çalışacak araştırmacılara yeni fırsatlar sunabilecek bir sonuçtur.

Duygusal gösterim kuralları, duygusal emeğin derinlemesine gösterim stratejisi ile birlikte istenilen sonuçların ortaya çıkmasında en çok öne çıkan unsurlardır. Bunların çalışan performansı ve duygusal tükenmişlik sonuçlarına doğrudan etkisi olmaktadır. Örgütler için derin duygusal gösterim stratejisinin doğru, anlaşılır ve etkili bir şekilde ortaya koyulabilmesi için pozitif duygusal gösterim kurallarının açık bir şekilde çalışanlara ifade edilmesi gerekmektedir. Meslekte çalışma süresine göre çalışanların duygusal emek kullanımlarında ve performanslarında bir değişiklik olmadığı görülmektedir.

Meslekte çalışma süresine göre sağlık çalışanlarının duygusal emek kullanımlarının farklılık göstermemesi üzerinde önemle durulması gereken önemli bir husustur. Son yıllarda büyük yatırımlar yapılarak ciddi bir dönüşümün yaşandığı ve nitelikli sağlık kurumları aracılığı ile üst düzey sağlık hizmetlerinin verilmeye başlandığı ülkemizde sağlık çalışanlarının hizmet alan hastalara dönük olarak sergiledikleri duygusal emek eksikliği veya olumsuzluğu olması durumunda ciddi sıkıntılar yaşanabilecektir.

Duygusal tükenmişliğin, duygusal emek davranışlarının performans üzerindeki etkisi üzerinde aracılık etkisi de mevcuttur. Bu bulgular yazındaki çalışmalarla sonuçlarımızın tutarlılık içinde olduğunu göstermektedir.

Bu sonuçlara göre; sağlık çalışanlarının mesleğe ilk başladıklarında ve daha sonra belirli aralıklarla çalıştıkları kurum tarafından duygusal emek kullanımına yönelik eğitime alınmaları, duygusal tükenmişliğin de önlenmesine katkıda bulunabilir. Örgütsel destek algısının daha da güçlü olması için örgüt içerisinde personelin sorunlarının dinlenmesi ve karşılıklı iletişim ortamı oluşturulabilmesi amacıyla toplantılar düzenlenebilir. Çalışanın manevî yönü ihmâl edilmediğinde duygularını daha derin olarak kullanabileceği bilgisi stratejik olarak ele alınabilir ve böylece çalışma ortamındaki fiziksel ya da örgütsel kaynaklı aksaklıkların giderilmesi duygusal tükenmişliğin azaltılmasında etkili olabilir.

Ayrıca, sağlık hizmet sunumunda duygusal davranış pozitif içerik artırılmasının duygusal tükenmişliğin azaltılmasına ve çalışan performansının daha da yüksek olmasına katkıda bulunacağından bu yöndeki eğitim faaliyetleri öncelikli olarak ele alınmalıdır. Sağlık hizmeti sunumu insana dayalı bir hizmet olduğu için personelin özellikle hasta ve yakınları ile iletişim konusunda bilgi ve becerisinin artırılması, yüzeysel duygusal emek yerine derin duygusal emek kullanımının öne çıkmasına ve duygusal tükenmişliğin azaltılmasında etkili olabilir. Belki de en önemlisi; kadın çalışanların örgütsel destek algısını yükseltecek düzenleme ve uygulamaların yapılması kurumsal bir zorunluluktur. Bu gibi uygulamalar duygusal emek kullanımına da olumlu olarak yansıtılabilecektir.

Bu alanda daha sonra gerçekleştirilecek çalışmalarda deneysel yöntemi kullanan çalışmalara ihtiyaç vardır. Öte yandan çalışanların dindarlık düzeyleri ve inanç değerlerinin duygularını kullanmada ne derece etkili olduklarının araştırılmasının da dikkate alınması gereken bir diğer durumdur. Bu konuya Hochschild (1979) tarafından yapılan vurgunun da hatırlanmasında yarar olacaktır.

