

T.C.
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**ÖZEL SAĞLIK HİZMETLERİNDE GÖREV YAPAN ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL
EMEK DENEYİMLERİ VE AŞIRI İŞ YÜKÜNÜN ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ABDULLAH DUZCAN

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ ATIL TAŞER

BİLECİK, 2025

10692264

T.C.
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**ÖZEL SAĞLIK HİZMETLERİNDE GÖREV YAPAN ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL
EMEK DENEYİMLERİ VE AŞIRI İŞ YÜKÜNÜN ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ABDULLAH DUZCAN

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ ATIL TAŞER

BİLECİK, 2025

10692264

BEYAN

“Özel Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Çalışanların Duygusal Emek Deneyimleri ve Aşırı İş Yükünün Etkisi” adlı yüksek lisans tezinin hazırlık ve yazımı sırasında bilimsel araştırma ve etik kurallarına uyduğumu, başkalarının eserlerinden yararlandığım bölümlerde bilimsel kurallara uygun olarak atıfta bulunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, tezin herhangi bir kısmının Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi veya başka bir üniversitede başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını, aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Bu çalışmanın, Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP), TÜBİTAK veya benzeri kuruluşlarca desteklenmesi durumunda; projenin ve destekleyen kurumun adı proje numarası ile birlikte, ETİK KURUL onayı alınması durumunda ise ETİK KURUL tarih karar ve sayı bilgilerinin beyan edilmesi gerekmektedir.		
DESTEK ALINMIŞTIR		DESTEK ALINMAMIŞTIR X
Destek alındı ise;		
Destekleyen kurum;		
Desteğin Türü	Proje Numarası	
1- BAP (Bilimsel Araştırma Projesi)		
2- TÜBİTAK		
Diğer;.....		
ETİK KURUL onayı var ise;		
ETİK KURUL karar tarih/sayı:	14.06.2024/E-54674167-050.04-260958	

Abdullah DUZCAN

Tarih

.....

İmza

.....

ÖN SÖZ

Yüksek lisans tez çalışmamın yazılmasında çalışmamı sahiplenerek takip eden her an ve her koşulda desteklerini esirgemeyen ılımlılığı ve uyumu ile her zaman motive eden çok değerli saygıdeğer danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Atıl Taşer'e ve saygıdeğer jüri üyelerine teşekkür ederim.

Son olarak üzerimde emeği olan yol arkadaşım canım eşim Fatma Duzcan'a canım oğlum Enes Duzcan'a, değerli babam Süleyman Duzcan, kıymetli annem Emine Duzcan'a Kayınpederim Nayim Yıldız'a, kayınvalidem Hatice Yıldız'a, kardeşim Vildan Alıç'a ve kıymetli aileme, çalışmamda beni motive ederek desteklerini esirgemeyen bilgi ve tecrübeleri ile yardımcı olan kıymetli abim hocam Eren Temel'e ve iş yerimde beni destekleyen, idare eden müdürüm değerli abim İsmail Hakkı Ünal'a teşekkür ederim.

ABDULLAH DUZCAN

2025

ÖZET

ÖZEL SAĞLIK HİZMETLERİNDE GÖREV YAPAN ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL EMEK DENEYİMLERİ VE AŞIRI İŞ YÜKÜNÜN ETKİSİ

Duygusal emeğin çalışan bireyler için önemli bir stres etkeni olduğu bilinmektedir ve literatürde olumsuz sonuçlarla ilişkisi birçok araştırma tarafından doğrulanmıştır. Sağlık sektörü, duygusal emek olgusunun öne çıktığı sektörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Ancak literatürde yer alan pek çok araştırmanın duygusal emeğin sonuçlarına odaklanırken, duygusal emeğin oluşumunda birer faktör olarak ele alınabilecek öncüllerine ilişkin çalışmaların sınırlılık arz ettiği; bu sınırlılığın özellikle sağlık hizmetleri alanında yer aldığını söylemek mümkündür. Bu literatür boşluğundan ilhamını alan bu çalışma, odak noktasını sağlık çalışanlarında duygusal emek olgusuna yoğunlaştırmış ve duygusal emeği sağlık alanında önemli bir faktör olarak öne çıkabilecek olan iş yükü ile birlikte ele almıştır. Araştırmada, sağlık çalışanlarının aşırı iş yükü, duygusal emek ve duygusal emek alt boyutları (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış) arasında ilişkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca demografik ve mesleki özelliklerin bu değişkenler üzerindeki etkilerinin analiz edilmesi amaçlanmıştır.

Bu amaçlara dönük olarak nicel araştırmada Likert esasına dayalı ölçekler çerçevesinde online (çevrimiçi) anket yöntemine dayalı olarak örnekleme yöntemleri içerisinde uygun örnekleme yoluyla birincil veri toplanmıştır. Özel sağlık alanında aktif olarak görev yapmakta olan sağlık çalışanlarına erişilmiş ve 391 katılımcının geçerli verilerine erişilmiştir. Elde edilen veriler, SPSS yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Aşırı iş yükünün duygusal emek ve alt boyutları ile ilişkisine yönelik olarak korelasyon ve regresyon analizleri, demografik ve mesleki özelliklerin bu değişkenler bakımından anlamlı fark gösterip göstermediğini tespit etmek için parametrik fark analizleri yapılmıştır.

İstatistiksel analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre medeni durum, mesleki kıdem, çalışma şekli, meslek seçimi, birimde çalışma tercihi ve çalışma ortamından duyulan memnuniyet gibi değişkenler, katılımcıların iş yükü ve duygusal emek algılarında anlamlı farklılıklar göstermiştir. Korelasyon analizinden elde edilen bulgular aşırı iş yükünün, çalışanların duygusal emek kapsamında farklı davranış biçimlerini olumsuz etkilediğini göstermiştir. Aşırı iş yükü ile duygusal emek ($r=-0,461$, $p=,000$), yüzeysel rol yapma ($r=-,410$, $p=,000$), derinden rol yapma ($r=-,381$, $p=,000$) ve samimi davranış ($r=-,390$, $p=,000$) arasında negatif yönlü orta kuvvette anlamlı ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının iş yükü arttıkça duygusal emek ve boyutlarında daha az eğilimli olabilecekleri anlaşılmıştır.

Regresyon analizleri de aşırı iş yükünün çalışanların duygusal emek ve boyutları üzerinde negatif yönde etkili olduğunu ve orta düzeylerde açıklayabildiğini göstermiştir. Elde edilen bu bulgular, sağlık çalışanları açısından çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve çalışan memnuniyetinin artırılması için iş yükü algısını azaltacak, duygusal destek sağlayacak politikaların ve uygulamaların önemine işaret etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Aşırı İş Yükü, Duygusal Emek, Sağlık Çalışanları, Sağlık Sektörü.

ABSTRACT

THE IMPACT OF WORKLOAD ON THE EMOTIONAL LABOR EXPERIENCES OF EMPLOYEES IN PRIVATE HEALTHCARE SERVICES

Emotional labor is known to be a significant source of stress for working individuals, and its association with negative outcomes has been confirmed by numerous studies in the literature. The healthcare sector is considered one of the industries where emotional labor is especially prominent. However, while many studies in the literature focus on the outcomes of emotional labor, it can be observed that there is a limited number of studies on its antecedents—factors that may contribute to the formation of emotional labor. This limitation is particularly evident in the field of healthcare services. Inspired by this gap in the literature, the present study focuses on the concept of emotional labor among healthcare workers, examining it alongside workload, which could be considered a significant factor in the healthcare field. The study aims to investigate the relationships among excessive workload, emotional labor, and its subdimensions (surface acting, deep acting, and genuine expression) in healthcare workers. Additionally, it seeks to analyze the effects of demographic and professional characteristics on these variables.

For this purpose, a quantitative research design was implemented, and primary data were collected through an online survey method based on Likert scale measures, using a convenience sampling approach. The study accessed healthcare workers actively serving in the private healthcare sector, resulting in valid data from 391 participants. The obtained data were analyzed using SPSS software. Correlation and regression analyses were conducted to examine the relationships between excessive workload and emotional labor, including its subdimensions, and parametric difference analyses were applied to determine whether demographic and professional characteristics showed significant differences concerning these variables.

According to the findings derived from statistical analyses, variables such as gender, marital status, professional seniority, type of work, career choice, unit preference, and satisfaction with the work environment showed significant differences in participants' perceptions of workload and emotional labor. The results from the correlation analysis indicated that excessive workload negatively impacts different types of behavior within the scope of employees' emotional labor. Significant negative and moderate correlations were found between excessive workload and emotional labor ($r=-0.461$, $p=0.000$), surface acting ($r=-$

0.410, $p=0.000$), deep acting ($r=-0.381$, $p=0.000$), and genuine expression ($r=-0.390$, $p=0.000$). It was understood that as healthcare workers' workload increases, they may be less inclined towards engaging in emotional labor and its dimensions. Regression analyses also showed that excessive workload negatively affects employees' emotional labor and its dimensions and that it moderately explains these effects. These findings underscore the importance of policies and practices aimed at reducing workload perceptions and providing emotional support to improve working conditions and increase employee satisfaction in healthcare settings.

Keywords: Excessive Workload, Emotional Labor, Healthcare Workers, Healthcare Sector.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖN SÖZ.....	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ.....	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM İŞ YÜKÜ KAVRAMI

1. İş Yükü	5
1.1. İş Yükü ve Aşırı İş Yükü Kavramı	5
1.2. Aşırı İş Yükünün Kuramsal Çerçevesi	7
1.3. Aşırı İş Yükünün Boyutları	10
1.4. Aşırı İş Yükünü Oluşturabilecek Faktörler	12
1.4.1. Bireysel Faktörler	12
1.4.2. Örgütsel Faktörler.....	14
1.5. Aşırı İş Yükünün Olası Sonuçları.....	17
1.5.1. Bireysel Sonuçlar.....	17
1.5.2. Örgütsel Sonuçlar	18
1.6. Sağlık Çalışanları Açısından Aşırı İş Yükü.....	22

İKİNCİ BÖLÜM DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

1. Duygusal Emek	27
1.1. İş Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek Kavramı.....	27
1.2. Duygusal Emegin Kuramsal Çerçevesi	30
1.3. Duygusal Emegin Boyutları	34
1.3.1. Yüzeysel Rol Yapma (Yüzeysel Davranış).....	35
1.3.2. Derinden Rol Yapma (Derinlemesine Davranış)	35
1.3.3. Samimi Davranış (Doğal Davranış)	36
1.4. Duygusal Emegi Etkileyebilecek Faktörler.....	36
1.4.1. Bireysel Faktörler	37

12.4.2. Örgütsel Faktörler.....	38
1.5. Duygusal Emegin Olası Sonuçları.....	41
1.5.1. Bireysel Sonuçlar.....	41
1.5.2. Örgütsel Sonuçlar	43
1.6. Sağlık Çalışanları Açısından Duygusal Emek.....	44

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

1. Materyal, Yöntem ve Bulgular.....	48
1.1. Araştırmanın Amacı	48
1.2. Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi	48
1.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	49
1.4. Araştırmanın Yöntemi	51
1.4.1. Araştırmanın Türü	51
1.4.2. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları	51
1.4.3. Anakütle ve Örneklem.....	52
1.4.4. Veri Analiz Yöntemi	54
1.5. Araştırma Bulguları	54
1.5.1. Güvenilirlik (İç Tutarlılık) ve Normallik Testi	55
1.5.2. Betimleyici İstatistikler	56
1.5.3. Demografik ve Mesleki Bilgilerin Dağılımı.....	57
1.5.4. Fark Testleri.....	60
1.5.5. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi.....	70
SONUÇ	75
KAYNAKÇA	84
EKLER	112

TABLULAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 3.1. Araştırma Ölçeklerinin Güvenilirlik ve Normallik Katsayıları	56
Tablo 3.2. Araştırma Ölçeklerinin Betimsel İstatistikleri	57
Tablo 3.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Dağılımı (n=391).....	58
Tablo 3.4. Katılımcıların Mesleki Özelliklerinin Dağılımı (n=391)	59
Tablo 3.5. Cinsiyet Değişkeni T-Testi Bulguları	61
Tablo 3.6. Medeni Durum Değişkeni T-Testi Bulguları	61
Tablo 3.7. Eğitim Durumu Değişkeni ANOVA Bulguları	62
Tablo 3.8. Yaş Değişkeni ANOVA Bulguları	63
Tablo 3.9. Gelir Düzeyi Değişkeni ANOVA Bulguları	63
Tablo 3.10. Çocuk Sahipliği Değişkeni T-Testi Bulguları	64
Tablo 3.11. Meslek Dalı Değişkeni ANOVA Bulguları	65
Tablo 3.12. Çalışılan Birim Değişkeni ANOVA Bulguları	66
Tablo 3.13. Mesleki Kıdem Değişkeni ANOVA Bulguları	66
Tablo 3.14. Çalışma Şekli Değişkeni ANOVA Bulguları	67
Tablo 3.15. Meslek Seçimi Değişkeni ANOVA Bulguları	68
Tablo 3.16. Birimde Çalışma Tercihi Değişkeni T-Testi Bulguları	69
Tablo 3.17. Eğitime Uygun Birimde Çalışma Değişkeni T-Testi Bulguları	69
Tablo 3.18. Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet Değişkeni ANOVA Bulguları	70
Tablo 3.19. Korelasyon Analizi Bulguları	71
Tablo 3.20. Regresyon Analizi Bulguları	73

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1.1. Aşırı İş Yükünün Oluşumuna Etki Edebilecek Faktörler	16
Şekil 1.2. Temsili Bir Aşırı İş Yükü, Stres ve Örgütsel Performans İlişkisi	20
Şekil 1.3. Her 1000 Kişiyeye Düşen Doktor ve Hemşire Sayılarında Türkiye'nin Durumu ..	24
Şekil 3.1. Araştırma Modeli	50

KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ

A : Alfa

ATT : Acil Tıp Teknisyeni

β : Beta Katsayısı

f : Frekans

F : F Test İstatistiği

JD-R : İş Talepleri-Kaynaklar Modeli

n : Örneklem Sayısı

NASA-TLX : NASA Görev Yüğü İndeksi

OECD : Ekonomik Kalkınma ve İş Birliğı Örgütü'nün

Ort : Ortalama

p : İstatistiksel Anlamlılık

R : Korelasyon Katsayısı

R² : R-Kare Determinasyon Katsayısı

S.S. : Standart Sapma

Std. : Standart

t : T Test İstatistiği

vd. : Ve diğçerleri

% : Yüzde

GİRİŞ

Kurumlarda ve kuruluşlarda duyguların artan bir şekilde önem kazandığını ve iş hayatının ayrılmaz bir parçası olarak tanındığına ilişkin literatür giderek çoğalmaktadır (Eroğlu, 2010). Duygular, insanlığımızın temel özelliklerinden biridir ve izlenim yönetiminde kullanılmaktadır. Bireyler günlük yaşamda olduğu gibi iş yerinde de diğer insanlarla etkileşimde bulunduğu anda, jestler, mimikler, duruşlar, ifadeler gibi öğelerle duygularını ifade etmekte ve yönetmektedir. Bu bağlamda, insanların aslında organizasyonlarda birer duygu işçisi oldukları söylenebilmektedir (Eğilmez, 2018: 186).

Duygusal deneyimlerin fiziksel ve psikososyal refahımızdaki rolü uzun zamandır bilinmesine rağmen, örgütsel davranışın daha geniş çerçevesinde ancak yakın zamanda dikkate alınmıştır (Brief ve Weiss, 2002). Araştırmaların giderek artan ilgisini çeken bir alan, ilk kez Hochschild (1983: 7) tarafından “kamuya açık olarak gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görüntü yaratmak için duygu yönetimi” olarak tanımlanan bir yapı olan duygusal emektir. Grandey (2000) duygusal emeğin altında yatan teorileri kapsamlı bir şekilde gözden geçirmekte ve duygusal emeği, örgütsel hedefleri desteklemek veya bunlara ulaşmak için hem deneyimi hem de duyguların ifadesini yönetme süreci olarak tanımlamıştır (Montgomery vd., 2005: 396). Bu tanımlı sağlık alanında hemşirelik mesleğine uyarlayan Smith (1992), süreci, kişinin gerçek duyguları ne olursa olsun, başkalarının önemsendiğini hissetmesi ve kendini güvende hissetmesini sağlamak için duyguların tetiklenmesi veya bastırılması olarak tanımlamıştır (Erickson ve Grove, 2008: 705).

Bu tür girişimlerin başarılı olup olmadığına bakılmaksızın, bir kişi bu yüzeysel ve derin etkili çabalara giriştiğinde duygu yönetiminin gerçekleştiğini belirtmek önemlidir. Bu zahmetli süreçler bir dizi farklı tekniğin kullanılmasıyla gerçekleşmektedir. Bireyler, yaşadıkları duyguyu bastırmaya çalışarak, bir duygu türünü diğerine değiştirerek veya var olmayan bir duyguyu uyandırmaya veya yaratmaya çalışarak duygularını yönetebilmektedir (Hochschild, 1979). Örneğin işe yeni başlamış ve henüz acemi olan bir sağlık çalışanı, yüzeysel etki teknikleri yoluyla yeni bir prosedürle ilgili gerginlik duygularını aktif olarak bastırmaya çalışabilir. Belirsizliğin ortaya çıkmasına izin vermek yerine, hasta veya hasta yakınının önünde sakin, tarafsız bir yüz ifadesi sunmaya çalışabilir. Sağlık çalışanları ayrıca yüzeysel süreçler yoluyla olumlu duygular uyandırarak hastalara ve ailelerine güven vermeye çalışabilirler. Örneğin kendilerini mutlu hissetmeseler bile başkalarıyla etkileşimleri sırasında güven vermek, herhangi bir sorun olmadığını aktarmak için sakince gülümseyebilirler. Bu tür yüzeysel çabalar bir sağlık çalışanının gerçekte nasıl hissettiğini değiştirmeye yönelik olduğu

ölçüde, başkaları tarafından görülen ifadeyi değiştirmeye odaklanıldığından, bu süreç bir duygusal emek olarak ele alınabilecektir (Hochschild, 1979; Erickson ve Grove, 2008: 706).

Sağlık sektöründe çalışmak, çalışanların hastalara iyi hizmet vermelerinin beklendiği bir ortamda çalışmalarını gerektirmektedir (Drach-Zahavy, 2010). Sağlık profesyonelleri, iş yerinde duyguların gerekli uygun şekilde ifade edilmesini sağlamak için, hastalarla ve hasta yakınları ile temaslarında, duygularını yüzeysel rol yapma veya derin rol yapma olmak üzere iki şekilde düzenleyerek duygusal emek sergilemelidir (Grandey, 2000). Diğer bir ifade ile çalışanların duygularının kurumun hastalarla ve hasta yakınlarıyla temasta arzu edilen duygusal gösterimi ile tutarlı olmaması durumunda, çalışanlar iki duygusal emek stratejisi kullanabilmektedir. Bunlar yüzeysel davranma (yani sahte duyguları gösterme veya duyguları gizleme) ve derin davranma (yani arzu edilen duyguları deneyimlemeye çalışmak) olarak ele alınmaktadır (Grandey, 2000; Van Gelderen vd., 2017; Yoo ve Arnold, 2016). Yüzeysel davranışta bireyler, başkalarına uygun veya beklenen duyguyu hissettikleri izlenimini verecek şekilde ifadelerini değiştirmektedir. Derin davranışta ise bireyler gerçekte deneyimledikleri duyguları, uygun bir duygusal gösterimin gerekli olduğu varsayımıyla değiştirmeye çalıştıklarında ortaya çıkmaktadır (Hochschild, 1983: 7). Çalışanlar bu davranışları göstermek suretiyle gerçek duygularını gizleyerek dışarı göstermemeye çalışmaktadır. Ancak sağlık profesyonellerinin ilgi ve şefkat göstermek ve onaylamamayı, kızgınlığı veya kaygıyı bastırmak için duygusal ifadelerini düzenlemeleri gerektiğinde, hastalarla ve yakınlarıyla temaslar duygusal açıdan gerçekten zorlayıcı olabilmektedir (Grandey, 2000; Mann, 2005; De Leeuw, 2020: 1-4). Bilhassa bu durum, başvuran hastaların genellikle daha yüksek beklentilere sahip olduğu düşünülen ve memnuniyet odaklı yaklaşımla hasta ilişkilerine daha fazla önem atfettiği bilinen özel sağlık kurum ve kuruluşlarında daha geniş bir zemin bulabilecektir.

Gerçekten de literatürde duygusal emeğin bilhassa belli başlı çalışma alanlarında örgütsel ve kişisel sonuçlarla ilişkilendirildiği görülmekle beraber, bazı meslek gruplarının bu anlamda öne çıktığını gözlemlemek mümkündür. Sağlık çalışanları da bu anlamda duygusal emek konusunda en önemli meslek gruplarından biri olarak ele alınmaktadır (Erickson ve Grove, 2008; Bagdasarov ve Connelly, 2013; Yetim ve Erigüç, 2019; Yamada ve Abe, 2022; Pines vd., 2023; Yıldız ve Dinç, 2023). Tüm bunların yanı sıra, duygusal emek kavramının sağlık çalışanları gibi meslek grupları için taşıdığı öneme rağmen, Mann'ın (2005) ve Erickson ve Grove'un (2008) da belirtmiş olduğu gibi sağlık hizmeti ortamında duygusal

emeğin öncülleri ve sonuçlarına ilişkin kapsamlı bir incelemenin sınırlılık taşıdığı gözlemlenmektedir.

Bu noktada çalışma, sağlık çalışanlarının duygusal emek göstermesini zorlaştırabilecek yönlere odaklanılarak olumsuz örgütsel koşul olarak aşırı iş yükü ele alınmıştır. Çalışma iş yükü değişkeninin sağlık çalışanlarının duygusal emek göstermesini zorlaştırabileceği, dolayısıyla duygusal emek ile negatif bir ilişki içerisinde olacağı varsayımına dayanmaktadır. Diğer bir ifade ile duygusal emeği bastırabilecek bu faktör, sağlık çalışanlarının duygusal emeği etkili bir şekilde yerine getirme becerisi azaltıcı bir etken olabilecektir.

Açıkçası sağlık alanında duygusal emeğin pek çok öncülü ve ardılı olabileceğinden söz edebilmek mümkündür. Erickson ve Grove'a (2008) göre sağlık hizmetlerinde duygusal emek araştırmacılarının karşılaştığı zorluklardan biri, çevresel ve bireysel ve örgütsel öncülleri ve sonuçları, deneyimlenebilecek ve potansiyel olarak yönetilebilecek geniş bir duygu yelpazesinin yanı sıra bir dizi örgütsel durumu da içeren böylesine sistematik bir değerlendirmenin en iyi şekilde nasıl yürütüleceğidir. Bu bakımdan, bu çalışmanın sistematığı, kaynaklanma bakımından örgütsel faktörlerin doğurduğu ancak sağlık çalışanları tarafından bireysel olarak hissedilen değişkenler üzerine kurulmuştur. Bu itibarla, genel olarak sağlık çalışanlarının karşı karşıya olduğu örgütsel durumlar göz önüne alındığında, işle alakalı refahlarını olumsuz yönde etkileyebilecek bir değişken olarak "aşırı iş yükü" ele alınarak duygusal emek ile ilişkilendirilmiştir.

Bu bilgilerden ve varsayımlardan yola çıkan bu araştırmanın iki temel amacı bulunmaktadır. Bunlardan ilki, duygusal emek sürecinin ilgili mevzuatta birinci ve ikinci basamak özel sağlık hizmet sunucuları olarak hizmet eden sağlık kurum ve kuruluşlarında aktif olarak görev yapan sağlık çalışanları arasında nasıl işlediğini ortaya çıkarmaktır. İkinci amaç, duygusal emeğin bir öncülü olarak ele alınan aşırı iş yükü ile arasında nasıl ilişkiler bulunduğu istatistiksel olarak tespit edilmesidir. Bu temel amaçların yanı sıra bir alt amaç ise, sağlık çalışanlarının çeşitli demografik ve mesleki özelliklerinin ele alınan araştırma değişkenleri bakımından anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesidir. Bu amaçlar ışığında nicel araştırma yöntemine dayalı olarak bir saha uygulaması çerçevesinde 391 özel sağlık çalışanı katılımcıdan kolayda örnekleme yoluyla veri elde edilmiş, veriler Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi (SPSS) yazılımında analiz edilmiştir. Ortaya çıkan bulgular çerçevesinde birtakım değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Çalışma üç temel bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırma değişkenlerinden ilki olan iş yüküne ilişkin kavramsal çerçeve sunulmuştur. İş yükü kavramı çeşitli yönleri ile ele alınmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde araştırmanın ikinci değişkenini oluşturan duygusal emek kavramı ele alınmış ve irdelenmiştir. Üçüncü ve son bölümde ise araştırmanın materyal ve yöntemine ilişkin detaylar paylaşılarak, analiz sonucunda elde edilen bulgular paylaşılmıştır. En sonunda araştırma bulgularından yola çıkılarak erişilen sonuçlara, değerlendirmeler ve önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ YÜKÜ KAVRAMI

1. İş Yükü

Çalışmanın bu bölümünde iş yükü değişkenine ilişkin literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda öncelikle iş yükü ve aşırı iş yükü kavramları tanımlanmış, iş yükünün kuramsal çerçevesi sunulmuştur. Daha sonra aşırı iş yükünün boyutları, aşırı iş yükünü oluşturabilecek bireysel ve örgütsel faktörler, aşırı iş yükünün bireysel ve örgütsel sonuçlarına ilişkin bilgiler sunulmuştur. Son alt başlıkta ise sağlık çalışanları açısından aşırı iş yükü ele alınmıştır.

1.1. İş Yükü ve Aşırı İş Yükü Kavramı

Modern iş yöntemleri ve tasarım süreçlerindeki hızlı değişimler, kâr amacı gütsün veya gütmesin hemen her işletmenin erişmeye çalıştığı amaçlar çerçevesinde aralarında artan rekabetle de birlikte çalışanların yoğun çalışmaya, çalışma saatlerini uzatmalarına neden olmaktadır. Bu da elbette çalışanların işe ayırdıkları zamanın ve yaşamlarının büyük bir kısmını kaplamaktadır. Bugün çalışma yaşamı, bireylerin günlük yaşamı içerisinde çok önemli bir kısmı kaplamaktadır. İş gereklilikleri, yöneticilerin beklentileri, zaman baskısı, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik kaygıları gibi faktörler çalışmaya ilişkin beklentileri yükseltmektedir (Pelenk ve Acaray, 2020: 481).

İş hayatının önemli unsurlarından biri olarak kabul edilen iş yükü, temel olarak bir bireyin belirli bir zaman diliminde örgütsel rolüyle ilgili olarak yerine getirmesi gereken iş miktarı olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). Bireyin örgüt içindeki tüm görevleri olan iş yükü, çalışma süresine göre düşen iş miktarı olarak da açıklanabilmektedir (Qureshi vd., 2013; Baltacı, 2017). Başka bir açıdan ele alındığında, örgütsel bağlamda verimlilik ve performansı, bireysel açıdan ise görevin gerektirdiği zaman ve enerji harcamasını ifade etmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Bu açıdan, bir bireyin belirli bir çalışma zamanı çerçevesinde bir işi yerine getirmek veya tamamlamak, bir kazanım elde etmek için yerine getirdiği görevlerin toplamıdır. Bireyin yerine getirdiği görevlerin miktarı, zorluk derecesi, karmaşıklığı arttıkça bu doğrultuda iş yükünün de artması beklenen sonuçlardan birisidir (Çakıcı vd., 2013; Kanbur, 2018: 126).

Fiziksel, bilişsel veya çevresel faktörlerin etkisi ile, bir önceki iş dönemindekiyle aynı veya daha az bir süre içinde benzer karmaşıklıkta daha fazla iş talep edilebilmekte veya aynı miktarda iş verilse bile daha karmaşık olabilmektedir. Bu duruma iş yükü seviyesindeki

artış ya da iş yoğunluğu adı verilmektedir (Lea vd., 2012: 261). Bazı görüşlere göre, çalışanların iş yükü standartının altında ise, âtıl bir kapasite durumu üretken olmayan faaliyetlere sebebiyet verebilmektedir. Diğer bir ifade ile, bireyin iş yükünün çok az olması da olumlu bir durum değildir. Diğer taraftan, iş yükü standartının veya normal olarak kabul edilebilecek olan bir düzeyin üzerinde ise, çalışanları baskı altında tutabilmektedir ve tükenmişlik, duygusal bunalım ve memnuniyetsizlik gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmekte, hatta çalışanın daha az yoğun bir işte çalışmak için ayrılmasına neden olabilmektedir. Böyle bir iş yükü “aşırı iş yükü” olarak anılmaktadır ve verimlilik, performans ve işten ayrılma niyeti gibi birçok faktörle ilişkili olduğu kabul edilmektedir (Rajan, 2018: 465; Inegbedion vd., 2020: 2; Atalay ve Çakırel, 2022: 433).

Aşırı iş yükü, bir kişinin bir işi yaparken, bir görevi yerine getirirken karşılaştığı yoğun iş temposu, sınırlı zaman, belirlenmiş son teslim tarihi ve iş tanımıyla ilgili görevleri üstlenmek ve sorumluluklarını yerine getirmek için gerekli kaynakların yetersizliği gibi durumların sonucunda ortaya çıkan bir durumdur (Beehr ve Glazer, 2005; Turunç ve Ögen, 2022: 119). Aşırı iş yükü, çalışanların belirlenen süre içinde tamamlanması gereken çok fazla iş veya çalışma süresinin çok uzun olması gibi iş gerekliliklerinin çalışanın sınırlarını aşması durumunu ifade etmektedir ve bu durumda, çalışan kendisini fiziksel veya ruhsal olarak bu yoğunluğa altında hissedebilmektedir (Xiaoming vd., 2014; Eroğlu, 2020: 215). Algısal bir bağlamda ele alındığında aşırı iş yükü, çalışanların mevcut zamanları, yetenekleri ve diğer kısıtlamalar göz önüne alındığında, kendilerinden beklenenden daha fazla sorumluluk veya faaliyet olduğunu düşündükleri durumu, bu yöndeki bir algıyı ifade etmektedir (Bolino ve Turnley, 2005; Gürlek, 2020: 56).

Ashfaq vd. (2013)'nin belirttiğine göre, aşırı iş yükü durumu, bir çalışandan çok sayıda görevin, sınırlı zaman ve kaynaklarla yerine getirilmesinin talep edilmesiyle ortaya çıkmaktadır. Benzer şekilde, Leung ve Chang (2002), aşırı iş yükünün, bir işi başarmak için gerekli kaynakların ve zamanın yetersiz olduğu durumlarda ortaya çıktığını vurgulamışlardır. İş yükünün artmasıyla birlikte, dikkatin dağılması, tepki süresinin uzaması, görevlerin tam olarak yerine getirilememesi, stres, yorgunluk ve performansta düşüş gibi faktörler ilişkilendirilmiştir (Dağdeviren vd., 2005; Uysal vd., 2015: 943).

Aşırı iş yükü, çalışma saatlerini, hizmet verilecek kişilerin sayısını, üstlenilmesi gereken sorumlulukları, rutin işleri ve rutin olmayan işleri ve bireysel kapasite ve kabiliyeti aşan diğer idari işleri içerebilmektedir (Dewi ve Riana, 2019: 2).

1.2. Aşırı İş Yükünün Kuramsal Çerçevesi

İş yükü kavramı toplumumuzda giderek daha önemli bir konu haline gelmektedir. İş yüküne ilişkin çalışmalar yeni değildir; insanın makineyle birleşmesinden bu yana tartışılmakta ve araştırılmaktadır. Kâr amacı güden işletmeler kârı en üst düzeye çıkarmakla ilgilenirken, birincil amacı kar değil de topluma hizmet olan kuruluşların dahi maliyetleri azaltmak noktasında daha kısıtlı kaynaklar ile faaliyet yürütmeye çalıştığı gerçeği ışığında, çalışanların iş yükünü en aza indirmeye odaklanmak önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Bu sorunun çözümü, iş yükünü doğru bir şekilde ölçmenin bir yolunu belirlemek ve hangi düzeyde iş yükünün aşırı olduğunu belirlemektir (Miller, 2001: 4).

Esasında aşırı iş yükünün teorik çerçevesi, insan performansı, bilişsel psikoloji ve örgütsel davranış gibi daha geniş kavramlara dayanmaktadır. İşyerinde bireylere yönelik talepler ile bu taleplerle etkili bir şekilde baş edebilme yetenekleri arasındaki ilişkiyi anlamayı amaçlayan araştırmaları bu alanın gelişimine katkıda bulunmuştur. Aşırı iş yükünün teorik çerçevesi, araştırmacıların bilişsel psikoloji, örgütsel davranış ve ilgili alanlardan edindikleri bilgileri bütünleştirmesiyle sürekli gelişme ve iyileştirme sürecinden geçmiştir. İş yükü kavramı ilk ortaya atıldığında, yoğunluk fiziksel iş yükü üzerinde olmuştur. Ancak bugün dünyanın bambaşka bir yer olduğu bir gerçektir. Çoğu fiziksel iş, ağır kaldırma ve taşıma işlerini yapan makinelerle değiştirilmiştir. Günümüzde iş yükünü içeren çalışmalar daha çok psikomotor, zihinsel, algısal veya iletişim iş yükü gibi diğer iş yükü türlerine odaklanmaktadır (Wierwille vd., 1985; Miller, 2001: 4).

Wickens'in Çoklu Kaynak Teorisi, bireylerin algısal, motor ve bilişsel kaynaklar gibi özelliklerine göre farklı görevlere tahsis edilebilecek birden fazla bilişsel kaynak havuzuna sahip olduklarını öne sürmüştür. Bu teori, farklı görev türlerinin sınırlı bilişsel kaynaklar için nasıl rekabet edebileceğini ve iş yüküne nasıl katkıda bulunabileceğini anlamak için bir çerçeve sağlamaktadır. Buna göre aşırı iş yükü, talepler mevcut bilişsel kaynakları aştığında ortaya çıkmakta ve görevler arasında etkileşime ve performansın düşmesine yol açmaktadır (Wickens, 1984). Hackman ve Oldham'ın İş Özellikleri Modeli, beş temel iş özelliğini tanımlayan bir iş tasarımı modeli önermiştir. Bunlar beceri çeşitliliği, görev kimliği, görevin önemi, özerklik ve geri bildirimdir. İşler, görevleri etkili bir şekilde tamamlamak için yeterli özerkliğe veya kaynaklara sahip olmadığında aşırı iş yükü meydana gelebilmektedir ve bu da stresin artmasına ve motivasyonun azalmasına neden olmaktadır (Hackman ve Oldham, 1976). Siegrist'in Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli, aşırı iş yükünün, bireylerin işte harcadıkları çaba ile aldıkları hem dışsal (örneğin, ücret, tanınma) hem de içsel (örneğin, iş

tatmini, kariyer gelişimi) ödüller arasındaki dengesizlikten kaynaklanabileceğini öne sürmüştür. Bireyler çabalarının ödülleri aştığını algıladıklarında aşırı iş yükü yaşayabilmektedir, bu da tükenmişlik ve refahın azalması gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Siegrist, 1996).

İş yükü ve özellikle de zihinsel iş yükü konusunda Moray (1979) ile Hancock ve Meshkati (1988) literatüre önemli katkılarda bulunmuşlardır. Moray'ın 1979'daki çalışması, özellikle insan-bilgisayar etkileşimi bağlamında insan faktörleri ve iş yüküne odaklanmıştır. Görevler sırasında bireylere yüklenen bilişsel talepleri anlamının önemini vurgulamıştır. Bilişsel iş yükünü en aza indiren arayüzler ve sistemler tasarlarlarken dikkat süreçlerini anlamının önemini ortaya koymuştur. Bireylerin çevrelerinin belirli yönlerine odaklanıp diğerlerini göz ardı etme yeteneğini ifade eden "seçici dikkat" kavramını ortaya atmıştır. Öte yandan, Hancock ve Meshkati'nin 1988 tarihli yayını, zihinsel iş yükünün ölçümü ve anlaşılmasına değinerek, görev talepleri ile zihinsel iş yükü arasındaki ilişkiyi vurgulamıştır. NASA Görev Yükü İndeksini (NASA-TLX) geliştirerek iş yükü değerlendirmesine ilişkin önceki çalışmaları genişletmişlerdir. Bu indeks, bireylerin algılanan iş yüklerini zihinsel, fiziksel ve zamansal taleplerin yanı sıra çaba, hayal kırıklığı ve performans da dahil olmak üzere çeşitli boyutlarda öznel olarak değerlendirmelerine olanak tanıyan çok boyutlu bir derecelendirme prosedürüdür. Bu araç, gerçek dünya ortamlarında iş yükünü ölçmek için sistematik bir yol sağlamış ve o zamandan beri havacılık, sağlık hizmetleri ve insan faktörleri araştırmaları gibi alanlarda iş yükü değerlendirmesi için en yaygın kullanılan yöntemlerden biri haline gelmiştir. Araştırmaları, zihinsel iş yükünü ve bunun bireyler üzerindeki etkisini değerlendirmek için kullanılan yöntemlerin temelini oluşturmuştur ve çeşitli görevler sırasında bireylere yüklenen bilişsel taleplerin anlaşılmasında etkili olmuştur. Moray (1979) ve Hancock ve Meshkati'nin (1988) ufuk açıcı yayınlarından bu yana, iş yükü kavramını veya daha sık olarak zihinsel iş yükünü ölçmeye ve anlamaya yönelik yöntemler, bireylere dayatılan talepler ile bunun sonucunda ortaya çıkan zihinsel iş yükü arasındaki ilişkiyi kurmak için rutin olarak kullanılmıştır. İş yükü değerlendirmesinin genel amacı, temel olarak bir kişinin ne kadar "meşgul" olduğunu anlamak olarak açıklanabilmektedir. İş görevlerini tasarlarlarken genel amaç, bir kişinin "yeterince meşgul" olmasını sağlamaktır; beklenmedik bir şey olursa başa çıkamayacak kadar meşgul değil, ancak bu görevi bir kişinin yapmasının ekonomik olarak mantıklı olacağı kadar meşgul olması esastır (Sharples, 2019: 490).

Aşırı iş yükünün teorik çerçevesinin bir kısmı, iş taleplerinin ve iş kaynaklarının, çalışanların refahını ve performansını etkilemek yönünde etkileşimde bulunduğunu öne süren

İş Talepleri-Kaynaklar Modeli'ne (JD-R) dayanmaktadır (Bakker, 2017). Bu modele göre aşırı iş yükü, tükenmişlik, stres ve iş tatmininin azalması gibi olumsuz sonuçlara yol açabilecek bir iş talebidir (Bakker, 2017). Demerouti vd. (2001)'nin JD-R modeli genellikle işin özellikleri ile iş sonuçları arasındaki ilişkileri incelemek için kullanılmaktadır (Schaufeli ve Taris, 2013). Kısaca JD-R modeli, işlerin iş talepleri ve iş kaynaklarına sahip olduğunu varsaymaktadır. İş talepleri, işin fiziksel, sosyal veya organizasyonel yönleridir ve çok fazla zihinsel ve fiziksel çaba gerektirmektedir. İş kaynakları, bir işin, iş hedeflerine ulaşmada, iş taleplerini azaltmada veya kişisel büyüme ve gelişmeyi iyileştirmede işlevsel olan fiziksel, sosyal veya organizasyonel yönleridir (Demerouti vd., 2001). İş talepleri mutlaka stresli olmak zorunda değildir; yalnızca talepler çok yüksek olduğunda veya yerine getirmek için yeterli zaman olmadığında aşırı iş yükü ortaya çıkmaktadır (Schaufeli ve Taris, 2013). İşin talepleri zaman, beceri veya destek gibi mevcut kaynakları aştığında çalışanların stres ve tükenmişlik yaşama olasılığı daha yüksektir. Yani aşırı iş yükü gibi durumlarda, yani iş talepleri çok fazla olduğunda bu durum enerjinin tükenmesine, sağlık sorunlarına ve ayrıca iş stresine yol açacak; tükenme gibi fizyolojik ve psikolojik maliyetlerle de ilişkili olacaktır (Demerouti vd., 2001; Bakker vd., 2003; Schaufeli ve Taris, 2014; Bakker ve Demerouti, 2006). Ancak çalışanlar yüksek miktarda iş kaynağına sahip olduklarında yüksek iş taleplerinden kurtulabilecektir (Schaufeli ve Taris, 2013). Bu bağlamda JD-R modeli, esas olarak iş kaynaklarının olumsuz çıktılar karşısında tampon etkisi bulunduğunu ileri sürmektedir. Yani kaynaklar yeterli olduğu ve talepler ile dengeli bir durum olduğu zaman aşırı iş stresi oluşmayacaktır. Bir çalışanın aşırı iş yükü gibi yüksek düzeyde iş talepleri olduğunda ve aynı zamanda düşük düzeyde veya eksik iş kaynağı olduğunda olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilirken (Bakker ve Demerouti, 2006), çalışanın yüksek düzeyde iş talepleri ve aynı zamanda yüksek düzeyde iş kaynakları varsa, bu durum örneğin yüksek düzeyde iş stresiyle sonuçlanmayabilecektir (Bakker ve Demerouti, 2006). Böylece iş kaynakları, iş taleplerinin iş stresi üzerindeki etkisini tamponlamaktadır (Bakker ve Demerouti, 2006; Bakker, 2017: 3-4).

Sonuç olarak, aşırı iş yükünün teorik çerçevesi, onlarca yıldır çeşitli araştırmacıların katkılarıyla geliştirilmiştir. Bugün bu konu birçok disiplinde ve pratik uygulamada ilgi görmektedir. Bugün gelinen noktada artan iş yükünün (bilhassa zihinsel iş yükü), insan vücudundaki çeşitli fizyolojik aktiviteleri etkileyebildiği bilinmektedir. Bunlar arasında kalp atışları, beyin elektriksel aktiviteleri, göz hareketleri ve metabolik değişiklikler yer almaktadır (Fairclough ve Houston, 2004: 66). Dolayısıyla bu tür aktivitelerin fizyolojik olarak ölçülmesi

iş yükü konusunda fikir verebilmektedir. Fizyolojik ölçümler, bireylerin iş yüküyle başa çıkma düzeyini ve davranışsal tepkilerini değerlendirmek için önemli bir araç olarak kullanılmaktadır (Meshkati vd., 1995: 757). Bu amaçla kalp hızı, kan basıncı, solunum hızı, beyin aktivitesi, göz bebeği aktivitesi ve deri iletkenliği gibi kriterler kullanılabilir (Akça vd., 2020: 679). Fizyolojik ölçümler, bireyin fizyolojik özellikleri ile iş yükü deneyimi arasındaki ilişkiyi net bir şekilde ortaya koymayı amaçlayarak kanıta dayalı sonuçlar sağlayabilmektedir (Charles ve Nixon, 2019; Kaçmaz, 2024: 62).

1.3. Aşırı İş Yükünün Boyutları

Geçmişte iş yükü kavramı genel olarak kapasiteye oranla işin niceliksel talepleri ve gereklilikleri yerine getirmek için gereken zamanı göz önünde bulundurulmak suretiyle çoğunlukla fiziksel bir bağlamda ele alınmıştır. Ancak bugün araştırmacılar, iş yükü özelliklerinin zamanla değiştiğinin ve iş yükü davranışını yanlış şekilde karakterize edeceğinden, iş yükünün sadece zaman açısından bir bakış açısıyla ele alınamayacağını gayet iyi farkındadır (Basak vd., 2016: 1).

İş yükü soyut bir durumdur ve doğrudan doğruya gözlemlenemediğinden, bunun açık davranışların gözlemlenmesinden veya psikolojik ve fizyolojik süreçlerin ölçülmesinden çıkarılması gerektiğini belirtmektedir (Casali ve Wierwille, 1984). Ayrıca, iş yükünün çok boyutlu ve çok yönlü bir yapı olduğu düşünülmektedir. İş yükü, işin yerine getirilmesi ile ilgili olarak birçok farklı talebin bir araya getirilmesinden kaynaklanmaktadır ve bu nedenle de benzersiz bir şekilde tanımlanması ve ortak bir paydada buluşulması gerçekten de zordur (Cain, 2007: 1).

Araştırmacılar tarafından incelenen diğer birçok yapı gibi, “aşırı iş yükü” terimi için de geniş çapta üzerinde mutabakata varılmış tek bir tanım mevcut olmamakla beraber, aşırı iş yükünü, kişinin yaptığı işin miktarını veya zorluğunu yansıtan her türlü değişkeni kapsayan bir terim olarak ele almak mümkündür. İş yükü yapısının genişliği göz önüne alındığında, araştırmacıların iş yükünün çeşitli boyutlarını tanımlaması ve iş yükünü birkaç farklı yolla operasyonel hale getirmesi şartı olmalıdır. Örneğin iş yükü, niceliksel ve niteliksel boyutların (LaRocco vd., 1989) yanı sıra zihinsel ve fiziksel boyutları da (Dwyer ve Ganster, 1991) içerecek şekilde ele alınmaktadır. Örneğin bazı çalışmalar niceliksel ve niteliksel iş yükünü birbirinden belirgin bir biçimde ayırmaktadır (LaRocco vd., 1989; Parasuraman ve Purohit, 2000). Niceliksel iş yükü, kişinin sahip olduğu iş miktarıyla ilgilidir. Niteliksel iş yükü ise kişinin yaptığı işin zorluğuyla ilgilidir. Niceliksel ve niteliksel iş yükü arasındaki farkı göstermek için iki oto tamircisi örneğini düşünmek faydalı olabilecektir. İlk tamircinin

gün sonuna kadar tamamlanması gereken birikmiş yağ değişimleri vardır. Yağ değiştirmek tamirci için nispeten kolay bir iştir ancak kısa sürede tamamlanması gereken çok sayıda yağ değişimi tamirciye talep doğurmaktadır. Bu durum niceliksel iş yükünün fazla, niteliksel iş yükünün ise düşük olması şeklinde açıklanabilecektir. İkinci bir tamirciden müşterinin arabasındaki bilgisayarı tamir etmesi istenmektedir. Tamircinin bu görevle ilgili çok az eğitimi veya deneyimi vardır ve bunun çok zor olduğunu düşünmektedir. İkinci mekanizmanın söz konusu olduğu durum, niceliksel iş yükünün düşük, niteliksel iş yükünün yüksek olması olarak tanımlanabilmektedir (Bowling ve Kirkendall, 2012: 222).

Diğer bir boyutsal ayrıma göre iş yükü, fiziksel, bilişsel (zihinsel) ve çevresel olmak üzere üç temel boyuta ayrılmaktadır. Fiziksel iş yükü, kişinin fiziksel gücünü kullanarak işlerini yerine getirmesini ifade etmektedir. Bu tür iş yükü, işin ağırlığı, taşınma sıklığı/süresi ve mesafesi gibi faktörlerle artmaktadır. Birçok sektörde, fiziksel iş yükü sakatlanmalara veya kas-iskelet sistemi sorunlarına neden olabilir (Elloy ve Smith, 2003; Dağdeviren vd., 2005). Zihinsel iş yükü ise, çalışanın zihinsel enerjisini kullanarak görevlerini yerine getirmesini içermektedir. Bu tür iş yükü, iletişim yeteneği, karar alma becerisi, analitik düşünme gibi faktörlerle artabilmektedir (Jung, 2001). Çevresel iş yükü ise, gürültü, kirlilik veya ısınma sorunu gibi çevresel faktörlerin çalışana ek bir yük getirdiği durumları ifade etmektedir (Dağdeviren vd., 2005; Pelenk ve Acaray, 2020: 483).

Günümüz örgütlerinde daha çok ön plana çıkan bir aşırı iş yükü türü olarak zihinsel iş yükü, çalışanın bilgi işleme kapasitesinin veya kaynakların işin taleplerini karşılamak için gerçekten gerekli olan kısmını ifade etmektedir (Eggemeier vd., 2020: 207). Kişinin kapasitesine göre mevcut işleri kontrol etmek veya denetlemek için harcadığı çaba ile aynı işlem kaynağına ek olarak, belirli ek görevleri gerçekleştirme kapasitesindeki azalma açısından bir görevi gerçekleştirmenin maliyeti olarak düşünülebilmektedir (Kramer vd., 1987: 5). Dolayısıyla herhangi bir zamanda görev performansının performans beklentilerini karşılaması için gerekli olan bilgi işleme kapasiteleri ile görevde mevcut kapasite arasındaki fark olarak ele alınabilmektedir (Gopher ve Donchin, 1986: 41; Cain, 2007: 2).

Birçok çalışma ortamındaki modern teknolojiler, çalışanlara fiziksel taleplerden daha fazla bilişsel talep yüklediğinden, zihinsel iş yükünün performansı ve diğer ilişkili örgütsel sonuçları nasıl etkilediğinin anlaşılması kritik öneme sahiptir. Bu nedenle uygulayıcıların zihinsel iş yükünü nasıl doğru bir şekilde değerlendireceklerini ve sonuçları uygun şekilde nasıl uygulayacaklarını bilmeleri önemli görülmektedir (Karwowski, 2006: 866).

1.4. Aşırı İş Yükünü Oluşturabilecek Faktörler

Aşırı iş yüküne neden olabilecek, oluşumuna katkıda bulunabilecek pek çok faktörden söz edebilmek mümkündür. Bu faktörler bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere iki kapsamda incelenebilmektedir ve bunlar aşağıda ele alınmıştır.

1.4.1. Bireysel Faktörler

Çalışanların demografik özellikleri aşırı iş yükü algısının oluşumunda etkili faktörler olabilmektedir. Örneğin ileri yaştaki çalışanlar, bilişsel kapasitenin azalması ve tepki sürelerinin yavaşlaması nedeniyle daha yüksek zihinsel iş yükü yaşayabilmektedir. Eğitim seviyeleri, daha karmaşık bilgilerin işlenmesi ve analiz edilmesi ihtiyacı nedeniyle zihinsel iş yükünün artmasında etmen olabilmektedir. Evli bireyler, iş ve aile sorumluluklarını dengeleme ihtiyacı nedeniyle daha yüksek zihinsel iş yükü yaşayabilmektedir (Yuliani ve Widajati, 2021: 120).

Çalışanların kişisel özellikleri, iş yükünü belirleyen önemli etmenlerden biridir. Çalışanın sağlık durumunun iş gereksinimlerine uygun olmaması, işi anlama ve icra etme konusundaki zorluklar, bilgi, beceri veya eğitim eksikliği nedeniyle işe uyum sağlayamaması, çalışma koşullarındaki zorluklar gibi faktörlerle ilişkilendirilebilmektedir. Bununla birlikte, işin yapısı ve örgütlenmesinden, iş tatminsizliğinden, iş-yaşam dengesi sorunları gibi faktörlerden kaynaklanan bireysel memnuniyetsizlikler de çalışanların iş yükü algısını olumsuz yönde etkileyebilmekte, yani aşırı iş yükü algısı oluşturabilmektedir (Kavas ve Develi, 2020; Din, 2024: 10). Dolayısıyla iş yükü, her çalışana ve sahip olduğu bilgi, beceri ve niteliklere göre değişebilmektedir. Çalışanların işin gereksinimlerini anlamaları ve gerekli bilgiye sahip olmaları önemlidir. Eğer bir iş için uygun olmayan bir kişi görevlendirilirse veya bir çalışana kapasitesinin üzerinde iş yükü verilirse, aşırı iş yükü oluşabilmektedir (Güzel ve Temel, 2022: 20).

Elbette kişilik özellikleri, başa çıkma becerileri ve sağlık durumu gibi bireysel özellikler, bir çalışanın iş yükünü nasıl algıladığı ve buna nasıl tepki vereceğini etkileyebilecektir. Örneğin, stres toleransı yüksek olan bir çalışan, yüksek iş yükünü, stres toleransı düşük olan bir çalışana göre daha iyi idare edebilecektir (MacDonald, 2003; Tentama vd., 2019).

Mükemmeliyetçilik, işkoliklik ve yüksek düzeyde vicdanlılık gibi belirli kişilik özellikleri, aşırı iş yükü alma eğiliminin artmasıyla ilişkilendirilmektedir (Shimazu vd., 2015; Bir kişinin işinde mükemmelliğe yönelik yüksek beklentiler, aşırı iş yüküne ve strese yol

açabilmektedir, çünkü çalışanlar bu standartları karşılamak için daha fazla çalışmaları gerektiğini hissedebilmektedir. Bunun yanı sıra, kişinin becerilerine ve yeteneklerine aşırı güvenmesi de kaldırabileceğinden daha fazla sorumluluk alması nedeniyle aşırı iş yüküne yol açabilmektedir (Qin vd., 2022). Yüksek motivasyona sahip olan veya dış ödüller veya iç baskılar tarafından yönlendirilen bireyler, gönüllü olarak kaldırabileceklerinden daha fazla iş üstlenebilmektedir. Güçlü bir başarı ihtiyacı olan bireylerin iş görevleriyle kendilerine aşırı yüklenmeye daha yatkın olabileceğini öne sürülmektedir (Grant vd., 2002).

Zayıf zaman yönetimi becerileri, bireylerin görevleri tamamlamak için gereken süreyi küçümsemelerine yol açarak aşırı iş yükünün birikmesine neden olabilmektedir. Dolayısıyla zayıf zaman yönetimi becerisine sahip bireylerin daha yüksek düzeyde algılanan iş yükü bildirebilmektedir (MacDonald, 2003).

İşkoliklik de iş yükü algısında önemli bir etken olabilmektedir. İşkoliklik, işe aşırı ve zorlayıcı bir bağlılıkla karakterize edilmektedir ve sıklıkla yaşamın diğer alanlarının ihmal edilmesiyle sonuçlanmaktadır. Bu durum çalışanın bilerek ve isteyerek iş yükü almasını beraberinde getirebilmekle beraber, aşırı iş yükü algısı ve stres durumları ile ilişkili olabilmektedir (Andreassen vd., 2012; Kulaklıkaya, 2013).

İşini kaybetme korkusu veya kişinin istihdam durumuyla ilgili güvensizlik, bireyleri kuruluşa değerlerini gösterme çabasıyla daha fazla iş üstlenmeye yönlendirebilmektedir. Bu durum da algılanan iş yüküyle pozitif yönde ilişkili olabilmektedir (Çakır, 2007; Vander Elst vd., 2010).

Ayrıca çalışma ortamında değer verilmediğini veya takdir edilmediğini hissetmek, çalışanların tanınmak için daha fazla çalışmaları gerektiğini hissetmeleri nedeniyle iş yükünün artmasına neden olabilen bir diğer faktör olarak ele alınmaktadır. Bununla ilişkili olarak, meslektaşlardan ve amirlerden gelen desteğin eksikliği yönündeki bir hissiyat, iş yükünün ve stresin artmasına neden olabilmektedir; çünkü çalışanlar, işlerinin taleplerini karşılamak için daha fazla çalışmaları gerektiğini hissedebilmektedir (Christiani ve Ilyas, 2018).

Bu tür çeşitlilik arz eden bireysel faktörler birbirleriyle ve çalışma ortamındaki bağlamsal faktörlerle etkileşime girerek aşırı iş yükü deneyimine katkıda bulunabilmektedir (Putri vd., 2023). Ancak tüm bunların yanında, aşırı iş yükünün oluşumunda etken olabilecek türden bireysel faktörlerin yanı sıra örgütsel birtakım faktörlerin de ele alınması önemli olacaktır.

1.4.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörlerin bir kısmı, iş süreçleri üzerindeki etkiyle ilgilidir; yani ne yapılacağı ve işin nasıl yürütüleceği ile alakalıdır. Geleneksel olarak, iş süreçleri üzerindeki etkinin işyerinde memnuniyet ve refaha katkıda bulunan bir faktör olduğu kabul edilmektedir (Hackman ve Oldham, 1975), bu da kontrol hissine yol açmaktadır. Bu tür bir takdir yetkisinin veya kendi kendini yönlendirmenin genellikle taleplerin olumsuz etkisini azaltmak için önerildiği görülmektedir (Karasek ve Theorell, 1990), ancak açıkça belirlenmiş hedefler ve yönergeler olmadan bunun yerine talepkar hale gelme riski vardır. Yeterli kaynaklar ve gerekli yetki olmadığında birey bu takdir yetkisini bir yük, yerine getirilmesi imkânsız bir sorumluluk olarak deneyimleyebilmektedir (Karasek ve Theorell, 1990, Demerouti vd., 2001). Bir diğer faktör özellik hedefler ve yönergelerle ilgilidir; daha doğrusu, yürütülen işin her zamanki ile aynısının olmayışıyla ilgilidir. Görev atamaları, hedefleri ve sınırları hakkındaki belirsizliğin günümüz çalışma hayatında önemli bir stres kaynağı haline geldiğini gösteren çeşitli çalışmalar bulunmaktadır (Tetrick ve Quick, 2003; Hellgren vd., 2005). Çalışanın hangi hedeflere ulaşmaya çalışması gerektiği belirsizse ya da ne yapması gerektiği konusunda kararsızsa, özerkliğin yararlı olup olmadığı ya da gerçekten herhangi bir kontrol gerektirip gerektirmediği sorgulanabilecektir. Böyle bir durum çalışanda iş yükü ile ilgili olarak olumsuz bir algı doğurabilecektir. Bir diğer önemli faktörler bütünü, niceliksel iş talepleri ve aşırı iş yükü ile zihinsel sağlık sorunları (Stansfeld ve Candy, 2006) ve tükenmişlik (Lee ve Ashforth, 1996; Schaufeli ve Buunk, 2003) ile güçlü ilişkileri olan iş faktörleridir. Elbette niceliksel bağlamda bir çalışana aşırı iş yüklenmesi, iş yükü algısını olumsuz etkileyebilecektir. Ancak diğer yandan, günümüzün çalışma koşulları, iş yükünün niteliksel bir boyutunu da kapsamaktadır; karmaşık ve öngörülemeyen çalışma koşullarına, yerine getirilmesi aşırı zor iş görevlerine atıfta bulunmaktadır (Sverke vd., 1997; Hellgren vd., 2005). Niteliksel taleplerin özelliği aynı zamanda iş ortamındaki çatışan talepler veya düzenlemelerle uğraşmak zorunda kalma deneyimiyle ilgili bir tür iş stresi olan rol çatışmasıdır (Rizzo vd., 1970). Bir diğer faktör de iş-yaşam dengesidir. Çalışanların işlerinin ne zaman ve nerede yapılması gerektiğini büyük ölçüde seçebilmeleri giderek yaygınlaşmaktadır (Allvin, 2008). Yine de bu, olumlu sonuçlara katkıda bulunabilecek bir takdir ve bir tür etkidir, ancak aynı zamanda işin geleneksel olarak boş zaman için ayrılmış yer ve zamanlarda yapılması riskini de taşımaktadır ve iş ile iş dışı roller arasında dengesizliğe neden olabilmektedir (French ve Daniels, 2005; Allvin vd., 2011). Zaman ve mekandaki bu dengenin kırılması, işin ve iş saatlerinin uzamasına yol açarak işin iş dışındaki

hayata müdahale etmesine neden olabilmektedir (French ve Daniels, 2005; Melin vd., 2014: 292-293).

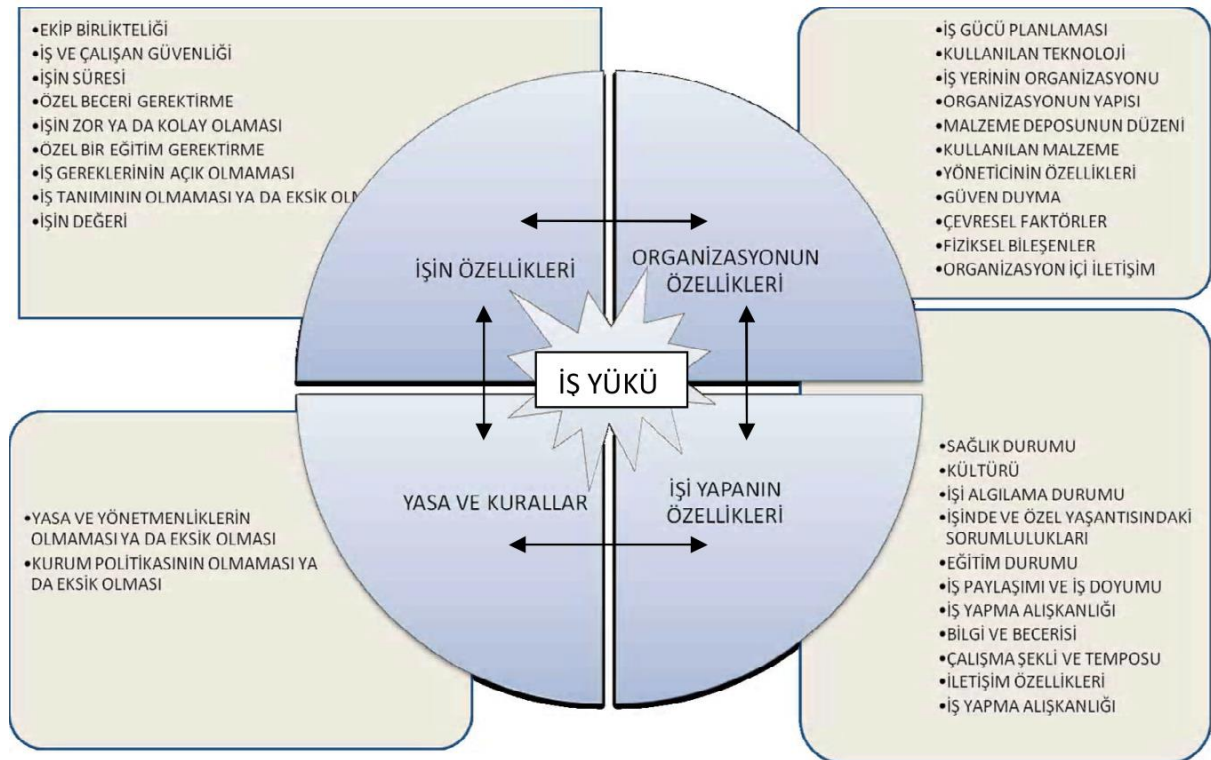
Örgütün çalışandan talepleri de iş yükünü artıran önemli faktörlerden birini oluşturmaktadır. Talepler yüksek olduğunda (JD-R modelinde söz edildiği gibi özellikle de kaynaklar yetersiz olduğunda) iş yükü artabilmektedir. Böyle bir durumda görev başarıyla tamamlanmış ve insanlar becerilerini geliştirmiş veya çalışma faaliyetleri yoluyla tatmin olmuş olabilmektedir. Ancak sonuç, belirtilen standartları karşılamada başarısız bir noktaya varabilmektedir veya kişinin durumu, görevi yerine getirirken daha da kötü bir hal alabilmektedir. Olumlu sonuçların yük terimiyle ilişkilendirilmesi muhtemel değildir, ancak görev taleplerinin karşılanması her zaman külfetli ve çaba gerektirmektedir, çünkü talepler bilgilere, yeteneklere ve çalışanın istekliliğine bağlıdır. Bu nedenle, görev taleplerine maruz kalmanın, mutlaka ağırlıklı olarak olumsuz bir süreç olarak anlaşılması gerekmemekle beraber, iş yükünü artırması ile performanstaki veya işi gerçekleştirme isteğindeki azalmalarla veya çalışanın refahının ve sağlığının bozulma riskiyle ilişkilendirilme eğilimindedir (Meijman ve Mulder, 2013: 5).

Uzun çalışma saatleri, özellikle çalışanların talepleri karşılamak için uzun saatler çalışmasının gerekebileceği yüksek stresli ortamlarda, aşırı iş yüküne ve strese yol açabilmektedir. Bunun yanı sıra, çalışma ortamları ve sorumlulukları üzerinde kontrol eksikliği nedeniyle aşırı iş yükü yaşayabilmektedir. Yapılan işin yetersiz ücretlendirilmesi veya takdir edilmesi, çalışanların yeterli ödülleri almak için daha fazla çalışmaya mecbur hissetmeleri nedeniyle iş yükünün artmasına yol açabilmektedir (Shree ve Alagesan, 2020). Diğer yandan, kariyer ilerlemesi için fırsatların eksikliği, çalışanların kariyerlerinde ilerlemek için ek sorumluluklar üstlenmeleri gerektiğini hissetmeleri nedeniyle, üstler ile zayıf iletişim ve ilişkiler, destek ve rehberlik eksikliği nedeniyle iş yükünün artmasına neden olabilmektedir (Yuliani ve Widajati, 2021).

Personel yetersizliği veya organizasyon içerisinde personelin departmanşar arasındaki dağılımındaki dengesizlikler de bu anlamda önemli bir faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Belirli bir meslek için çalışan talebi, mevcut piyasa koşullarında nitelikli, müsait ve çalışmaya istekli çalışan arzundan fazla olduğunda iş gücü sıkıntısı, personel yetersizliği ortaya çıkabilmektedir ve bu durum “işgücü kıtlığı” olarak adlandırılmaktadır. Diğer taraftan örgütsel sebeplerle böyle bir kıtlık söz konusu olmasa da daha az çalışan ile işlerin yürütülmeye çalışıldığı dönemler veya organizasyonel bağlamlar da söz konusu olabilmektedir. Her halükârda bu durum, mevcut çalışanların iş yükünü artıracak bir durum

oluşturmaktadır (Matemani, 2019: 196-198). Aşırı iş yükünün çoğu zaman personel yetersizliğinden kaynaklandığına ilişkin literatürde önemli bulgular yer almaktadır (Adams vd., 2012; Satish vd., 2015; Basak vd., 2016; Wójcik, 2017; Matemani, 2019; Özkan ve Uydacı, 2020).

Bir çalışanın yaptığı işi, aşırı yük olarak algılamasına neden olan, diğer bir ifade ile iş yükünün bireyi olumsuz etkilediği faktörler bireysel faktörlerin yanı sıra belirsiz iş ve görev yüklenimi, işi yapmakla yükümlü olduğu zamana ait baskı, uyumsuz ya da uygunsuz eğitim ve geliştirme, düşük düzeyde sosyal destek, rol çatışması veya kargaşası, iş yükünün fazla iken çalışan sayısının az olması, organizasyon karmaşası, mükemmeliyetçi liderler, yetki devrinin belli olmaması, yasalar ve kuralların yazılı olmaması, iş analizinin olmaması, iş temposu, vardiyalı çalışma, bilgi yetersizliği, ekip çalışması ve ekip yapısı, fiziksel ortam (sıcaklık, nem, aydınlatma, gürültü, titreşim) bileşenleri, kullanılan ekipman yetersizliği gibi ele alınabilmektedir (Keser, 2006; Korkmaz, 2012: 23-24; Health and Safety Executive, 2013: 1-2).



Şekil 1.1. Aşırı İş Yükünün Oluşumuna Etki Edebilecek Faktörler

Kaynak: (Korkmaz, 2012: 24)

Bireyin iş taleplerine ilişkin algısını önemli ölçüde etkileyebilen ve aşırı iş yükünü oluşturabilecek nitelikteki bu tür faktörlerin, çalışanlar arasında aşırı iş yükü sorunlarını

değerlendirirken ve ele alırken dikkate alınması önemli olabilecektir. Bu faktörlerin dikkate alınması, sağlıklı ve verimli bir çalışma ortamı yaratmayı amaçlayan kuruluşlar için önemlidir. Çünkü uygun şekilde ele alınmadığı ve yönetilmediği takdirde bu tür faktörler aşırı iş yükü durumunu doğurarak, bir takım bireysel fizyolojik ve psikolojik olumsuz sonuçlara ve stres, tükenmişlik, verimsizlik, düşük performans, iş tatmininin azalması, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz örgütsel çıktıların oluşuma katkıda bulunabilecektir. Aşırı iş yükünün olası bireysel ve örgütsel sonuçları aşağıda ele alınmıştır.

1.5. Aşırı İş Yükününün Olası Sonuçları

Aşırı iş yükü, genel olarak olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilmektedir. Bu durumlar hem bireysel hem de örgütsel düzeyde ortaya çıkabilmektedir. Bireysel ve örgütsel sonuçlar alt başlıklar halinde aşağıda ele alınmıştır.

1.5.1. Bireysel Sonuçlar

Aşırı iş yükü çalışanların refah ve sağlıklarına da zarar veren bir durum olarak kabul edilmektedir. Aşırı iş yükü yaşayan çalışanların işle ilgili stres, kaygı ve yorgunluk seviyelerinin daha yüksek olduğunu bildirme olasılıkları daha yüksektir (Parker ve DeCotiis, 1983). Aşırı iş yüküne kronik maruz kalma, hipertansiyon, kardiyovasküler hastalıklar ve kas-iskelet sistemi bozuklukları gibi uzun vadeli sağlık sorunlarına yol açabilmektedir (Chandola vd., 2008).

Aşırı iş yükü hissi, bireylerde yorgunluk, stres, işi zamanında tamamlayamama ya da tamamlama konusunda isteksizlik, hata yapma olasılığının artması, performans ve motivasyon düşüşü gibi bireysel sonuçlara neden olabilmektedir. Ayrıca, bu durumun bireyin ruh ve fiziksel sağlığına zarar verebileceği, uyku problemleri, depresyon, kalp rahatsızlıkları gibi sorunlara yol açabileceği vurgulanmaktadır. Bu durumlar, çalışanların işten ayrılma niyetini artırabilmekte ve dolayısıyla hem bireysel hem de örgütsel performansı da olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Kaçmaz, 2024: 48).

Aşırı iş yükü algısı geliştiren çalışanlar, bu durumun bir neticesi olarak yorgunluk, halsizlik içerisinde olabilmektedir (Razak vd., 2011). Bu tür bir yorgunluk fiziksel olmanın yanında psikolojik olabilmektedir. Psikolojik yorgunluk, bireyin dinlenme olanağı bulmasından bağımsız olarak mevcudiyetini sürdüren bir tür yorgunluktur. Bu bağlamda fiziksel yorgunluktan farklılaşmaktadır; çünkü fiziksel bir yorgunluk durumunda birey dinlendiğinde bunun üstesinden gelme olanağı vardır. Ancak diğer yandan, psikolojik yorgunluk söz konusu olması halinde birey dinlenme olanağı bulsa dahi yorgunluk durumu

sürebilmektedir. Bireyin karşı karşıya kaldığı kaygılar, olumsuz düşünceler, kuşkular psikolojik yorgunluk üzerinde etken olabilmektedir; çünkü bu tür etmenler bireyin stres içerisinde bulunmasına ve zihninin fazla çalışarak yorulmasına neden olmaktadır. Bu psikolojik yorgunluğun neticesinde de bireyse uykusuzluk gibi durumlar meydana gelebilmektedir (Özkalp, 2013). Fiziksel yorgunluk içerisinde bulunan bireylerde kas ağrıları, uyku problemleri, göz altlarında morarma gibi semptomlar görülebilirken, psikolojik yorgunluk içerisinde olan çalışanlarda daha fazla tükenmişlik, depresyon gibi durumlar meydana gelebilmektedir (Koruca vd., 2015: 524). Böyle bir yorgunluk hali bireylerin stres düzeyine ve öfke kontrolüne olumsuz yönde sirayet etmektedir. Tüm bunların neticesinde de çalışanın örgüt içerisindeki verimliliği, üretkenliği ve performansında düşüşler görülebilmektedir (Yorulmaz vd., 2018: 1837-1838; Alkaş, 2020: 12-13).

Aşırı iş yükünün pek çok çalışan için oldukça belirgin bir sorun olduğu kesindir. Gerçekten de çalışanların yakın zamandaki stresli iş olaylarının açıklamalarını isteyen açık uçlu sorulara verdikleri yanıtlar, aşırı iş yükünün çalışan stresinin en yaygın kaynakları arasında olduğunu göstermektedir (Keenan ve Newton, 1985). İş yükü sıklıkla diğer stres etkenleriyle birlikte incelenmektedir ve genellikle tek bir stres etkeninden ziyade stres etkenlerine bir bütün olarak dikkat edilmektedir. Elbette stres üzerinde pek çok faktör etkili olabilecektir, ancak aşırı iş yükü, bunlar içerisinde önemli bir faktör olarak kabul görmektedir (Bowling ve Kirkendall, 2012: 221).

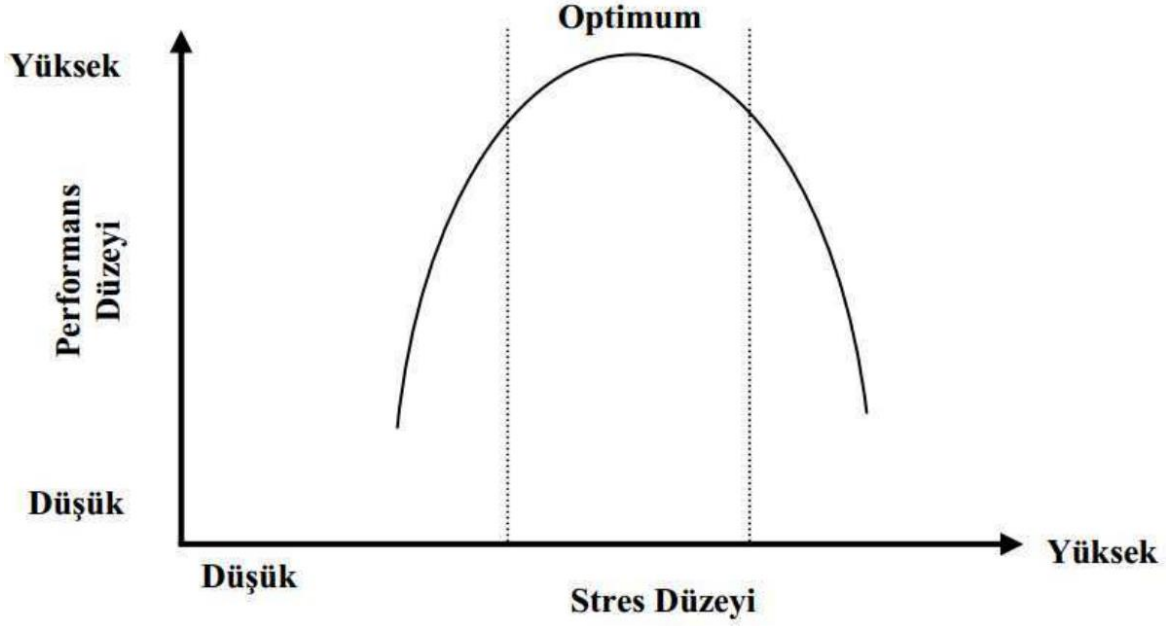
Bireyler, aşırı iş yükü sebebiyle işlerine olan ilgilerini kaybettiklerinde ve işlerinden uzaklaşmak istediklerinde, genellikle çeşitli sebepler yaratıp işe gitmemeyi tercih edebilmektedir. Bu durum, işe devamsızlık sorununun ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Aşırı iş yükü bu sorunun en önemli sonuçlarından biri olarak kabul edilmektedir ve bireysel olduğu kadar örgütsel düzeyde de olumsuz etkilere yol açabilmektedir. İşe devamsız bireyler, diğer çalışanlarda aşırı iş yüküne ve haksızlık algısına neden olarak sorunların artmasına katkı sağlamaktadır (Altay ve Turunç, 2018). İşe devamsızlık, örgütlerde diğer bireyler için de iş yükünü artırmakta, genel olarak verimi düşürmekte ve hedeflere ulaşmayı zorlaştırmaktadır. Aşırı iş yükü dolayısıyla iş tatminsizliği sonucunda sıkça karşılaşılan bu durum, bir ihmal tepkisi olarak görülmektedir ve örgüt içindeki koşulların daha fazla kötüleşmesine neden olabilmektedir (Robbins ve Judge, 2015; Adalı, 2013: 8).

1.5.2. Örgütsel Sonuçlar

Aşırı iş yükü olgusu, yalnızca çalışanları bireysel olarak etkilemekle kalmakta, aynı zamanda bir bütün olarak organizasyonlar için de önemli sonuçlar doğurmaktadır. Aşırı iş

yükünün başlıca ve en bilindik örgütsel sonuçlarından biri, çalışan performansı üzerindeki olumsuz etkisi ve bunun örgüte olumsuz yansımalarıdır. Araştırmalar sürekli olarak çalışanların aşırı çalışma yükü altına girdiğinde odaklanma, konsantre olma ve yüksek kaliteli çıktı sunma yeteneklerinin azaldığını göstermiştir (Cavanaugh vd., 2000; Korunka vd., 2009). Podsakoff vd. (2007), çalışanlar kendilerine yüklenen taleplerle başa çıkmakta zorlanırken aşırı iş yükünün iş performansı ile olumsuz yönde ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Ek olarak aşırı iş yükü, yoğun iş taleplerinden kurtulmak isteyen çalışanlar arasında artan devamsızlık ve işten ayrılma niyetleriyle ilişkilendirilmiştir (Liu vd., 2013). Aşırı iş yükünün yaygınlığı aynı zamanda örgüt kültürünü ve iklimini de etkileyebilmektedir. Aşırı iş yükünün yaygın olduğu ortamlarda çalışanlar, organizasyonun üretkenliği çalışan refahından daha ön planda tuttuğunu, aşırı çalışma ve tükenmişlik kültürünü teşvik ettiğini algılayabilmektedir (Pfeffer, 2010). Bu da çalışanların moralini, motivasyonunu, örgüte olan güveni ve genel iş tatmini aşındırabilmekte, olumsuz örgütsel çıktıları beraberinde getirebilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Bowling vd., 2015; Bowling ve Kirkendall, 2012).

Aşırı iş yükü ile beraber örgüt içerisinde çalışmada dikkat dağınıklığı, görevlerin yerine getirilemesinde eksiklikler, verimsizlikler, stres, yorgunluk ve performanstaki düşüş gibi sonuçlar meydana getirebilmektedir (Dağdeviren vd., 2005). Örneğin Vanishree (2014) aşırı iş yükünün bir iş ortamında iş stresini artırdığını ortaya koymuş ve böylece performansın olumsuz bir biçimde etkilenebileceğini göstermiştir. Çalışanların iş yükündeki aşırı artış hem çalışanların hem de dolayısıyla örgütün işlerini yerine getirememesine neden olabilmektedir. Orta düzeyde stresin verimliliği artırabileceği, ancak aşırı stresin ise çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlığını bozduğu, işe devamsızlık oranlarını artırdığı, hata yapma ve kaza riskini yükselttiği, iş tatminini azalttığı belirtilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005). Aşırı iş yükü, özellikle küçülen organizasyonlarda yeniden yapılanma çabalarına zarar verebilmektedir (Chipunza ve Samuel, 2012). Ayrıca, iş yükündeki algılanan artış, çalışanlarda duygusal olarak uzaklaşma ve duyarsızlaşma gibi tepkilere neden olabilmektedir (İnandı ve Büyüközkan, 2013). Bu algının sebebi, bireylerin üzerlerine yüklenen işin kapasitelerini aştığını düşünmeleri ve buna bağlı olarak yorgunluk ve tükenmişlik hissetmeleridir (Razak vd., 2011). Yüksek düzeyde stres ve tükenmişlik yaşayan çalışanların iş ortamında mutsuz olabileceği, işlerinden zevk alamayacakları ve dolayısıyla performanslarının düşebileceği, işlerinden ayrılmayı düşünebilecekleri öne sürülmektedir (Çelik ve Çıra, 2013; Uysal vd., 2015: 943-944).



Şekil 1.2. Temsili Bir Aşırı İş Yükü, Stres ve Örgütsel Performans İlişkisi

Kaynak: (Uysal vd., 2015: 943)

Aşırı iş yükünün sıklıkla ilişkilendirildiği bir diğer örgütsel sonuç da tükenmişliktir. Tükenmişlik, bilhassa insanlarla yoğun etkileşim gerektiren mesleklerde çalışanları tehdit eden bir sendromdur; başa çıkılamayan stresin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum, fiziksel ve psikolojik iç kaynakların, aşırı çalışmanın neden olduğu tutkuyla başarma isteği yüzünden tükenmesidir ve kişinin fiziksel, duygusal ve zihinsel enerjisinin tükenmesiyle karakterizedir (Işıksan, 2016: 367; Faiz, 2019: 28).

Aşırı iş yükü, sürekli olarak yüksek stres düzeylerine ve çalışanın kaynaklarını tüketen yoğun bir iş temposuna neden olabilmektedir. Aşırı iş yükü altında çalışanlar, sürekli olarak yoğun baskı altında olduklarını hissedebilmektedir ve bu da tükenmişliğe yol açabilmektedir. Genel olarak aşırı iş yüküne maruz kalan çalışanlar, daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşama eğilimindedir. Bu da örgütsel bağlamda verimliliğin azalmasına, devamsızlığın artmasına, iş tatmininin azalmasına veya işten ayrılma niyetinin artması gibi olumsuz örgütsel durumlara yol açabilmektedir (García-Izquierdo ve Ríos-Rísquez, 2012; Portoghese vd., 2014; Xiaoming vd., 2014; Ziaei vd., 2015; Faiz vd., 2019; Ashton-James ve McNeilage, 2022; Atalay ve Çakırel, 2022; Turunç ve Ögen, 2022; Barpanda ve Saraswathy, 2023).

Son yıllarda iş yerinde yaşanan olumsuzluklardan biri olarak görülebilecek aşırı iş yükünün de etkisiyle birlikte çalışanların, fiziksel veya zihinsel sorunları olsa dahi iş yerinde bulunmalarını gerektiren presentizm durumunu ortaya çıkarabilmektedir (Ferreira ve Martinez, 2012). Presentizm, işini kaybetme endişesiyle karşı karşıya kalan çalışanların,

olumsuz duygulara rağmen işlerini sürdürmelerini ve sınırlı katkıda bulunmalarını ifade etmektedir (Cooper ve Williams, 1994). Çalışanların aşırı iş yükü ve iş stresi altında presentizm sergilemeleri yaygın bir durumdur. Örneğin Lowe'ın (2002) çalışmasına göre, çalışanlar yılda ortalama olarak yedi gün boyunca kendilerini zorunlu hissetseler bile hasta olmalarına rağmen işe gitmektedirler. Bu, geride kalmama isteği, sorumluluk duygusu ve aşırı iş yükünden kaynaklanmaktadır. Çalışanların işe gitmeleri, işverenler açısından olumlu görünse de aslında verimlilik kaybına ve maliyet artışına neden olabilmektedir (Koopman vd., 2002; Robertson ve Cooper, 2011). Dolayısıyla işletmelerin beklentilerinin çalışanların kapasitesini aşması, iş yükünün artmasına, çalışanların stres yaşamasına ve olumsuzluklara rağmen işlerini sürdürmeye çalışarak presentizm sergilemelerine yol açmaktadır. Bu durum, çalışanların işten ayrılma niyetiyle sonuçlanabilecek bir süreci tetikleyebilmektedir ve hatta işten ayrılma kararı almasına neden olabilmektedir (Türkkan ve Soyman, 2023: 1370).