Sonuç olarak; sağlık sektöründe duygusal emek davranışlarının, çalışanlar ve örgütler açısından duygusal emek gösterim stratejilerine etkisinin tam olarak anlaşılabilmesi için daha fazla araştırmaya ihtiyaç olduğu vurgulanmalıdır. Bu çalışma duygusal emek üzerine yapılan çok boyutlu çalışmalardan biri olmakla birlikte; sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarını dindarlık düzeyleri ile birlikte konu alan ilk çalışma olma özelliğine de sahiptir. Bu yüzden, elde edilen sonuçların bu alanda yapılacak başka çalışmalara ışık tutacağı umulur. Duygusal Emek kavramına dair çalışmaların bir yol ağzında olduğu da zaten literatürde ortaya konulmaktadır (Grandey ve Gabriel, 2015)

KAYNAKÇA

- Allen, A. J. and Pugh, S. D.; Grandey, A. A. ; Groth, M. (2010). Following Display Rules in Good or Bad faith?: Customer Orientations as a Moderator of the Display Rule-Emotional Labor Relationship, *Human Performance*, 23, 101-115.
- Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme, *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 3-25.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles. The Influence of Identity. *Academy of Management Review*. 18. 1.88-115.
- Barry, B. Olekalns, M. Rees, L. (2019). An Ethical Analysis of Emotional Labor, *Journal of Business Ethics*, <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3906-2>
- Barsade, S. ve Gibson D. (2007). “Why Does Affect Matter in Organizations?” *Academy of Management Perspectives*, February, 36-59.
- Çaldağ, M. A. (2010). “Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri”. Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Çeçen, A. R. (2002). “Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez ve Önemlidir?”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 9, 164-170.
- Çelik, M. Tabak, A. Uysal, M. P. Sıgır, Ü. ve Turunç, Ö. (2010). The Relationship Between Burnout And Emotional Labour of The Employees In Hospital Sector; *International Journal of Business And Management Studies*. Vol 2, No 1.
- Demirbaş, A. R. (2006). Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Elçi, M. Şener, İ., Alpkan, L. (2011). The Impact of Morality and Religiosity of Employees on Their Hardworking Behaviour, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 24 (2011) 1367-1377.
- Ergin, C. (1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, Rüveyda Bayraktar ve İhsan Dağ (ed.), VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını, 143-154.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi. *Selçuk İletişim*. 6.3. 18-33.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 5. No. 1. 95-110.

- Grandey, A.; Rafaeli A. ve Ravid, S.; Wirtz, J. ve Steiner, D. D. (2010). "Emotion Display Rules at Work in the Global Service Economy: the special case of the customer", *Journal of Service Management*, 21, 3, 388-412.
- Grandey, A. A. (2015). Smiling for a Wage: What Emotional Labor Teaches Us About Emotion Regulation, *Psychological Inquiry*, 26, 54-60.
- Grandey, A. A.; Rupp, D.; Brice, W. N. (2015). Emotional Labor Threatens Decent Work: A proposal to eradicate emotional display rules, *Journal of Organizational Behavior*, 36, 770-785.
- Grandey, A. A.; Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here?, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, doi: 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400
- Grandey, A. A., Sayre, Gordon M. (2019). Emotional Labour: Regulating Emotions for a Wage, *Association for Psychological Science*, 28 (2), 131-137.
- Gross, J. J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review, *Review of General Psychology*, 2 (3), 271-299.
- Gross, J. J. (2015). Emotion Regulation: Current Status and Future Prospects, *Psychological Inquiry*, 26,1-26.
- Gül, H.; Ercan O. ve Gökçe H. (2008). "İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama", *Akademik Bakış*, 15.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, Berkeley and 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., Ashfort, B. E., Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor, *Journal of Organizational Behaviour*, 36, 749-769.
- Kim, J.; Seon Y. J.; Su H. K. and Ja O. K. (2014). "Predictors of Emotional Labor and Job Stress on Burnout of Nurses in Long-term Care Hospitals", *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 16, 2, 130-140.
- Köse, S., Oral L. ve TÜresin, H. (2011) "Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine sağlık Sektöründe Bir Araştırma" , *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12, 2, 165-185.
- Kart, E. (2011). Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi, *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, 3, 2011, 215-230.

- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21, 4, 986-1010.
- Niven, K. (2016). "Why do people engage in interpersonal emotion regulation at work?", *Organizational Psychology Review*, 6, 4 305-323.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma; *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16. 2.463-492.
- Otterbring, T. (2017). Smile for a while: the effect of employee-displayed smiling on customer affect and satisfaction, *Journal of Service Management*, 28, 2, 284-304.
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. İstanbul: Beta.
- Özdemir, G.; Yalçın, M. ve Akbıyık, M. (2013). "Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerinde Etkisi", *E-Journal of New World Sciences Academy. (NWSA –Humanities)* 4, 170, 8, 3, 301-320.
- Özkalp, E. ve Cengiz, A. (2003). İşyerinde Duygular ve Yönetimi, 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri Kitapçığı, 943-955.
- Perera, C. K.; Pandey, R.; ve Srivastava, A. K. (2018). "Role of Religion and Spirituality in Stress Management Among Nurses", *Psychol Stud*, 63 (2): 187-199.
- Randolph, Kristen L., Dahling, Jason J. (2013). Interactive effects of proactive personality and display rules on emotional labor in organizations, *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 2350-2359.
- Rogers, M. E., Creed, P. A., Searle, J. (2014). Emotional Labor, Training, Stress, Burnout, and Depressive Symptoms in Junior Doctors, *Journal of Vocational Education & Training*, 66, 2, 232-248.
- Seery, B. ve Corrigan, E. (2009). "Emotional Labour: Links to Work Attitudes and Emotional Exhaustion", *Journal of Managerial Psychology*, 24, 8.
- Serin, S. (2014) "Duygusal Emek Tükenmişlik ve İş tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.
- Sung, K. (2012). "Comparison between Nursing Home Nurses and Hospital Nurses for Emotional Labor and Job Satisfaction", *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 14, 1, 40-49.
- Sung, K.; Seo Y. ve Jee H. K. (2012). "Relationships Between Compassion Fatigue, Burnout, and Turnover Intention in Korean Hospital Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing*, 42, 7, 1087-1094.

Tracey, P. (2012). "Religion and Organization: A Critical Review of Current Trends and Future Directions", *Academy of Management Annals*, 6 (1) 87-134.

Vural, F.; Dura, A. A.; Fil, Ş.; Çiftçi, Seval; Torun, S. D.; ve Patan, R. (2012). "Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Kurumda Kalma ve Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler", *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1, 3, 137-144.

Wang, E. J., Berthon, P. Pitt, L. McCarthy, I. P. (2016). *Service, Emotional Labor, and Mindfulness*, *Business Horizons*, 59, 655-661.

Yozgat, U.; Çalışkan, S. C. ve Ürü, F. O. (2012). "Exploring Emotional Dissonance: On Doing What You Feel and feeling What You Do?", 8th International Strategic and Management Conference, *Procedia- Social and Behavioral Sciences* 58, 673-682.

<http://www.tuik.gov.tr/HbGetirHTML.do?id=24634> (25.12.2017)

A STUDY ON THE EMOTIONAL LABOR DISPLAYS OF BURSA HEALTH WORKERS

EXTENDED SUMMARY

INTRODUCTION

Emotions, which are very important in human life, have become important for organizations as well as private life, with the development of modern management approaches. With the 1980s, emotions have gained much more importance in the workplace and the place of emotions in human life, the presence and expression of emotions at work, the role of emotions in the performances of organizations and employees have become important research topics. These reasons have made the ability to manage emotions an important issue that cannot be neglected in all areas and stages of human life. The emotional factors in the behavior of the employee towards the customer or the service recipient and the efforts to better understand them have made the phenomenon of emotion in organizations worth examining from many perspectives.

Emotional labor can be defined in the broadest sense as the employees' use of their emotions for the purposes that the employer wants and the job requires in return for the wages they receive. Organizations, by setting certain rules, ask their employees to show some emotions in their relations with their customers and other stakeholders. These rules, called emotional behavior rules, are the rules that standardize the emotional displays demanded by organizations.