Literatürde, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetinin önemli bir öncülü olduğunu gösteren araştırmalara sıkça rastlanmaktadır. Örneğin, Duxbury ve Halinski (2014: 670), işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasında etkili olan temel değişkenlerden birinin aşırı iş yükü olduğunu belirtmiştir. Zeytinoğlu vd. (2007) tarafından yapılan bir başka çalışmada da iş yükünün artmasının işten ayrılma niyetini artırdığı bulunmuştur. Bu yanı sıra, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetini doğrusal bir yönde etkilediğine dair bulgular, diğer araştırmalarda da elde edilmiştir (Iverson ve Deery, 1997; Sümer ve Van de Ven, 2007; Qureshi vd., 2013; Altay ve Turunç, 2018; Akçakanat ve Uzunbacak, 2019: 218).

Genel olarak aşırı iş yükü, çalışanın bir işi uygun şekilde ve zamanında tamamlama yeteneği hakkında belirsizlik yaratabilmekte, örgütsel bağlamda olumsuz çıktılar doğurabilmektedir (Spector ve Jex, 1998). Bu nedenle, iş yükü belirli bir dengede yer almalı; çalışanı meşgul edecek (yani boşta bırakmayacak) fakat diğer yandan aşırı ölçüde olmayak ve tatmin sağlayacak, örgüte bağlılık hissi oluşturacak şekilde olmalıdır. Dolayısıyla bir çalışanın motivasyonunu kırmayacak şekilde aşırı derecede yüksek olmamalıdır (Pienaar vd., 2007; Eroğlu, 2020: 215).

Sonuç olarak, aşırı iş yükü organizasyonlar için önemli zorluklar yaratmaktadır; çalışanların performansını, refahını ve organizasyon dinamiklerini etkilemektedir. Bu tür eksiklikler sağlık alanında da kendini göstermektedir ve çalışanların geç saatlere kadar çalışmasına, teşhis ve tedavide gecikmelere ve standartların altında bakıma yol açabilmektedir (Bradley vd., 2015).

1.6. Sağlık Çalışanları Açısından Aşırı İş Yükü

Örgütler, taleplerin, arzın ve dolayısıyla rekabetin yoğun olduğu ortamlarda ayakta kalabilmek için çalışanlarından daha fazla beklenti içerisindedir. Özellikle hizmet sektöründe bu konuda çalışanlardan beklentiler artmaktadır. Bu beklentiler, çalışanların bilgi ve deneyimlerinin yanı sıra becerilerini geliştirmelerini, teknolojiye ayak uydurabilmelerini ve kaliteli ürün veya hizmeti minimum hata ile maksimum hızda ve kalitede sunabilmelerini içermektedir. Ancak, bu beklentiler çalışanlar üzerinde stres ve yoğun iş temposu gibi olumsuz etkilere neden olabilmektedir (Altay ve Turunç, 2018). Bu anlamda bir işi yapmak için gereken zamandan ve kaynaklardan daha azına sahip olmayı ifade eden aşırı iş yükü, bu tür bir durumda önemli bir bireysel ve örgütsel bir sorun halini alabilmektedir (Yakut vd., 2020; Güzel ve Temel, 2022: 19).

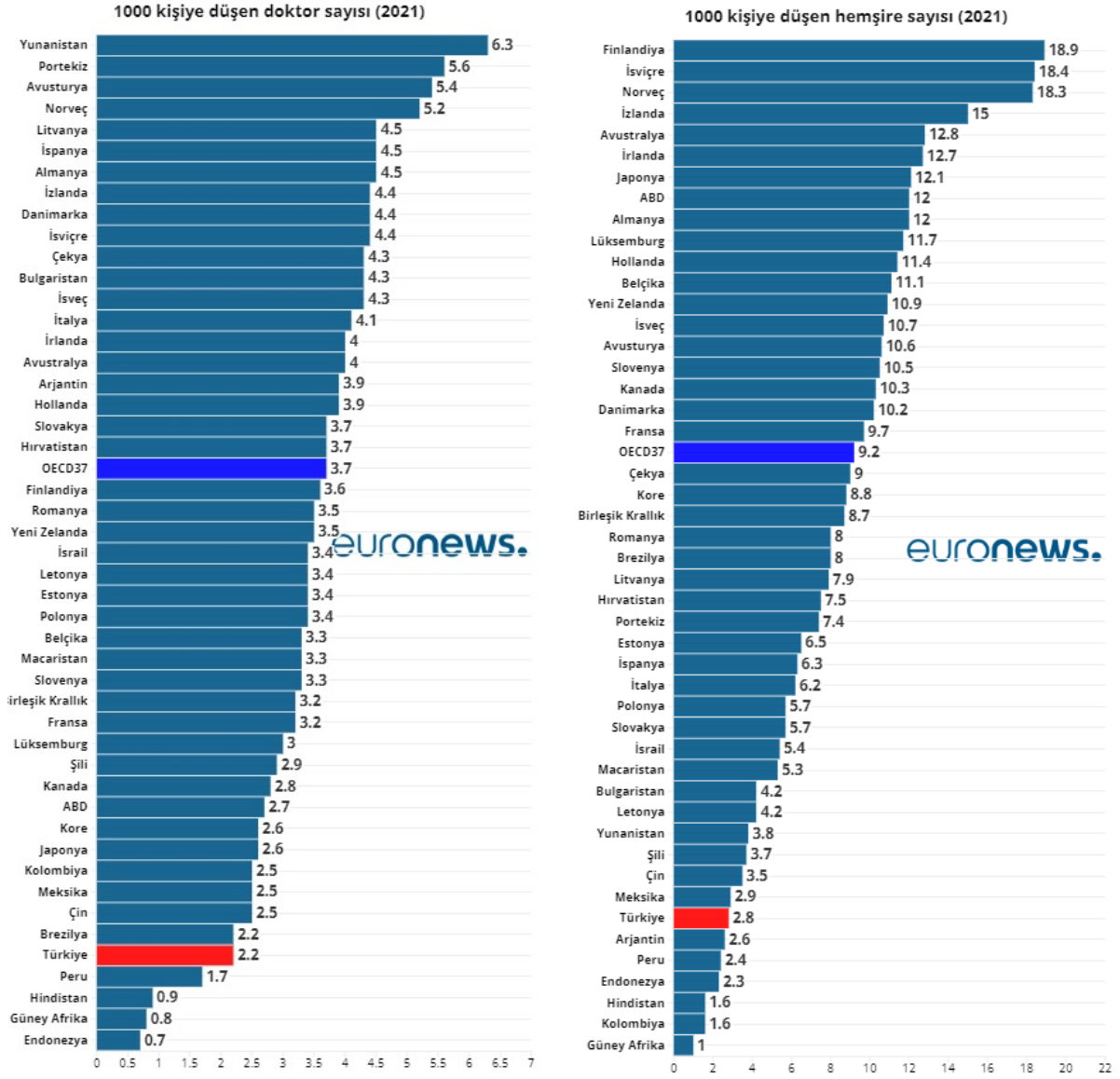
İster kâr amacı olsun ister olmasın, hangi alanda faaliyet gösterirse gösterecek tüm kuruluşların faaliyetlerini başarıyla yerine getirebilmesi, sürdürülebilirliğini ve rekabet gücünü artırması için insan kaynağı en önemli kaynaklardan biridir. Bu nedenle, çalışanların örgütsel katkılarını maksimum seviyeye çıkarmak için strateji, politika ve uygulamalarla desteklenmeleri gereklidir. Ancak, günümüzde kuruluşların rekabet ve ekonomik koşullara uyum sağlama çabaları, daha az sayıda personel ile aynı işin yürütülmeye çalışılması, zaman zaman çalışanların maliyet baskısı altında daha fazla iş yüküne maruz kalmalarına neden olabilmektedir (Inegbedion vd., 2020). Bu durum, kuruluşlar için kısa vadede maliyetleri azaltabilecek veya rekabet avantajı sağlayabilecek gibi görülebilmektedir. Ancak, uzun vadede, çalışanların bu aşırı yükün neden olduğu birtakım olumsuz etkilerle başa çıkamaması sonucunda performansların ve verimliliklerinin azalabileceği göz önünde bulundurulmalıdır (Kargün vd., 2018; Çiftci, 2022: 15-16).

Aşırı iş yükü hemen her sektörde, her meslekte ve her işte bireysel, örgütsel ve toplumsal anlamda olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu konuya ilişkin olarak yaşanan bir örnek olay çarpıcı niteliktedir (Wickens ve Tsang, 2015: 277):

“Bir demiryolu sevk memuru amiri, iki trenin kesişen raylarda çarpışma rotasında olduğunu belirten bir uyarı duymuştur. Hangi ikisinin söz konusu olduğunu anlamak için farklı hatların ve trenlerin karmaşık görüntüsünü araştırmaya başlamıştır. Araştırmanın ortasında daha fazla bilgi almak için bir telefon görüşmesi yapmış ve gözleri ekranda kalırken zihni acil arama ile arama süreci arasında bölünmüştür. Birbirine yaklaşan trenler tespit edildiğinde ve mühendisler acil durum teması sağlanabildiğinde harekete geçmek için artık çok geç kalmıştır ve bir çarpışma meydana gelmiştir. Kısmen bu açıkça iş yükünün yol açtığı bir trajedidir. Telefon görüşmesi olmasa bile, görsel aramayı gerçekleştirmek için gereken süre, kazayı önlemek için frenlemenin çok geç olması öncesinde mevcut olan süreden yalnızca çok az daha fazladır. Dahası, sevk görevlisinin bilişsel kaynakları kısmen eş zamanlı bir telefon görüşmesi görevine (ilgili bir görev olsa bile) aktarıldığında, gereken süre, kazayı garanti edecek kadar artırlmıştır.”

Özellikle sağlık sektörü, birçok stres faktörünü içinde barındırmaktadır. Hasta bireylere hizmet verirken yaşanan yoğun stresin yanı sıra, sağlık çalışanları günlük rutinlerinde sık sık stresli olaylarla, olumsuz durumlarla karşılaşmaktadır, bu da diğer sektörlerden farklılık gösteren bir yönü oluşturmaktadır. Ayrıca, sağlık çalışanlarının iş yükü, ağır hastalarla ilgilenme, hastalara ve hasta yakınlarına duygusal destek sağlama ve kaynakların yetersizliği gibi nedenlerle gerginlik yaratabilmektedir. Bu durum, çalışanlarda aşırı iş yükü, merhamet yorgunluğu, hayal kırıklığı, stres, gerginlik gibi olumsuz durumlara sebep olabilmektedir (Tel vd., 2003: 13; Ergün, 2008: 59; Atasoy ve Yorgun, 2013: 73-74). Çalışanların sağlık bakım sistemini güvenli ve etkin bir şekilde yönetmesine engel olmayacak bir düzeydeki iş yükü kabul edilebilir iş yükü olarak kabul edilebilmektedir (Dağdeviren vd., 2005; Çiftçioğlu vd., 2018: 2).

Türkiye’de sağlık çalışanlarının iş yükü normalin üzerinde seyretmektedir. Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü’nün (OECD) istatistiklerine göre 100 bin kişiye düşen doktor miktarı 345 olarak belirlenmiştir. Türkiye’de bu rakam 181 olarak tespit edilmiştir (OECD, 2019). Sadece doktorları kapsayan bu istatistik genel sağlık çalışanları hakkında bize bilgi sunmaktadır. Randevu sisteminde bir hastayı muayene etmek için doktora ayrılan süre 5 dakikaya indirilmiştir. Bu karar doktorlar başta olmak üzere diğer sağlık çalışanları üzerindeki baskıyı ve dolayısıyla onların iş yüklerini arttırmıştır. Verilen bu kısa zaman içinde hastaların gereken şekilde tanı ve tedavilerinin yapılmasını zorlaştırmıştır. Bu karar sonrası ihmal oranının artması da öngörülmektedir (Naghizade, 2022: 63). Türkiye’de bin kişiye 2,2 doktor düşerken OECD ortalaması 3,7 kişidir. Kişi başına düşen hemşire sayısında da Türkiye sondan ikinci durumdadır. Türkiye’de bin kişiye 2,8 hemşire düşerken OECD ortalaması 9,2’dir (Şekil 1.3) (Euronews, 2024).



Şekil 1.3. Her 1000 Kişiyeye Düşen Doktor ve Hemşire Sayılarında Türkiye'nin Durumu

Kaynak: (OECD; Euronows, 2024)

Sağlık hizmeti ortamlarındaki aşırı iş yükünün sağlık çalışanları, hastalar ve bir bütün olarak sağlık sistemi için önemli sonuçları olabilmektedir. Bu konu, literatürde, etkilerini ve katkıda bulunan potansiyel faktörleri vurgulayan çok sayıda çalışma ile ortaya konulmuştur. Örneğin Needleman vd. (2011), yüksek hemşire iş yükü düzeylerinin, akut bakım hastanelerinde artan hasta ölüm oranı ve kurtarma başarısızlığı oranlarıyla ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Shanafelt vd. (2015), tükenmişliğin Amerika Birleşik Devletleri'ndeki sağlık çalışanları arasında yaygın olduğunu ve aşırı iş yükünün önemli bir katkıda bulunan faktör olarak tanımlandığını bulmuşlardır.

Korkmazer'in (2021) ortaya koyduğu üzere, emek yoğun hizmetler olan sağlık hizmetleri alanında çalışanların iş yükü fazlalığı algısı, çalışanların gösterdikleri performanslar üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Sağlık hizmetlerinde hizmeti üretenler ve hastalar ile doğrudan temaslar halinde bulunan çalışanlar olduğundan bu durumun önemi artmaktadır. Sarıdiken ve Çınar (2021) da sağlık alanında çalışanlar bağlamında aşırı iş yükünün, çalışanların performansı ve sağlık bakımının kalitesini olumsuz bir şekilde etkilemekle beraber, daha sonra hasta güvenliğini de etkileyeceğinin altını çizmiştir (Korkmazer, 2021: 2783).

Güzel ve Temel'in (2022) elde ettiği araştırma sonuçlarında, sağlık alanında çalışanlar bağlamında aşırı iş yüküyle çalışma yaşam kalitesinin arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunduğu ortaya konulmuştur. Bu durumun sonucunda aşırı iş yükü arttıkça çalışma yaşam kalitesinin azaldığı anlaşılmaktadır. Diğer yandan, aşırı iş yükü ile psikolojik sağlık arasında da anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmaktadır ve buna göre aşırı iş yükü arttıkça psikolojik sağlamlığın azaldığı anlaşılmaktadır.

Scheepers vd. (2023)'nin eriştiği sonuçlar, sağlık çalışanları bağlamında sağlık kuruluşlarında aşırı evrak ve dokümantasyon gibi idari bağlamdaki aşırı iş yükünün, doğrudan hasta bakım süresini kısaltarak stresi artırdığını göstermiştir. Uzun saatler ve vardiyalı çalışma da önemli bir etkidir, uyku düzeninin bozulması ve uzun vardiyalar yorgunluğa katkıda bulunmaktadır ve performansın düşmesine neden olmaktadır.

Sağlık çalışanlarında aşırı iş yükünün duygusal tükenme, şüphecilik ve azalan başarı duygusu ile karakterize edilen tükenmişliğe katkıda bulunduğunu vurgulamaktadır. Tükenmiş sağlık çalışanları hastalara karşı daha az dikkatli olabilmektedir, bu da iletişimi etkileyebilmekte ve potansiyel olarak tıbbi hatalara yol açabilmektedir. Sağlık çalışanlarının aşırı iş yükü karşısında zayıf kalması, her hasta için ayırdıkları zamanı etkileyerek memnuniyetsizliğe yol açabilmektedir (KingsFund, 2023).

Sonuç olarak, sağlık hizmeti ortamlarındaki aşırı iş yükü, sağlık çalışanları ve sağlık kuruluşları için önemli zorluklara yol açmakta ve hasta bakımı ve sonuçları üzerinde zararlı etkiler yaratabilmektedir. Bu konunun ele alınması, sağlıklı bir çalışma ortamını teşvik etmek ve hem sağlık çalışanlarının hem de hastaların refahını sağlamak için personel seviyelerine, iş yükü dağılımına, destek sistemlerine ve organizasyon kültürüne dikkat edilmesini gerektirmektedir.

Sağlık sektörünün büyük ölçüde insan sermayesine dayandığı göz önünde bulundurulduğunda (Oluwabunmi vd., 2009), nitelikli ve motivasyonlu çalışanların, sağlık hizmetlerinin kalitesi ve etkinliği için temel öneme sahip olduğunu ileri sürmek mümkündür (WHO, 2006). Araştırmalar, sağlık çalışanlarının iş ortamlarının çeşitli riskler içerdiğini ve bu konunun önemine dikkat çektiğini göstermektedir (Buchan ve Çalman, 2006). Sağlık çalışanlarında yoğun iş yükü, ağır hastalara bakım verme ve duygusal destek sağlama gibi durumlar, sağlık hizmetlerindeki yetersizlikler ve personelin dengesiz dağılımı gibi faktörler açıkça iş yükünü artırmaktadır (Vara, 1999; Derin, 2007). Bu durumlara ek olarak sağlık çalışanlarının yetersizliği gibi durumlar da sağlık hizmetlerinin kalitesini tehlikeye atabilmektedir. Sağlık çalışanlarının yüksek hasta sayısı ile başa çıkmaları nedeniyle hasta tanı ve tedavileri için yeterli zamanın olmadığına dikkat çekilmektedir (Mæstad vd., 2010). Hasta bakımının kalitesi, sağlık kurumlarının altyapısı ve donanımıyla birlikte çalışanların nitelikleri ile sağlanabilecektir. Bu anlamda hastane hizmetlerinin kalitesi, sağlık personelinin bilgi, beceri ve deneyimlerinin etkili bir şekilde kullanılması ve hastaların beklentilerini karşılayan hizmetin sunulmasıyla sağlanabilecektir. Ayrıca, kaliteli bakım için sağlık çalışanlarının hizmet alan bireyleri iyi anlamaları, sosyal, fiziksel, biyolojik ve duygusal ihtiyaçlarını belirleyebilmeleri ve bütünsel bir yaklaşımla hizmet sunmaları gerektiği vurgulanmaktadır (Aykanat ve Tengilimoğlu, 2003; Çifçioğlu vd., 2018: 2).

Sağlık hizmetlerinin adil ve başarılı bir şekilde sunulabilmesi için insan kaynağının uygun şekilde eğitilmesi, planlanması ve dengeli bir şekilde istihdam edilmesi gerekmektedir. Sağlık hizmetlerinde tüm insan kaynaklarının etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasının temelinde doğru planlama, uygun eğitim ve ülke genelinde dengeli dağılım yer almaktadır. Yetersiz planlama veya plansızlık, sağlık hizmetlerinin etkinliğini bozabilmekte, maliyetleri artırabilmekte ve kaynakların dengesiz bir şekilde dağılmasına; dolayısıyla iş yükünün artmasına ve beraberinde getirdiği olumsuz faktörlerin gün yüzüne çıkmasına neden olabilecektir. Bu durumlar sonucunda da sağlık çalışanlarının ve örgütün olumsuz çıktılarla karşı karşıya kalmasının yanı sıra toplumun ihtiyaç duyduğu zaman, yer ve kalitede sağlık hizmeti alması zorlaşabilecektir (Hu vd., 2016; Özkan ve Uydacı, 2020: 341).

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

1. Duygusal Emek

Çalışmanın bu bölümünde duygusal emek kavramına ilişkin literatür taramasına yer verilmiştir. Bu kapsamda iş yaşamında duyguların öneminden söz edilerek ve duygusal emek kavramı tanımlanmış, duygusal emeğin kuramsal çerçevesi sunulmuştur. Duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel rol yapma (yüzeysel davranış), derinden rol yapma (derinlemesine davranış) ve samimi davranış (doğal davranış) ele alınmıştır. Duygusal emeği etkileyebilecek bireysel ve örgütsel faktörler ile duygusal emeğin bireysel ve örgütsel olası sonuçlarına ilişkin bilgiler sunulmuştur. Son olarak sağlık çalışanları açısından duygusal emek konusu irdelenmiştir.

1.1. İş Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek Kavramı

Bir kuruluşun başarısı büyük ölçüde sunulan hizmetlerle belirlenmektedir. Kuruluşlar her zaman önceden belirlenmiş olan amaçlarına ve hedeflerine ulaşma umuduyla çalışanların performansını daimî olarak iyileştirmeye, sürekli yukarı noktaya taşımaya çalışmaktadır. Çalışanlar sadece hedeflere ulaşmada birer araç değil, aynı zamanda kuruluşun hedeflerini gerçekleştirmede her zaman aktif rol oynayan; ancak bunun yanında işe karşı tutumlarını, motivasyonlarını, çalışma biçimlerini, performanslarını etkileyebilecek birtakım düşünce, duygu ve arzulara sahip bireylerdir (Dewi ve Riana, 2019: 1).

Bireyler hem iş hayatlarında hem de kişisel yaşamlarında çeşitli duygular deneyimlemektedir. Duygular, insan davranışlarının bir parçasıdır ve bireyin iç dünyasından ilişkilere kadar birçok alanda etkilidir (Erkuş ve Günlü, 2008). Bireylerin duygulardan tamamen uzaklaşması mümkün değildir; ancak duygularını yönetme becerisi geliştirerek, yaşadığı duyguların hedeflerine hizmet etmesini sağlayabilmektedir. Duygular, bakış açısını, moral ve performansı, tutum ve davranışı olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilmektedir, bu nedenle birey için oldukça önemlidir (Akın, 2004; Kervancı, 2008). Bu açıdan duygular, örgüt içindeki davranışları anlamak için de önem arz etmektedir (Özkalp ve Cengiz, 2003). Çünkü duygusal yaşam, yaşandığı çevreden bağımsız değildir ve iş ortamlarında, çeşitli duyguların hissedildiği de bir gerçektir (Rafaeli ve Worline, 2001). Özellikle günümüz toplumlarında, iş ortamları insanların en güçlü duygusal etkileşimlerini yaşadıkları yerlerden biri olarak kabul edilmektedir (Seçer, 2005). Bu bakımdan iş yaşamı, duyguların varlığı düşünülmeden ele alınamayacak niteliktedir. İnsan odaklı işlerde, bilhassa hizmet sektöründe duyguların

yoğunluğu daha da belirgindir. Bu tür işlerde iş yaşamında, bireylerin duygularını kontrol etmeleri ve yönlendirmeleri beklenmektedir. İşverenlerin, çalışanların duygularını ve duygusal gösterimlerini şekillendirme çabaları, “duygusal emek” adı verilen bir kavramı ortaya çıkarmıştır ve bu kavramın örgütsel davranış alanında önem kazanmasına neden olmuştur (Akçay ve 2012: 4-9).

Günümüz iş hayatında memnuniyetin ve dolayısıyla kuruluşun hizmet başarısının giderek çalışan performansına dayandığı göz önünde bulundurulduğunda, duyguların yönetimi önemli bir yönetim alanı haline gelmiştir. Bu durumu Morris ve Feldman (1996: 986-987), “çalışanlar ile müşteriler arasındaki etkileşimin kalitesi ve çalışanlar tarafından müşterilere sunulan imaj, yönetimin kontrolü altında giderek daha fazla yer almaktadır” şeklinde ifade etmektedirler. Sonuç olarak, özellikle hizmet sektörü başta olmak üzere birçok sektörde çalışanlar için, örgüt tarafından belirlenen ve istenen duyguların sunumu, işin temel bileşeni haline gelmiştir (Biçkes vd., 2014: 99).

İş ortamında yaşanan veya gösterilen duygular oldukça çeşitlidir. Örneğin, iş tatmini veya motivasyon gibi süreçlerde bile asıl odak noktası genellikle bireyin işle ilgili duygularıdır (Seçer, 2005: 825). Ancak duygusal emek kavramı, iş ortamında bireyin işle ilgili duygularından farklı duygusal süreçlere işaret etmektedir. Duygusal emek, iş ortamlarında duyguların kontrolünü, dizginlenmesini, düzenlenmesini ifade eden bir terimdir. Bu kavram ilk olarak California Üniversitesi, Berkeley’de Amerikalı bir sosyoloji profesörü ve yazar olan Arlie Russel Hochschild’in “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling- Yönetilen Kalp: İnsan. Duygularının Ticarileştirilmesi” adlı kitabında ele alınmıştır (Hochschild, 1983). Hochschild, burada duygusal emeği, gözlemlenebilir yüz ifadeleri ve beden hareketleri oluşturma amacıyla duyguları yönetme süreci olarak tanımlamaktadır ve iş ortamını bir sahne, çalışanları aktörler, müşterileri ise seyirciler olarak nitelendirmektedir (Hochschild, 1983). Bu bağlamda, duygusal emek, duyguların karşılığında bir ücret alındığında ortaya çıkan, profesyonel bir bağlam ifade eden mesleki bir kavramdır (Karaman, 2017: 36).

Duygusal emek, kişinin iş görevlerinin veya rol beklentilerinin bir parçası olarak duyguları yönetme, düzenleme ve ifade etme sürecini ifade etmektedir. Belirli bir iş ortamında uygun veya gerekli görülen belirli duyguları sergilemek için bireylerin harcadığı çabadır. Duygusal emek, bir iş ortamında hizmet alıcılar ile etkileşimde duyguların yönetimini ifade etmekle beraber, organizasyon veya durum tarafından uygun görülen belirli bir izlenim veya görüntü yaratmak için kişinin duygularının düzenlenmesini içermektedir. Duyguları

bastırmak veya güçlendirmek, empatiyi ifade etmek ve hizmet alıcılar veya meslektaşlarla etkileşimler sırasında olumlu bir tavır sergilemek gibi çeşitli faaliyetleri kapsayabilmektedir. Bireylerin gerçekte deneyimlemedikleri duyguları hissediyormuş gibi davrandıkları yüzeysel oyunculuğu veya duyguları gerçekten deneyimledikleri ancak onları beklenen normlara uyacak şekilde yönettikleri derin oyunculuğu içerebilmektedir (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Grandey, 2003; Klein, 2021).

Hochschild (1983), bu örgütsel normları tanımlamak için “hissetme kuralları” terimini kullanmış ve bunların, çalışanların iç yaşamlarını veya normalde özel ve kişisel olan düşünce ve duygularını kontrol etme girişimleri olduğunu savunmuştur. Ancak daha sonraki akademisyenler uygun olan adlandırmanın/ etiketin “görüntü kuralları” olması gerektiğini, çünkü kuruluşların gözlemlenemeyen iç duygusal durumlarını doğrudan düzenleyemeyeceğini, yalnızca duyguların dışa dönük gösterimlerini düzenleyebileceğini savunmuşlardır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Rafaeli ve Sutton, 1989). Hissetme kuralları ile sergileme kuralları arasındaki ayrım önemlidir çünkü ikincisi, örgütlerin öncelikle dış görünüşleri kontrol etmekle ilgilendiklerini ve çalışanların içsel durumlarına daha az odaklandıklarını ima etmektedir. İkinci tanım aynı zamanda duyguların aksine davranışın düzenlenmesini vurgulamak için duygusal emeğin tanımında bir değişiklik yapılmasını gerektirir; dolayısıyla Ashforth ve Humphrey (1993: 90) duygusal emeği “uygun duyguyu gösterme eylemi (yani bir sergileme kuralına uyma)” olarak tanımlamıştır. Hochschild (1983) duygusal emeği gerçekleştirmenin iki yöntemini tanımlamıştır. Bunlar yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuktur. İnsanlar yüzeysel oyunculuk yaptıklarında aslında canlandırmak istedikleri duyguları hissetmeye çalışmamaktadır. Bunun yerine sahte gülümsemeler ya da gerçek duygularını yansıtmayan başka duygusal gösteriler sergilemektedir. Örneğin, sinirlenen bir garson yine de daha büyük bahşiş alma umuduyla müşteriye gülümseyebilmektedir. Bunun tersine, insanlar derin rol yapmayı kullandıklarında, başkalarıyla etkileşimde bulunurken canlandırmak istedikleri duyguları ortaya çıkarmaya çalışmaktadır. Böylece gerçek duyguları hissetmeye ve deneyimlemeye çalışmakta ve bilinçli olarak bu duyguları beslemeye yardımcı olacak düşünce ve faaliyetlerle meşgul olmaktadır. Örneğin, lüks bir giyim mağazasındaki satış görevlileri, işe giderken hoş müzik dinleyerek, vardıklarında iş arkadaşlarıyla dostane bir şekilde sohbet ederek ve moda trendleri ve taşıdıkları en yeni giyim çeşitleri hakkında heyecan duyarak derin oyunculukla meşgul olabilmektedir. Bu aktiviteler, mağazanın ürünleri hakkında müşterilerle sohbet etmek için onları doğru ruh haline sokmaya yardımcı olmaktadır. Müşterilerle konuşurken müşterilerle

gölerek, şakalaşarak ve genel olarak arkadaşlarıyla alışveriş yapıyormuş gibi davranarak derin oyunculuk sergileyebilmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel oyunculuk ve derin rol yapmaya ek olarak duygusal emeğin üçüncü bir biçiminin daha olduğunu ileri sürmüştür. Bunlar kendiliğinden ve gerçek duygusal emektir. Pek çok durumda hizmet çalışanlarının doğal ve spontane duygularının, sosyal beklentilere ve örgütsel gösterim kurallarına uygun olduğunu, dolayısıyla doğru duyguları kasıtlı olarak çağırarak zorunda olmadıklarını savunmuşlardır. Örneğin yaralı bir çocuğu gören bir hemşirenin doğal olarak sempati ve endişe duyabileceğini öne sürmüşlerdir (Humphrey vd., 2015: 751).

Duygusal emek veya iş rolünün bir parçası olarak duyguların yönetimi, çalışanların hizmet alıcıların organizasyonla (kuruluşla) ilk temas noktası olduğu birçok hizmet mesleğinin merkezinde yer almaktadır (Grandey vd., 2013). Hizmete dayalı mesleklerdeki büyümeyle birlikte (Zeithaml ve Bitner, 2000), çalışanların işyerinde uygun duyguları etkili bir şekilde sergilemesiyle ilgili faktörleri anlamayı amaçlayan araştırmalarda bir artış olmuştur. Hizmet mesleklerindeki çalışanların genellikle, hizmet kalitesini ve müşteri deneyimini iyileştirmeyi amaçlayan olumlu gösterilerin olduğu “gülümsemeyle hizmet” sunmaları gerekmektedir (Hochschild, 1983; Rafaeli ve Sutton, 1987; Grandey vd., 2013). Duygusal beklentiler, müşterilere hangi duyguların gösterilmesi ve hangi duyguların gösterilmemesi gerektiğini açıklayan duygusal gösterim kuralları aracılığıyla çalışanlara aktarılmaktadır (Ekman, 1973; Wharton ve Erickson, 1993). Çalışanların her zaman kendilerinden göstermeleri beklenen şeyleri hissetmeyebilecekleri göz önüne alındığında (örneğin, hüsrana uğramış hissetme, ancak arkadaş canlısı görünme ihtiyacı), çalışanların duygusal emek stratejileri aracılığıyla gösterme kurallarına uymak için duygularını ve ifadelerini aktif olarak yönettikleri düşünülmektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2003; Gabriel vd., 2015: 864).

1.2. Duygusal Emeğin Kuramsal Çerçevesi

Duygusal emek kavramına ilişkin literatür incelendiğinde, temel olarak dört ana kursamsal çerçevenin öne çıktığı ve araştırmalarda bu yaklaşımların üzerinde durulduğu görülmektedir. Alanı büyük ölçüde etkileyen bu yaklaşımlar Hochschild Yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı, Morris ve Feldman Yaklaşımı ile Grandey Yaklaşımı olarak belirginleşmektedir (Kolbaşı, 2019: 6).

Örgütsel yaşamın bu yönünü kamuoyunun dikkatine sunan ilk çalışmalardan biri, sosyolog Arlie Russell Hochschild’in çalışmasıdır. Hochschild (1983: 7) duygusal emek terimini, “kamusal olarak gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görüntü yaratmak için duygu

yönetimi” anlamında kullanmıştır. Hochschild’in çalışması, müşterinin izleyici, çalışanın aktör ve çalışma ortamının sahne olduğu müşteri etkileşimlerinin dramaturjik perspektifinden doğmuştur (Goffman, 1959; Grove ve Fisk, 1989). Bu perspektifte performans, bu amaca ulaşmak için “aktörlerin ifade araçlarını kullanabileceği” hizmet çalışanlarının izlenim yönetimini içermektedir (Grove ve Fisk, 1989: 430). Başka bir deyişle duyguları yönetmek, çalışanların örgütsel hedeflere ulaşmasının bir yoludur. Eğer bir çalışan, bir iş arkadaşına ya da müşteriye karşı depresif bir ruh hali ya da öfke ifade ederse, bu performansı bozacaktır. Hochschild’ın (1983) dramaturjik bakış açısı oyunculara duyguları yönetmek için iki ana yol önermiştir. Bunlar kişinin duygusal ifadelerini düzenlediği yüzeysel oyunculuk yoluyla ve kişinin istenen duyguyu ifade etmek için bilinçli olarak duyguları değiştirdiği derin oyunculuk yoluyla yapılabilmektedir. Hochschild’in (1983) ana ilkelerinden biri, duyguların bu şekilde yönetilmesinin çaba gerektirdiğidir. Organizasyonun duygular gibi kişisel bir şeyi kontrol ettiği bu metalaştırmanın çalışan açısından rahatsız edici olduğu öne sürülmektedir. Bu tatsızlık ve zor müşterilerle başa çıkarken güler yüzü korumak için gereken çaba nedeniyle, Hochschild duygusal emeğin tükenmişlik ve iş stresiyle ilişkili olduğunu ileri sürmektedir (Grandey, 2000: 96).

Kavramın geliştirici olan Hochschild (1983), bu kavramı geliştirirken, uçuş görevlilerinin nasıl duygusal emek sergilediğini incelemiş ve bazen kibar olmayan ve hatta kavgacı olarak tabir edilebilecek yolcular ile etkileşime girerken nasıl sahte gülümsemeler sergilemek zorunda kaldıklarını vurgulamıştır. Ufuk açıcı bu çalışmadan bu yana, çok sayıda araştırmacı, müşteri hizmetleri adına duyguları taklit etmenin, gizlemenin ya da başka duygular göstermek zorunda olmanın çalışanlar için ne kadar stresli olduğunu belgelemiştir (Humphrey vd., 2015: 749).

Hochschild (1983), duygusal emek gerektiren işlerin üç temel özelliğini tanımlamıştır: Halkla yüz yüze veya sestense etkileşim, müşteride belirli bir duygusal durum yaratma gereksinimi ve çalışanların sergilediği duygusal ifadeler üzerinde işverenin eğitim ve denetim yoluyla kontrolü vardır. Çalışanların gösterdiği duygusal emek performansı, kişisel duygu düzenlemesinden (duygu çalışması) farklıdır ve bunun yerine çalışanların gösterdiği bu emek türü, hizmetlerinin bir parçası olarak satılan bir metadır. Duygusal emek çalışanların iyi hizmet sunmak veya profesyonel bir imajı korumak için duygularını yönetmelerinin beklendiği satış, sağlık hizmetleri ve eğitim gibi çeşitli alanlarda yaygın olarak uygulanmaktadır (Hochschild, 1983). Özellikle iş bağlamında başkalarıyla etkileşimde duyguların yönetimini vurgulayan Hochschild’in duygusal emek üzerine çalışması, bireylerin

iş görevlerinin bir parçası olarak duygularını nasıl yönettikleri konusunda diğer çalışmalar için ufuk açıcı bir nitelikte olmuştur.

Ashforth ve Humphrey (1993), işyerinde duyguların yönetilmesinde yer alan duygusal ve bilişsel süreçlere odaklanarak duygusal emek üzerine incelikli bir bakış açısı sunmaktadır. Duygusal emeği, organizasyon için bir tür izlenim yönetimi sağlamak amacıyla uygun duyguları sergileme eylemi olarak tanımlamışlardır (Gardner ve Martinko, 1988). Bu yaklaşım, duygusal emek deneyimlerini şekillendirmede hem bireysel hem de örgütsel faktörlerin rolünü vurgulayarak Hochschild'in kavramını genişletmiştir. Hochschild'in (1983) bakış açısıyla karşılaştırıldığında Ashforth ve Humphrey, duyguların yönetilmesinden ziyade gözlemlenebilir bir davranış olarak duygusal emekle daha fazla ilgilenmişlerdir. Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel ve derin oyunculuk yoluyla duyguların içsel yönetiminin dar bir bakış açısı olabileceğinden hareketle, bunun yerine çalışanların duygusal ifadelerini etkileyen daha geniş bir dizi faktör önermiştir. Ayrıca duygusal emeğin mutlaka bilinçli bir çaba gerektirmediğini ileri sürmüşlerdir. Aslında yüzeysel ve derin davranışın çalışan için stres kaynağı olmaktan ziyade rutin ve zahmetsiz hale gelebileceğini öne sürmüşlerdir. Sonuçlar açısından Ashforth ve Humphrey (1993) esas olarak bu gözlemlenebilir ifadeler ile görev etkinliği veya performansı arasındaki ilişkiye odaklanmıştır (Grandey, 2000: 96). Bu yaklaşım çerçevesinde belirli çalışma bağlamlarında hangi duyguların ifade edilmesi veya bastırılması gerektiğini belirleyen sosyal olarak yapılandırılmış normlar olan duygusal gösterim kurallarının varlığını kabul etmek, bireylerin gösterim kurallarına uymak için kullandıkları derin davranış (içsel duyguları gerekli duygulara uyacak şekilde değiştirmek) ve yüzeysel davranış (içsel duyguları değiştirmeden dışsal ifadeleri değiştirmek) gibi çeşitli duyguların düzenleme stratejilerini tanımlamak, örgüt kültürünün, liderlik tarzlarının ve iş tasarımının duygusal emek süreçleri üzerindeki etkisini vurgulamak organizasyonel yapıların ve politikaların, çalışanların duyguları etkili bir şekilde yönetme becerisini kolaylaştırabileceğini ya da bir biçimde engelleyebileceğini kabul etmek, duygusal tükenme, tükenmişlik ve azalan iş tatmini de dahil olmak üzere duygusal emeğin çeşitli potansiyel olumsuz sonuçlarına dikkat çekmek gibi özelliklerin ön plana çıktığını söylemek mümkündür (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Morris ve Feldman (1996: 987) duygusal emeği “kişilerarası işlemler sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamıştır. Bu tanımlama, duyguların sosyal çevrede ifade edildiği ve kısmen sosyal çevre tarafından belirlendiği etkileşimci bir yaklaşımdan gelmektedir. Bu bakış açısı

Hochschild (1983) ve Ashforth ve Humphrey'in (1993) bakış açısına benzerlik göstermektedir, çünkü duyguların bir birey tarafından değiştirilebileceğini ve kontrol edilebileceğini ve bunun ne zaman olacağını daha geniş sosyal ortamın belirlediğini kabul etmektedir. Bu araştırmacılar duygusal emeğin dört boyuttan oluştuğunu öne sürmüştür. Bunlar (a) etkileşimlerin sıklığı, (b) dikkat (duyguların yoğunluğu, etkileşimin süresi), (c) gerekli duyguların çeşitliliği ve (d) duygusal uyumsuzluktur. Duygusal uyumsuzluk, Hochschild (1983) tarafından ifade edilen duyguların hissedilen duygulardan farklı olduğu bir durum olarak tartışılmıştır. Hochschild'in (1983) üzerinde durduğu ve Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından tartışılan yüzeysel ve derin oyunculuk, dikkat boyutunun küçük bir yönü olarak tartışılmaktadır. Duygusal emeğin bu tanımı, çalışanların müşterilerle olan etkileşimlerinde örgütsel beklentilerin (ne kadar süre, ne kadar yoğun, ne sıklıkta) yanı sıra kişinin kendi yaşantısından farklı duyguları sergilemesi gerektiğinde ortaya çıkan içsel gerilim durumunu da içermektedir (Grandey, 2000: 97). Morris ve Feldman'ın (1996) duygusal emeğe yaklaşımı genel olarak gerçekten hissedilmeyen, daha ziyade örgüt veya sosyal normlar tarafından beklenen duyguları ifade etmek için gereken çaba ve kontrolü vurgulamaktadır. Bu yaklaşım da Hochschild'in kuramsal temellerini temel almaktadır fakat daha çok duygusal emeğin olumsuz sonuçlarına odaklanmaktadır. İş yerinde duyguları yönetmenin neden olduğu psikolojik gerilimi ve olumsuz sonuçların potansiyelini vurgulamaktadır (Morris ve Feldman, 1996).

Grandey'in (2000; 2003) duygusal emeğe yaklaşımı, çalışanların işyerinde duygularını yönetmek için kullandıkları duygusal düzenleme stratejilerine odaklanarak önceki teorileri genişletmiştir. Çalışmaları duygusal emeğin dinamik doğasını ve bunun hem bireysel refah hem de kurumsal sonuçlar üzerindeki etkisini vurgulamıştır. Grandey, bireylerin içsel duygularını değiştirmeden duyguların dışa dönük ifadelerini değiştirdiği yüzeysel rol yapma ile bireylerin içsel duygusal durumlarını arzu edilen duygulara uyum sağlayacak şekilde gerçekten ayarladığı derin rol yapma arasında ayırım yapmaktadır. Yüzeysel rol yapma, altta yatan duygusal durumu değiştirmeden duyguların yüz ifadeleri veya beden dili gibi dışsal gösterimler yoluyla yönetilmesini içerirken, derin rol yapma ise çoğu zaman çalışma ortamının duygusal taleplerine yanıt olarak duyguların gerçek deneyimini ve ifadesini içermektedir. Bazı durumlarda yüzeysel davranışın gerekli olabileceğini, ancak derin rolün hizmet alıcılar tarafından sıklıkla tercih edilen ve olumlu sonuçlarla ilişkilendirilen daha özgün duygusal gösterimlere yol açabileceğinin altını çizmektedir (Grandey, 2000; Grandey, 2003; Grandey vd., 2015; Xie vd., 2022).

Tüm bunlara ek olarak Humphrey vd. (2015)'nin duygusal emek yaklaşımından söz etmek mümkündür. Araştırmacılar, her ne kadar bazı çalışanlar için duygusal emek uyumsuzluk ve özgünlük duygusu yaratsa da birçok çalışan için duygusal emeğin kimliklerini güçlendirdiğini ve onaylamaya yardımcı olduğunu ileri sürmüşlerdir. Buna göre, esasında Ashforth ve Humphrey'in (1993) tartıştığı gibi, yüzeysel oyunculuk duygusal emeği gerçekleştirmenin üç ana yolundan biridir; diğer ikisi derin oyunculuk ve doğal olarak hissedilen duyguların ifadesidir. Ancak, kanıtlar oldukça ikna edici bir şekilde duygusal emeğin son iki biçiminin olumlu etkilere sahip olabileceğini göstermektedir. Hal böyle olunca, araştırmacılara göre duygusal emeğin olumsuz yönlerine yoğun bir şekilde odaklanması, potansiyel faydalarına gölge düşürmektedir. Araştırmacılar duygusal emeğe sıklıkla atfedilen zararlı etkilerin kısmen uyumsuz duygu düzenleme taktiklerinin kullanılmasından, kişisel işe uyumun zayıf olmasından, değerli bir kimliği yansıtmayan rolden veya yönetim tarafından dayatılan kötü çalışma koşullarından (özellikle yetersiz çalışma koşullarından) kaynaklandığını ileri sürmüşlerdir. Başka bir deyişle, olumlu duygu gösterme beklentisinin ve bunun için gereken çabanın doğası gereği zararlı olmadığını; daha ziyade onu zararlı kılan şeyin, bunları gerçekleştirmek için benimsenen düzenleme stratejilerinin, çalışanların uyum ve kimliğe uyum sağlama süreçleri ve duygusal emeğin gerçekleştirildiği daha geniş koşullar olduğunu kabul etmişlerdir. Kısacası duygusal emek, doğru şekilde uygulandığında hem çalışanlara hem de örgütlere fayda sağlayabilmektedir. Pek çok çalışan duygusal emek yapmaktan keyif alabilmekte ve bu, zor ya da nahoş olarak kalıplaşmış mesleklerde çalışan kişiler için bile geçerli olabilmektedir (Humphrey vd., 2015: 750).

1.3. Duygusal Emeğin Boyutları

Hochschild'in (1983) bu duygu yönetimi sürecine ilişkin orijinal tanımından alıntı yapan araştırmacılar, çalışanların duygularını düzenlemek için kullandıkları temel stratejiler olarak yüzeysel davranış ve derin davranışa odaklanmışlardır (Gabriel vd., 2015: 864). Dolayısıyla literatürde duygusal emeği açıklamak konusunda yaygın bir yaklaşımı, yüzeysel rol yapma ve derin davranış (veya diğer bir ifadesi ile derinden rol yapma) arasında yapılmaktadır. Duygusal emek üzerine çalışan araştırmacılar genellikle bu iki formun temel olduğu konusunda hemfikirdirler. Ancak bazı araştırmacılar, bu iki davranış biçimine ek olarak duygusal emeğin samimi davranış biçiminde de sergilenebileceğini vurgulamışlardır (Karaman, 2017: 39). Duygusal emeğin boyutlarına ilişkin bu genel eğilimden hareketle yüzeysel rol yapma (yüzeysel davranış), derinden rol yapma (derinlemesine davranış) ve

samimi davranış (doğal davranış) olmak üzere duygusal emeğin üç boyutu aşağıdaki başlıklarda ele alınmıştır.

1.3.1. Yüzeysel Rol Yapma (Yüzeysel Davranış)

Yüzeysel oyunculuk (yüzeysel rol yapma ya da yüzeysel davranış), dışsal ifadelerin değiştirildiği ancak içsel duyguların olduğu gibi bırakıldığı bir süreci içermektedir (Grandey vd., 2013). Diğer bir ifade ile yüzeysel davranış, neyin gerekli olduğunu göstermek için hissedilen duyguları gizlemeyi veya bastırmayı içermektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Gabriel vd., 2015: 864).

Yüzeysel rol yapma, birçok meslek grubundaki çalışanların farkında olmadan uyguladığı bir davranış biçimidir. Bu, bir çalışanın hoşlanmadığı bir durum veya müşteri tavrıyla karşılaştığında, sanki memnuniyet içindeymiş gibi davranması veya rahatsızlık göstermemiş gibi davranması anlamına gelmektedir. Ancak sürekli olarak gizlenen duygular, zamanla uygun olmayan bir şekilde ortaya çıkabilir veya kişide psikolojik zorlanmalara yol açabilmektedir (Enki, 2019: 27). Hochschild (1983), yüzeysel davranışın örgütler tarafından talep edilen bir davranış olabileceğini ancak çalışanlar açısından olumsuz sonuçlar doğurabileceğini savunmaktadır. Çünkü kişinin gerçek duygularının böyle bir tasvire elverişli olmadığı durumlarda duyguları taklit etmek veya gerçek duyguları bastırıp sahte olanları ifade etmek için harcanan çaba, uzun vadede stres gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Grandey, 2000: 101; Enki, 2019: 27).

1.3.2. Derinden Rol Yapma (Derinlemesine Davranış)

Derinden rol yapma (derin oyunculuk veya derinlemesine davranış), çalışanların içsel duygularını örgütsel beklentilerle uyumlu olacak şekilde değiştirdiği, daha doğal ve gerçek duygusal gösterimler ürettiği çaba gerektiren bir süreçtir (Grandey vd., 2013). Diğer bir ifade ile içsel duyguları gösterim kurallarına uygun olacak şekilde değiştirmeyi içermektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Gabriel vd., 2015: 864).

Çalışanların derinden rol yapma davranışında, gerçek duyguları ile gösterdikleri duygular arasında bir uyum yakalamaları ve gösterdikleri duyguları gerçekten yaşar gibi davranmaları önemlidir (Grandey, 2003). Bu, çalışanların istenilen davranışlarla uyumlu duygularını şekillendirmeye çalıştıkları anlamına gelmektedir (Diefendorff vd., 2005). Hochschild'e (1983) göre, derin davranış, duygularını bastırarak veya canlandırarak anıları hatırlatarak gerçekleştirilebilmektedir. Derin davranış gösteren çalışanlar, duygularını karşı tarafa aktarırken içsel duygularına odaklanır ve bir aktör gibi davranmaktadır. Bu yaklaşımla,

çalışanlar hizmet alıcıların kendisi gibi düşünerek, açıkçası bir biçimde empati yapmaktadır. Bu çalışanlar işlerini başarılı bir şekilde yapmak için bu duygusal ifadeleri yansıtmaları gerektiğinin farkındadır. Dolayısıyla, çalışanların iş yerinde gerçek duygularını gerektiği şekilde adapte etmek için çaba göstermeleri söz konusu olmaktadır (Özçelik, 2019: 8; Akın Karabulut, 2021: 16).

Yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmaya ilişkin her iki yaklaşımın altında yatan düzenleyici süreçler farklılık gösterse de her ikisinin de (hizmet mesleklerinde) amacı tipik olarak hizmet alıcıların duygularını ve sonuçta ortaya çıkan sonuçları (örneğin iyi bakım, satışlar, olumlu tavsiyeler ve satışlar) etkilediği varsayılan olumlu duyguları göstermektir (Pugh, 2001; Tsai, 2001; Gabriel vd., 2015: 864).

1.3.3. Samimi Davranış (Doğal Davranış)

Samimi davranış ya da diğer adıyla doğal davranış (duygular), çalışanların işi gereği hissettiği duyguları gerçekten yaşayıp bu duyguları belirlenmiş gösterim kurallarına uygun olarak sergilemesidir (Özbay, 2019: 10). Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeğin üçüncü bir gösterimine işaret ederek, bireyin doğal olarak sergilediği duyguları “doğal (samimi) davranış” olarak nitelendirmiş ve duygusal emeğin bir türü olarak kabul etmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Bu bağlamda, duygusal emeğin bilinçli bir çaba gerektirmeyen, yüzeyde kalabilen ve derinlemesine olabilen, işgörenler için stres kaynağı olmayan, rutin ve çaba gerektirmeyen bir davranış olarak da ele alınabileceğini belirtmişlerdir (Grandey, 2000: 96; Leblebici, 2022: 57).

Samimi davranışlar da diğer boyutlar gibi pek çok meslekte ve işte ortaya çıkabilmekte ve duygusal emeğin bir boyutu olarak ele alınabilmektedir. Örneğin, bir hemşirenin yaralanmış olan bir çocuğa şefkat göstermesi gerekiyorsa, bu duyguyu zorlamaya gerek olmayabilecektir, çünkü halihazırda hemşirede bu şefkat duygusu kendiliğinden ortaya çıkabilecektir. Dolayısıyla sağlık bakım hizmetleri gibi hizmet sektörlerinde, uygun duyguların hissedilmesi diğer meslek gruplarına göre daha doğal olabilecektir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Özbay, 2019: 10).

1.4. Duygusal Emeği Etkileyebilecek Faktörler

Çalışan bireyler bağlamında duygusal emeği etkileyebilecek faktörler genellikle bireysel ve örgütsel olarak sınıflandırılabilir. Bireysel faktörler, çalışanın demografik ve kişisel özellikleri, duygusal zekâsı, stres toleransı ve motivasyonu gibi içsel özellikleri içermektedir. Öte yandan, örgütsel faktörler ise çalışma ortamı, yönetim politikaları,

ödüllendirme sistemleri, liderlik tarzı ve iş yükü gibi dışsal etmenleri kapsayabilmektedir. Her iki faktör de duygusal emeği şekillendirebilmekte ve çalışanların duygusal emeği nasıl deneyimlediğini ve ifade ettiğini etkileyebilmektedir. Bu tür faktörler bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere aşağıda ele alınmıştır.

1.4.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler, çalışan bireyler arasında duygusal emeği önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Duygusal emek kavramı üzerinde etkili bireysel etmenler yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleki deneyim, bireysel duygusal zekâ gibi daha çok çalışanın taşıdığı özellikler ve niteliklere dayalı olan faktörleri içermektedir. Örneğin demografik özelliklerden cinsiyet faktörü, bireysel özellikler arasında en çok araştırılan konulardan biridir. Genel olarak, kadınların duygusal emek süreçlerinde daha başarılı oldukları görülmektedir. Bu durumun temel nedeni, kadınların yaşam tarzlarında duygusal davranış kurallarına daha fazla ihtiyaç duymalarıdır (Salih, 2017: 78-79). Araştırmacılar, cinsiyet ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi değerlendirirken toplumsal cinsiyete bağlı rollerin ve farklılıkların dikkate alınmasını önermektedirler. Çünkü, farklı toplum ve kültürlerin, erkeklerden ve kadınlardan beledikleri cinsiyet rolleri, bireylerin duygusal rollerini de etkileyebilmektedir. Bazı araştırmacılar ise, evli bireylerin bekarlara göre daha fazla derin duygusal davranış sergilediklerini iddia etmektedirler (Doğan ve Sığırı, 2017: 120). İş deneyimi ve tecrübenin duygusal emek ile ilişkisi üzerine yapılan araştırmalar, deneyimsiz çalışanların deneyimli olanlara kıyasla daha fazla rol çatışması ve duygusal çelişki yaşadıklarını ortaya koymuştur (Güzel vd., 2013: 114; Demirci, 2023: 21).

Kişilik özellikleri duygusal emek davranışlarında önemli bir rol oynamakta ve duygusal emeğe olanak sağlayan özellikler sergileyen bireyler bu tür rollerde daha başarılı olmaktadır. Araştırmalar, belirli kişilik özelliklerinin, özellikle içedönüklük, dışadönüklük, nevrotiklik gibi bireysel kişilik özellikleri ile nezaket, empati ve duygusal denge gibi özelliklerin, duygusal emeği etkilediğini ve bu özelliklere sahip bireylerin duygusal emek rollerinde daha etkili olduklarını ortaya koymuştur (Yeni, 2015; Mróz ve Kaleta, 2016).

Örneğin nevrotikliği yüksek kişiler genellikle olumsuz duygulara daha yatkındır ve olumsuz duygular ile içerisinde olan bireyler, iş yerinde olumlu duyguları sergilemeleri gerektiğinde daha büyük duygusal uyumsuzluk yaşayabilmektedir. Bunun aksine dışadönük bireyler sosyal etkileşimde ve duyguları ifade etmede daha rahat olma eğilimindedir. Bu durum yüksek duygusal emek gerektiren işlerde bir avantaj olabilmektedir (Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Mahoney, 2012; Khalil vd., 2017).

Kişinin kendi ve başkalarının duygularını algılama, anlama ve yönetme yeteneği olarak tanımlanan duygusal zekâ, etkili duygusal emekle ilişkilendirilmiştir (Côté, 2014). Yüksek duygusal zekaya sahip bireyler, duygularını örgütsel beklentilere uygun olarak düzenleme konusunda daha donanımlı olabilmektedir, böylece duygusal emekle ilgili gerginlik azaltılabilmektedir (Grandey, 2000). Ayrıca iş tatmini algısı, çalışanların işyerindeki duygusal deneyimlerinin şekillenmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Hülshager vd., 2013). Memnun çalışanların gerçek duygusal ifadelerle meşgul olma olasılıkları daha yüksektir, tatminsiz çalışanlar ise bir başa çıkma mekanizması olarak yüzeysel davranışlara başvurabilmektedir (Abraham, 1999). Ek olarak, stresle başa çıkma stratejilerindeki bireysel farklılıklar, çalışanların işyerindeki duygusal talepleri nasıl yönettiklerini etkileyebilmektedir (Brotheridge ve Lee, 2002). Sosyal destek aramak veya problem çözmeye katılmak gibi uyum sağlayıcı başa çıkma stratejileri, duygusal emeğin olumsuz etkilerini tamponlayabilirken, yoksunluk gibi uyumsuz stratejiler duygusal gerilimi şiddetlendirebilmektedir (Lazarus ve Folkman, 1984). Duyguları yönetmek için duygusal zekanın önemiyle birlikte, empatisi yüksek kişiler meslektaşların veya hizmet alıcıların duygularını anlamayı ve bunlara yanıt vermeyi daha kolay bulabilmektedir. Ancak aşırı empati, başkalarının duygularını çok çabuk üstlenmeleri durumunda duygusal tükenmeye de yol açabilmektedir (Goleman, 2020).

1.4.2. Örgütsel Faktörler

Örgütler, sektörel özellikleri, amaçları ve hedefleri, meslek grupları ve iş yapış şekillerine göre çalışanlardan bekledikleri duygusal emek davranışlarını çeşitli yollarla iletebilmektedir. Bu iletişim bazen açık bir şekilde kurallar biçiminde ifade edilirken, bazen de dolaylı olarak çalışanlardan talep edilebilmektedir. Beklenen duygu davranışlarının iletilme yöntemleri, sıklığı ve yapısallığı duygusal emek üzerinde etken olabilmektedir (Yağcı, 2020:17).

Duygusal emekle ilgili olarak en önemli örgütsel faktörlerin başında, kuruluş tarafından çalışanların benimsenmesi beklenen duygusal davranış kuralları olarak ele almak mümkündür. Grandey (2003), duygusal davranış kurallarını “hizmet sunan bireylerin davranışlarını yönlendiren ölçütler” olarak tanımlamıştır. Bu kuralların temel amacı, çalışanlara kurum içerisinde izlemeleri, uymaları gereken duygusal davranış standartlarını aktarmak, öğretmek ve bu standartlar çerçevesinde davranışlarını denetleyebilmelerini sağlamaktır (Ünler Öz, 2007). Dolayısıyla, belirli hizmet standartlarını hedefleyen kurumlar, duygusal davranış kurallarının oluşturulması ve uygulanmasına özel önem vermekte ve bunu çalışanlara iletmektedir (Oral ve Köse, 2011; Delibaş, 2021: 19). Duygusal emek kavramının,

çalışanların işlerini yaparken istenilen duygusal ifadeleri göstermelerini gerektiren bir kavram olduğu düşünüldüğünde, kurumların belirlediği duygusal davranış kuralları, çalışanların duygusal emeklerini yönlendirdiğini söylemek mümkündür.

Örgütsel kültür, örgütsel iklim gibi hususlar da duygusal emek ve boyutlarını etkileyebilmektedir. Destekleyici ve empatik bir örgüt kültürü, çalışanların duygularını etkili bir şekilde ifade etmeleri ve yönetmeleri için elverişli bir ortam sağlayarak duygusal emeği kolaylaştırabilmektedir (Hülshager vd., 2013). Benzer şekilde, bir organizasyondaki hâkim atmosferi veya ruh halini ifade eden organizasyonel iklim, duygusal emeği etkileyebilir (Humphrey vd., 2015). Güven, adalet ve iş birliği ile karakterize edilen olumlu bir organizasyon iklimi, özgün duygusal ifadeyi teşvik edebilir ve çalışanlar arasında yüzeysel davranışlara olan ihtiyacı azaltabilir (Diefendorff vd., 2005).

Dolayısıyla yönetici ve çalışanın beklentilerini karşılayan, olumlu çalışma ortamı ve işgücünü artıran duyguların ifade edilmesine yönelik örgüt içerisinde kültüre ve iklime dönüşmüş yapısal alışkanlıklar, davranış biçimleri, duygusal emeği etkileyen faktörler arasındadır (Tekin Yiğit, 2023: 34).

Duygusal emeğin öncüllerinden biri de işin rutin hale gelmesi olarak ele alınabilmektedir. Rutin olarak gerçekleştirilen görevlerin ve işlerin belirsizliği azaldığı için, çalışanların bu konuda herhangi bir duygu değişimi yaşama olasılığı da azalabilmektedir. En azından sürekli duygu değişimleri yoluyla duyguların kontrolünü sağlama gibi zorluk oluşmayabilecektir. Aslında, çalışanlar bu tür durumlarda düşünsel ve davranışsal kalıplar ortaya koymaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 135-136; Durdu, 2023: 11).

Araştırmalar, iş görevleri üzerindeki sınırlı kontrolün duygusal emeği daha zorlu hale getirebileceğini göstermiştir. Çalışanlar özerklikten yoksun olduklarında, empoze edilen sergileme kurallarına uymak için duygularını etkili bir şekilde düzenlemede zorluk yaşayabilmektedir. Bu, iş özerkliğini çok önemli bir faktör olarak vurgulayan Grandey'in (2000) modeli tarafından desteklenmektedir. Örneğin, duygusal baskılamayı veya kişinin gerçek duygularını saklamayı vurgulayan bir kültür, çalışanların bu beklentilere uyma ihtiyacı duyması nedeniyle duygusal emeğin artmasına neden olabilecektir. Örgüt tarafından değerli olduğunu ve desteklendiğini hissetmek, duygusal emeğin olumsuz etkilerini tamponlayabilmektedir. Yüksek düzeyde destek algılayan çalışanların olumlu duygular yaşama olasılıkları daha yüksektir ve duygusal talepleri yönetme becerilerine daha fazla güvenebilmesi mümkündür (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Grandey, 2003; Byun ve Yom, 2009; Lee ve Ok, 2015; Zeng vd., 2021).

Mesleğin ve işin ağırlığı yönünden (yüksek düzeyde iş yükü baskısı) kaynaklanan talepler, diğer türdeki iş talepleri ile başa çıkmak için gereken kaynak rezervlerinin tükenmesine yol açarak bir kayıp sarmalını tetikleyebilmektedir (Van Woerkom vd., 2016); bu da çalışanların hizmet performansını zayıflatabilmektedir. Ancak iş yükü baskısı düşük olduğunda örgütsel iklim ve politikalar kaynaklı teşhir kuralları duygusal emek stratejilerinin kullanımını artırabilmekte ve bu da hizmet performansını artırabilmektedir (Vashdi vd., 2022: 3).

Bir işin fiziksel, duygusal ve zihinsel taleplerini ifade eden iş talepleri ve çalışanların işlerini etkili bir şekilde yerine getirmek için kullandıkları kişisel ve organizasyonel kaynaklar olarak iş kaynakları da önemli olabilmektedir. Çalışanlar stres ve baskıyla başa çıkmak için duygularını yönetme ihtiyacı hissedebileceklerinden, daha yüksek iş talepleri duygusal emeğin artmasına neden olabilmektedir. Çalışanlar duygularını yönetme konusunda daha fazla desteklendiklerini ve güçlendiklerini hissettiklerinden, daha yüksek iş kaynakları duygusal emeği azaltabilecektir. Ayrıca diğer meslektaşlardan, iş arkadaşlarından, amirlerden, yöneticilerden veya hizmet alıcılardan kaynaklanan ve çalışan tarafından algılanan destek çalışanların organizasyonlarının onlara değer verdiğini ve onları desteklediğini algılama derecesi olarak duygusal emek üzerinde etken olabilmektedir. Yöneticilerini destekleyici ve anlayışlı olarak algılayan çalışanların, duygularını ifade etmede kendilerini daha rahat hissettikleri için daha az duygusal emek yaşama olasılıkları daha yüksek olabilmektedir. Çalışanlar kurumsal beklentileri karşılamak için duygularını yönetmeye daha yatkın hissettiklerinden, daha yüksek bir destek, artan duygusal emekle ilişkilendirilebilmektedir (Park ve Han, 2013; Zeng vd., 2021; Atilla ve Kılıç, 2022; Wójcik vd., 2022; Hu vd., 2023).

Tüm bunların yanında, çalışanın içerisinde yer aldığı çeşitli durumlar ve çalışma ortamının da duygusal emek davranışını sergilerken gösterirken etkili olabileceği savunulmaktadır. Çalışanlar iletişim kurarken maruz kaldıkları iletişimin süresi, hizmet verdikleri bireylerin olumsuz ya da saldırgan nitelikteki tutumları, çalışılan işin, yürütülen mesleğin bireyin çalışma süresi boyunca devamlı olarak iletişim kurmasını gerektirip gerektirmediği ve göstermeleri gerekli olan duyguların çeşitliliği durumsal faktörler arasında sıralanabilmektedir. Bu türden durumsal etmenler şu şekilde açıklanabilecektir (Karatepe, 2019: 22-24; Öztürk, 2023: 20-21):

- Etkileşim süresi: Örgüt, meslek ve işin nevi'indeki çeşitli farklılıklar, çalışanların kurması muhtemel iletişim süresinde etkili olmaktadır. Elbette bu durum çalışanların hizmet alıcılar veya meslektaşlar ile etkileşim süresini arttırmaktadır.

- Etkileşim sıklığı: Çalışanların örgütsel kurallar ve gereklilikler gereğinde göstermeleri beklenen duygusal emek davranışlarının sıklığı ve zorunluluğuyla alakalı bir faktördür. Bilhassa hizmetler sektöründe diğer sektörlere göre daha fazla etkileşim söz konusu olduğundan dolayı, çalışanların daha fazla duygusal emek davranışı göstermesi söz konusu hale gelmektedir.
- Etkileşim çeşitliliği: İçinde bulunulan örgütün veya yürütülen mesleğin nevi gereğince gösterilmesi gereken duygusal emek davranışının pek çok türünün olması çalışanlar için daha planlı ve bilinçli olmayı zorunlu hale getirmektedir. Bu durum da çalışanların duygu yoğunluğunun artmasına neden olabilmektedir.
- Hizmet alıcıların tavırları: Günümüzde rekabetin artması ve sürdürülebilirlik yarışı, hizmet alıcıların isteklerinin önceliklendirilmesini beraberinde getirmiş ve hizmet alıcıları çalışanların karşısında daha haklı ve güçlü hissetmesine olanak vermiştir. Bu çerçevede hizmet alıcıların beklenti içerisinde olduğu hizmeti almadığı yönünde algı oluşturan hizmet alıcılar, çalışanlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar içerisinde olabilmekte, hatta bazı zamanlar saldırganlıktan söz edilebilmektedir. Bu durum da çalışanlar üzerinde fiziksel ve psikolojik bir baskı oluşturmaktadır.

Sonuç olarak, duygusal gösterim kuralları, örgüt kültürü, örgüt iklimi, adalet algısı, iş talepleri, kaynak yeterliliği, iş yükü, algılanan destek hizmet alıcılar ile etkileşim süresi, çeşitliliği, sıklığı gibi örgütsel ve durumsal faktörler, işyerinde duygusal ifadeye yönelik normları, beklentileri ve fırsatları etkilediklerinden, çalışan bireyler arasındaki duygusal emeğin önemli belirleyicileri olabilmektedir.

1.5. Duygusal Emeğin Olası Sonuçları

Duygusal emek, genel olarak bireyler ve örgütler açısından çeşitli sonuçlar doğurmaktadır. Bunlara ilişkin bilgiler aşağıdaki başlıklarda ele alınmıştır.

1.5.1. Bireysel Sonuçlar

Duygusal emeğin temel sonuçlarından biri duygusal uyumsuzluk kavramında yatmaktadır. Gerçek duygularıyla çelişen duyguları sergilemeleri istendiğinde, çalışanlar içsel durumları ile dışa yansımaları arasında bir kopukluk yaşamaktadır (Hochschild, 1983). Bu uyumsuzluk, tükenmişlik, şüphecilik ve duygusal kapasitenin azalmasıyla karakterize edilen bir tükenme durumu olan duygusal tükenmeye yol açabilmektedir (Morris ve Feldman, 1997). Araştırmalar, duygusal emeğin duyarsızlaşmaya, kişinin kendisinden ve yaptığı işten kopma hissine de katkıda bulunabildiğini (Maslach ve Leiter, 1997), özellikle de yüzeysel

davranmayı (duyguları taklit etme) içerdiğinde, duygusal tükenmeyle olumlu bir şekilde bağlantılı olduğunu ileri sürmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Eroğlu, 2014; Kaplan ve Ulutaş, 2016; Jeung vd., 2018; Hopkins vd., 2023).

Bireylerde ortaya çıkan duygusal tükenme, bilhassa verimliliğin, motivasyonun ve iş performansının azalmasına, işe karşı devamsızlığın artmasına ve işten ayrılma olasılıklarının artmasına neden olabilmektedir (Güler ve Marşap, 2018). Ayrıca, bireyin zihinsel ve fiziksel sağlığı da dahil olmak üzere genel refahını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Lee vd., 2016; Chen vd., 2022).

Duygusal emeğin en kapsamlı araştırılan sonuçlarından biri psikolojik iyi oluş üzerindeki etkisidir. Duygusal emek, özellikle kişinin gerçek duygularını bastırmayı veya içsel durumlarıyla uyumsuz duyguları ifade etmeyi içerdiğinde, duygusal tükenmeye, tükenmişliğe ve iş tatmininin azalmasına neden olabilmektedir (Grandey, 2000; Brotheridge ve Lee, 2003; Lee ve Ok, 2012; Guy ve Newman, 2013; Başkaya, 2015; Humphrey, 2023). Çalışanlar, özellikle müşteri hizmetleri ve sağlık hizmetleri gibi sık kişilerarası etkileşim gerektiren mesleklerde, duygusal emeğin taleplerini yerine getirirken yüksek düzeyde stres, kaygı ve depresyon yaşayabilmektedir (Yoon ve Kim, 2013; Rogers vd., 2014; Yao vd., 2019). Dahası, duygusal emeğin uzun süre sahnelenmesi, ifade edilen duygular ile içsel duygular arasındaki uyumsuzlukla karakterize edilen bir durum olan duygusal uyumsuzluğa katkıda bulunabilmektedir. Bu tutarsızlık bireylerin özgünlük ve kimlik duygusunu aşındırabilmekte, yabancılaşma ve kopma duygularına yol açabilmektedir (Hochschild, 1983). Zamanla duygusal uyumsuzluk, bireylerin duygularını etkili bir şekilde düzenleme becerisine zarar verebilmekte ve bu da zihinsel sağlık açısından olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Zapf, 2002; Rubin vd., 2005).

Duygusal emek, bireysel refah üzerindeki etkilerinin ötesinde hem işyerinde hem de işyeri dışında kişilerarası ilişkilerin kalitesini şekillendirebilmektedir. Araştırmalar, yüzeysel davranışlarda bulunan, yani gerçek içsel deneyim olmadan duyguları taklit eden bireylerin başkalarıyla özgün bağlantılar kurmakta zorlanabileceğini göstermektedir (Hülshager ve Schewe, 2011). Yüzeysel davranış güveni ve uyumu zayıflatabilmekte, gergin etkileşimlere ve kişilerarası çatışmalara yol açabilmektedir (Grandey vd., 2005). Tersine, arzu edilen duyguların gerçekten deneyimlenmesini içeren derin oyunculuk, daha anlamlı bağlantıları ve olumlu sosyal alışverişleri teşvik edebilmektedir (Diefendorff vd., 2005). Bununla birlikte, derinlemesine oyunculuk için gereken duygusal yatırım, bireyler duygusal tükenme ve iş ile

kişisel yaşam arasındaki sınırların bulanıklaşması riskiyle karşı karşıya kaldığından, zorluklar da doğurabilmektedir (Zapf, 2002).

1.5.2. Örgütsel Sonuçlar

İşyerinde duyguların “doğru” ya da diğer bir ifadesiyle “istenen” bir şekilde yönetilmesi ve bu duygu yönetiminin, kuruluşun amaçları ve hedefleriyle uyumlu ve hizmeti alan kişiler odaklı olmasının beklenmesi, çalışanların duygusal emek harcaması ve duygularını sürekli olarak kontrol etmeleriyle birlikte çalışanlar üzerinde stres, kaygı, depresyon gibi maliyetlerin oluşabileceğini ortaya koymaktadır. Hochschild’e (1983) göre bu maliyet, duyguların ticarileşmesinin doğrudan bir sonucudur. Bugünlerde, kuruluşların bireylere ve gruplara sundukları hizmetin bir parçası olarak duygusal emeğin de dâhil olduğu düşünülmektedir; bu da kuruluşların çalışanlar vasıtasıyla hizmeti alan tarafa “gülümsemelerini” sattıkları anlamına gelmektedir (Özkaplan, 2009: 19).

Hochschild (1983), duygusal emeğin sıklıkla cinsiyete dayalı beklentilerle kesiştiğini, hizmet odaklı mesleklerde kadınların orantısız bir şekilde duyguları yönetme yükünü üstlendiğini vurgulamıştır. Bu cinsiyete dayalı duygusal emek bölümü, geleneksel cinsiyet rollerini güçlendirmekte ve hem işyerinde hem de genel olarak toplumda eşitsizliğin devam etmesine katkıda bulunmaktadır (Hochschild, 1979). Dahası, özellikle hizmet endüstrileri bağlamında duygusal emeğin metalaşması, gerçek duygusal deneyimlerin kâr amacıyla paketlenip satıldığı duygusal tüketim kültürünün devam etmesine neden olabilmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1989).

Duygusal emek, örgütsel dinamiklerin şekillenmesinde, çalışan performansının, iş tatmininin ve örgüt kültürünün etkilenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Araştırmalar, duygusal emeği iş rollerinin merkezi bir yönü olarak algılayan çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışması yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğunu, bunun da iş performansını ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkileyebileceğini göstermiştir (Kruml ve Geddes, 2000; Okabe, 2017). Dahası, duygusal gösterim kurallarına ilişkin örgütsel normlar ve beklentiler, duygusal emeğin sonuçlarını hafifletebilmekte veya şiddetlendirebilmektedir. Özgünlüğü ön planda tutan ve duygusal ifade için yeterli desteği sağlayan ortamların, çalışanların refahını ve katılımını teşvik etme olasılığı daha yüksektir (Morris ve Feldman, 1996). Tersine, tanınmadan veya desteklenmeden duygusal emek talep eden kültürler, duygusal tükenme ve işten ayrılma döngüsünü sürdürebilmektedir (Brotheridge ve Lee, 2003; Glomb vd., 2004; Gabriel ve Diefendorff, 2015).

İş günü boyunca duyguları yönetmeye yönelik duygusal çaba, artan stres seviyelerine dönüşmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Bu kronik stres, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile birleştiğinde, iş tatminini önemli ölçüde azaltabilmekte ve işten ayrılma niyetlerini artırabilmektedir. Duygusal emeği etkili bir şekilde yönetmekte zorlanan çalışanlar, mevcut pozisyonlarının duygusal taleplerinden kaçmak için yeni çalışma ortamları arayabilmektedir (Goodwin vd., 2011; Ogungbamila vd., 2014; Çelik ve Yıldız, 2016; Na ve Kim, 2016).

Duygusal emek, genellikle örgütün kontrolü altında gerçekleşen bir çalışma süreci olarak kabul edildiğinden, genellikle olumsuz etkilere sahip olduğu düşünülmektedir. Çalışanlar, sıklıkla istenilen ilişkiyi kurabilmek adına gerçek duygularından farklı duygulara bürünmek ve bu yönde davranışlar sergilemek zorunda kalmaktadır. Bu durum, zamanla iş stresi, iş tatminsizliği, duygusal yorgunluk gibi sonuçlar doğurarak çalışanların tükenmişlik ve yabancılaşma gibi durumlarla karşı karşıya kalmasına neden olabilir. Ancak, bazı yaklaşımlar duygusal emeği örgüt baskısı altında değil, iş birliği içinde gerçekleşen bir süreç olarak tanımlamaktadır ve bu şekilde olumsuz etkilerini azaltmaya çalışmaktadır. Bu bağlamda, duygusal emek, çalışanların hizmet alıcılar ile empati kurma ve örgüt kültürüne uyum sağlama yoluyla iş tatminini artıran bir faktör olarak görülürken, örgüt için ise olumlu bir kurum imajı oluşturma aracı haline gelmektedir (Karaman, 2017: 54).

1.6. Sağlık Çalışanları Açısından Duygusal Emek

Duygusal emek, duygusal ifadeyi değiştirmek için duyguların arttırılmasını, taklit edilmesini veya bastırılmasını içerebilmektedir. Genellikle duygular, organizasyona veya işe ilişkin gösterim kurallarına yanıt olarak yönetilmektedir (Goffman, 1959; Ekman ve Friesen, 1975; Hochschild, 1983). Pek çok iş rolünün, çalışanların topluma göstermesi gereken duygulara ilişkin gösterim kuralları vardır (Best vd., 1997; Hochschild, 1983). Örneğin, müşteri hizmetlerinde çalışanlar, gülümseyerek ve olumlu bir iletişim sergileyerek müşteri memnuniyetini teşvik edebilirken, bir fatura tahsildarı olarak veya kanun uygulayıcı olarak çalışanlar, öfkeli bir tavrın en iyi müşteri tepkisi ile sonuçlandığını görebilmektedir (Hochschild, 1983; Van Maanen ve Kunda, 1989; Sutton, 1991). Her durumda, duygusal ifade (veya bastırma) işyerinde daha etkili etkileşimle sonuçlanmaktadır. Her ne kadar duygusal emek organizasyonel açıdan faydalı olsa da ücret karşılığında duyguları yönetmenin çalışana zarar verebileceğini öne süren son zamanlarda yapılan çalışmalar da bulunmaktadır (Grandey, 2000: 95).

Genel olarak çeşitli meslek gruplarında geniş bir biçimde kabul görmüş olan duygusal emek olgusu, kuruluşların yönetimleri ve yöneticilerinin müşteri memnuniyetini (bu sektörden sektöre yolcu veya hasta gibi isimlerle anılır) sağlamak ve artırmak amacıyla çalışanlardan talep ettikleri, kendi duyguları yerine hizmetin sunumunun gerçekleştirildiği kişilerin, dolayısıyla da kuruluşun istediği yönde duyguları göstermeleri durumu olarak ele alınabilecektir (Kanbay, 2023: 2).

Duygusal emek çok çeşitli sektörlerde ve mesleklerde ortaya çıkabilmekte, ancak bazı alanlarda daha geçerli olduğu vurgulanmaktadır. Humphrey vd. (2008) hizmet işlerini ilgili gösterim kurallarına göre üç kategoriye ayırmıştır (Humphrey vd., 2015: 752):

- **Müşteri hizmetleri işleri:** Garsonlar, perakende satış elemanları, emlakçılar, kuaförler, tezgahhtarlar gibi) “gülümseyerek hizmet” ve olumlu, arkadaşça duyguların sergilenmesini gerektirmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987; Pugh, 2001; Van Dijk ve Kirk-Brown, 2006). Bu duyguları ifade etmek normalde keyiflidir, ancak uzun bir iş gününün ardından veya oldukça tekrarlayan bir şekilde gülümsemek yine de zor olabilmektedir.
- **Sempati ve ilgi gösterilmesini gerektiren bakım meslekleri:** Hemşireler, doktorlar ve diğer sağlık çalışanları, sosyal hizmet görevlileri, cenaze müdürleri gibi olabilmektedir. Bu duygular hastalık, yaralanma veya kişisel sorunlar gibi stresli olaylarla ilişkilidir. Bu duyguların sık sık sergilenmesi bazı çalışanlar için sorun yaratabilmektedir.
- **Sosyal kontrol işleri:** Polis, gardiyanlar, fatura tahsildarları gibi meslekler öfke, kızgınlık, hakimiyet veya diğer sert duyguların sergilenmesini gerektirebilmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1991). Bu duyguları doğru derecede göstermek zor olabilmektedir. Örneğin, Sutton (1991), fatura tahsildarlarının, borcunu ödemeyen hesap sahiplerinin ödeme yapmasını sağlamak için yeterince sinirli davranmaları gerektiğini, ancak suçlanacak kadar fazla öfke göstermediklerini belgelemiştir.

Duygusal emek, özellikle insanlarla karşılık yoğun bir etkileşim içerisinde bulunan hizmet sektöründe görülmektedir. Hizmet sektörünün önemli bir bölümü olan sağlık sektöründe, merkezinde insan canını konu alması ve hasta ve yakınları ile yüz yüze iletişim yoğun olarak kullanıldığından ve rekabet durumu yaşandığından dolayı sağlık sektöründe duygusal emeğin önemini artırmıştır (Doğan ve Sığı, 2017: 114). Sağlık sektöründe rekabet durumu, özellikle özel sağlık kuruluşlarının artmasıyla başlamıştır ve hastalar ile yakınlarının sundukları hizmetleri değerlendirmesiyle belirginleşmiştir. Bu rekabetin artmasıyla, hastalar ve yakınları kaliteli hizmet alamadıklarında hem özel hem de kamu sektöründe farklı sağlık

kuruluşlarını tercih edebilmektedir. Hasta ve hasta yakınlarının tekrar aynı sağlık kuruluşunu tercih etmesi veya başkalarına tavsiye etmesi, sağlık hizmetinin kalitesinin, hastalarla ve yakınlarıyla yakın ve samimi bir şekilde ilgilenilmesi sonucunda oluşan güvene dayanmaktadır. Sağlık kuruluşlarının hedeflerini başarması için çalışanların, belirlenen normlara ve kurallara uygun davranmaları gerekmektedir ve bu kuralların uygulanıp uygulanmadığının denetlenmesi önemlidir. Bu bağlamda, sağlık kuruluşlarının çalışanlarının sergilediği duygusal emek davranışının hayati önem taşıdığı ve bu önemin fark edildiği görülmüştür (Kerse ve Özdemir, 2018: 152). Sağlık sektöründe, duygusal emek genellikle hasta ve yakınlarının sağlık çalışanlarından beklediği duygusal davranışların gösterilmesi olarak tanımlanır. Bu durumda, sağlık çalışanları hasta ve yakınlarının beklediği davranışları sergilemek zorundadırlar (Brunton, 2005: 340; Kanbay ve Taşer, 2023: 16).