In this study, the antecedents of emotional labor, display strategies and results were examined together. While the importance and religiosity given to the rules of behavior of emotional labor as the individual antecedents of emotional labor, the clarity of the rules of emotional display as the organizational antecedents, the positive content display of the rules of emotional behavior, the negative content display of the rules of emotional behavior and the perception of organizational support; Emotional burnout and employee performance are discussed as the results of deep, superficial and natural emotional labor displays.

LITERATURE REVIEW

Hochschild's work titled "The Managed Heart: The Commercialization of Human Emotions" (1983), in which she theorized the concept of emotional labor for the first time (1983), analyzed the emotions that arise when providing services to customers in the service sector (such as stewardesses, call center workers) using the concept of emotional labor. According to the main idea in Hochschild's (1983) work, the management of social norm-based emotions requires effort even when the organization

manages the emotions of the employees and determines the social norms only by itself, and this leads to the commodification of emotions by turning into a labor. It is very clear that emotions are very important in terms of understanding the behaviors in the organization in business life and since they affect behaviors in many ways, this issue is getting more and more attention in the field of organizational behavior (Çeçen, 2002; Özkalp & Cengiz, 2003).

In the literature, there are many studies that deal with the effects of both emotional labor and individual determinants (such as different demographic characteristics, perception of organizational support, the importance given to emotional labor (EL) display rules, ethics and religiosity) separately in businesses and employees (Hochschild 1983; Ashfort and Humphrey, 1993; Morris and Feldman, 1996; Grandey, 2000; Ünler Öz, 2007; Elçi et al., 2011; Tracey, 2012; Perera et al. 2018; Barry et al., 2019). However, it is seen in the literature that studies examining the effects of the aforementioned concepts have not been done enough.

It is extremely important for managers to know what kind of reactions the employees of the business show to job dissatisfaction so that managers can diagnose the dissatisfaction of the employees of the business and take the necessary measures to eliminate the dissatisfaction related to it (Oral and Köse, 2011; Özdemir et al., 2013). In today's world, where competition between businesses is increasing and gaining great importance, especially healthcare businesses want to have solid predictions about the business results in terms of competitiveness of employees (Gül et al., 2008; Seery and Corrigan, 2009; Vural et al. 2012). There are also studies in the literature emphasizing that healthcare professionals receive support from religion and spirituality (Tracey, 2012; Wang et al.; 2016; Perera et al., 2018).

In summary, businesses today also want to have solid predictions about the work results of their employees. For this reason, many studies on the use of emotional labor by health sector workers in the sector where emotional labor is very important clearly reveal this situation (Ergin, 1992; Demirbaş, 2006; Akbolat, 2008; Çaldağ, 2010; Çelik et al. 2010; Köse et al. , 2011; Oral & Köse, 2011; Sung et al., 2012; Sung, 2012; Kim et al., 2014; Serin, 2014; Rogers et al.; 2014).

Businesses today want employees to smile at customers and teach this to employees through various professional activities or written and verbal instructions. In this case, the fact that the smiling face shown to the customers when buying goods or services is genuine, as well as the fact that these ostensible and artificial-smelling situations lead to a kind of alienation to the employees is one of the inevitable results (Hochschild, 1983). In addition, it can be said that the coordination of mind and emotions is called emotional labor. This activity has become very important today because many professions now require the ability to deal with people receiving services rather than product skills.

Demonstrating certain emotions as a job requirement can sometimes force employees to show emotions they do not feel. When the employee experiences this situation for a long time and often, he experiences alienation from his own feelings or sometimes from himself (Allen et al., 2010; Yozgat, 2012). There are also studies showing that the existence of emotion display rules destroys positive business results (Grandey et al., 2015).

METHODOLOGY

Quantitative method was used in the research and a questionnaire consisting of 92 questions was used to obtain the data. For this purpose, a questionnaire was prepared by examining the literature, which consists of scales suitable for the purposes of the research and which has successfully passed the validity and reliability tests before. The prepared questionnaire was sent to the hospitals where the health workers work, by obtaining official permissions from the relevant institutions. Written permission was obtained from the Public Hospitals General Secretariat for public hospitals, and the hospitals were visited after this permission information was received by the hospital authorities. Since the research variables included questions on specific subjects such as religiosity and personality, the questionnaires were left to the institutions and collected one week later, with the assumption that the employees would give better answers.