Tüm bu beklentiler ışığında, özellikle de özel sağlık sektöründeki çalışanlar, icra ettikleri zorlu görevlerin yanı sıra, aldıkları ücret karşılığında, hizmet alan kişilerin duygularını yönlendirme görevini de üstlenmek durumundadır. Bu tür bir eğilimin temel nedeni, hizmet sunumunun, yani bu durumda sağlık çalışanlarının, hizmeti alan kişiler ile yakın temasta çalışması ve bu kişilerin algısında önemli bir rol oynamasıdır. Bu açıdan ele alındığında sağlık çalışanlarının, bir kuruluşun hizmetinin sunumunda kuruluşun görünen yüzü olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda duygusal emek, kuruluşun itibarını yansıtırken, aynı sektörde hizmet veren kuruluşların farklılaşmasının da temel yollarından birini oluşturmaktadır (Kanbay, 2023: 2).

Günümüz gelişmiş toplumlarında yaşam kalitesinin artmasıyla birlikte, sağlık sektöründe de önemli değişiklikler yaşanmıştır ve yaşanmaya devam etmektedir. Yeni teknolojilerin hızla benimsenmesi, sağlık kuruluşlarının arasındaki rekabetin artması, daha fazla insanın ulaşılmasının ve bu insanların taleplerinin çeşitlenmesinin sağlık kuruluşlarının farklılaşmasını ve üstün özelliklere sahip olmasını gerektirmektedir. Bu, sağlık kurumlarının rakiplerinden ayrılmasını ve daha üstün bir konuma gelmesini gerektiren bir durumdur (Taşer vd., 2022: 34).

Sağlık sektöründe çalışanlar, farklı meslek gruplarından gelmektedir; örneğin doktorlar, hemşireler, hasta bakıcılar, sekreterler tünü olarak ekipleri oluşturmaktadır. Bu mesleklerin her biri farklı görevler ve önemler taşırken, hepsi de sağlık hizmetinin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmelidir. Bir doktorun sunduğu mükemmel hizmet ve tedavinin, hemşirenin hastaya olan yaklaşımıyla, temizlik personelinin odaya giriş şekliyle veya bir sekreterin tutum ve davranışlarıyla hastanın memnuniyeti üzerinde etkisi olabilmektedir.

Kurumun başarısı, genellikle hasta memnuniyetiyle ölçülmektedir, bu da hastanın alacağı hizmetin doğruluğundan ziyade, hissettiği memnuniyetle ilgilidir. Dolayısıyla, hastane çalışanlarının tümü, görevlerini uygun şekilde yerine getirmek için gerekli özeni göstermelidir, böylece kurumun başarısı sağlanabilecektir (Kundak vd., 2015: 2).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

1. Materyal, Yöntem ve Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde, gerçekleştirilen saha uygulamasına dönük bilgiler sunulmuştur. Araştırmanın amacı, önemi ve gerekçesi, modeli ve hipotezleri paylaşılmıştır. Yönteme ilişkin olarak araştırmanın türü, veri toplama yöntemi ve araçları, anakütle ve örneklem, veri analiz yöntemine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın iki temel amacı bulunmaktadır. Bunlardan ilki, duygusal emek sürecinin ilgili mevzuatta birinci ve ikinci basamak özel sağlık hizmet sunucuları olarak hizmet eden sağlık kurum ve kuruluşlarında aktif olarak görev yapan sağlık çalışanları arasında nasıl işlediğini ortaya çıkarmaktır.

İkinci amaç, duygusal emeğin bir öncülü olarak ele alınan aşırı iş yükü ile arasında nasıl ilişkiler bulunduğu istatistiksel olarak tespit edilmesidir.

Bu temel amaçların yanı sıra bir alt amaç ise, sağlık çalışanlarının çeşitli demografik ve mesleki özelliklerinin ele alınan araştırma değişkenleri bakımından anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesidir.

1.2. Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi

Alanın önemli araştırmacılarının başını çeken Hochschild'in duygusal emeği ilk kavramsallaştırmasından bu yana (1979, 1983), örgütsel davranış araştırmacıları duygusal emek sürecinin genel teorik modellerini belirleme ve onun merkezi terimlerini işlevselleştirme yönünde geniş bir katkı sunmuşlardır (Örneğin Morris ve Feldman, 1996; Schaubroeck ve Jones, 2000; Brotheridge ve Lee, 2003; Grandey, 2000; Gross, 2002; Grandey, 2003; Mann 2005; Erickson ve Grove, 2008; Sebastijanovic, 2008; Saltık ve Asunakutlu, 2017; Ezilmez, 2018; Wang vd., 2019; Xu vd., 2020; Humphrey, 2023).

Duygusal emeğin çalışan bireyler için önemli bir stres etkeni (stresör) olduğu bilinmektedir ve literatürde olumsuz sonuçlarla ilişkisi birçok araştırma tarafından ampirik olarak doğrulanmıştır. Bu bağlamda duygusal emek, genel olarak çıktıları (yani sonuçları veya ardılları) bakımından çoğu zaman olumsuz addedilebilecek değişkenler ile ilişkilendirilmekte, çalışanların refahını nasıl olumsuz yönde etkilediğine dair ampirik kanıtlar sunmaktadır (Morris, 1996; Wharton, 1999; Grandey, 2003; Ufuk ve Özhan, 2012; Eroğlu,

2014; Ybema ve van Dam, 2014; Hülshager ve Schewe, 2011; Tokmak, 2014; Karakaş ve Gökmen, 2018; De Leeuw, 2020; Humphrey, 2023). Ancak diğer yandan, duygusal emeğin öncüllerine ilişkin daha kısıtlı bir bilgi birikimi bulunduğunu söylemek mümkündür. Bazı çalışmalar, bireysel değişkenlerin (duygusal zekâ, kişilik boyutları) veya işle ilgili bağlamsal değişkenlerin (örneğin, gösterim kuralları, işin doğası, etkileşimlerin süresi) yüzeysel davranış ve derin davranışla nasıl ilişkili olduğunu incelemiştir (Schaubroeck ve Jones, 2000; Diefendorff vd., 2005; Zammuner vd., 2003; Kim, 2008; Wang vd., 2019; De Leeuw, 2020). Ayrıca araştırmacılar modellerine yapısal veya organizasyonel bileşenleri dahil etseler de öncelikli olarak bireysel düzeydeki farklılıklara ve örneğin kişinin kişiliğinin bazı yönlerinin işyerinde duygusal emek tekniklerinin kullanımını nasıl etkilediğine odaklanma eğiliminde olmuşlardır (Fineman, 2005). Diğer taraftan, genel olarak bu tür çalışmaların sağlık hizmetleri alanı dışında gerçekleştirildiği görülmektedir. Duygusal emek kavramının sağlık alanında önemli bir değişken olarak kabul edildiği (Erickson ve Grove, 2008; Bagdasarov ve Connelly, 2013; Yetim ve Erigüç, 2019; Yamada ve Abe, 2022; Pines vd., 2023; Yıldız ve Dinç, 2023) göz önüne alındığında, bu durum bir literatür boşluğu doğurmaktadır.

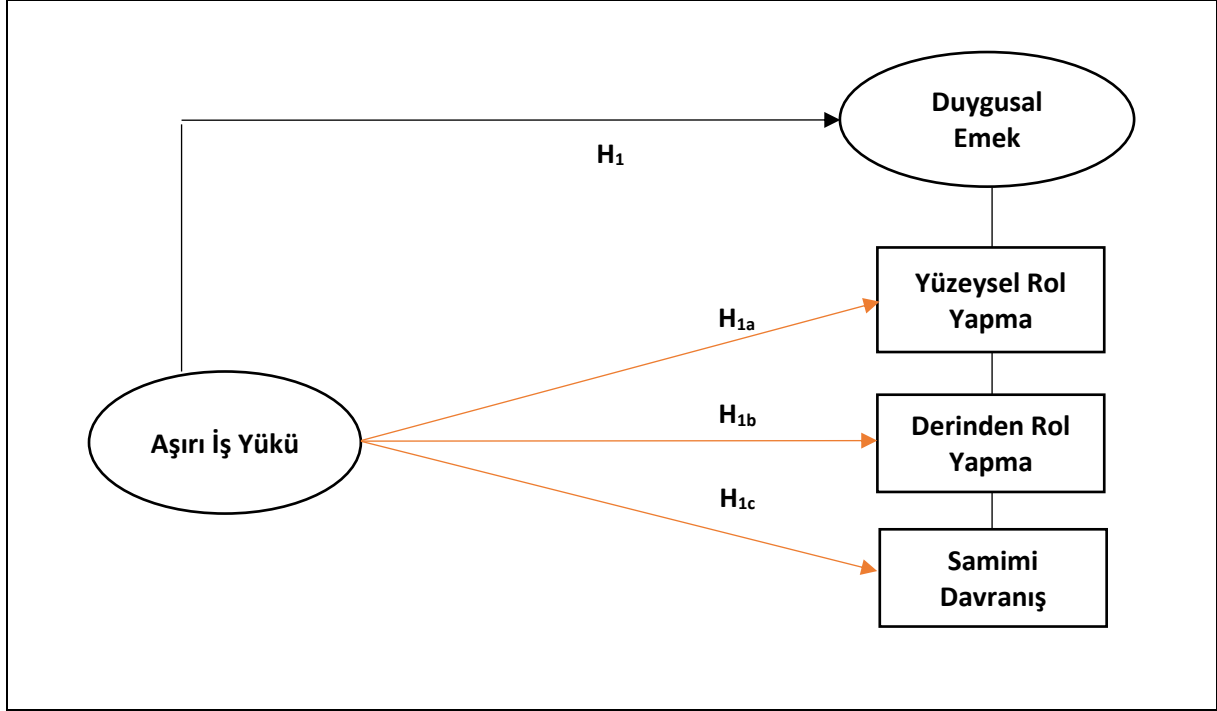
Bu açıdan ele alındığında duygusal emek kavramının sağlık çalışanları bağlamında önemli bir değişken olması yanı sıra, literatürde yer alan pek çok araştırmanın duygusal emeğin sonuçlarına odaklanırken, duygusal emeğin oluşumunda birer faktör olarak ele alınabilecek öncüllerine ilişkin çalışmaların sınırlılık arz ettiğini; bu sınırlılığın özellikle sağlık hizmetleri alanında yer aldığını söylemek mümkündür. Bu durum, duygusal emek gibi sağlık çalışanları açısından büyük bir önem atfedilen bir konunun öncüllerine ilişkin olarak yapılacak araştırmaları, elde edilecek olan bulguları ve bu bulgulardan hareketle yapılacak olan değerlendirmeler ışığında sağlanacak içgörülerini kıymetli kılmaktadır.

Bu görüşten ilhamını alan bu çalışma odak noktasını sağlık çalışanlarında duygusal emek olgusuna yoğunlaştırmakta ve duygusal emeği sağlık alanında önemli bir faktör olarak öne çıkarabilecek olan iş yükü ile birlikte ele almaktadır. Bu kapsamda, araştırma modeli çerçevesinde nicel araştırma yöntemine dayalı olarak elde edilecek olan bulgular, bu bulgulardan yola çıkarak yapılacak olan birtakım çıkarımların ve değerlendirmelerin sağlık sektörü açısından pratik yönlü ve literatür açısından akademik yönlü katkılar sağlaması araştırmanın temel hedefini oluşturmaktadır.

1.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmada, literatürde yer alan bilgiler, araştırma modelleri ve ölçekleri taranarak sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyleri her bir alt boyutta (yüzeysel rol yapma,

derinden rol yapma ve samimi davranış) ele alınmış ve bir öncül değişken olarak ele alınan aşırı iş yükü ile arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak tespit edilmesine yönelik bir araştırma modeli oluşturulmuştur. Nicel araştırma yöntemine dayalı olarak yapılacak bir saha çalışması ile bu araştırma modeli ve hipotezlerinin sınanması araştırmanın temelini teşkil etmektedir. Bu çerçevede oluşturulan bu araştırma modeli aşağıda sunulmuştur.



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

Araştırmada aşırı iş yükü bağımsız değişken, duygusal emek ve alt boyutları ise bağımlı değişkenler olarak ele alınmaktadır. Bu ilişkisel model ışığında geliştirilen temel araştırma hipotezi şu şekildedir:

H₁. Aşırı iş yükü ile duygusal emek arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

Bu temel hipotez altında, duygusal emeğin alt boyutlarını ele alan ve aşırı iş yükü değişkeni ile ilişkilendiren alt hipotezler ise şu şekildedir:

H_{1a}. Aşırı iş yükü ile yüzeysel rol yapma arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1b}. Aşırı iş yükü ile derinden rol yapma arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1c}. Aşırı iş yükü ile samimi davranış arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

1.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu başlık altında araştırmanın türü tanımlanarak veri toplama yöntemi ve araçları, anakütle ve örneklem ile elde edilen verilerin analizinde kullanılan tekniklere ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

1.4.1. Araştırmanın Türü

Bu araştırma tür bakımından nicel araştırma yöntemi içerisinde yer alan kesitsel nitelikte bir ilişkisel taramadır. Genel tarama modeli, büyük bir evrende genel bir sonuca ulaşmak için evrenin tamamı veya belirli bir örnek ya da örneklemin taranması sürecini kullanan bir araştırma yöntemidir. Bu modelin altında yer alan ilişkisel tarama modeli ise, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi belirlemeyi hedeflemektedir. Bu modelde, değişkenlerin birlikte nasıl değiştiği ve varsa bu değişimin niteliği incelenmektedir (Karasar, 2011).

1.4.2. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları

Araştırmanın amaçları doğrultusunda veri toplama anketidir. Bu çerçevede sağlık çalışanlarından veri elde etmek üzere bir anket formu (matbu ve çevrimiçi formatta) tasarlanmıştır. Tasarlanan bu anket formu iki temel bölümden oluşmaktadır. Formun ilk bölümünde sağlık çalışanı katılımcıların demografik ve mesleki özelliklerini tespit etmeye dönük olarak yer verilen sorular yer almaktadır. İkinci kısımda ise araştırmada ele alınan değişkenleri ölçümlemeyi amaçlayan ve Likert ölçeği özelliğini taşıyan ölçeklerin ifadeleri bulunmaktadır. Anket formunun ilk kısmındaki sorular araştırmacı tarafından tasarlanmış olup, araştırma ölçeklerinde ise literatürden yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler şu şekildedir:

- **Duygusal Emek Ölçeği:** Duygusal emeği değerlendirmek amacıyla Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek çalışmalarında geliştirdikleri ölçeklerden derlenerek Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen, Türkçe diline uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan "Duygusal Emek Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek, yüzeysel rol yapma alt boyutu (1-6. ifadeler), derinden rol yapma alt boyutu (7-10. ifadeler) ve samimi duygular alt boyutu (11-13. ifadeler) olmak üzere üç alt boyuttan ve toplamda 13 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler 5'li Likert esasına dayanmaktadır (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman). Güvenilirliğe ilişkin olarak Diefendorff vd. (2005) tarafından yüzeysel rol yapma boyutu $\alpha=,92$, derinden rol yapma $\alpha=,85$ ve samimi duygular $\alpha=,83$ olarak tespit edilmiştir. Basım ve Beğenirbaş

(2012) tarafından yapılan çalışmada ölçeğin yüzeysel rol $\alpha=,84$, derinden rol yapma $\alpha=,86$ ve samimi duygular $\alpha=,86$ ölçek toplamı $\alpha=,80$ düzeyinde güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

- **Aşırı İş Yükü Ölçeği:** Peterson vd. (1995) tarafından geliştirilmiş ve 21 farklı ülkede uygulanmış olan, Aycan ve Eskin (2005) tarafından Türkçe diline uyarlaması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yürütülmüş olan ölçektir. Toplamda 11 ifadeden oluşan bu ölçek 5’li Likert esasına dayanmaktadır (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman). Ölçekten alınan yüksek puanlar işyerindeki iş yükünün yüksek olduğunu göstermektedir. Orijinal çalışmada ölçeğin güvenilirliği 21 farklı ülkede $\alpha=,62$ ile $\alpha=,89$ arasında değiştiği bildirilirken (Peterson vd., 1995), yararlanılan çalışmada ise $\alpha= ,86$ düzeyinde olduğu anlaşılmıştır (Aycan ve Eskin, 2005)

Araştırmada yararlanılan tüm ölçüm araçları halihazırda Türkiye örnekleminde ve Türkçe dilinde uygulanmış, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yürütülmüş, güvenilirliğini tahmin eden yüksek Cronbach alfa katsayıları sağlamıştır.

Araştırmanın ölçekleri için uyarlayan araştırmacılardan gerekli izinler alınmıştır (Ek 2 ve Ek 3). Ölçeklerin, anket formunun kullanılması ve araştırmanın yürütülmesinin etik açıdan uygunluğunun tespit edilmesi için Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu’na başvurulmuş, Kurul’un 10.06.2024 tarihli ve 21 sayılı toplantısının 2 no.lu kararı ile uygun olduğu kararı alınmıştır. Karar 14.06.2024 tarihinde E-54674167-050.04-260958 sayılı belge ile tebliğ edilmiştir (Ek 4).

1.4.3. Anakütle ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Sağlık Hizmet Sunucularının Basamaklandırılmasına Dair Yönetmelik’te (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2024) hastaların ayaktan veya yataklı teşhis ve tedavilerinin yapıldığı birinci basamak sağlık kuruluşları ve ayaktan veya yataklı teşhis, tedavi ve rehabilitasyon hizmeti verilen ikinci basamak sağlık kurumlarında (özel sağlık kurumları) aktif olarak görev yapmakta olan, özel sağlık hizmetlerinde görev alan sağlık çalışanları oluşturmaktadır.

Yönetmelikte geçtiği şekli ile birinci basamak ayaktan teşhis ve tedavi hizmeti sunan sağlık hizmet sunucuları içerisinde yer alan özel birimler şunlardır (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2024):

h) Özel poliklinikler

İkinci basamak özel sağlık hizmet sunucuları şunlardır (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2024):

d) Özel hastaneler

e) Özel tıp merkezleri ve dal merkezleri

g) Diyaliz merkezleri, üremeye yardımcı tedavi merkezleri, hiperbarik oksijen tedavi merkezleri, tıbbi laboratuvarlar gibi müstakil olarak ruhsatlandırılan tanı ve tedavi merkezleri.

Teşhis ve tedavi hizmeti sunan bu özel sağlık hizmet sunucularında hekim, Acil Tıp Teknisyeni (ATT)/ paramedik, sağlık teknisyeni/ teknikeri (fizik tedavi, anestezi, ameliyathane, sterilizasyon, eczane vd.), hemşire, ebe, sağlık memuru, tıbbi sekreter/ hasta danışmanı ve hasta bakıcı gibi hastalar ve hasta yakınları ile direkt temas halinde görevlerini yürüten sağlık çalışanları araştırmanın hedef kitlesini oluşturmaktadır. Hastalar/ hasta yakınları ile direkt teması bulunmayan idari ve mali işler dahil edilmemiştir. Ancak, tüm Türkiye genelinde ilgili özel kurum-kuruluşlarda aktif olarak görev yapan bu popülasyon hakkında tam olarak net bir bilgi edinmek ve tam ve net bir sayıya erişmek olanaklı değildir; bununla birlikte bu popülasyonun oldukça büyük olduğu bilinmektedir. Bu nedenle, örnekleme yöntemine başvurulması uygun olacaktır. Popülasyonu oluşturan kişilerin tam sayısının bilinemediği, ancak bunun oldukça büyük olduğunun bilindiği durumlarda, sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmalarda %95 güven aralığında ve %5 hata toleransı ile en az 384 sağlıklı katılımcı verisinin elde edilmesinin anakütleyi temsil edebilecek bir büyüklük olduğu genel kabul görmüş bir yaklaşımdır (Bartlett vd., 2001; Sekaran, 2003; Baştürk ve Taştepe, 2013).

Yine araştırma anakütlesini oluşturan popülasyonun tam manasıyla belirlenmesinin olanaklar haricinde kaldığı durumlarda araştırmacılar olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden yararlanabilmektedir (Gegez, 2010: 211). Araştırmacının anakütledeki elemanların, örnekleme yer alma olasılığını bilmediği hallerde, yani anakütlenin sınırlarını bilmediği, anakütle elemanlarının hepsini belirlemenin imkanlar haricinde olduğu durumlarda olasılığa dayalı olmayan uygun örnekleme yöntemi kullanılabilir. Bu yöntem, araştırmacının kolaylıkla ulaşabileceği örneklem elemanlarını almayı içermektedir (Özen ve Gül, 2007: 412-413).

Tüm bu bilgiler ışığında, araştırmanın amacına uygunluk bakımından tercih edilen online anket yöntemine dayalı olarak örnekleme yöntemleri içerisinde uygun örnekleme yoluyla, sosyal bilimlerde genel kabul görmüş bir yaklaşım olarak, büyük bir popülasyonu temsil edebilecek örneklem büyüklüğü olarak kabul edilen en az 384 anket formuna erişmek hedeflenmiştir. Katılımcılara anket formları çevrimiçi anket platformu olan Google Forms

aracılığı ile oluşturulan bir davet linkinden internet üzerinden ulaştırılmış, araştırmaya katılmaya davet edilmek suretiyle araştırmaya katılmak yönünde gönüllü onam bildiren ve oluşturulacak olan gönüllü onam kısmındaki ilgili kutucuğu onaylayan katılımcılar anket formlarını doldurabilmiştir. Gönüllü olan katılımcı sağlık çalışanlarından veriler bu doğrultuda bu platform üzerinden toplanmıştır. Nihai olarak 391 katılımcıdan veri elde edilmiştir.

Bu platformda toplanan veriler, Microsoft Excel dosyası biçiminde indirilebilmektedir. Bu çerçevede bir Excel dosyası üzerinde elde edilen verilerde SPSS dosyasına uygun şekilde yapılan çözümlene işlemlerinin ardından veriler, SPSS istatistik programına aktarılmış ve analize hazır hale getirilmiştir.

1.4.4. Veri Analiz Yöntemi

Nicel araştırma kapsamında yer verilen olan online anket uygulaması vasıtasıyla elde edilen veriler, SPSS yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir.

Analizlerde ilk olarak, ölçeklerin güvenilirliğini değerlendirmek için ölçüm araçlarının her biri için Cronbach alfa katsayısı hesaplanmıştır. Elde edilen verilerin normal dağılıma ilişkin olarak Çarpıklık-Basıklık (Skewness-Kurtosis) katsayıları hesaplanmış ve değerlendirilmiştir. Buna göre analizlerde parametrik ya da parametrik olmayan yöntemlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

Katılımcıların demografik faktörlerinden ve mesleki özelliklerinden elde edilen verileri frekans ve yüzdelik bazda özetlemek için frekans analizleri kullanılmıştır. Ölçeklerin tanımlayıcı özelliklerini ortaya koymak üzere ortalamalar, varyanslar ve standart sapmalar gibi tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır.

Katılımcı özel sağlık çalışanlarının demografik ve mesleki faktörlerinin araştırma değişkenleri bağlamında istatistiksel olarak anlamlı bir sınıflar arası farklılık gösterip göstermediğine ilişkin olarak fark analizleri gerçekleştirilmiştir.

Son olarak, araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkilerin yönünü ve büyüklüğünü belirlemek için korelasyon katsayıları hesaplanmış ve önerilen hipotezler doğrultusunda ilişkiler regresyon analizi ile sınanmış ve hipotezlerin kabul ya da reddine karar verilmiştir.

1.5. Araştırma Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde, gerçekleştirilen uygulama sonucunda elde edilen verilerin analiz edilmesi ile ortaya çıkan bulgular sunulmuştur. Bu kapsamda sırasıyla güvenilirlik (iç

tutarlılık) ve normallik testi, betimleyici istatistikler, demografik ve mesleki bilgilerin dağılımı ve fark testleri sunulmuş, son olarak araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen analizler sonucunda erişilen bulgular paylaşılmıştır.

1.5.1. Güvenilirlik (İç Tutarlılık) ve Normallik Testi

Nicel araştırma kapsamında özel sağlık çalışanlarından elde edilen veriler ışığında ilk olarak ön analizler olarak kabul edilen güvenilirlik ve normallik testleri gerçekleştirilmiştir. Genel olarak nicel araştırmalarda güvenilirlik iki duruma atıfta bulunmaktadır: (i) bir ölçümün tutarlılığı; birkaç kez tekrarlanmasına rağmen benzer sonuçlar vermesi ve (ii) her zaman bir istikrar ölçüsü olmasıdır (Kirk ve Miller, 1986). Ölçüm prosedürlerinin güvenilirliği, istikrarın veya tutarlılığın ölçüsü olarak tanımlanabilmektedir. Ölçme araçlarının güvenilirlik indeksini elde etmek için Cronbach alfa kullanılmaktadır. Güvenilirlik indeksi aralığı sıfır ($\alpha=0$) ile bir ($\alpha=1$) arasındadır. Yüksek alfa değeri daha yüksek güvenilirlik anlamına gelmektedir. Cronbach alfa indeksinin 0,7 veya üzeri olması, Likert ölçeğine dayalı ölçme araçları için uygun güvenilirliğin işaretidir (Palant, 2000; Chan ve Idris, 2017: 400).

İstatistiksel yöntemler çeşitli temel varsayımlara dayanmaktadır. Yaygın bir varsayım, rastgele bir değişkenin normal dağıldığıdır. Birçok istatistiksel yöntemde normallik kritik öneme sahiptir. Çıkarımsal istatistikler içerisinde sayısal verilere yönelik istatistiksel protokol, parametrik veya parametrik olmayan testlerle devam etmek noktasında normallik testlerinin uygulanmasının önemi vurgulanmaktadır (Avram ve Mârüşteri, 2022: 251). Örneğin parametrik fark testleri, ilgilenilen bir değişkenin normal bir olasılık dağılımını takip ettiğini varsayarak grup ortalamalarını karşılaştırmaktadır. Normal dağılımın (normalliğin) istatistiksel bağlamda önemli göstergelerinden biri çarpıklık ve basıklık katsayılarıdır. Çarpıklık, bir olasılık dağılımının simetri derecesini ölçen üçüncü standartlaştırılmış momenttir. Çarpıklık sıfırdan büyükse, dağılım sağa çarpıktır. Basıklık, dayalı dördüncü merkezi anda, bir olasılık dağılımının kuyruklarının inceliğini veya tepe noktasını ölçmektedir. Rastgele bir değişkenin basıklığı üçten küçükse (veya basıklık -3 düzeyinde sıfırdan küçükse), normal dağılımla karşılaştırıldığında dağılımın kuyrukları daha kalındır ve tepe noktası daha düşüktür. Her ikisinde de sıfır noktasında tam normallik söz konusudur. Normal dağılmış bir rastgele değişkenin maksimum 3'e yakın çarpıklık ve basıklığa sahip olması gerekmektedir (Park, 2015: 7-8). Buna göre, yapılan testler sonucunda elde edilen bulgular Tablo 3.1'de verilmiştir.

Tablo 3.1. Araştırma Ölçeklerinin Güvenilirlik ve Normallik Katsayıları

Araştırmanın Ölçekleri	Ölçekteki İfade Sayısı	Cronbach Alfa (α) Katsayıları	Çarpıklık Katsayıları	Basıklık Katsayıları
Aşırı İş Yükü	11	,980	-,925	,236
Duygusal Emek	13	,930	,785	-,429
- Yüzeysel Rol Yapma	6	,928	,845	-,568
- Derinden Rol Yapma	4	,849	,485	-,801
- Samimi Davranış	3	,873	,120	-,835

Tablo 3.1'e göre, Aşırı İş Yükü ölçeği için $\alpha=0,980$ değeri çok yüksek bir güvenilirlik göstermekte, bu da ölçekteki ifadelerin iç tutarlılık açısından çok güvenilir olduğuna işaret etmektedir. Duygusal Emek ölçeği toplamı $\alpha=0,930$ ile oldukça güvenilirdir. Alt boyutlar incelendiğinde ise Yüzeysel Rol Yapma $\alpha=0,928$ ile çok yüksek güvenilirlik göstermektedir. Derinden Rol Yapma $\alpha=0,849$ ile güvenilirlik açısından yeterli seviyededir. Samimi Davranış $\alpha=0,873$ düzeyindedir ve bu alt boyut da yeterince yüksek bir güvenilirliğe sahiptir. Ölçekler için elde edilen Cronbach alfa indeksinin 0,7 veya üzeri olması, verilerin güvenilir olduğuna işaret ettiğinden doolayı (Palant, 2000; Chan ve Idris, 2017: 400), elde edilen bu bulgular ışığında araştırma ölçeklerinin genel olarak istatistikler çözümlemeler için güvenilir olduğunu söylemek mümkündür.

Normallik bakımından ölçekler ele alındığında, Aşırı İş Yükü ölçeği için çarpıklık katsayısı-,925, basıklık katsayısı ,236 düzeyinde, Duygusal Emek ölçeği için çarpıklık katsayısı ,785 basıklık katsayısı -,429 düzeyindedir. Bu değerler, ölçekler çerçevesinde elde edilen verilerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde alt boyutlarda da dağılımlar normal dağılım olarak kabul edilen seviyelerde gerçekleşmiştir.

Parametrik ve parametrik olmayan testlerin uygulanabilirlik sınırları seçilen dağılıma göre belirlenmektedir. Yapılan normal dağılım testleri sonucunda verilerde normal dağılım olduğunun ortaya çıkması parametrik testlerin uygulanması gerektiğine, normal dağılım varsayımının karşılanmaması halinde ise parametrik olmayan testlerin uygulanması gerektiğine işaret etmektedir (Krithikadatta, 2014: 96). Dolayısıyla, verilerin normal dağılım varsayımına uygun olduğu anlaşıldığından istatistiksel testlerde parametrik testlerin yapılması uygun olacaktır.

1.5.2. Betimleyici İstatistikler

Betimleyici ya da diğer adıyla tanımlayıcı istatistikler, analiz edilecek değişkenler hakkında önemli bilgiler sağlamaktadır. Ortalama, medyan ve mod bir değişkenin merkezi eğilimini ölçmektedir. Dağılım ölçüleri varyans, standart sapma, aralık ve miktarlar arası

aralığı içermektedir. Ortalama değerler, tüm veri noktalarının toplamının veri noktası sayısına bölümüdür ve örneklemin ölek bazında Likert ortalamasını temsil etmektedir. Tüm bu betimleyici istatistikler, ölçme araçları çerçevesinde elde edilen yanıtlardan özet çıkarımlar yapmakta kullanılabilir (Park, 2015: 2). Araştırma ölçeklerinin betimsel istatistik özellikleri Tablo 3.2’de sunulmuştur.

Tablo 3.2. Araştırma Ölçeklerinin Betimsel İstatistikleri

Ölçekler	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma	Varyans
Aşırı İş Yükü	1,00	5,00	3,8286	,99277	,986
Duygusal Emek	1,08	4,85	2,5564	,95846	,919
- Yüzeysel Rol Yapma	1,00	5,00	2,3005	1,12381	1,263
- Derinden Rol Yapma	1,00	5,00	2,6835	1,10682	1,225
- Samimi Davranış	1,00	5,00	2,8986	1,09788	1,205

Tablo 3.2’de yer alan bu istatistikler, 5’li Likert esasına göre ele alındığında, ölçekler için belirli kesme noktaları bulunmamakla beraber, genel bir değerlendirme ile katılımcıların ölçeklerde orta düzeyler gösterdiklerine işaret etmektedir. Bulgular, çalışanın iş yükü algısının daha yüksek olduğunu ve duygusal emek kapsamında çeşitli seviyelerde rol yapma deneyimleri yaşadığını göstermektedir. Duygusal emek alt boyutları arasında en düşük ortalamaya sahip olan yüzeysel rol yapma, çalışanların en az bu tür bir davranışı sergilediğine işaret ederken, derinden rol yapma ve samimi davranış daha fazla sergilenmektedir. Standart sapma ve varyans değerleri, duygusal emek alt boyutlarında bir ölçüde farklılıklar olduğunu, ancak genel olarak homojen bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, çalışanların iş yükünü yüksek hissettiği, duygusal emek gereksinimlerinde ise nispeten dengeli bir dağılım olduğunu ortaya koymaktadır.

1.5.3. Demografik ve Mesleki Bilgilerin Dağılımı

Araştırmanın örneklemini oluşturan ve veri sağlayan toplam 391 sağlık çalışanı katılımcının sahip olduğu demografik ve mesleki özelliklerin frekans ve yüzdelik dağılımlarını belirlemek üzere frekans testleri gerçekleştirilmiştir. Buna göre, katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı Tablo 3.3’te, mesleki özelliklerinin dağılımı ise Tablo 3.4’te sunulmuştur.

Tablo 3.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Dağılımı (n=391)

Demografik Özellikler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	276	70,6
	Erkek	115	29,4
Medeni Durum	Bekar	184	47,1
	Evli	207	52,9
Eğitim Durumu	Lise	51	13,0
	Önlisans	33	8,4
	Lisans	233	59,6
	Lisansüstü	74	18,9
Yaş	24 ve altı	41	10,5
	25-34	199	50,9
	35-44	72	18,4
	45 ve üzeri	79	20,2
Gelir Düzeyi Algısı	Geliri giderinden az	213	54,5
	Geliri giderine denk	112	28,6
	Geliri giderinden fazla	66	16,9
Çocuk Sahipliği	Evet	146	37,3
	Hayır	245	62,7

Tablo 3.3, katılımcıların demografik özelliklerine göre frekans ve yüzdelerini göstermektedir. Cinsiyet dağılımına bakıldığında, katılımcıların çoğunluğunun kadın olduğu görülmektedir; kadınlar toplam katılımcıların %70,6'sını (276 kişi), erkekler ise %29,4'ünü (115 kişi) oluşturmaktadır. Medeni duruma göre katılımcıların %52,9'u evli (207 kişi), %47,1'i ise bekar (184 kişi). Eğitim durumu açısından ise, katılımcıların büyük bir kısmının (%59,6) lisans mezunu olduğu görülmektedir (233 kişi). Bunu, %18,9 ile lisansüstü eğitim almış bireyler (74 kişi) takip etmektedir. Lise mezunları %13 (51 kişi) ve önlisans mezunları %8,4 (33 kişi) oranında temsil edilmektedir. Katılımcıların yaş dağılımına baktığımızda, %50,9'u (199 kişi) 25-34 yaş aralığında, %20,2'si (79 kişi) ise 45 yaş ve üzerindedir. 35-44 yaş aralığındaki katılımcılar %18,4 (72 kişi) oranında temsil edilirken, 24 yaş ve altı olanlar %10,5 (41 kişi) oranındadır. Katılımcıların gelir düzeyi algısı incelendiğinde, %54,5'i (213 kişi) gelirinin giderinden az olduğunu ifade ederken, %28,6'sı (112 kişi) gelirin giderine denk olduğunu belirtmektedir. Geliri giderinden fazla olan katılımcılar %16,9 oranında (66 kişi) temsil edilmektedir. Çocuk sahipliği açısından ise, katılımcıların %62,7'si (245 kişi) çocuğu olmadığını, %37,3'ü (146 kişi) ise çocuğa sahip olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların mesleki özelliklerine ilişkin dağılımlar ise Tablo 3.4'te verilmiştir.

Tablo 3.4. Katılımcıların Mesleki Özelliklerinin Dağılımı (n=391)

Mesleki Özellikler	Frekans (f)	Yüzde (%)	
Meslek Dalı	Hekim	30	7,7
	Acil Tıp Teknisyeni/ Paramedik	58	14,8
	Sağlık Teknisyeni/ Teknikeri	59	15,1
	Hemşire	87	22,3
	Ebe	35	9,0
	Sağlık Memuru	53	13,6
	Tıbbi Sekreter/ Hasta Danışmanı	36	9,2
	Hasta Bakıcı	33	8,4
Çalışılan Birim	Acil Servis	69	17,6
	Cerrahi Tıp Birimleri	84	21,5
	Dahili Tıp Birimleri	128	32,7
	Destekleyici Hizmetler	110	28,1
Çalışma Süresi (Mesleki Kıdem)	1-3 yıl	40	10,2
	4-10 yıl	166	42,5
	11-20 yıl	91	23,3
	21 yıl ve üzeri	94	24,0
Çalışma Şekli	Sürekli gündüz	130	33,2
	Sürekli gece	62	15,9
	Vardiyalı	162	41,4
	Tam zamanlı ve nöbetli çalışma	37	9,5
Meslek Seçimi	Kendi isteğiyle	219	56,0
	Aile isteğiyle	127	32,5
	Çevre etkisiyle	20	5,1
	İş imkânı sebebiyle	25	6,4
Birimde Çalışma Tercihi	Kendi isteği ve tercihi	188	48,1
	İdare/ yönetici isteği ve tercihi	203	51,9
Eğitime Uygun Birimde Çalışma	Evet	284	72,6
	Hayır	107	27,4
Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet	Hiç memnun değil	69	17,6
	Pek memnun değil	61	15,6
	Ortada	65	16,6
	Memnun	107	27,4
	Çok memnun	89	22,8

Meslek dalı açısından, katılımcıların en yüksek oranını %22,3 ile hemşireler (87 kişi) oluşturmaktadır. Bunu %15,1 ile sağlık teknisyenleri ve teknikerleri (59 kişi) ve %14,8 ile acil tıp teknisyenleri ve paramedikler (58 kişi) takip etmektedir. Diğer meslek dalları arasında ebe (%9,0), tıbbi sekreter/hasta danışmanı (%9,2), sağlık memuru (%13,6) ve hasta bakıcı (%8,4) yer almakta olup, hekimler %7,7 (30 kişi) oranında temsil edilmektedir. Çalışılan birim bakımından katılımcıların %32,7'si dahili tıp birimlerinde (128 kişi) çalışmakta olup, %28,1'i destekleyici hizmetlerde (110 kişi) görev almaktadır. Cerrahi tıp birimlerinde çalışanlar %21,5 (84 kişi) oranındayken, acil serviste çalışanlar %17,6 (69 kişi) oranındadır. Çalışma süresi (mesleki kıdem) açısından bakıldığında, katılımcıların %42,5'i (166 kişi) 4-10 yıl arasında deneyime sahiptir. 11-20 yıl çalışanlar %23,3 (91 kişi) oranında, 21 yıl ve üzeri

çalışanlar %24,0 (94 kişi) oranındadır. 1-3 yıl deneyime sahip olanlar ise %10,2 (40 kişi) ile en düşük orandadır. Çalışma şekli olarak, %41,4'ü (162 kişi) vardiyalı çalışırken, %33,2'si (130 kişi) sürekli gündüz çalışmaktadır. Sürekli gece çalışanların oranı %15,9 (62 kişi) olup, tam zamanlı ve nöbetli çalışanlar %9,5 (37 kişi) oranındadır. Meslek seçimi nedenleri açısından, katılımcıların %56,0'sı (219 kişi) mesleklerini kendi istekleriyle seçmiş olup, %32,5'i (127 kişi) ailelerinin etkisiyle, %5,1'i (20 kişi) çevrenin etkisiyle ve %6,4'ü (25 kişi) iş imkânı nedeniyle seçmiştir. Çalışma birimi tercihi açısından, %51,9'u (203 kişi) idare ya da yönetici tarafından birimlerine atanmış olup, %48,1'i (188 kişi) kendi isteğiyle çalıştığı birimde bulunmayı tercih etmiştir. Eğitimlerine uygun birimde çalışma durumunda ise katılımcıların %72,6'sı (284 kişi) eğitimlerine uygun bir birimde çalıştığını belirtmiştir. Son olarak, çalışma ortamından duyulan memnuniyet incelendiğinde, katılımcıların %27,4'ü (107 kişi) çalışma ortamından memnun olduğunu, %22,8'i (89 kişi) ise çok memnun olduğunu ifade etmiştir. Buna karşılık, %17,6'sı (69 kişi) hiç memnun olmadığını, %15,6'sı (61 kişi) pek memnun olmadığını ve %16,6'sı (65 kişi) ise ortada olduğunu belirtmiştir. Bu durum, memnuniyet düzeylerinde çeşitli dağılımlar olduğunu ve önemli bir kısmın memnun olduğunu, ancak azımsanmayacak bir oranın da memnuniyetsizlik ifade ettiğini göstermektedir.

1.5.4. Fark Testleri

İstatistiksel veri analizinde önemli bir amaç, örneklemelere dayalı olarak demografik dağılımlar çerçevesinde araştırma değişkenlerinin istatistikleri hakkında karar verebilmektir (Marques de Sa, 2003: 85). Bu da fark testleri olarak anılmaktadır. Ele alınan gruplar arasındaki ortalamalardaki istatistikler farkları ortaya çıkarmak noktasında istatistikte, t-testleri ve ANOVA (Varyans Analizi), grupları karşılaştırmanın temel taşlarıdır. Grupların (örneğin kadın ve erkek katılımcılar gibi) ortalamalarını, birbirlerinden önemli ölçüde farklı olup olmadıklarını görmek için karşılaştırmak için kullanılan istatistiksel testlerdir. Bu testler, iki popülasyonun ortalaması hakkındaki hipotezleri test etmek için yapılmaktadır. Bazı benzerlikleri paylaşsalar da aralarındaki temel fark, analiz edilen grupların sayısında yatmaktadır. Bu bakımdan t-testi iki gruplu bir karşılaştırmayı içermektedir, iki grubun ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için kullanılan istatistiksel bir hipotez testidir. ANOVA, t-testi konseptini aynı anda üç veya daha fazla grubun ortalamalarını analiz edecek şekilde genişletmektedir. T-testi bir t istatistiği ve bir p değeri üretirken, ANOVA, bir F istatistiği ve bir p değeri üretmektedir. Her iki tesette de daha düşük p değerleri (tipik olarak 0,05'in altında) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa işaret

etmektedir. Anlamlı düzeydeki farklar için ortalama değerler incelenerek yorum yapılabilmektedir (Field, 2013; Emerson, 2017; Mishra vd., 2019). Buna göre, katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri, ankette yer aldığı ve önceki tablolarda verilmiş olan sıralamaya göre analizlere alınmış, bu analizler kapsamında elde edilen bulgular aşağıdaki tablolarda sunulmuştur.

Tablo 3.5. Cinsiyet Değişkeni T-Testi Bulguları

Ölçekler	Cinsiyet	n	Ort.	S.S	t	p
Aşırı İş Yükü	Kadın	276	3,7908	1,01983	-1,167	,244
	Erkek	115	3,9194	,92253	-1,216	
Duygusal Emek	Kadın	276	2,5220	,93296	-1,098	,273
	Erkek	115	2,6388	1,01653	-1,060	
- Yüzeysel Rol Yapma	Kadın	276	2,2464	1,08287	-1,478	,140
	Erkek	115	2,4304	1,21154	-1,411	
- Derinden Rol Yapma	Kadın	276	2,6422	1,07531	-1,143	,254
	Erkek	115	2,7826	1,17798	-1,101	
- Samimi Davranış	Kadın	276	2,9130	1,09087	,404	,686
	Erkek	115	2,8638	1,11860	,400	

Tablo 3.5 katılımcıların cinsiyete göre ölçek puanlarının karşılaştırıldığı t-testi bulgularını sunmaktadır. Anlamlılık seviyesine bakıldığında, ölçeklerde cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu durum tümünde p değerlerinin anlamlılık sınırının üzerinde olmasından kaynaklanmıştır. Diğer bir ifade ile cinsiyet, araştırma değişkenler bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark doğuran bir faktör olmamıştır.

Tablo 3.6. Medeni Durum Değişkeni T-Testi Bulguları

Ölçekler	Cinsiyet	n	Ort.	S.S	t	p
Aşırı İş Yükü	Bekar	184	3,6176	1,00938	-4,040	,000*
	Evli	207	4,0162	,94110	-4,024	
Duygusal Emek	Bekar	184	2,6881	,99936	2,581	,010*
	Evli	207	2,4392	,90701	2,567	
- Yüzeysel Rol Yapma	Bekar	184	2,4293	1,20833	2,147	,032*
	Evli	207	2,1860	1,03246	2,127	
- Derinden Rol Yapma	Bekar	184	2,7880	1,12591	1,766	,078
	Evli	207	2,5906	1,08384	1,762	
- Samimi Davranış	Bekar	184	3,0725	1,05849	2,983	,003*
	Evli	207	2,7440	1,11159	2,992	

Medeni durum değişkeni ele alındığında, aşırı iş yükü bakımından istatistiksel olarak anlamlı ($t=-4,024$, $p=,000$) olduğu görülmektedir. Evli katılımcılarda bekar olanlara göre daha yüksek ortalama değer görülmekte, dolayısıyla daha yüksek iş yükü algısı bulunmaktadır. Duygusal emek ölçeğinde de medeni duruma göre anlamlı bir fark bulunmuştur ($t=2,567$,

p=,010). Bu farklılık bekar katılımcıların duygusal emek ortalamalarının evli katılımcılardan daha yüksek olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde, yüzeysel rol yapma boyutunda (t=2,127, p=,032) samimi davranış boyutunda (t=2,992, p=,003) da medeni duruma göre anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Her iki boyutta da bekar katılımcılar, evli katılımcılara göre daha yüksek bir ortalama değer sergilemektedir. Diğer ölçekler açısından ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark gözlenmemiştir.

Tablo 3.7. Eğitim Durumu Değişkeni ANOVA Bulguları

Ölçekler	Eğitim Durumu	n	Ortalama	S. S.	F	p	Post-hoc
Aşırı İş Yükü	Lise	51	3,5062	1,05333	3,183	,024*	Lise düşük Lisans yüksek
	Önlisans	33	3,6336	1,22231			
	Lisans	233	3,9352	,94415			
	Lisansüstü	74	3,8022	,94384			
Duygusal Emek	Lise	51	2,5747	1,03299	,087	,967	-
	Önlisans	33	2,5711	1,00939			
	Lisans	233	2,5665	,96437			
	Lisansüstü	74	2,5052	,87827			
- Yüzeysel Rol Yapma	Lise	51	2,3627	1,21459	,223	,881	-
	Önlisans	33	2,1869	1,13480			
	Lisans	233	2,3176	1,13187			
	Lisansüstü	74	2,2545	1,04365			
- Derinden Rol Yapma	Lise	51	2,6863	1,03904	,485	,693	-
	Önlisans	33	2,8333	1,24321			
	Lisans	233	2,6985	1,14472			
	Lisansüstü	74	2,5676	,96895			
- Samimi Davranış	Lise	51	2,8497	1,15338	,128	,943	-
	Önlisans	33	2,9899	1,22612			
	Lisans	233	2,8884	1,07743			
	Lisansüstü	74	2,9234	1,08336			

Eğitim durumu değişkenine göre yapılan ANOVA analizi sonuçlarına göre, yalnızca aşırı iş yükü ölçeğinde anlamlı bir fark olduğu görülmektedir (F=3,183, p=,024). Post-hoc analiz sonucuna göre, bu fark lise ve lisans düzeyindeki katılımcılar arasından kaynaklanmaktadır; lisans mezunları (ortalama=3,9352), lise mezunlarına göre (ortalama=3,5062) daha yüksek iş yükü hissetmektedir. Diğer boyutlar açısından anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış boyutlarında eğitim durumu açısından anlamlı bir fark olmadığı, p değerlerinin ,05'ten büyük olmasıyla doğrulanmaktadır.

Tablo 3.8. Yaş Değişkeni ANOVA Bulguları

Ölçekler	Yaş Grubu	n	Ortalama	S. S.	F	p	Post-hoc
Aşırı İş Yükü	24 ve altı	41	3,6164	1,21993	2,823	,039*	24 ve altı düşük 45 ve üzeri yüksek
	25-34	199	3,8630	,97394			
	35-44	72	3,6301	1,07015			
	45 ve üzeri	79	4,0334	,78029			
Duygusal Emek	24 ve altı	41	2,6735	1,07166	,530	,662	-
	25-34	199	2,5504	,99428			
	35-44	72	2,6090	,86613			
	45 ve üzeri	79	2,4625	,89058			
- Yüzeysel Rol Yapma	24 ve altı	41	2,3699	1,26574	,224	,880	-
	25-34	199	2,2898	1,15618			
	35-44	72	2,3634	1,02753			
	45 ve üzeri	79	2,2342	1,06201			
- Derinden Rol Yapma	24 ve altı	41	2,8049	1,11875	,669	,672	-
	25-34	199	2,6822	1,16550			
	35-44	72	2,7639	,97584			
	45 ve üzeri	79	2,5506	1,06622			
- Samimi Davranış	24 ve altı	41	3,1057	1,15094	,691	,558	-
	25-34	199	2,8961	1,10114			
	35-44	72	2,8935	1,17861			
	45 ve üzeri	79	2,8017	,98640			

Yaş değişkeni analiz edildiğinde aşırı iş yükü ölçeğinde yaş grupları arasında anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır (F=2,823, p=,039). Post-hoc analizi sonucunda, 24 yaş ve altındaki katılımcıların iş yükü algısının (ortalama=3,6164), 45 yaş ve üzerindeki katılımcılara (ortalama=4,0334) göre daha düşük olduğu ortaya konulmuştur. Diğer ölçekler açısından yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 3.9. Gelir Düzeyi Değişkeni ANOVA Bulguları

Ölçekler	Gelir Düzeyi	n	Ortalama	S. S.	F	p	Post-hoc
Aşırı İş Yükü	Geliri giderinden az	213	3,9915	,89957	6,688	,001*	Giderinden az yüksek Giderinden fazla düşük
	Geliri giderine denk	112	3,6705	1,06292			
	Geliri giderinden fazla	66	3,5716	1,07136			
Duygusal Emek	Geliri giderinden az	213	2,4868	,93752	1,250	,288	-
	Geliri giderine denk	112	2,6497	,96921			
	Geliri giderinden fazla	66	2,6224	1,00284			
- Yüzeysel Rol Yapma	Geliri giderinden az	213	2,2050	1,09791	1,696	,185	-
	Geliri giderine denk	112	2,4137	1,13260			
	Geliri giderinden fazla	66	2,4167	1,17896			
- Derinden Rol Yapma	Geliri giderinden az	213	2,5998	1,09769	1,342	,263	-
	Geliri giderine denk	112	2,7857	1,07692			
	Geliri giderinden fazla	66	2,7803	1,17875			
- Samimi Davranış	Geliri giderinden az	213	2,8998	1,09141	,236	,790	-
	Geliri giderine denk	112	2,9405	1,16008			
	Geliri giderinden fazla	66	2,8232	1,01984			

Gelir düzeyi algısı bakımından aşırı iş yükü ölçeğinde anlamlı bir fark bulunmuştur ($F=6,688$, $p=,001$). Post-hoc analizde, geliri giderinden az olan katılımcıların (ortalama = 3.9915), geliri giderinden fazla olan katılımcılara (ortalama=3,5716) göre daha yüksek iş yükü algıladığı görülmektedir. Diğer boyutlar açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı gözlenmektedir.

Tablo 3.10. Çocuk Sahipliği Değişkeni T-Testi Bulguları

Ölçekler	Çocuk Sahipliği	n	Ort.	S.S	t	p
Aşırı İş Yükü	Evet	146	3,9938	,95940	2,557	,011*
	Hayır	245	3,7302	1,00115	2,585	
Duygusal Emek	Evet	146	2,4215	,90103	-2,158	,032*
	Hayır	245	2,6367	,98412	-2,207	
- Yüzeysel Rol Yapma	Evet	146	2,1370	1,01572	-2,232	,026*
	Hayır	245	2,3980	1,17475	-2,316	
- Derinden Rol Yapma	Evet	146	2,5890	1,06582	-1,304	,193
	Hayır	245	2,7398	1,12893	-1,323	
- Samimi Davranış	Evet	146	2,7671	1,15096	-1,833	,068
	Hayır	245	2,9769	1,05966	-1,795	

Çocuk sahipliği değişkenine göre ölçek puanlarının karşılaştırıldığı t-testi sonuçları, aşırı iş yükü ölçeğinde çocuk sahipliği açısından anlamlı bir fark olduğunu ($t=2,585$, $p=,011$) göstermektedir. Burada çocuk sahibi olan katılımcıların daha yüksek ortalama sahip olduğu görülmektedir ve dolayısıyla çocuk sahibi olmayanlara göre daha yüksek düzeyde iş yükü algıladıklarını söylemek mümkündür. Bulgular duygusal emek ölçeğinde de anlamlı bir fark bulunduğunu ortaya koymuştur ($t=-2,207$, $p=,032$). Çocuk sahibi olmayan katılımcıların duygusal emek puanlarının, çocuk sahibi olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Benzer şekilde, yüzeysel rol yapma boyutunda da anlamlı bir fark gözlenmiştir ($t=-2,316$, $p=,026$). Çocuk sahibi olmayan katılımcılar, çocuk sahibi olanlara göre daha yüksek yüzeysel rol yapma düzeyine sahiptir. Diğer ölçeklerde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır; derinden rol yapma ($p=,193$) ve samimi davranış ($p=,068$) boyutları çocuk sahibi olma durumuna göre farklılık göstermemektedir. Bu sonuçlar, çocuk sahipliğinin duygusal emek ve yüzeysel rol yapma boyutlarında bir etki yarattığını, diğer boyutlarda ise anlamlı bir etki göstermediğine işaret etmektedir.

Katılımcı sağlık çalışanlarının meslek dalı, çalışılan birim, mesleki kıdem, çalışma şekli, meslek seçim faktörü, birimde çalışma tercihi, eğitime uygun birimde çalışma, çalışma ortamından duyulan memnuniyet gibi mesleki faktörlere ilişkin olarak yapılan parametrik fark analizleri sonucunda erişilen bulgular ise aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 3.11. Meslek Dalı Değişkeni ANOVA Bulguları

Ölçekler	Meslek Dalı	n	Ortalama	S. S.	F	p	Post-hoc
Aşırı İş Yükü	Hekim	30	3,7485	,89286	,718	,657	-
	ATT/ Paramedik	58	4,0219	,92667			
	S. Teknisyeni/ Teknikeri	59	3,7904	,98119			
	Hemşire	87	3,7022	1,02221			
	Ebe	35	3,8104	1,09144			
	Sağlık Memuru	53	3,7942	1,11314			
	Tıbbi Sekreter/ Hasta Danışmanı	36	3,8586	,94111			
	Hasta Bakıcı	33	4,0055	,89620			
Duygusal Emek	Hekim	30	2,7359	,84063	1,105	,420	-
	ATT/ Paramedik	58	2,4907	,94143			
	S. Teknisyeni/ Teknikeri	59	2,5750	,97021			
	Hemşire	87	2,5977	1,07914			
	Ebe	35	2,6418	,86123			
	Sağlık Memuru	53	2,4499	,88112			
	Tıbbi Sekreter/ Hasta Danışmanı	36	2,7372	,96277			
	Hasta Bakıcı	33	2,2494	,93463			
- Yüzeysel Rol Yapma	Hekim	30	2,3833	1,07135	,890	,514	-
	ATT/ Paramedik	58	2,2500	1,13480			
	S. Teknisyeni/ Teknikeri	59	2,2712	1,11842			
	Hemşire	87	2,4042	1,22912			
	Ebe	35	2,3857	1,03119			
	Sağlık Memuru	53	2,1855	1,06702			
	Tıbbi Sekreter/ Hasta Danışmanı	36	2,5139	1,15014			
	Hasta Bakıcı	33	1,9545	1,02848			
- Derinden Rol Yapma	Hekim	30	2,9083	1,02234	,851	,546	-
	ATT/ Paramedik	58	2,5862	1,06638			
	S. Teknisyeni/ Teknikeri	59	2,8008	1,16132			
	Hemşire	87	2,6695	1,24971			
	Ebe	35	2,7071	,97861			
	Sağlık Memuru	53	2,6321	1,01976			
	Tıbbi Sekreter/ Hasta Danışmanı	36	2,8403	1,06092			
	Hasta Bakıcı	33	2,3636	1,07182			
- Samimi Davranış	Hekim	30	3,2111	,78532	,921	,490	-
	ATT/ Paramedik	58	2,8448	1,16012			
	S. Teknisyeni/ Teknikeri	59	2,8814	1,13253			
	Hemşire	87	2,8889	1,11214			
	Ebe	35	3,0667	1,07800			
	Sağlık Memuru	53	2,7358	1,07290			
	Tıbbi Sekreter/ Hasta Danışmanı	36	3,0463	1,12448			
	Hasta Bakıcı	33	2,6869	1,16351			

Tablo 3.11, katılımcıların meslek dallarına göre ölçek puanlarının karşılaştırılmasını içermektedir. Sonuçlar, meslek dalı değişkeninin hiçbir ölçek üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Her bir ölçek için F ve p değerlerine bakıldığında, aşırı iş yükü (F=,718, p=,657), duygusal emek (F=1,105, p=,420), yüzeysel rol yapma (F=,890, p=,514), derinden rol yapma (F=,851, p=,546) ve samimi davranış (F=,921, p=,490) boyutlarında meslek grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu durum, meslek dalı

değişkeninin ölçek puanları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını, dolayısıyla farklı meslek dallarının iş yükü ve duygusal emek algısında belirgin bir fark yaratmadığını göstermektedir.

Tablo 3.12. Çalışılan Birim Değişkeni ANOVA Bulguları

Ölçekler	Çalışılan Birim	n	Ortalama	S. S.	F	p	Post-hoc
Aşırı İş Yükü	Acil Servis	69	3,8485	,81486	,067	,978	-
	Cerrahi Tıp Birimleri	84	3,8063	1,06960			
	Dahili Tıp Birimleri	128	3,8523	,98350			
	Destekleyici Hizmetler	110	3,8058	1,05461			
Duygusal Emek	Acil Servis	69	2,5674	,90692	,120	,948	-
	Cerrahi Tıp Birimleri	84	2,6071	,98929			
	Dahili Tıp Birimleri	128	2,5379	,95144			
	Destekleyici Hizmetler	110	2,5322	,98527			
- Yüzeysel Rol Yapma	Acil Servis	69	2,3068	1,02964	,133	,940	-
	Cerrahi Tıp Birimleri	84	2,3651	1,13408			
	Dahili Tıp Birimleri	128	2,2826	1,13224			
	Destekleyici Hizmetler	110	2,2682	1,17463			
- Derinden Rol Yapma	Acil Servis	69	2,6630	1,02794	,030	,993	-
	Cerrahi Tıp Birimleri	84	2,6786	1,15616			
	Dahili Tıp Birimleri	128	2,6758	1,11069			
	Destekleyici Hizmetler	110	2,7091	1,12597			
- Samimi Davranış	Acil Servis	69	2,9614	1,01062	,503	,681	-
	Cerrahi Tıp Birimleri	84	2,9960	1,18953			
	Dahili Tıp Birimleri	128	2,8646	1,06272			
	Destekleyici Hizmetler	110	2,8242	1,12493			

Katılımcıların çalıştıkları birimlere göre ölçek puanlarının karşılaştırılması yapıldığında, ANOVA sonuçlarına göre çalışılan birim değişkeni hiçbir ölçek üzerinde anlamlı bir farklılık sergilemediği anlaşılmaktadır. Bu bulgu, farklı çalışma birimlerinin katılımcıların algıladıkları iş yükü veya duygusal emek düzeylerinde belirgin bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir.

Tablo 3.13. Mesleki Kıdem Değişkeni ANOVA Bulguları

Ölçekler	Mesleki Kıdem	n	Ortalama	S. S.	F	p	Post-hoc
Aşırı İş Yükü	1-3 yıl	40	3,4409	1,15627	4,612	,003*	1-3 yıl düşük 21 yıl ve üzeri yüksek
	4-10 yıl	166	3,7831	,95915			
	11-20 yıl	91	3,8032	1,06141			
	21 yıl ve üzeri	94	4,0986	,84102			
Duygusal Emek	1-3 yıl	40	2,6788	1,05929	1,835	,140	-
	4-10 yıl	166	2,6409	1,04365			
	11-20 yıl	91	2,5393	,82765			
	21 yıl ve üzeri	94	2,3715	,85581			
- Yüzeysel Rol Yapma	1-3 yıl	40	2,3167	1,27255	1,322	,267	-
	4-10 yıl	166	2,4016	1,20606			
	11-20 yıl	91	2,3022	1,00827			
	21 yıl ve üzeri	94	2,1135	,99947			

Tablo 3.13. Tablonun Devamı

- Derinden Rol Yapma	1-3 yıl	40	2,8375	1,10295	1,052	,370	-
	4-10 yıl	166	2,7395	1,21367			
	11-20 yıl	91	2,6786	,92443			
	21 yıl ve üzeri	94	2,5239	1,07017			
- Samimi Davranış	1-3 yıl	40	3,1917	1,17157	2,669	,047*	1-3 yıl yüksek 21 yıl ve üzeri düşük
	4-10 yıl	166	2,9880	1,11246			
	11-20 yıl	91	2,8278	1,10371			
	21 yıl ve üzeri	94	2,6844	1,00104			

Mesleki kıdem analiz edildiğinde, aşırı iş yükü ölçeğinde anlamlı bir fark bulunmuştur ($F=4,612$, $p=,003$). Post-hoc analiz sonuçlarına göre, 1-3 yıl kıdeme sahip olan katılımcıların iş yükü algısı (ortalama=3,4409), 21 yıl ve üzeri kıdeme sahip katılımcılardan (ortalama=4,0986) daha düşüktür. Samimi davranış boyutunda da anlamlı bir farklılık vardır ($F=2,669$, $p=,047$); burada 1-3 yıl kıdeme sahip katılımcıların (ortalama=3,1917) samimi davranış puanlarının 21 yıl ve üzeri kıdeme sahip olanlardan (ortalama=2,6844) daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer boyutlarda anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 3.14. Çalışma Şekli Değişkeni ANOVA Bulguları

Ölçekler	Çalışma Şekli	n	Ortalama	S. S.	F	p	Post-hoc
Aşırı İş Yükü	Sürekli gündüz	130	3,4972	1,12947	7,650	,000*	Sürekli gündüz düşük Sürekli gece yüksek
	Sürekli gece	62	4,0264	,75620			
	Vardiyalı	162	3,9770	,95273			
	Tam zamanlı- nöbetli	37	4,0123	,69273			
Duygusal Emek	Sürekli gündüz	130	2,6124	,97782	,403	,751	-
	Sürekli gece	62	2,4504	,84619			
	Vardiyalı	162	2,5560	,98939			
	Tam zamanlı- nöbetli	37	2,5385	,95062			
- Yüzeysel Rol Yapma	Sürekli gündüz	130	2,3000	1,16609	,199	,897	-
	Sürekli gece	62	2,2043	,99380			
	Vardiyalı	162	2,3292	1,15095			
	Tam zamanlı- nöbetli	37	2,3378	1,09113			
- Derinden Rol Yapma	Sürekli gündüz	130	2,7096	1,15041	,361	,781	-
	Sürekli gece	62	2,5524	,99088			
	Vardiyalı	162	2,7160	1,11994			
	Tam zamanlı- nöbetli	37	2,6689	1,10406			
- Samimi Davranış	Sürekli gündüz	130	3,1077	1,05509	2,392	,068	-
	Sürekli gece	62	2,8065	1,16185			
	Vardiyalı	162	2,7963	1,12764			
	Tam zamanlı- nöbetli	37	2,7658	,92585			

Çalışma şekli bakımından yapılan analiz bulgularına göre aşırı iş yükü ölçeğinde anlamlı bir fark bulunmaktadır ($F=7,650$, $p=,000$). Post-hoc analiz sonucunda, sürekli gündüz çalışanların (ortalama=3,4972) iş yükü algısının, sürekli gece çalışanlardan (ortalama=4,0264)

belirgin şekilde daha düşük olduğu görülmektedir. Diğer ölçeklerde ise istatistiksel anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 3.15. Meslek Seçimi Değişkeni ANOVA Bulguları

Ölçekler	Meslek Seçimi	n	Ortalama	S. S.	F	p	Post-hoc
Aşırı İş Yükü	Kendi isteği	219	3,6260	1,11201	7,880	,000*	Kendi isteği düşük Çevre etkisi yüksek
	Aile isteği	127	4,0809	,73528			
	Çevre etkisi	20	4,3182	,71247			
	İş imkânları	25	3,9309	,78829			
Duygusal Emek	Kendi isteği	219	2,6726	1,02599	3,246	,022*	Kendi isteği yüksek Çevre etkisi düşük
	Aile isteği	127	2,4652	,86361			
	Çevre etkisi	20	2,1308	,75166			
	İş imkânları	25	2,3415	,79820			
- Yüzeysel Rol Yapma	Kendi isteği	219	2,4209	1,21559	2,855	,037*	Kendi isteği yüksek Çevre etkisi düşük
	Aile isteği	127	2,2218	1,02052			
	Çevre etkisi	20	1,7917	,77398			
	İş imkânları	25	2,0533	,84536			
- Derinden Rol Yapma	Kendi isteği	219	2,7900	1,15876	2,557	,055	-
	Aile isteği	127	2,6280	1,02540			
	Çevre etkisi	20	2,2000	,98542			
	İş imkânları	25	2,4200	1,01735			
- Samimi Davranış	Kendi isteği	219	3,0198	1,11979	2,081	,102	-
	Aile isteği	127	2,7349	1,01257			
	Çevre etkisi	20	2,7167	1,06114			
	İş imkânları	25	2,8133	1,26959			

Meslek seçimi ile ölçek puanları arasındaki ilişki incelendiğinde, aşırı iş yükü ölçeğinde anlamlı bir fark bulunmuştur ($F=7,880$, $p=,000$). Post-hoc analiz sonucuna göre, mesleği kendi isteğiyle seçenlerin iş yükü algısı (ortalama=3,6260), çevre etkisiyle mesleği seçenlerden (ortalama=4,3182) daha düşüktür. Duygusal emek ölçeğinde de anlamlı bir fark gözlenmiştir ($F=3,246$, $p=,022$); kendi isteğiyle meslek seçenlerin duygusal emek puanı (ortalama=2,6726), çevre etkisiyle meslek seçenlerden (ortalama=2,1308) daha yüksektir. Yüzeysel rol yapma boyutunda da benzer bir anlamlılık bulunmuştur ($F=2,855$, $p=,037$). Burada da mesleği kendi isteğiyle seçenlerin yüzeysel rol yapma puanları, çevre etkisiyle seçenlere göre daha yüksektir. Diğer boyutlarda ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Derinden rol yapma boyutu ($p=,055$) ve samimi davranış boyutunda ($p=,102$) meslek seçimi değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama farklılığı meydana getirmemektedir.

Tablo 3.16. Birimde Çalışma Tercihi Değişkeni T-Testi Bulguları

Ölçekler	Birimde Çalışma Tercihi	n	Ort.	S.S	t	p
Aşırı İş Yükü	Kendi tercihi	188	3,6107	1,09979	-4,268	,000*
	İdare/ yönetici tercihi	203	4,0305	,83548	-4,224	
Duygusal Emek	Kendi tercihi	188	2,6461	1,02562	1,786	,075
	İdare/ yönetici tercihi	203	2,4733	,88623	1,776	
- Yüzeysel Rol Yapma	Kendi tercihi	188	2,3910	1,20028	1,534	,126
	İdare/ yönetici tercihi	203	2,2167	1,04404	1,526	
- Derinden Rol Yapma	Kendi tercihi	188	2,7965	1,13443	1,950	,052
	İdare/ yönetici tercihi	203	2,5788	1,07282	1,946	
- Samimi Davranış	Kendi tercihi	188	2,9557	1,18308	,990	,323
	İdare/ yönetici tercihi	203	2,8456	1,01270	,984	

Birimde çalışma tercihi değişkeninin ölçek puanları üzerindeki etkisi incelendiğinde, yalnızca aşırı iş yükü ölçeğinde anlamlı bir fark bulunmuştur ($t=-4,224$, $p=,000$). Burada idarenin isteğiyle çalıştıkları birimde bulunanların iş yükü algısı, kendi tercihleriyle birimlerinde çalışanlardan daha yüksektir. Duygusal emek ölçeğinde ve alt boyutlarda ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 3.17. Eğitime Uygun Birimde Çalışma Değişkeni T-Testi Bulguları

Ölçekler	Eğitime Uygun Birimde Çalışma	n	Ort.	S.S	t	p
Aşırı İş Yükü	Evet	284	3,7250	1,04786	-3,408	,001*
	Hayır	107	4,1037	,76789	-3,910	
Duygusal Emek	Evet	284	2,6194	,99767	2,130	,034*
	Hayır	107	2,3889	,82679	2,318	
- Yüzeysel Rol Yapma	Evet	284	2,3650	1,16762	1,855	,064
	Hayır	107	2,1293	,98290	2,005	
- Derinden Rol Yapma	Evet	284	2,7544	1,12049	2,072	,039*
	Hayır	107	2,4953	1,05172	2,133	
- Samimi Davranış	Evet	284	2,9484	1,11301	1,464	,144
	Hayır	107	2,7664	1,05032	1,503	

Katılımcıların eğitime uygun birimde çalışıp çalışmadıklarına göre ölçek puanlarının karşılaştırıldığı analiz bulgularına göre, aşırı iş yükü ölçeğinde anlamlı bir fark bulunmaktadır ($t=-3,910$, $p=,001$). Burada eğitime uygun olmayan birimde çalışanların iş yükü algısı, uygun birimde çalışanlardan daha yüksektir. Duygusal emek ölçeğinde de anlamlı farklılıklar gözlenmiştir ($t=2,318$, $p=,034$). Burada eğitime uygun birimde çalışanlar daha yüksek puanlara sahiptir. Derinden rol yapma boyutunda anlamlı ($t=2,133$, $p=,039$) olarak ortaya

çıkan fark, eğitime uygun birimde çalışan katılımcılar lehinedir. Yüzeysel rol yapma ($p=,064$) ve samimi davranış ($p=,144$) boyutlarında eğitime uygun birimde çalışma durumu anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır.

Tablo 3.18. Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet Değişkeni ANOVA Bulguları

Ölçekler	Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet	n	Ortalama	S. S.	F	p	Post-hoc
Aşırı İş Yükü	Hiç memnun değil	69	4,2174	,65392	11,223	,000*	Hiç memnun değil ve Pek memnun değil yüksek Çok memnun düşük
	Pek memnun değil	61	4,2191	,49387			
	Ortada	65	3,9678	,88686			
	Memnun	107	3,5854	1,05576			
	Çok memnun	89	3,4505	1,22535			
Duygusal Emek	Hiç memnun değil	69	2,1561	,65643	6,841	,000*	Hiç memnun değil düşük Çok memnun yüksek
	Pek memnun değil	61	2,3758	,83301			
	Ortada	65	2,5633	,88274			
	Memnun	107	2,6341	1,01484			
	Çok memnun	89	2,8920	1,09012			
- Yüzeysel Rol Yapma	Hiç memnun değil	69	1,9130	,81880	4,938	,001*	Hiç memnun değil düşük Çok memnun yüksek
	Pek memnun değil	61	2,1066	,95889			
	Ortada	65	2,3077	1,04426			
	Memnun	107	2,3660	1,16407			
	Çok memnun	89	2,6498	1,32456			
- Derinden Rol Yapma	Hiç memnun değil	69	2,2609	,91899	6,340	,000*	Hiç memnun değil düşük Çok memnun yüksek
	Pek memnun değil	61	2,4959	,99843			
	Ortada	65	2,6077	1,01548			
	Memnun	107	2,7850	1,16070			
	Çok memnun	89	3,0730	1,17877			
- Samimi Davranış	Hiç memnun değil	69	2,5024	,93868	3,950	,004*	Hiç memnun değil düşük Çok memnun yüksek
	Pek memnun değil	61	2,7541	1,03082			
	Ortada	65	3,0154	1,01624			
	Memnun	107	2,9688	1,19620			
	Çok memnun	89	3,1348	1,11885			

Katılımcıların çalışma ortamı memnuniyetine göre aşırı iş yükü ölçeğinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır ($F=11,223$, $p=,000$); hiç memnun olmayan katılımcılar (ortalama=4,2174), çok memnun olan katılımcılara göre (ortalama=3,4505) daha yüksek iş yükü algısına sahiptir. Duygusal emek ölçeğinde de anlamlı farklılık gözlenmiştir ($F=6,841$, $p=,000$); hiç memnun olmayanlar (ortalama=2,1561), çok memnun olanlara göre (ortalama=2,8920) daha düşük duygusal emek algısına sahiptir. Yüzeysel rol yapma ($F=4,938$, $p=,001$), derinden rol yapma ($F=6,340$, $p=,000$) ve samimi davranış ($F=3,950$, $p=,004$) boyutlarında da anlamlı farklar vardır. Memnuniyet düzeyi arttıkça, duygusal emek ve samimi davranış düzeylerinin de arttığı, iş yükü algısının ise azaldığı gözlenmiştir.

1.5.5. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Araştırmada ele alınan değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik olarak ortaya atılan hipotezlerin test edilmesi noktasında korelasyon analizi ve regresyon analizine başvurulmuştur.

İki veya daha fazla değişken arasındaki ilişki Korelasyon ve Regresyon kullanılarak incelenebilmektedir. İki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin yönü ve gücü korelasyon analizi kullanılarak belirlenebilmektedir. Korelasyon, değişkenler arasında nasıl ve ne kadar güçlü bir ilişkinin olduğunu ölçen istatistiksel bir araçtır. Korelasyon değeri -1 ile +1 arasındadır. Korelasyon değeri sıfıra ne kadar yakınsa değişkenler arasındaki ilişki zayıftır; benzer şekilde, korelasyon değerinin bire yakın olması değişkenler arasında daha yüksek (yakın) bir ilişki olduğunu göstermektedir. Veriler normal dağılım serilediğinde Pearson Korelasyon katsayıları kullanılmaktadır. Korelasyon katsayılarında $0 < r \leq 0,4$ ise korelasyon düşüktür; $0,4 \leq r < 0,7$ ise orta seviyede; $0,7 \leq r < 1$ ise yüksek seviyede korelasyon söz konusudur ve buna göre değerlendirme yapılmaktadır (Kafle, 2019). Buna göre, araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerin yönünü ve gücünü belirlemeye dönük olarak gerçekleştirilen korelasyon analizinin sonuçları aşağıdaki gibidir.

Tablo 3.19. Korelasyon Analizi Bulguları

Araştırma Değişkenleri		1	2	3	4	5
1. Aşırı İş Yükü	Pearson p	1				
2. Duygusal Emek	Pearson p	-,461** ,000	1			
3. Yüzeysel Rol Yapma	Pearson p	-,410** ,000	,938** ,000	1		
4. Derinden Rol Yapma	Pearson p	-,381** ,000	,912** ,000	,816** ,000	1	
5. Samimi Davranış	Pearson p	-,390** ,000	,638** ,000	,405** ,000	,434** ,000	1

** ,000 düzeyinde anlamlı ilişki (Pearson korelasyon-çift kuyruk)

Tablo 3.18, korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulguları, aşırı iş yükü ile duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış arasındaki ilişkilerin yönü ve gücünü ortaya koymaktadır. Elde edilen bulgulara göre, aşırı iş yükü ve duygusal emek arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=-0,461$, $p=,000$). Bu, bulgu aşırı iş yükü arttıkça duygusal emek seviyesinin düştüğünü göstermektedir. İlişki orta düzeyde ve anlamlıdır. Aşırı iş yükü ve yüzeysel rol yapma arasında da negatif yönlü anlamlı bir ilişki gözlemlenmiştir ($r=-,410$ $p=,000$). Bu sonuç, aşırı iş yükü arttıkça yüzeysel rol

yapma düzeyinin azaldığını belirtmektedir. İlişki orta kuvvette ve anlamlıdır. Aşırı iş yükü ve derinden rol yapma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki mevcuttur ($r=-,381$, $p=,000$). Bu, iş yükünün artmasının derinden rol yapma düzeyini azalttığını göstermektedir; ilişki orta düzeyde bir kuvvete sahiptir. Aşırı iş yükü ve samimi davranış arasında da benzer şekilde negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=-,390$, $p=,000$). Bu, aşırı iş yükünün artmasının samimi davranış düzeyini düşürdüğüne işaret etmektedir. Ele alınan bu ilişkinin de orta kuvvette olduğunu söylemek mümkündür ve ilişki anlamlıdır.

Korelasyon analizi neticesinde elde edilen bu bulgulardan hareketle, araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerde, bağımlı ve bağımsız değişken ilişkileri gözetilerek açıklayabilirlik (yordama) durumlarını tespit etmek amaçlı olarak regresyon analizlerine geçilmiştir.

Regresyon analizi iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi denklem yardımıyla incelemeye çalışmaktadır, denkleme regresyon modeli adı verilmektedir. Regresyon analizi, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin doğasını belirler ve daha sonra bilinmeyen değişkeni (bağımlı değişken) bilinen değişken (bağımsız değişkenler) yardımıyla tahmin etmeye çalışmaktadır. Başka bir deyişle, bir regresyon analizinde iki tür değişken vardır. İlgi duyulan değişkeni tahmin etmek için kullanılan değişkenlere bağımsız veya açıklayıcı değişken veya tahmin edici adı verilmektedir. Değeri tahmin edilecek değişkene bağımlı değişken veya açıklanan değişken veya regresyon denilmektedir (Montgomery, 1982). İki (biri bağımlı diğeri bağımsız) değişken arasındaki ilişki aynı anda inceleniyorsa regresyona basit regresyon, ikiden fazla değişkenin aynı anda incelenmesine ise çoklu regresyon denilmektedir. Eğer Y bağımlı değişken ve X bağımsız değişken ise Y'nin regresyon denklemi $Y = a + b X$ şeklinde olacaktır. Burada, $a = y$ kesişimi = sabit = $X = 0$ olduğunda Y'nin değeri $b =$ regresyon katsayısı = eğim katsayısı = X değerindeki birim değişim başına Y değerindeki değişimdir (Kafle, 2019). Regresyon modeli için elde edilen p değeri $<,05$ ise regresyon katsayısı 0'dan farklıdır, yani iki değişken arasındaki ilişki istatistiksel olarak önemlidir. Değişkenler arasında doğrusal bir ilişki söz konusudur. Diğer taraftan, regresyon modelinin uygunluk göstergesi R^2 şeklinde ifade edilmektedir. R^2 değeri 1'e ne kadar yakınsa bağımsız değişkenin bağımlı değişkende gerçekleşen değişimi açıklama gücü o kadar fazla olduğu anlamı çıkmaktadır (Kılıç, 2013: 90). Buna göre, araştırmanın hipotezlerinden yola çıkılarak her bir ilişkinin testi için bir basit doğrusal regresyon modeli oluşturulmuştur.

- **H₁**. Aşırı iş yükü ile duygusal emek arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır. (Model 1)

- **H_{1a}**. Aşırı iş yükü ile yüzeysel rol yapma arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır. (Model 2)
- **H_{1b}**. Aşırı iş yükü ile derinden rol yapma arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır. (Model 3)
- **H_{1c}**. Aşırı iş yükü ile samimi davranış arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır. (Model 4)

Bu araştırma hipotezlerinden hareketle, öncelikle birinci regresyon modelinde aşırı iş yükü ile duygusal emek ele alınmıştır. Modelde aşırı iş yükü bağımsız, duygusal emek bağımlı değişkendir. İkinci, üçüncü ve dördüncü regresyon modellerinde ise aşırı iş yükü bağımsız değişken olarak ele alınırken, duygusal emeğin boyutları olarak yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış bağımlı değişkenler olarak ele alınmıştır. Bu kapsamda oluşturulan regresyon modelleri çerçevesinde analizler gerçekleştirilmiş olup, elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3.20. Regresyon Analizi Bulguları

Regresyon Modeli						
Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken (Sabit)	Beta	Std. Hata	t	R ²	p
Aşırı İş Yükü	Duygusal Emek	4,260	,172	24,793	,212	,000
		-,445	,043	-10,241		
Aşırı İş Yükü	Yüzeysel Rol Yapma	4,079	,207	19,708	,168	,000
		-,465	,052	-8,878		
Aşırı İş Yükü	Derinden Rol Yapma	4,311	,207	20,860	,145	,000
		-,425	,052	-8,135		
Aşırı İş Yükü	Samimi Davranış	4,552	,204	22,296	,152	,000
		-,432	,052	-8,365		

Tablo 3.19’da görüldüğü üzere, aşırı iş yükü ile duygusal emek arasındaki regresyon modeli ($\beta=-,445$, $t=-10,241$, $p=,000$) aşırı iş yükü arttıkça duygusal emek seviyesinin azaldığını doğrulamaktadır. Bu modelde $R^2=,212$ düzeyindedir, yani aşırı iş yükü değişkeni duygusal emek düzeyindeki değişimin %21.2’sini açıklamaktadır. Bu oran, modelin orta düzeyde bir açıklayıcılığa sahip olduğunu göstermektedir. Aşırı iş yükü ile yüzeysel rol yapma arasındaki regresyon modeli ($\beta=-,465$, $t=-8,878$, $p=,000$) aşırı iş yükü arttıkça yüzeysel rol yapma davranışının azaldığını göstermektedir. Bu modelde $R^2=,168$ seviyesindedir, yani aşırı iş yükü değişkeni yüzeysel rol yapmadaki değişimin %16.8’ini açıklamaktadır. Modelin açıklayıcılığı orta düzeydedir. Aşırı İş yükü ile derinden rol yapma arasındaki regresyon modeli ($\beta=-,425$, $t=-8.135$, $p=,000$) aşırı iş yükünün artmasının derinden rol yapmayı azalttığını göstermektedir. Bu modelde $R^2=,145$ ’tir. Aşırı iş yükü değişkeni derinden rol

yapma üzerindeki değişimin %14.5'ini açıklamaktadır. Modelin açıklayıcılığı düşük ila orta düzeyde olarak değerlendirilebilir. Aşırı iş yükü ile samimi davranış regresyon modeli ($\beta=-.432$, $t=-8.365$, $p=,000$) aşırı iş yükünün artmasının samimi davranış düzeyini düşürdüğünü göstermektedir. Bu modelde $R^2=.152$ düzeyinde ortaya çıkmıştır, bu anlamda aşırı iş yükü değişkeni samimi davranış üzerindeki değişimin %15.2'sini açıklamaktadır. Bu oran da düşük ila orta düzeyde bir açıklayıcılık düzeyini işaret etmektedir.