FINDINGS

It has been observed that the positive content of the emotional display rules has a significant effect on the deep, superficial and natural displays of emotional labor. The hypothesis that deep display of emotional labor has a significant effect on performance was supported. According to the literature, display of in-depth emotional labor is a strategy that gives positive results for both employees and employers. In addition, the level of emotional burnout has a significant effect on employee performance, and this has revealed that the emotional labor strategies used by the employee also affect his own performance through emotional exhaustion.

As a result of this research, the support of the hypotheses related to the variables that we can see as complementary to the use of emotional labor, such as the importance given to the emotional display rules, the clarity of the emotional display rules and the contents of the emotional behavior rules determined by the institutions, clearly reveals the importance of the practices related to emotional labor in terms of employees and organizations. Another striking aspect of the study is that there is a significant relationship between employees' perceptions of measures of religiosity and their displays of deep emotional labor. Although researches on concepts such as workplace spirituality and religiosity

have been started in the field of organizational behavior in the literature in recent years, there are hardly any studies on emotional labor and the management of emotions.

A significant relationship was also observed between the positions of employees in the health sector and their natural emotional labor displays. In addition to this result, when the significant relationship between the type of institution in which the employees work and the natural emotional labor representations is seen, the fact that the institutions have a great contribution on the emotional labor use of the employees emerges. The fact that the average of employees in the private sector is higher than the public sector in terms of emotional behavior rules, employee performance and religiosity is a result that may offer new opportunities to researchers who will work in this field.

CONCLUSION

Emotional display rules, together with the in-depth display strategy of emotional labor, are the most prominent elements in the emergence of the desired results. These have a direct impact on employee performance and emotional burnout results. In order for organizations to present the deep emotional display strategy in an accurate, understandable and effective manner, the rules of positive emotional display must be clearly expressed to the employees. It is seen that there is no change in the emotional labor use and performance of the employees according to the working time in the profession.

It is an important issue that should be emphasized that the emotional labor use of health workers does not differ according to the working time in the profession. In our country, where great investments have been made in recent years, and where a serious transformation has been made and high-level health services have been started to be provided through qualified health institutions, serious problems may arise in case of lack of emotional labor or negativity displayed by health professionals towards patients receiving service. Emotional burnout also has a mediating effect on the effect of emotional labor behaviors on performance. These findings show that our results are consistent with the studies in the literature.

According to these results; the fact that health workers are trained on the use of emotional labor by the institution they work at when they first start the profession and then at certain intervals may also contribute to the prevention of emotional burnout. In order to strengthen the perception of organizational support, meetings can be held within the organization in order to listen to the problems of the personnel and to create a mutual communication environment. When the spiritual aspect of the employee is not neglected, the knowledge that he can use his emotions more deeply can be strategically addressed, and thus eliminating physical or organizational disruptions in the working environment can be effective in reducing emotional burnout.

In addition, since increasing the positive content of emotional behavior in health service delivery will contribute to reducing emotional burnout and increasing employee performance, training activities in this direction should be prioritized. Since health service delivery is a human-based service, increasing the knowledge and skills of personnel, especially in communication with patients and their relatives, can be effective in emphasizing the use of deep emotional labor instead of surface emotional labor and reducing emotional burnout.

Perhaps most importantly; it is an institutional necessity to make arrangements and practices that will increase the perception of organizational support of female employees. Such practices can also positively affect the use of emotional labor.

As a result; it should be emphasized that more research is needed to fully understand the effect of emotional labor behaviors on emotional labor display strategies in terms of employees and organizations in the health sector. Although this study is one of the multidimensional studies on emotional labor. It also has the feature of being the first study that deals with the emotional labor behaviors of health workers together with their level of religiosity. Therefore, it is hoped that the results obtained will shed light on further studies in this field. It is already revealed in the literature that studies on the concept of Emotional Labor are at the crossroads (Grandey and Gabriel, 2015).