Sonuç olarak korelasyon ve regresyon analizleri, aşırı iş yükü ile duygusal emek ve alt boyutları arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur. Regresyon analizleri, aşırı iş yükünün çalışanların duygusal emek düzeyini açıklamada orta düzeyde etkili olduğunu, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış gibi alt boyutları ise daha düşük oranlarda etkilediğini göstermiştir. Aşırı iş yükü çalışanların duygusal emeklerini azaltmaktadır. Elde edilen bu bulgular ışığında “H1. Aşırı iş yükü ile duygusal emek arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır.” temel hipotezi ve bu hipoteze bağlı olan alt hipotezler olarak “H1a. Aşırı iş yükü ile yüzeysel rol yapma arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır.”, “H1b. Aşırı iş yükü ile derinden rol yapma arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır.”, “H1c. Aşırı iş yükü ile samimi davranış arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki vardır.” şeklinde ortaya atılan hipotezlerin kabul edildiğini söylemek mümkündür.

SONUÇ

Günümüz piyasa şartlarında, kuruluşların uzun vadeli ve sürdürülebilir gelişme, karlılık ve büyüme gibi amaçları ve hedefleri gerçekleştirebilmek için en etkili kaynaklarından biri insan kaynağıdır. Özellikle hizmet sektöründe insan kaynağı, hizmetlerin nev'i gereği öne çıkmaktadır. Bu kaynağın, bireysel ve örgütsel çıktılarının değerlendirilmesinde psikolojik ve duygusal yönleriyle birlikte ele alınması gerekmektedir (Biçkes vd., 2014: 97).

Sosyal bir varlık olarak bireylerin diğer insanlarla iletişim ve etkileşim kurduğu süreçte duygular önemli bir rol oynamaktadır. Günlük hayatta sıkça karşılaşılan duygular, uzun süredir sosyoloji ve psikoloji alanlarının ilgisini çeken bir konu olmuştur. Ancak iş organizasyonlarında insan faktörünün giderek daha fazla önem kazanmasıyla birlikte, duyguların rolü örgütsel davranış ve işletme bilimi alandaki araştırmacıların da dikkatini çekmektedir. Bu durum, yönetim teorilerinin incelendiğinde insan ve duyguların öneminin belirginleştiğini göstermektedir (Kolbaşı, 2019: 1).

Bugünün çalışma ortamında çalışanların duygusal katkıları, iş süreçleri için önemlidir. Özellikle hizmet sektöründe, çalışanlardan müşterilerle (bu sektörden sektöre örneğin yolcular, misafirler ya da hastalar ifadesi alabilmektedir) belirli duygusal etkileşimler kurlmaları beklenmektedir. Bu alanda faaliyet göstermekte olan kurum ve kuruluşlar, bu beklentileri karşılamak için çeşitli stratejiler kullanmaktadır. İş yaşamında duygusal emek kavramı, tam olarak bu noktada ele alındığında, en temel manası ile çalışanların görev süresince hizmeti alan tarafa kendilerinden beklenen duyguları göstermeleridir. Duygusal emek, sergilenen duygularla gerçek hissedilen duygular arasındaki ilişkiye dayalı bir duygu yönetimi sürecidir ve hem çalışanlar hem de kuruluşlar üzerinde olumlu veya olumsuz etkilere sahip olabilmektedir (Güngör, 2009: 167). Bu durum sağlık sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlar ve burada görevlerini icra eden çalışanlar için de geçerlidir.

Sağlık sektöründe çalışmak, çalışanların hastalara kaliteli hizmet sunmalarının beklendiği bir ortamda faaliyet göstermelerini gerektirir (Drach-Zahavy, 2010). Sağlık profesyonelleri, hastalar ve hasta yakınlarıyla olan etkileşimlerinde duygularını uygun şekilde ifade etmek için duygusal emek sergilemelidir (Grandey, 2000). Bu emek, yüzeysel rol yapma veya derin rol yapma şeklinde iki strateji ile gerçekleştirilir. Yüzeysel rol yapma, çalışanın gerçek duygularını gizleyerek beklenen duyguları sergilemesidir; derin rol yapma ise, çalışanın aslında hissetmediği ama uygun görülen duyguları hissetmeye çalışmasıdır

(Grandey, 2000; Van Gelderen vd., 2017; Yoo ve Arnold, 2016). Bu stratejiler, sağlık profesyonellerinin dışa vurmak istemedikleri gerçek duygularını gizlemelerine olanak tanımaktadır. Ancak, ilgi ve şefkat göstermek, öfke veya kaygıyı bastırmak gibi durumlar, duygusal ifadeleri kontrol etmeyi zorunlu kıldığında, sağlık çalışanları için bu temaslar duygusal olarak oldukça zorlu olabilmektedir. Özellikle, hasta memnuniyetine büyük önem verilen özel sağlık kurumlarında, bu tür duygusal emek daha da belirgin hale gelmektedir (Grandey, 2000; Mann, 2005; De Leeuw, 2020).

Literatürde, duygusal emeğin belirli çalışma alanlarında örgütsel ve kişisel sonuçlarla ilişkili olduğu görülmektedir ve sağlık çalışanları bu konuda en öne çıkan meslek gruplarından biri olarak kabul edilir (Erickson ve Grove, 2008; Bagdasarov ve Connelly, 2013; Yetim ve Erigüç, 2019; Yamada ve Abe, 2022; Pines vd., 2023; Yıldız ve Dinç, 2023). Ancak, Mann (2005) ve Erickson ve Grove (2008) gibi araştırmacılar, sağlık hizmeti ortamında duygusal emeğin öncülleri ve sonuçlarına yönelik kapsamlı çalışmaların sınırlı olduğunu vurgulamaktadır. Bu nedenle bu alanda yapılan çalışmaların elde ettiği bulgular ve değerlendirmelerin kıymet arz ettiği düşünülmektedir.

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının duygusal emek göstermesini zorlaştırabilecek bir örgütsel koşul olarak “aşırı iş yükü” olgusu ele alınmıştır. Aşırı iş yükünün, sağlık çalışanlarının duygusal emek sergileme yeteneğini olumsuz etkileyebileceği ve dolayısıyla duygusal emekle negatif bir ilişkiye sahip olabileceği varsayılmıştır. Bu faktör, sağlık çalışanlarının duygusal emeklerini etkili bir şekilde yerine getirme becerisini azaltıcı bir etken olarak değerlendirilmiştir. İlişkisel tarama modelinde aşırı iş yükü bağımsız değişken, duygusal emek ve alt boyutları ise bağımlı değişkenler olarak ele alınmıştır. Bu değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, bir nicel araştırma kapsamında anket usulü ile katılımcılardan birincil veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS istatistik analiz programında çözümlenmiş ve birtakım bulgulara erişilmiştir. Araştırmada elde edilen bulguları aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.

Demografik ve mesleki faktörler açısından yapılan t-testi ve ANOVA analizleri, katılımcıların iş yükü ve duygusal emek algılarının bazı değişkenlere göre anlamlı farklar gösterdiğini ortaya koymuştur.

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin olarak yapılan analizlerde öne çıkan sonuçlar şu şekildedir:

- Medeni duruma göre bekar ve evli katılımcılar arasında aşırı iş yükünde ortalama farkı vardır ve evli katılımcılar bekarlara göre daha yüksek düzeyde iş yükü algılamaktadır. Duygusal emek, yüzeysel rol yapma ve samimi davranış boyutlarında anlamlı farklar vardır; burada bekarlar her iki boyutta da daha yüksek puanlar almışlardır.
- Eğitim seviyesine göre sadece aşırı iş yükü boyutunda anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Lise mezunlarının aşırı iş yükü algısı, lisans mezunlarına göre daha düşüktür.
- En düşük yaş gurubunu oluşturan 24 yaş ve altındaki katılımcıların aşırı iş yükü algısı, en yüksek yaş gurubunu oluşturan 45 yaş ve üzerindeki katılımcılardan anlamlı derecede düşüktür.
- Geliri giderinden az olduğu algısına sahip olan katılımcıların iş yükü algısı, geliri giderinden fazla olanlara kıyasla daha yüksektir.
- Çocuk sahipliği bakımından değişkenler ele alındığında, çocuk sahibi olan katılımcıların çocuk sahibi olmayanlara göre daha yüksek düzeyde iş yükü algıladıkları anlaşılmıştır. Çocuk sahibi olmayan katılımcıların duygusal emek ve yüzeysel rol yapma düzeyleri, çocuk sahibi olanlara göre daha yüksektir.

Katılımcıların mesleki özelliklerine ilişkin olarak yapılan analizlerde öne çıkan sonuçlar şu şekildedir:

- Mesleki kıdem arttıkça aşırı iş yükü algısı da artmaktadır. 1-3 yıl deneyime sahip katılımcıların iş yükü algısı en düşük seviyededir, 21 yıl ve üzeri deneyime sahip katılımcılar ise en yüksek iş yükü algısına sahiptir. Samimi davranış boyutunda da benzer bir fark görülmüş, daha az deneyime sahip olanların daha yüksek samimi davranış sergiledikleri tespit edilmiştir.
- Sürekli gündüz çalışanların aşırı iş yükü algısı, sürekli gece veya vardiyalı çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur.
- Mesleği kendi isteğiyle seçenlerin aşırı iş yükü algısı daha düşüktür. Çevrenin etkisiyle mesleği seçenler ise daha yüksek iş yükü algısına sahiptir.
- İdare veya yönetici isteğiyle birimde çalışan katılımcılar, kendi tercihinine göre çalışanlara kıyasla daha yüksek iş yükü algısına sahiptir.
- Eğitime uygun olmayan birimde çalışanların iş yükü algısı, uygun birimde çalışanlardan daha yüksektir. Eğitime uygun birimde çalışanlar duygusal emek açısından ve derinden rol yapma boyutu açısından daha yüksek puanlara sahiptir.

- Çalışma ortamından duyulan memnuniyet arttıkça iş yükü algısı azalmaktadır. Hiç memnun olmayan katılımcıların iş yükü algısı çok memnun olanlardan daha yüksek bulunmuştur. Memnuniyet düzeyi arttıkça duygusal emek ve samimi davranış düzeylerinin de arttığı tespit edilmiştir.

Korelasyon ve regresyon analizleri, aşırı iş yükü ile duygusal emek ve alt boyutları arasındaki ilişkileri incelemiş ve aşağıdaki önemli bulgulara erişmiştir:

- Aşırı iş yükü ile duygusal emek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu ilişkiler, aşırı iş yükü arttıkça çalışanların duygusal emek ve samimi davranış düzeylerinin azaldığını göstermektedir.
- Aşırı iş yükünün duygusal emek üzerindeki etkisi anlamlıdır ve iş yükü değişkeni duygusal emekteki değişimin %21.2'sini açıklamaktadır. Yüzeysel rol yapma boyutunda aşırı iş yükü değişkeni %16.8 oranında açıklayıcı etkiye sahiptir. Derinden rol yapma boyutunda aşırı iş yükünün açıklayıcılığı %14.5 oranındadır. Samimi davranış boyutunda aşırı iş yükünün açıklayıcılığı %15.2 oranındadır.

Bu analiz bulguları, aşırı iş yükü arttıkça çalışanların duygusal emek çerçevesinde gösterdikleri davranışların azaldığını ortaya koymaktadır. Aşırı iş yükü, çalışanların duygusal açıdan emek gösterebilecek yöndeki eğilimi azaltmakta; samimi ve derinden rol yapma gibi davranış biçimlerinde azalmaya neden olmaktadır. Dolayısıyla aşırı iş yükünden ileri gelen bu durum, çalışanların işlerinde daha az duygusal emek eğilimine girmelerine yol açabilmektedir.

Literatürde yer alan bazı çalışmalar sağlık sektöründe duygusal emek ve aşırı iş yükü arasındaki ilişkiyi araştırmış ve sıklıkla bu faktörlerin sağlık çalışanlarının refahı ve iş performansı üzerindeki önemli etkisini vurgulamıştır. Bu çalışmalar konum, örneklem büyüklüğü ve araştırma yöntemleri açısından farklılık gösterse de sağlık çalışanlarının yoğun iş yükleriyle birlikte duygusal talepleri yönetmede karşılaştıkları zorlukları tutarlı bir şekilde vurgulamaktadır.

Örneğin Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından yapılan önemli bir çalışma, Kanada'daki sağlık çalışanları arasındaki duygusal emeği incelemiş ve hemşirelerden oluşan bir örneklem üzerinde durmuştur. Bu araştırma, duygusal emeği, tükenmişliği ve iş tatminini ölçmek için anketler kullanan nicel bir yaklaşım kullanmıştır. Bulgular, özellikle yüzeysel oyunculuk (çalışanların duygularını taklit ettiği) olmak üzere yüksek düzeyde duygusal

emeğin artan tükenmişlik ve azalan iş tatminiyle ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Çalışma ayrıca, aşırı iş yükünün bu etkileri daha da kötüleştirdiğini ve hemşireler arasında daha önemli duygusal tükenmişliğe yol açtığını belirtmiştir. Bu, duygusal emek ve ağır iş yükünün birleşiminin sağlık ortamlarında ruh sağlığı ve iş performansını ciddi şekilde etkileyebileceğini göstermektedir.

Amerika Birleşik Devletleri bağlamında, Erickson ve Grove (2007) tarafından yapılan bir çalışma, duygusal emek ve iş yükünün sağlık çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Çalışmaya hemşireler, doktorlar ve destek personeli de dahil olmak üzere 564 sağlık çalışanı katılmış ve anketleri derinlemesine görüşmelerle birleştiren karma yöntemli bir yaklaşım kullanılmıştır. Bulgular, duygusal emek, aşırı iş yükü ve tükenmişlik arasında güçlü bir korelasyon olduğunu ortaya koymuştur. Özellikle, daha yüksek düzeyde duygusal emek ve iş yükü bildiren sağlık çalışanları, tükenmişliğin temel bileşenleri olan daha yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma bildirmişlerdir. Nitel veriler, katılımcıların ağır hasta yükleriyle uğraşırken duygularını yönetme konusunda sürekli baskı nedeniyle bunalmış ve duygusal olarak tükenmiş hissettiklerini ifade etmeleri ile bu bulguları desteklemiştir.

Cheung ve Tang (2010) tarafından yapılan bir başka çalışma, daha yüksek iş yüklerinin sağlık çalışanlarını derin oyunculuktan ziyade yüzeysel oyunculığa ittiği sonucuna varmıştır. Duyguları taklit etmeyi veya bastırmayı içeren yüzeysel oyunculuk, duygusal olarak yıpratıcı bir faktör olarak iş tatminsizliği, artan stres ve daha düşük hasta bakımı kalitesi gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir.

Hinderer vd. (2014), daha yüksek iş yükünün şefkat yorgunluğu riskini artırdığını ve sağlık çalışanlarının şefkatli, empatik bakım sağlamak için gerekli duygusal emeği gerçekleştirmesini zorlaştırdığını tespit etmiştir. Karimi vd. (2014) tarafından yürütülen başka bir çalışma, Avustralya'da sağlık çalışanlarına yüklenen duygusal talepleri ve bu taleplerin iş yüküyle nasıl etkileşime girerek iş stresini nasıl etkilediğini araştırmıştır. Kesitsel bir anket tasarımı kullanarak araştırmacılar çeşitli hastanelerdeki 243 hemşireden veri toplamıştır. Sonuçlar, duygusal emeğin, özellikle derin oyunculuk (çalışanların ifade ettikleri duyguları hissetmeye çalıştıkları) duygusal talepler orta düzeyde olduğunda daha yüksek iş tatminiyle bağlantılı olduğunu göstermiştir. Ancak, bu talepler aşırı iş yüküyle birleştirildiğinde stres seviyeleri önemli ölçüde artmış ve daha yüksek işten ayrılma niyetlerine yol açmıştır. Bu çalışma, duygusal emeğin olumlu yönleri olabilse de bunaltıcı iş yükleriyle birleştirildiğinde zararlı hale geldiğini vurgulamaktadır.

Riley ve Weiss'in (2016), sağlık çalışanları tarafından sağlık ortamında kullanılan duygusal emek yelpazesini ve bunun personel ve kuruluşlar için sonuçlarını belirlemek üzere gerçekleştirdikleri araştırmada, sağlık çalışanlarının duygusal çalışmalarını değersizleştiren örgütsel sistemlere direndiğini ve duyguların her zaman "satın alınamayacağını" veya "sahip olunamayacağını" düşündüklerini ortaya koymuştur. İnceleme, duygusal emeğin kullanımının sıklıkla gizlendiğini, hafife alındığını ve değersizleştirildiğini bulmuştur.

Zhao vd. (2019), daha yüksek iş yüküne sahip sağlık çalışanlarının daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadığını ve bunun da duygularını düzenleme ve hasta etkileşimlerinde beklenen duygusal katılım düzeyini sürdürme kapasitelerini azalttığını bulmuştur. Duygusal emek, sağlık çalışanları aşırı iş yükü nedeniyle aşırı gerildiğinde olumsuz etkilenmektedir.

Büyükbayram ve Gül (2020), Covid-19 salgını sırasında duygusal emek davranışının, özellikle yüzeysel davranışın (gerçek duygularını gizleme) sağlık çalışanları arasında arttığını bulmuştur. Çalışmada katılımcıların toplam duygusal emekleri ile tükenmişlik puan ortalamaları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Analizler pandemi sırasında artan iş yükü ile birlikte sağlık alışanlarında duygusal emek davranışının arttığını ve bunun tükenmişliğe yol açtığını göstermiştir.

Spányik vd. (2023) tarafından yapılan bir başka alışma, Covid-19 salgını sırasında sağlık çalışanları arasında iş yüküyle birlikte duygusal tükenmişlik ve travmatik stresteki uzunlamasına değişiklikleri incelemiştir. Bulgular, ön saflardaki sağlık çalışanlarının ön saflarda olmayan çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal tükenmişlik ve ikincil travmatik stres yaşadığını göstermiştir. Dahası, her iki grup da zamanla bu ölçümlerde önemli artışlar göstererek, yüksek iş yüküne ve strese uzun süre maruz kalmanın zararlı etkisini vurgulamıştır.

Doğan ve Tugay'ın (2024) elde etmiş olduğu araştırma bulgularına göre duygusal emek, tükenmişlik ve psikolojik sermaye arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Sağlık alışanlarının iş yükü duygusal emeği olumsuz etkileyebilmekte ve tükenmişliğe yol açabilmektedir.

Koca vd. (2024) iş yükü arttıça stres ve tükenmişlik nedeniyle duygusal emeğin kalitesinin düşebileceğini göstermiştir. Bulgular, sağlık çalışanlarının iş yüklerine ilişkin algularının genel iş tatminlerini ve duygusal katılımlarını doğrudan etkilediğini vurgulamaktadır. Çalışma, sağlık çalışanlarının iş yükü ve çalışma koşullarının

incelenmesinin, çalışanların iş yaşam kalitesi ve sunulan hizmet kalitesi açısından büyük önem taşıdığını ortaya koymuştur.

Sarabia-Alcocer vd. (2024) tarafından ortaya çıkarılan araştırma bulguları, yüksek iş yükünün sağlık çalışanları arasında çok yaygın olduğunu, bunun duygusal tükenmişlik gibi sorunlarla önemli ölçüde katkıda bulunduğunu ortaya koymuştur. Çalışma, sağlık çalışanlarının %60'ının günlük 9-12 saatlik vardiyalar şeklinde çalıştığını ve bunun da artan strese ve duygusal yorgunluğa yol açtığını göstermiştir.

Genel olarak bu çalışmalar duygusal emek ve aşırı iş yükünün sağlık sektöründe birbiriyle bağlantılı olduğunu ve sıklıkla tükenmişlik, iş tatminsizliği ve artan işten ayrılma niyetleri gibi bireysel ve örgütsel bağlamda birtakım olumsuz sonuçlara yol açtığını tutarlı bir şekilde göstermektedir. Literatüre paralel olarak bu çalışmada da elde edilmiş olan bulgular, duygusal emeği ve iş yükünü etkili bir şekilde yönetmenin sağlık çalışanlarının ruh sağlığını ve refahını korumak için çok önemli olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmada elde edilen bulgular ve literatürde paralel yönde ortaya çıkan sonuçlar ışığında, sağlık sektöründe duygusal emek ve aşırı iş yükü olgularının çalışanların hem bireysel hem de örgütsel düzeyde karşılaştıkları önemli zorluklardan biri olduğunu kabul etmek mümkün görülmektedir.

Literatürde olduğu gibi bu çalışmada da duygusal emek ve iş yükü arasındaki bağlantının, sağlık çalışanlarının ruh sağlığı ve refahı üzerinde önemli bir etkisi olduğu ortaya konulmuştur. Bu nedenle, sağlık kuruluşlarının bu iki unsuru etkin bir şekilde yönetmeleri gereklidir. Sağlık çalışanlarına duygusal destek sağlayan danışmanlık hizmetleri sunmak, çalışma saatlerini daha dengeli hale getirmek ve iş yükünü hafifletmek gibi adımlar hem bireysel sağlığı hem de örgütsel verimliliği koruma açısından kritik önem taşıyabilecektir. Sonuç olarak, sağlık sektöründe sürdürülebilir bir çalışma ortamı yaratmak için duygusal emek ve iş yüküne dair farkındalık ve stratejik yönetim politikalarının geliştirilmesi gerekmektedir. Bunun için atılabilecek bazı adımlar şöyle sıralanabilecektir:

- Yeterli personel sağlamak için düzenli personel alım değerlendirmeleri yapmak,
- Organizasyonda mevcut iş yükünün derinlemesine bir değerlendirmesini yaparak, otomatikleştirilebilen veya destek personeline devredilebilen belirli görevleri tespit etmek ve buna göre net iş yükü dağıtım yönergeleri ve politikaları uygulayarak sağlık çalışanlarının daha kritik sorumluluklara odaklanmasını sağlamak,

- Zaman zaman dalgalanan iş yüklerini (talebin arttığı yoğunluk dönemleri, örneğin Covid-19 pandemisi döneminde olduğu gibi) karşılamak için esnek personel alım modelleri uygulamak ve yedek havuz oluşturmak,
- Emeği azaltmak için teknolojiyi daha fazla yaygınlaştırmak ve teknolojinin kullanımını teşvik etmek,
- İş süreçlerini optimize ederek elzem olmayan bürokratik adımları eleminize etmek ya da kolaylaştırmak,
- Zaman ve stres yönetimi ve görev önceliklendirme konusunda personele eğitim ve geliştirme sağlamak,
- İş yükü endişelerini gidermek için çalışanlar ve yöneticiler arasında açık iletişimi teşvik etmek,
- Yöneticileri, çalışanlardaki duygusal gerginlik veya aşırı yük belirtilerini tanımak ve uygun desteği sunmak üzere geliştirmek,
- Düzenli anketler, toplantılar gibi yöntemlerle çalışanların iş yükü ve duygusal zorluklar hakkındaki endişelerini dile getirebilmelerini sağlayacak geribildirim döngüsü oluşturmak,
- Mümkün mertebe esnek çalışma düzenlemeleri ve izin politikaları dahil olmak üzere iş-yaşam dengesi girişimlerini teşvik etmek,
- Çalışanları emeklerinden, katkılarından dolayı takdir etmek ve ödüllendirmek,
- Vardiyalar sırasında düzenli molaları teşvik etmek ve çalışanları kendilerine ayrılan izni almaya ve kullanmaya teşvik etmek gibi hususlar önemli olabilecektir.

Diğer taraftan, iş yükünün yanında bilhassa duygusal emeğin örgütsel koşullar ve bireysel özelliklerden etkilendiğini, kişiden kişiye değişiklik arz edebileceğini göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Zira Gabriel vd. (2015)'nin dikkat çektiği üzere duygusal emek ve duygusal emeğin alt boyutları ile birlikte düşünüldüğünde, kişiden kişiye duygusal emek gösterimleri farklılık arz edebilecektir. Örneğin, bazı çalışanlar duygusal emek işlerinde yüzeysel ve derin oyunculuğu yüksek düzeyde kullanabilirken, diğer çalışanlar öncelikle stratejilerden birine veya diğerine güvenebilecektir. Bu fikirler, farklı duygusal emekçi türlerinin var olduğunu öne sürmektedir. Böyle bir olasılığı araştırmak için, yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuk stratejilerini farklı şekillerde birleştiren duygusal emek aktörlerinin farklı alt popülasyonlarının varlığını araştırmak amacıyla kişi merkezli bir yaklaşıma (Craig ve Smith, 2000) ihtiyaç bulunmaktadır. Dahası, farklı türdeki duygusal emek aktörlerini tanımlayarak, bu profillerin önceki koşullar ve refah sonuçlarıyla nasıl

ilişkili olduğuna dair içgörü elde edilebileceğinin altı çizilmektedir. Bu tür yaklaşımlar, farklı duygusal emekçi profillerini tanımlamaya ve bu profillerin örgütsel sonuçlar ve çalışan refahı üzerindeki etkilerini daha derinlemesine incelemeye olanak tanıyabilecektir.

Bu çalışma kesitsel türde yürütülmüştür ve boylamsal bir yön taşımamaktadır. Diğer bir ifade ile verinin toplandığı zamandaki belirli bir durumu yansıtmaktadır. Bu açıdan ele alındığında, duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki uzun vadeli etkilerini incelemek, özellikle farklı duygusal emekçi profillerinin zaman içindeki gelişimi ve bu gelişimin çalışanların kariyer memnuniyeti, tükenmişlik ve psikolojik sağlık üzerindeki etkilerini araştırmak için boylamsal çalışmaların yapılması hem literatüre katkı sağlamak hem de sağlık uygulamaları yönünden kurumsal bağlamda çıkarımlar elde etmek açısından önemli olabilecektir. Zira farklı duygusal emek stratejileri ve bunlar ile ilişkili olan faktörleri ele alan ve tanımlayan bulgular, çalışanların duygusal emek stratejilerini daha etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olacak eğitim ve geliştirme programları oluşturmak için de kullanılabilir.

Son olarak belirtmek gerekmektedir ki bu çalışmada elde edilen tüm bulgular ve yapılan değerlendirmeler sağlık sektörü ve özel sağlık çalışanları ile sınırlıdır. Dolayısıyla tüm okumalar bu sınırlılık çerçevesinde ele alınmalıdır. Bu konuda sağlık sektörü bağlamında gelecekte yapılacak araştırmalar, bu sektör spesifikliğinde sonuçlar elde etmek ve tartışmak açısından katkı sağlayıcı olabilecektir.

Diğer taraftan duygusal emek kavramı, sağlık sektörünün yanı sıra; eğitim, müşteri hizmetleri, sosyal hizmetler gibi diğer duygusal emek gerektiren mesleklerde de araştırılmaya devam etmektedir. Farklı meslek gruplarındaki çalışanların duygusal emek stratejileri nasıl birleştirdiği ve bu stratejilerin iş tatmini, tükenmişlik ve genel refah üzerindeki etkilerinin incelenmesi, karşılaştırılması, konuya ilişkin içgörüler sağlamak yönünden literatüre katkı sunabilecektir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R.** (1999). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 125(2), 229-246.
- Adalı, D. (2023).** *Bireysel iş yükü algısının karşılanamayan hemşirelik bakımı üzerine etkisi.* Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Adams, I. F., Storer, M. W., & Miller, E. L. (2012).** Analysis of workload behavior in scientific and historical long-term data repositories. *ACM Transactions on Storage (TOS)*, 8(2), 1-27.
- Akça, M., Yavuz, M., & Küçükoğlu, M. T. (2020).** Zihinsel iş yükünün ölçümü: CarMen-Q ölçeğinin Türkçe'ye uyarlaması. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 15(60), 675-691.
- Akçakanat, T., & Uzunbacak, H. H. (2019).** Aşırı iş yükü algısının işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde sürekli kaygının aracılık rolü. *Alanya Akademik Bakış*, 3(3), 215-230.
- Akçay, C., & Çoruk, A. (2012).** Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme. *Eğitimde Politika Analizi*, 1(1), 3-25.
- Akın, M. (2004).** *İşletmelerde duygusal zekânın üst kademe yöneticiler ile astları arasındaki çatışmalar üzerindeki etkileri.* Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Akın Karabulut, N. (2021).** *Özel hastane yardımcı sağlık personelinde duygusal zekânın duygusal emek davranışına etkisi: Giresun ili örneği.* Yüksek Lisans Tezi. Avrasya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Alkaş, E. (2020).** *İş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolü.* Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Allvin, M. (2008).** New Rules Of work: Exploring the Boundaryless Job. In Näsval, K., Hellgren, J. & Sverke, M. (Eds.), *The Individual in the Changing Working Life*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., & Lundberg, U. (2011).** *Work Without Boundaries: Psychological Perspectives on the New Working Life*. Chichester: John Wiley & Sons.

- Altay, M., & Turunç, Ö.** (2018). İş yükü, çalışma yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Lider-üye etkileşiminin ve örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(17), 191-229.
- Andreassen, C. S., Griffiths, M. D., Hetland, J., & Pallesen, S.** (2012). Development of a work addiction scale. *Scandinavian Journal of Psychology*, 53(3), 265-272.
- Ardıç, K., & Polatçı, S.** (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Ashfaq, S., Mahmood, Z., & Ahmad, M.** (2013). Impact of work-life conflict and work over load on employee performance in banking sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 14(5), 688-695.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.** (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashton-James, C. E., & McNeilage, A. G.** (2022). A mixed methods investigation of stress and wellbeing factors contributing to burnout and job satisfaction in a specialist small animal hospital. *Frontiers in Veterinary Science*, 9, 942778.
- Atalay, M., & Çakırel, Y.** (2022). Sağlık sektörü çalışanlarında iş yükü, iş tatmini ve tükenmişlik durumunun incelenmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 20(1), 431-463.
- Atasoy, A., & Yorgun, S.** (2013). Sağlık çalışanlarında iş gerilimi ve iş stres düzeyinin değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 6(2), 71-88.
- Atilla, G., & Kılıç, C.** (2022). The Relationship between perceived organizational support with emotional labor and organizational silence; An application on bank employees. *Artuklu Kaime Uluslararası İktisadi ve İdari Araştırmalar Dergisi*, 5(2), 123-144.
- Avram, C., & Mărușteri, M.** (2022). Normality assessment, few paradigms and use cases. *Revista Romana de Medicina de Laborator*, 30(3), 251-260.
- Aycan, Z., & Eskin, M.** (2005). Relative contributions of childcare, spousal support, and organizational support in reducing work-family conflict for men and women: The case of Turkey. *Sex Roles*, 53, 453-471.
- Aykanat, S., & Tengilimoğlu, D.** (2003). Hastanelerde sağlık personelinin motive eden faktörlere ilişkin bir alan çalışması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 6(2), 71-97.

- Bagdasarov, Z., & Connelly, S.** (2013). Emotional labor among healthcare professionals: The effects are undeniable. *Narrative Inquiry in Bioethics*, 3(2), 125-129.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E.** (2006) The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328
- Bakker, K.** (2017). *Role overload and job stress: The role of perceived organizational support*. Bachelor Thesis. Tilburg University, Tilburg, The Netherlands.
- Baltacı, A.** (2017). İş yükü ve performans arasındaki ilişkiler: Ampirik bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, 3(1), 101-121.
- Barpanda, S., & Saraswathy, G.** (2023). The impact of excessive workload on job performance of healthcare workers during pandemic: A conceptual mediation-moderation model. *IJMAR*, 10, 24-39.
- Bartlett, J. E., Kotrlik, J. W., & Higgins, C. C.** (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research appropriate sample size in survey research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Basak, J., Wadhvani, K., & Voruganti, K.** (2016). Storage workload identification. *ACM Transactions on Storage (TOS)*, 12(3), 1-30.
- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M.** (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Başkaya, Z. N.** (2015). The role of supervisor support in relationship between emotional labour and job satisfaction and burnout. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 17(4), 85-112.
- Baştürk, S., & Taştepe, M.** (2013). Evren ve örneklem. *Bilimsel araştırma yöntemleri içinde* (ss. 129-159). Ankara: Vize Yayıncılık.
- Beehr, T. A., & Glazer, S.** (2005). Organizational Role Stress. In *Handbook of Work Stress* (pp. 7-33). Sage Publications.
- Best, R. G., Downey, R. G., & Jones, R. G.** (1997). Incumbent perceptions of emotional work requirements. In **12th annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology**, St. Louis, Missouri.

- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., & Uğur, A.** (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Bolino, M. C. & Turnley, W. H.** (2005). The personal costs of citizenship behavior: The relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748.
- Bowling, N. A., Alarcon, G. M., Bragg, C. B., & Hartman, M. J.** (2015). A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work & Stress*, 29(2), 95-113.
- Bowling, N. A., & Kirkendall, C.** (2012). Workload: A review of causes, consequences, and potential interventions. *Contemporary Occupational Health Psychology: Global Perspectives on Research and Practice*, 2(2), 221-238.
- Bradley, S., Kamwendo, F., Chipeta, E., Chimwaza, W., de Pinho, H., & McAuliffe, E.** (2015). Too few staff, too many patients: A qualitative study of the impact on obstetric care providers and on quality of care in Malawi. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 15, 1-10.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M.** (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A.** (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.** (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.** (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Brunton, M.** (2005). Emotion in health care: The cost of caring. *Journal of Health Organization and Management*, 19(4/5), 340-354.
- Buchan, J., & Çalman, L.** (2004). The global shortage of registered nurses: An overview of issues and actions. In *International Council of Nurses*, 3, Place Jean-Marteau (pp. 31-33). Geneva, Switzerland.

- Büyükbayram, Z., & Gül, S.** (2022). Negative impacts of the COVID-19 pandemic on health workers: a cross-sectional study on emotional labor and burnout. *Journal of Psychiatric Nursing, 13*(4), 342.
- Byun, D. S., & Yom, Y. H.** (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses-focused on emotional labor. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15*(3), 444-454.
- Cain, B.** (2007). *A Review of the Mental Workload Literature*. NATO: DTIC Document.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W.** (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology, 85*(1), 65-74.
- Chan, L. L., & Idris, N.** (2017). Validity and reliability of the instrument using exploratory factor analysis and Cronbach's Alpha. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 7*(10), 400-410.
- Chandola, T., Britton, A., Brunner, E., Hemingway, H., Malik, M., Kumari, M., Marmot, M.** (2008). Work stress and coronary heart disease: What are the mechanisms? *European Heart Journal, 29*(5), 640-648.
- Charles, R. L., & Nixon, J.** (2019). Measuring mental workload using physiological measures: A systematic review. *Applied Ergonomics, 74*, 221-232.
- Chen, C. C., Lan, Y. L., Chiou, S. L., & Lin, Y. C.** (2022). The effect of emotional labor on the physical and mental health of health professionals: Emotional exhaustion has a mediating effect. In *Healthcare* (Vol. 11, No. 1, p. 104). MDPI.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K.** (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being, 2*(3), 323-339.
- Chipunza, C., & Samuel, M. O.** (2012). Effect of role clarity and work overload on perceptions of justice and job insecurity after downsizing. *Journal of Social Sciences, 32*(3), 243-253.
- Christiani, L., & Ilyas, J.** (2018). Factors affecting nurse turnover in hospital: A literature review. In *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Health, 3*, 168-175.

Cooper, C. L., & Williams, S. (1994). *Creating Healthy Work Organizations*. John Wiley & Sons.

Côté, S. (2014). Emotional intelligence in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1*(1), 459-488.

Craig, S., & Smith, J. (2000). Integrity and personality: A person-oriented investigation. In D. Norris (Ed.), *Patterns, patterns everywhere! Application of person-oriented methodology to problems in industrial-organizational psychology*. New Orleans, Louisiana: Society for Industrial– Organizational Psychology.

Çakıcı, A., Özkan, C., & Akyüz, H. B. (2013). İş yükü yoğunluğunun, iş ve yaşam doyumuna etkisi üzerine otomotiv işletmelerinde bir araştırma. *Çağ University Journal of Social Sciences, 10*(2), 1-27.

Çakır, Ö. (2007). İşini kaybetme kaygısı: İş güvencesizliği. *Çalışma ve Toplum, 1*(12), 117-140.

Çelik, M., & Çıra, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü. *Ege Akademik Bakış, 13*(1), 11-20.

Çelik, M., & Yıldız, B. (2016). Duygusal emek düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü. *Journal of International Social Research, 9*(45), 734-745.

Çiftci, D. Ö. (2022). Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, 17*(65), 15-38.

Çiftçiöğlü, G., Tunç, G., Güneş, A., Değer, V., & Çifçi, S. (2018). Hastanelerde görevli sağlık çalışanlarının bireysel iş yükü algıları. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi, 1*(5), 1-8.

Dağdeviren, M., Eraslan, E., & Kurt, M. (2005). Çalışanların toplam iş yükü seviyelerinin belirlenmesine yönelik bir model ve uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, 20*(4), 517-526.

De Leeuw, A. C. (2020). *Managing your heart: A diary study on the antecedents and consequences of emotional labor among health care professionals*. Master's Thesis. Utrecht University, Department of Social, Health and Organizational Psychology, Utrecht.

Delibaş, M. B. (2021). *Sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi*. Uzmanlık Tezi. Sakarya Üniversitesi Tıp Fakültesi, Sakarya.

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B.** (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demirci, L. N.** (2023). *Duygusal emek algısının tükenmişlik düzeyine etkisinde kaygı ve sıkıntıya toleranssızlığın düzenleyici rolü: Sağlık sektörünün insan kaynakları nezdinde araştırılması*. Doktora Tezi. İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Derin, N.** (2007). *Devlet hastanelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Dewi, R. S., & Riana, I. G.** (2019). The effect of workload on role stress and burnout. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 3(3), 1-5.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H.** (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2), 339-357.
- Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A., & Dahling, J. J.** (2011). Emotional display rules as work unit norms: A multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 170-186.
- Din, Ş.** (2024). *Covid-19 döneminde iş yükü ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisi: Özel hastane örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Doğan, A., & Sığırı, Ü.** (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126.
- Doğan, A., & Turgay, G.** (2024). The role of psychological capital in the effect of emotional labor on burnout. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 27(1), 155-168.
- Drach-Zahavy, A.** (2010). How does service workers' behavior affect their health? Service climate as a moderator in the service behavior–health relationships. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(2), 105-119.
- Durdu, S.** (2023). *Duygusal emek, çalışan performansı ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi: Sağlık kurumlarında bir saha çalışması*. Yüksek Lisans Tezi. Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Duxbury, L., & Halinski, M.** (2014). Dealing with the “Grumpy Boomers”: Re-engaging the disengaged and retaining talent. *Journal of Organizational Change Management*, 27(4), 660-676.
- Dwyer, D. J., & Ganster, D. C.** (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 12(7), 595-608.
- Eggemeier, F. T., Wilson, G. F., Kramer, A. F., & Damos, D. L.** (2020). Workload Assessment in Multi-Task Environments. In *Multiple Task Performance* (pp. 207-216). London: CRC Press.
- Ekman, P.** (2006). *Darwin and facial expression: A century of research in review*. Ishk.
- Ekman, P., & Friesen, W. V.** (1975). *Unmasking the face*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Elloy, D. F., & Smith, C. R.** (2003). Patterns of stress, work-family conflict, role conflict, role ambiguity and overload among dual-career and single-career couples: An Australian study. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 10(1), 55-56.
- Emerson, R. W.** (2017). Anova and t-tests. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 111(2), 193–196.
- Enki, A.** (2019). *Duygusal emek ve işkoliklik arasındaki ilişki: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Ergün, G.** (2008). *Sağlık işletmelerinde örgütsel stresin işgücü performansı ile etkileşiminin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Erickson, R. J., & Grove, W. J. C.** (2008). Emotional labor and health care. *Sociology Compass*, 2(2), 704-733.
- Erkuş, A., & Günlü, E.** (2008). Duygusal zekanın dönüşümcü liderlik üzerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 187-209.
- Eroğlu, A.** (2020). İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde iş tatmini ve kişi-örgüt uyumunun aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 213-227.
- Eroğlu, E.** (2010). Örgütsel iletişimin işgörenlerin duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk İletişim*, 6(3) 18-33.

- Eroğlu, Ő. G.** (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Euronews** (2024). *OECD ülkelerinde doktor sayısı: Türkiye'de kişi başına kaç doktor ve hemşire düşüyor?* [Erişim: 14.43.2024, <https://tr.euronews.com/2024/03/18/oecd-ulkelerinde-doktor-sayisi-turkiyede-kisi-basina-kac-doktor-ve-hemsire-dusuyor>]
- Ezilmez, B.** (2018). Duygusal emek: Öncülleri ve ardılları. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 185-210.
- Fairclough, S. H., & Houston, K.** (2004). A metabolic measure of mental effort. *Biological Psychology*, 66(2), 177-190.
- Faiz, E.** (2019). Aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Satış personelleri üzerinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1), 26-38.
- Ferreira, A. I., & Martinez, L. F.** (2012). Presenteeism and burnout among teachers in public and private Portuguese elementary schools. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(20), 4380-4390.
- Field, A. P.** (2013). *Discovering statistics using R*. SAGE Publications Ltd.
- Fineman, S.** (2005). Appreciating emotion at work: Paradigm tensions. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 1(1), 4-19.
- French, S., & Daniels, G.** (2005). Work-life balance: Evidence from across the UK. *European Industrial Relations Review*, 380, 9-27.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J.** (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863-879.
- Gabriel, A. S., & Diefendorff, J. M.** (2015). Emotional labor dynamics: A momentary approach. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804-1825.
- García-Izquierdo, M., & Ríos-Rísquez, M. I.** (2012). The relationship between psychosocial job stress and burnout in emergency departments: An exploratory study. *Nursing Outlook*, 60(5), 322-329.
- Gardner, W. L., & Martinko, M. J.** (1988). Impression management in organizations. *Journal of Management*, 14(2), 321-338.
- Gegez, A. E.** (2010). *Pazarlama Araştırmaları*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

- Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Rotundo, M.** (2004). Emotional labor demands and compensating wage differentials. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 700.
- Goffman, E.** (1959). Presentation of self in everyday life. *American Journal of Sociology*, 55(1), 6-7.
- Goleman, D.** (2020). *Emotional intelligence*. Bloomsbury Publishing.
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J.** (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538-548.
- Gopher, D., & Donchin, E.** (1986). Workload: An Examination of the Concept. In Boff, K. R., Kaufman, L., & Thomas, J. P. (Eds.), *Handbook of Perception and Human Performance* (pp. 41-49). John Wiley & Sons, Inc.
- Grandey, A. A.** (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A.** (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E.** (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. Routledge.
- Grant, A. M., Franklin, J., & Langford, P.** (2002). The self-reflection and insight scale: A new measure of private self-consciousness. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 30(8), 821-835.
- Gross, J. J.** (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39(3), 281-291.
- Grove, S. J., & Fisk, R. P.** (1989). Impression management in services marketing: A dramaturgical perspective. In R. A. Giacalone & P. Rosenfeld (Eds.), *Impression management in the organization* (pp. 427–438). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Guy, M. E., & Newman, M. A.** (2013). Emotional labor, job satisfaction and burnout: how each affects the other. In *Human resource management in the public sector* (pp. 132-150). Edward Elgar Publishing.

- Güler, H. N., & Marşap, A.** (2018). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti: Cinsiyet ve iş deneyimine göre farklılıkların incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 488-507.
- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B.** (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Güngör, M.** (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Gürlek, M.** (2020). Aşırı iş yükü etik dışı davranışları nasıl etkiler? Ücret tatminsizliğinin aracılık rolü. *İş Ahlakı Dergisi*, 13(1), 53-67.
- Güzel, Ö., Gök, G. A., & İşler, D. B.** (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 107-123.
- Güzel, Ş., & Temel, Ş.** (2022). Sağlık çalışanlarının aşırı iş yükünün çalışma yaşam kalitesine ve psikolojik sağlamlığına etkisi. *7th International Congress on Life, Social, and Health Sciences in a Changing World* içinde (ss. 18-34). 24-26 Eylül 2022, İzmir, Türkiye.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R.** (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R.** (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hancock, P. A., & Meshkati, N.** (1988). *Human Mental Workload*. Amsterdam: North-Holland.
- Health and Safety Executive** (2013). *Ergonomics and Human Factors at Work: A Brief Guide*. [Erişim: 30.03.2024, <https://www.hse.gov.uk/pubns/indg90.pdf>]
- Hellgren, J., Naswell, K., & Sverke, M.** (2005). There's more to the picture than meets the eye: A comparison of downsizing survivors with changed and unchanged job content. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), 87-93.
- Hinderer, K. A., Von Rueden, K. T., Friedmann, E., McQuillan, K. A., Gilmore, R., Kramer, B., & Murray, M.** (2014). Burnout, compassion fatigue, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress in trauma nurses. *Journal of Trauma Nursing*, 21(4), 160-169.
- Hochschild, A. R.** (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.

- Hochschild, A. R.** (1983). *The Managed Heart*. Berkeley CA: University of California Press.
- Hopkins, B., Dowell, D., & Flitton, J.** (2023). Emotional labour and burnout among police officers. *Policing: An International Journal*, 46(3), 477-489.
- Hu, Y., He, G., & Wang, W.** (2023). Profiles of Chinese teachers' emotional labor: Evolution and relations with job demands, resources, and burnout. *Teaching and Teacher Education*, 132, 104230.
- Humphrey, N. M.** (2023). Emotional labor and employee outcomes: A meta-analysis. *Public Administration*, 101(2), 422-446.
- Hu, W., Laverie, M. S., Toriello, A. & Liu, X.** (2016). Strategic health workforce planning. *IIE Transactions*, 48(12), 1127-1138.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M.** (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749-769.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T.** (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 151-168.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F.** (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A metaanalysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.
- Hülshager, U. R., Schewe, A. F., & Maier, G. W.** (2013). The experience of work-related stress across occupations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(5), 578-590.
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L.** (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*, 6(1), 1-9.
- Işıkhan, V.** (2016). Çalışanlarda tükenmişlik sendromu. Gülhan, M., & Yılmaz, Ü. (Ed.), *Akciğer Kanserinde Destek Tedavisi içinde* (ss. 366-391). İstanbul: TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi.
- Iverson, R. D., & Deery, M.** (1997). Turnover culture in the hospitality industry. *Human Resource Management Journal*, 7(4), 71-82.
- İnandı, Y., & Büyükozan, A. S.** (2013). İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin örgütsel yurttaşlık davranışlarının tükenmişliklerine etkisi. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(3), 1545-1550.

- Jeung, D. Y., Kim, C., & Chang, S. J.** (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187.
- Jung, H. S.** (2001). Establishment of overall workload assessment technique for various tasks and workplaces. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 28, 341-353.
- Kaçmaz, D.** (2024). *Çağrı merkezi çalışanlarında birey-örgüt uyumunun örgütsel özdeşleşme ve zihinsel iş yükü üzerine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur.
- Kafle, S. C.** (2019). Correlation and regression analysis using SPSS. *Management, Technology & Social Sciences*, 1(1), 126-132.
- Kanbay, T.** (2023). *Sağlık sektöründe algılanan liderlik modellerinin çalışanların duygusal emekleri üzerindeki etkilerine yönelik bir uygulama: Bilecik İl Sağlık Müdürlüğü örneği*. Doktora Tezi. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilecik.
- Kanbay, T., & Taşer, A.** (2023). Sağlık sektörü çalışanlarına ait duygusal emek düzeylerinin demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Anadolu University Journal of Faculty of Economics*, 5(1), 15-29.
- Kanbur, E.** (2018). Aşırı iş yükünün iş ve yaşam doyumu üzerindeki etkisi: İşe bağlı gerginliğin aracı rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(2), 125-143.
- Kaplan, M., & Ulutaş, Ö.** (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35, 165-174.
- Karakaş, A., & Gökmen, G.** (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya'da bir araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.
- Karaman, N.** (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Karanika-Murray, M., & Biron, C.** (2020). The health-performance framework of presenteeism: Towards understanding an adaptive behaviour. *Human Relations*, 73(2), 244-267.
- Karasar, N.** (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Karasek, R., & Theorell, T.** (1990). *Healthy Work*. New York, NY: Basic Books.

Karatepe, H. (2019). *Sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışının çalışanların tükenmişlik düzeylerine etkisi: Sivas Numune Hastanesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Kargün, M., Kızar, O., & Ağaoglu, Y. S. (2018). Spor yöneticilerinin iş yükünün verimliliklerine etkisi. *Journal of International Social Research*, 11(59), 1481-1486.

Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labor on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186.

Karwowski, W. (2006). Mental workload: Theory, measurement, and application. In *International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors-3 Volume Set* (pp. 866-869). CRC Press.

Kavas, B. N., & Develi, A. (2020). Çalışma yaşamındaki sorunlar bağlamında covid-19 pandemisinin kadın sağlık çalışanları üzerindeki etkisi. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 84-112.

Keenan, A., & Newton, T. J. (1985). Stressful events, stressors and psychological strains in young professional engineers. *Journal of Occupational Behavior*, 6(2), 151-156.

Kerse, G., & Özdemir, Ş. (2018). Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışları örgütsel bağlılık ile açıklanabilir mi? *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(1), 151-163.

Kervancı, F. (2008). *Büro çalışanlarının duygu yönetimi yeterlilik düzeylerinin geliştirilmesinde duygu yönetimi eğitimi programının etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumunu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11, 100-119.

Khalil, A., Khan, M. M., Raza, M. A., & Mujtaba, B. G. (2017). Personality traits, burnout, and emotional labor correlation among teachers in Pakistan. *Journal of Service Science and Management*, 10(6), 482-496.

Kılıç, S. (2013). Doğrusal regresyon analizi. *Journal of Mood Disorders*, 3(2), 90-92.

Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.

KingsFund (2023). *NHS Workforce*. [Erişim 12.04.2024, <https://www.kingsfund.org.uk/insight-and-analysis/data-and-charts/nhs-workforce-nutshell>]

Kirk, J., & Miller, M. L. (1986). *Reliability and validity in qualitative research*. Sage Publication.

Klein, M. (2021). Emotional labor in a sales ecosystem: A salesperson-customer interactional framework. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 36(4), 666-685.

Koca, M., Deniz, S., İnceoğlu, F., & Kılıç, A. (2024). The effects of workload excess on quality of work life in third-level healthcare workers: A structural equation modeling perspective. In *Healthcare* (Vol. 12, No. 6, p. 651). MDPI.

Kolbaşı, E. (2019). *Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki: Denizli'deki özel okul öğretmenleri üzerinde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., Hackleman, P., Gibson, P., Holmes, D. M., & Bendel, T. (2002). Stanford presenteeism scale: Health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44(1), 14-20.

Korkmaz, Z. (2012). *Yenidoğan hemşirelerinde iş analizi ve iş yükü*. Doktora Tezi. Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Korkmazer, F. (2021). İş yükü fazlalığı algısının çalışan performansı üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracı rolü: Sağlık sektöründe bir uygulama. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17(36), 2767-2793.

Koruca, H., Aydın, L., & Demir, H. (2015). Bir mobilya fabrikasında işgörenlerin fiziksel ve psikolojik iş yükü seviyelerinin belirlenmesi ve uygun istasyonlarda çalıştırılması. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3(3), 523-531.

Korunka, C., Kubicek, B., Schaufeli, W. B., & Hoonakker, P. (2009). Work engagement and burnout: Testing the robustness of the Job Demands-Resources model. *The Journal of Positive Psychology*, 4(3), 243-255.

Kramer, A. F., Sirevaag, E. J., & Braune, R. (1987). A psychophysiological assessment of operator workload during simulated flight missions. *Human Factors*, 29(2), 145-160.

- Krithikadatta, J.** (2014). Normal Distribution. *Journal of Conservative Dentistry and Endodontics*, 17(1), 96-97.
- Kruml, S. M., & Geddes, D.** (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Kulaklıkaya, K.** (2013). *İşkoliklik, tükenmişlik sendromu ve iş yükü algısı arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kundak, Z., Taş, H. Ü., Keleş, A., & Eğicioğlu, H.** (2015). Bir üniversite hastanesinde hemşirelik mesleğinde iş tatmini ve motivasyon. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 16(1), 1-10.
- LaRocco, J. M., Tetrick, L. E., & Meder, D.** (1989). Differences in perceptions of work environment conditions, job attitudes, and health beliefs among military physicians, dentists, and nurses. *Military Psychology*, 1(3), 135-151.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S.** (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Leblebici, Y.** (2022). *Kişi- iş uyumu bağlamında yöneticilerin mentorluk fonksiyonlarının, çalışanların duygusal emek davranışları ile iş doyumları üzerine etkisi: Sağlık sektörü örneği*. Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Lee, H-M., Chou, M-J, Wo, H-T., Wang, M-F., & Lee, C-T.** (2016). A preliminary study on the relationship among emotional labor, job burnout, and positive coping strategies of social workers in Taiwan. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences* 4(6), 1-14.
- Lee, J. J., & Ok, C.** (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112.
- Lee, J., & Ok, C.** (2015). Examination of factors affecting hotel employees' service orientation: An emotional labor perspective. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 39(4), 437-468.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E.** (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Leung, A. S., & Chang, L. M.** (2002). Organizational downsizing: Psychological impact on surviving managers in Hong Kong. *Asia Pacific Business Review*, 8(3), 76-94.

- Liu, S., Wang, M., & Zhan, Y.** (2013). Job insecurity and job performance: The moderating role of organizational justice and the mediating role of work engagement. *Journal of Applied Psychology, 98*(3), 672-681.
- Lowe, G.** (2002). Here in body, absent in productivity: Presenteeism hurts output, quality of work-life and employee health. *Canadian HR Reporter: The National Journal of Human Resource Management, 2*(1), 1-2.
- MacDonald, W.** (2003). The impact of job demands and workload on stress and fatigue. *Australian Psychologist, 38*(2), 102-117.
- Mæstad, O., Torsvik, G., & Aakvik, A.** (2010). Overworked? On the relationship between workload and health worker performance. *Journal of Health Economics, 29*(5), 686-698.
- Mahoney, K. T.** (2012). Individual differences and emotional labor: An experiment on positive display rules. *Personality and Individual Differences, 53*(3), 251-256.
- Mann, S.** (2005). A health-care model of emotional labour: An evaluation of the literature and development of a model. *Journal of Health Organization and Management, 19*(4/5), 304-317.
- Marques de Sa, J. P.** (2003). *Applied Statistics: Using SPSS, STATISTICA, and MATLAB*. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Maslach, C., & Leiter, P. M.** (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Matemani, J. K.** (2019). Impacts of labour shortage on organization performance: A case Study Ministry of Water and Irrigation-Tanzania. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR), 3*(3), 196-214.
- Meijman, T. F., & Mulder, G.** (2013). Psychological Aspects of Workload. In *A handbook of Work and Organizational Psychology* (pp. 5-33). London: Psychology Press.
- Melin, M., Astvik, W., & Bernhard-Oettel, C.** (2014). New work demands in higher education. A study of the relationship between excessive workload, coping strategies and subsequent health among academic staff. *Quality in Higher Education, 20*(3), 290-308.
- Meshkati, N., Hancock, P. A., Rahimi, M., & Dawes, S. M.** (1995). Techniques in mental Workload Assessment. In J. R. Wilson & E. N. Corlett (Eds.), *Evaluation of Human Work: A practical Ergonomics Methodology* (pp. 749-782). Boca Raton: CRC Press.
- Mevzuat Bilgi Sistemi** (2024). *Sağlık Hizmet Sunucularının Basamaklandırılmasına Dair Yönetmelik*. [Erişim: 07.03.2024,

<https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=39362&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeli&mevzuatTertip=5#>

Miller, S. (2001). *Workload Measures*. Iowa, IA: National Advanced Driving Simulator, The University of Iowa.

Mishra, P., Singh, U., Pandey, C. M., Mishra, P., & Pandey, G. (2019). Application of student's t-test, analysis of variance, and covariance. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(4), 407-411.

Montgomery, A. J., Panagopolou, E., & Benos, A. (2005). Emotional labour at work and at home among Greek health-care professionals. *Journal of Health Organization and Management*, 19(4/5), 395-409.

Montgomery, D. (1982). *Introduction to linear regression analysis*. New Delhi: Willy.

Moray, N. (1979). *Mental Workload: Its Theory and Measurement*. New York: Plenum Press.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Mróz, J., & Kaleta, K. (2016). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 29(5), 767-782.

Na, B. J., & Kim, E. J. (2016). A study on the mediating and moderating effect of work-family conflict in the relationship among emotional labor, occupational stress, and turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 22(3), 260-269.

Naghizade, S. (2022). *Sağlık kuruluşlarında motivasyon ve bu alanda yapılan tezlerin içerik analizi ile incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Needleman, J., Buerhaus, P., Pankratz, V. S., Leibson, C. L., Stevens, S. R., & Harris, M. (2011). Nurse staffing and inpatient hospital mortality. *New England Journal of Medicine*, 364(11), 1037-1045.

Ogunbamila, B., Balogun, A. G., Ogunbamila, A., & Oladele, R. S. (2014). Job stress, emotional labor, and emotional intelligence as predictors of turnover intention: Evidence from two service occupations. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(6), 351-357.

Oğuz, H., & Özkul, M. (2016). Duygusal emek sürecine yön veren sosyolojik faktörler üzerine bir araştırma: Batı Akdeniz uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.

Okabe, N. (2017). Interaction between emotional labor and role conflict/ambiguity restoration of trust and prevention of emotional exhaustion. *Transactions of the Academic Association for Organizational Science*, 6(2), 7-13.

Oluwabunmi, O., Chirdan J. T., Akosu C. L., Ejembi A. P., Amos P. B., & Ayuba I. Z. (2009). Perceptions of working conditions amongst health workers in state-owned facilities in North Eastern Nigeria. *Annals of African Medicine*, 8(4), 243-249.

Oral, L., & Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463- 492.

Özbay, O. (2019). *Bir kamu hastanesi sağlık çalışanlarında duygusal emek düzeyi ve etkileyen faktörler*. Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Özçelik, Z. (2019). *Diş hekimlerinde duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisi: Adana örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Özen, Y., & Gül, A. (2007). Sosyal ve eğitim bilimleri araştırmalarında evren-örneklem sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 394-422.

Özkalp, E. (2003). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.

Özkalp, E., & Cengiz, A. A. (2003). İşyerinde duygular ve yönetimi. *II. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi* içinde (ss. 943-955). Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Afyonkarahisar.

Özkan, Ş., & Uydacı, M. (2020). Kamu hastanelerinde iş yüküne dayalı hemşire işgücü gereksiniminin belirlenmesi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 7(3), 339-351.

Özkaplan, N. (2009). Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi. *Çalışma ve Toplum*, 2(21), 15-24.

Öztürk, N. (2023). *Sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Pallant, J. F. (2000). Development and validation of a scale to measure perceived control of internal states. *Journal of Personality Assessment*, 75(2), 308-337.

- Parasuraman, S., & Purohit, Y. S.** (2000). Distress and boredom among orchestra musicians: The two faces of stress. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 74-83.
- Park, H. M.** (2015). *Univariate analysis and normality test using SAS, Stata, and SPSS*. Working Paper. The University Information Technology Services (UIT) Center for Statistical and Mathematical Computing, Indiana University.
- Park, M. M., & Han, S. J.** (2013). Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. *Research in Community and Public Health Nursing, 24*(1), 51-61.
- Parker, C. P., & DeCotiis, T. A.** (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance, 32*(2), 160-177.
- Pelenk, S. E., & Acaray, A.** (2020). Aşırı iş yükünün iş tatminine etkisinde işyeri maneviyatının düzenleyici rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 11*(27), 480-497.
- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., & Viedge, C.** (1995). Role conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study. *Academy of Management Journal, 38*(2), 429-452.
- Pfeffer, J.** (2010). Building sustainable organizations: The human factor. *Academy of Management Perspectives, 24*(1), 34-45.
- Pienaar, J., Sieberhagen, C. F. & Mostert, K.** (2007). Investigating turnover intentions by role overload, job satisfaction and social support moderation. *SA Journal of Industrial Psychology, 33*(2), 62-67.
- Pines, R., Myers, K. K., & Giles, H.** (2023). Healthcare professionals' emotional labor and management of workplace violence with underserved patients in the safety net context. *Health Communication, 2023*(1), 1-10.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A.** (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 92*(2), 438-454.
- Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R. C., Finco, G., & Campagna, M.** (2014). Burnout and workload among health care workers: the moderating role of job control. *Safety and Health at Work, 5*(3), 152-157.

- Pugh, S. D.** (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Putri, A. S., Dwiyanti, E., Prayogi, A. R. I. Y., & Istiqomah, F.** (2023). Correlation between individual factors and mental workload with work fatigue in Nilam Terminal Surabaya. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 12(1), 1-9.
- Qin, L., Lu, J., Zhou, Y., Wijaya, T. T., Huang, Y., & Fauziddin, M.** (2022). Reduction of academic burnout in preservice teachers: PLS-SEM approach. *Sustainability*, 14(20), 13416.
- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan K., & Zaman. K.** (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: What we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6), 764-770.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I.** (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I.** (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11(1), 1-42.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I.** (1991). Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogators and bill collectors. *Academy of Management Journal*, 34(4), 749-775.
- Rafaeli, A., & Worline, M.** (2001). Individual emotion in work organizations. *Social Science Information*, 40(1), 95-123.
- Rajan, D.** (2018). Negative impacts of heavy workload: A comparative study among sanitary workers. *Sociology International Journal*, 2(6), 465-474.
- Razak, A. Z. A. A., Yunus, N. K. Y., & Nasurdin, A. M.** (2011). The impact of work overload and job involvement on work-family conflict among Malaysian doctors. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society (LJMS)*, 5, 1-10.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R.** (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Riley, R., & Weiss, M. C.** (2016). A qualitative thematic review: emotional labour in healthcare settings. *Journal of Advanced Nursing*, 72(1), 6-17.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I.** (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.

Robbins, S. P. & Judge, A. (2015). *Organizational Behavior*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Robertson, I., & Cooper, C. L. (2011). *Well-Being: Productivity and Happiness at Work*. Palgrave Macmillan.

Rogers, M. E., Creed, P. A., & Searle, J. (2014). Emotional labour, training stress, burnout, and depressive symptoms in junior doctors. *Journal of Vocational Education & Training*, 66(2), 232-248.

Rubin, R. S., Tardino, V. M. S., Daus, C. S., & Munz, D. C. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. *Emotions in Organizational Behavior*, 1, 189-211.

Salih, Y. (2017). *Kişilik özellikleri ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkide duygusal çelişki ile duygusal çabanın aracılık rolü*. Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Saltık, İ. A., & Asunakutlu, T. (2017). Öncülleri ve sonuçlarıyla duygusal emek süreci: Konaklama işletmesi çalışanları üzerine görgül bir araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 1-15.

Sarabia-Alcocer, B., Velázquez-Sarabia, I., López-Gutiérrez, T., Aké-Canché, B., Gutiérrez-Alcántara, E.J., & Pérez-Balan, R. A. (2024). Emotional exhaustion in health professionals. *International Journal of Health Science*, 4(34), 1-6.

Sarıdiken, N., & Çınar, F. (2021). Sağlık profesyonellerinin bireysel iş yükü algı düzeylerinin ölçülmesi: Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 61-66.

Satish, N., Arif, S., Bhaskar, N. K., & Satyanara, N. (2015). Gap analysis in staffing using workload indicators of staffing need method in a tertiary care teaching hospital. *International Journal of Scientific Research*, 4(7), 376-367.

Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163-183.

Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2(1), 282-424.

Schaufeli W., & Taris, T. (2013). A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health. In Bauer, G. F., & Hämmig, O. By (Eds.) *Bridging Occupational Organizational and Public Health* (pp. 43-68). Dordrecht, The Netherlands: Springer Netherlands.

Scheepers, R. A., van den Broek, T., Cramm, J. M., Finkenflügel, H., & Nieboer, A. P. (2023). Changes in work conditions and well-being among healthcare professionals in long-term care settings in the Netherlands during the COVID-19 pandemic: a longitudinal study. *Human Resources for Health, 21*(1), 59.

Sebastijanovic, M. (2008). *Antecedents and outcomes of emotional labor*. Doctoral Dissertation, University of Houston, USA.

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

Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A skill-Building Approach*. New York: Wiley.

Shanafelt, T. D., Hasan, O., Dyrbye, L. N., Sinsky, C., Satele, D., Sloan, J., & West, C. P. (2015). Changes in burnout and satisfaction with work-life balance in physicians and the general US working population between 2011 and 2014. In *Mayo Clinic Proceedings* (Vol. 90, No. 12, pp. 1600-1613). Elsevier.

Sharples, S. (2019). Workload II: A future paradigm for analysis and measurement. In *Proceedings of the 20th Congress of the International Ergonomics Association Volume VII: Ergonomics in Design, Design for All, Activity Theories for Work Analysis and Design, Affective Design* (pp. 489-498). Springer International Publishing.

Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kamiyama, K., & Kawakami, N. (2015). Workaholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and performance. *International Journal of Behavioral Medicine, 22*, 18-23.

Shree, M. K. R., & Alagesan, M. S. (2020). A study on factors causing stress among doctors. *The Journal of Contemporary Issues in Business and Government, 26*(2), 764-768.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*(1), 27-41.

Smith, P. (1992). *The Emotional Labour of Nursing*. London, UK: Macmillan Press.

- Spányik, A., Simon, D., Rigó, A., Griffiths, M. D., & Demetrovics, Z.** (2023). Emotional exhaustion and traumatic stress among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: Longitudinal changes and protective factors. *Plos One*, *18*(12), e0291650.
- Spector, P. E. & Jex, S. M.** (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3*(4), 356-367.
- Stansfeld, S., & Candy, B.** (2006). Psychosocial work environment and mental health: A meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, *32*(6), 443-462.
- Sutton, R. I.** (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, *1*, 245-268.
- Sümer, H., & van de Ven, C.** (2007). A Proposed Model of Military Turnover. NATO: Research & Technology Organisation.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Öhrming, J.** (1997). *Hospital corporatization: How are nurses' job perceptions and work-related attitudes affected?*. Stockholm: Stockholm University, Department of Psychology.
- Taşer, A., Semiz, T., & Kanbay, T.** (2022). Sağlık yönetiminde uygulanan liderlik modelleri üzerine bir inceleme. *Sakarya İktisat Dergisi*, *11*(1), 33-45.
- Tekin Yiğit, M.** (2023). *Sağlık çalışanlarında algılanan örgütsel desteğin duygusal emek düzeyi ve iş stresi üzerindeki etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kayseri.
- Tel, H., Karadağ, M., Tel, H., & Aydın, Ş.** (2003). Sağlık çalışanlarının çalışma ortamındaki stres yaşantıları ile baş etme durumlarının belirlenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, *2*(1), 13-23.
- Tentama, F., Rahmawati, P. A., & Muhopilah, P.** (2019). The effect and implications of work stress and workload on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research*, *8*(11), 2498-2502.
- Tetrick, L. E., Quick, J. C. E., Ford, M. T., & Fisher, G. G.** (2024). *Handbook of Occupational Health Psychology*. Washington, DC: American Psychological Association.

- Tokmak, İ.** (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Tsai, W. C.** (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management*, 27(4), 497-512.
- Turunç, Ö., & Ögen, A. R.** (2022). Aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık rolü: Sağlık çalışanlarında bir uygulama. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 118-128.
- Türkkan, G., & Soyman, T.** (2023). Aşırı iş yükü, iş stresi, presenteizm ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler: Görgül bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 14(40), 1368-1389.
- Ufuk, K., & Özhan, Ç. K.** (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Uysal, H. T., Akbulut, H., & Ertan, S.** (2015). Aşırı iş yükünün performans perspektifinden çalışma psikolojisinde negatifliğe etkisi: Muhasebe meslek mensuplarına yönelik bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 8(38), 942-954.
- Ünler Öz, E.** (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Van Dijk, P. A., & Brown, A. K.** (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management & Organization*, 12(2), 101-115.
- Van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B.** (2017). Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(6), 852-879.
- Van Woerkom, M., Bakker, A. B., & Nishii, L. H.** (2016). Accumulative job demands and support for strength use: Fine-tuning the job demands-resources model using conservation of resources theory. *Journal of Applied Psychology*, 101(1), 141-150.
- Vander Elst, T., Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H.** (2010). The role of organizational communication and participation in reducing job insecurity and its negative association with work-related well-being. *Economic and Industrial Democracy*, 31(2), 249-264.

- Vanishree, P.** (2014). Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale industries. *Research Journal of Management Sciences*, 3, 10-13.
- VanMaanen, I., & Kunda, G.** (1989). Real feelings: Emotional expression and organizational culture. *Research in Organizational Behavior*, 11, 43-103.
- Vara, Ş.** (1999). *Yoğun bakım hemşirelerinde iş doyumunu ve genel yaşam doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir.
- Vashdi, D. R., Katz–Navon, T., & Delegach, M.** (2022). Service priority climate and service performance among hospitality employees: The role of emotional labor and workload pressure. *Cornell Hospitality Quarterly*, 63(4), 504-518.
- Wang, H., Hall, N. C., & Taxer, J. L.** (2019). Antecedents and consequences of teachers' emotional labor: A systematic review and meta-analytic investigation. *Educational Psychology Review*, 31, 663-698.
- Wharton, A. S.** (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Wharton, A. S.** (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. I.** (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- WHO** (2006). *World Health Report 2006: Working Together for Health*. Geneva, World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü), [Erişim 10.11.2016, <http://www.who.int/whr/2006/en/>]
- Wickens, C. D.** (1984). Processing Resources in Attention. In R. Parasuraman & D. R. Davies (Eds.), *Varieties of Attention* (pp. 63-102). Academic Press.
- Wickens, C. D., & Tsang, P. S.** (2015). Workload. In D. A. Boehm-Davis, F. T. Durso, & J. D. Lee (Eds.), *APA Handbook of Human Systems Integration* (pp. 277-292). USA: American Psychological Association.
- Wierwille, W. W., Rahimi, M., Casali, J. G.** (1985). Evaluation of 16 measures of mental workload using a simulated flight task emphasizing mediational activity. *Human Factors*, 27(5), 489-502.

Wójcik, G., Wontorczyk, A., & Barańska, I. (2022). job demands, resources and burnout among polish nurses during the late wave of COVID-19 pandemic: the mediating role of emotional labor. *Frontiers in Psychiatry, 13*, 931391.

Wójcik, P. (2017). Shortage of talents—a challenge for modern organizations. *International Journal of Synergy and Research, 6*, 123-135.

Xiaoming, Y., Ma, B. J., Chang, C. L. & Shieh, C. J. (2014). Effects of workload on burnout and turnover intention of medical staff: A study. *Studies on Ethno Medicine, 8(3)*, 229-237.

Xie, S., Wu, D., & Li, H. (2022). The relationship between Chinese teachers' emotional labor, teaching efficacy, and young children's social-emotional development and learning. *Sustainability, 14(4)*, 2205.

Xu, S. T., Cao, Z. C., & Huo, Y. (2020). Antecedents and outcomes of emotional labour in hospitality and tourism: A meta-analysis. *Tourism Management, 79*, 104099.

Yağcı, P. (2020). *Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Animatörler üzerine bir araştırma.* Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Yakut E., Kuru Ö., & Güngör Y. (2020). Sağlık personelinin Covid-19 korkusu ile tükenmişliği arasındaki ilişkide aşırı iş yükü ve algılanan sosyal desteğin etkisinin yapısal eşitlik modeliyle belirlenmesi. *Ekev Akademi Dergisi, 83*, 241-262.

Yamada, M., & Abe, T. (2022). Wellbeing, sense of coherence, and emotional labor among healthcare professionals. *Asian Journal of Human Services, 22*, 49-61.

Yao, L., Gao, J., Chen, C., & Mu, D. (2019). How does emotional labor impact employees' perceptions of well-being? Examining the mediating role of emotional disorder. *Sustainability, 11(23)*, 6798.

Ybema, J. F., & van Dam, K. (2014). The importance of emotional display rules for employee well-being: A multi-group comparison. *The Journal of Positive Psychology, 9(4)*, 366- 376.

Yeni, Z. (2015). *Beş faktör kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

- Yetim, B., & Erigüç, G.** (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalara yönelik bir inceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 225-240.
- Yıldız, A. T., & Dinç, L.** (2023). Emotional labor among Turkish nurses: A cross-sectional study. *Nursing Inquiry*, 30(3), e12544.
- Yoo, J., & Arnold, T. J.** (2016). Frontline employee customer-oriented attitude in the presence of job demands and resources: The influence upon deep and surface acting. *Journal of Service Research*, 19(1), 102-117.
- Yoon, S. L., & Kim, J. H.** (2013). Job - related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169-176.
- Yorulmaz, M., Kırac, R., & Kara, F.** (2018). Sağlık çalışanlarında iş yükünün yorgunluğa olan etkisi. *12. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi* (ss. 1835-1843). Muğla, Türkiye.
- Yuliani, S. D., & Widajati, N.** (2021). Correlation of individual factors and subjective workload with work stress on spinning workers. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 10(1), 117-127.
- Zapf, D.** (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J.** (2000). *Service marketing*. Boston, MA: McGraw–Hill.
- Zeng, Z., Wang, X., Bi, H., Li, Y., Yue, S., Gu, S., & Xiang, G.** (2021). Factors that influence perceived organizational support for emotional labor of Chinese medical personnel in Hubei. *Frontiers in Psychology*, 12, 684830.
- Zeytinoğlu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J., & Boos, L.** (2007). Deteriorated external work environment, heavy workload and nurses' job satisfaction and turnover intention. *Canadian Public Policy*, 33(1), 31-47.
- Zhao, J. L., Li, X. H., & Shields, J.** (2019). Managing job burnout: The effects of emotion-regulation ability, emotional labor, and positive and negative affect at work. *International Journal of Stress Management*, 26(3), 315.
- Ziaei, M., Yarmohammadi, H., Moradi, M., & Khandan, M.** (2015). Level of workload and its relationship with job burnout among administrative staff. *International Journal of Occupational Hygiene*, 7(2), 53-60.

EKLER

Ek 1. Anket Formu

GENEL BİLGİLER

Cinsiyetiniz: <input type="radio"/> Kadın <input type="radio"/> Erkek
Medeni Durumunuz: <input type="radio"/> Bekar <input type="radio"/> Evli
Mezun Olduğunuz Eğitim Düzeyi: <input type="radio"/> Lise <input type="radio"/> Önlisans <input type="radio"/> Lisans <input type="radio"/> Lisansüstü
Yaşınız: <input type="radio"/> 24 ve altı <input type="radio"/> 25-34 <input type="radio"/> 35-44 <input type="radio"/> 45 ve üzeri
Aylık Kişisel Geliriniz: <input type="radio"/> Geliri giderinden az <input type="radio"/> Geliri giderine denk <input type="radio"/> Geliri giderinden fazla
Çocuk Sahibi Misiniz? <input type="radio"/> Evet <input type="radio"/> Hayır

MESLEKİ BİLGİLER

Meslek Dalınız <input type="radio"/> Hekim <input type="radio"/> Acil Tıp Teknisyeni (ATT)/ Paramedik <input type="radio"/> Sağlık Teknisyeni/ Teknikeri (Fizik tedavi, anestezi, ameliyathane, sterilizasyon, eczane vd.) <input type="radio"/> Hemşire <input type="radio"/> Ebe <input type="radio"/> Sağlık Memuru <input type="radio"/> Tıbbi Sekreter/ Hasta Danışmanı <input type="radio"/> Hasta Bakıcı <input type="radio"/> Diğer (Lütfen belirtiniz)
Çalıştığınız Birim <input type="radio"/> Acil Servis <input type="radio"/> Cerrahi Tıp Birimleri <input type="radio"/> Dahili Tıp Birimleri <input type="radio"/> Destekleyici Hizmetler (radyoloji, eczane, fizik tedavi vb.)
Çalışma Süreniz (Mesleki Kıdeminiz): <input type="radio"/> 1-3 yıl <input type="radio"/> 4-10 yıl <input type="radio"/> 11-20 yıl <input type="radio"/> 21 yıl ve üzeri
Çalışma şekliniz: <input type="radio"/> Sürekli gündüz <input type="radio"/> Sürekli gece <input type="radio"/> Vardiyalı <input type="radio"/> Tam zamanlı ve nöbetli çalışma
Mesleği seçme sebebinizi hangisi açıklar? <input type="radio"/> Kendi isteğimle <input type="radio"/> Ailemin isteğiyle <input type="radio"/> Çevremin etkisiyle <input type="radio"/> İş imkânı sebebiyle
Şu an mevcut olarak çalıştığınız birimde bulunmanız hangi tercihten kaynaklanmıştır? <input type="radio"/> Kendi isteğim ve tercihimle <input type="radio"/> İdarenin/ yöneticinin isteği ve tercihiyle
Aldığınız eğitime uygun bir birimde mi çalışıyorsunuz? <input type="radio"/> Evet <input type="radio"/> Hayır
Genel olarak çalışma ortamınızdan memnuniyetinizi nasıl ifade edersiniz? <input type="radio"/> Hiç memnun değilim <input type="radio"/> Pek memnun değilim <input type="radio"/> Ortadayım <input type="radio"/> Memnunum <input type="radio"/> Çok memnunum

İŞ YÜKÜ ÖLÇEK İFADELERİ

Sayın katılımcı, Lütfen aşağıda verilen her bir ifadeyi okuyup, bu ifadeye ne ölçüde katılıp katılmadığınıza (bu ifadenin sizin için ne kadar uygun olduğuna) göre yandaki kutucuklarda işaretleme yapınız. 1- Hiçbir zaman 2- Nadiren 3- Ara Sıra 4- Sıklıkla 5- Her zaman	Hiçbir zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sıklıkla	Her zaman
	1	2	3	4	5
İşimde benden talep edilenler kapasitemin üstünde.					
İş yüküm oldukça ağır.					
İşim hafta sonları ve akşamları da çalışmamı gerektiriyor.					
İş yüküm beni aşıyor.					
İşlerimi yetiştirebilmek için özel hayatımdan fedakârlık yapmam gerekiyor.					
Normal iş saatleri içinde işlerimi bitirmekte zorlanıyorum.					
İşlerimi rahat ve zamanında yetiştiremiyorum.					
Yaptığım iş bilgi ve beceri seviyemin üzerinde.					
İş yükümün ve aldığım sorumlulukların altında eziliyorum.					
İşim çok ve uzun saatler çalışmamı gerektiriyor.					
Şu anda çalıştığım pozisyon çok fazla işle ve kişiyle uğraşmamı gerektiriyor.					

DUYGUSAL EMEK ÖLÇEK İFADELERİ

Sayın katılımcı, Lütfen aşağıda verilen her bir ifadeyi okuyup, bu ifadeye ne ölçüde katılıp katılmadığınıza (bu ifadenin sizin için ne kadar uygun olduğuna) göre yandaki kutucuklarda işaretleme yapınız. 1- Hiçbir zaman 2- Nadiren 3- Ara Sıra 4- Sıklıkla 5- Her zaman	Hiçbir zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sıklıkla	Her zaman
	1	2	3	4	5
Hastalarla/hasta yakınlarıyla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.					
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
Hastalarla/hasta yakınlarıyla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
Hastalarla/hasta yakınlarıyla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
Hastalara/hasta yakınlarına gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
Hastalara/hasta yakınlarına göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
Hastalara/hasta yakınlarına sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
Hastalara/hasta yakınlarına göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
Hastalara/hasta yakınlarına gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					

Ek 2. İş Yüğü Ölçek İzni

7.05.2024 15:30

Gmail - İş Yüğü Ölçek İzni



İş Yüğü Ölçek İzni

3 ileti

Abdullah [redacted] <[redacted]@gmail.com>
Alıcı: [redacted]@ku.edu.tr* <[redacted]@ku.edu.tr>

24 Nisan 2024 18:12

Saygıdeğer hocam merhaba,
Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde yüksek lisans öğrencisiyim. İzniniz olursa sağlık çalışanlarında iş yükünü ele alan yüksek lisans tezimin nicel araştırmasında iş yüğü ölçeğinizden yararlanmak isterim. Etik kurul süreçlerinde bu izin talep edilmektedir.
Ölçek kullanım izninizle ilişkin dönüşünüzü bekler, iyi çalışmalar ve sağlıklı günler dilerim, Saygılarımla,

[redacted]

Zeynep [redacted] <[redacted]@ku.edu.tr>
Alıcı: Abdullah [redacted] <[redacted]@gmail.com>

27 Nisan 2024 21:23

izin veriyorum Abdullah. iyi calismalar.

[redacted]

** LET'S PROMOTE A HUMANE WORKLIFE **

- Please do not feel compelled to reply to my e-mails outside of work hours and during weekends.
- Work-life balance is for everyone, including students, TAs, and RAs.
- Don't worry :) I will add "urgent" to my subject line if it is really urgent.

Ek 3. Duygusal Emek Ölçek İzni

7.05.2024 15:29

Gmail - Konu : Duygusal Emek Ölçek İzni



Konu : Duygusal Emek Ölçek İzni

3 ileti

Abdullah [redacted]@gmail.com>
Alıcı: [redacted]@kho.msu.edu.tr

7 Mayıs 2024 14:42

Saygıdeğer hocam merhaba,

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde yüksek lisans öğrencisiyim. İzniniz olursa sağlık çalışanlarında duygusal emek konusunu ele alan yüksek lisans tezimin nicel araştırmasında tarafınızdan "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması" başlıklı çalışmada Türkçe uyarlaması yürütülmüş olan ölçeğin ifadelerinden hem geliştiricisi hem de uyarlayıcılarına referans vermek suretiyle yararlanmak isterim. Etik kurul süreçlerinde bu izin talep edilmektedir.

Ölçek kullanım izninize ilişkin dönüşünüzü bekler, iyi çalışmalar ve sağlıklı günler dilerim, Saygılarımla,

Abdullah [redacted]

[redacted] <[redacted]@kho.msu.edu.tr>
Alıcı: Abdullah [redacted]@gmail.com>

7 Mayıs 2024 15:17

Abdullah Bey merhaba,

Teziniz kapsamında Prof. Dr. [redacted] hocamla birlikte yaptığımız çalışmada Türkçe'ye uyarladığımız "Duygusal Emek" ölçeğini kullanabilirsiniz.

Çalışmalarınızdan ve tezinizde başarılar.

Doç.Dr.

Millî Savunma Üniversitesi

Savunma Araştırmaları Bölümü

[redacted]@kho.msu.edu.tr
[redacted]@yahoo.com