



Emotional Labor in Healthcare Professionals and Relationships Between Turnover Intention

Tuba DÜZCÜ^{1,a,*}, Selma SÖYÜK^{2,b}

¹Health Management, School of Health Sciences, Istanbul Medipol University, Istanbul, Turkey

²Health Management, Faculty of Health Sciences, Istanbul University- Cerrahpaşa, Istanbul, Turkey

*Corresponding author

Research Article

History

Received: 17/03/2023

Accepted: 13/04/2023

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the effects of emotional labor on the turnover intention in healthcare workers. In the study, it was also aimed to reveal whether there is a significant difference between emotional labor and turnover intention and sociodemographic characteristics. Questionnaire form was used as the method of obtaining data in the research, and a face-to-face survey was applied to health workers with simple random sampling method. The prepared questionnaire consisted of three parts: demographic characteristics, emotional labor scale and turnover intention scale. In the first part; demographic variables such as gender, age, marital status, income are included. The Emotional Labor Scale used in the second part consists of 13 questions. The Disengagement Scale used in the third section consists of three questions. The sample of the study consists of 135 health professionals, consisting of physicians, nurses and other health personnel in a foundation university hospital in Istanbul. As a result of the analyzes, it was seen that 90 (73.8%) of the participants were between the ages of 18-35, 63.9% were female, 58.2% were single, and 33.6% were graduates. The majority of the participants are physicians (42.6%) and civil servants (30.3%), respectively, and nurses, technicians and other (9%) employees at the same rate. Almost all of the participants (92.6%) are staff who work continuously during the day. The participants averaged 1.85±0.98 from the Superficial Acting dimension, 2.75±1.30 from the Deeply Acting dimension, 4.20±0.77 from the Natural Emotions dimension, and 1.83 from the emotional labor dimension in general. ±0.96, and 2.66±0.74 from the intention to leave dimension. There is a moderate negative relationship between turnover intention and natural feelings. There is no significant relationship between turnover intention and surface acting, deep acting and emotional labor. With this study, it is tried to emphasize the importance of activities for health workers to work in a more positive organizational climate and to reduce turnover by raising awareness about emotional labor and intention to leave work in health institutions managers.

Keywords: Emotional labor, turnover intention health workers, health management

Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

Süreç

Geliş: 17/03/2023

Kabul: 13/04/2023

Öz

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarında duygusal emeğin işten ayrılma niyetine olan etkilerinin incelenmesidir. Araştırmada ayrıca duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ile sosyodemografik özellikler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırmada veri elde etme yöntemi olarak anket formu kullanılmış ve sağlık çalışanlarına basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile yüz yüze anket uygulanmıştır. Hazırlanan anket formu, demografik özellikler, duygusal emek ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği olmak üzere üç bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde; cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir gibi demografik değişkenler yer almaktadır. İkinci bölümde kullanılan Duygusal Emek Ölçeği 13 sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölümde kullanılan İşten Ayrılma Ölçeği üç sorudan oluşmaktadır. Çalışmanın örneklemini İstanbul'da bir vakıf üniversitesi hastanesindeki hekim, hemşire ve diğer sağlık personellerinden oluşan 135 sağlık çalışanı meydana getirmektedir. Yapılan analizler sonucunda katılımcıların 90'ının (%73,8) 18-35 yaş arası, %63,9'unun kadın, %58,2'sinin bekar, %33,6'sının yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunu hekimler (%42,6) ve sırasıyla memur (%30,3) ve aynı oranda hemşire, tekniker, diğer (%9) çalışanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların neredeyse tamamını (%92,6) sürekli gündüz çalışan personel oluşturmaktadır. Katılımcılar, duygusal emeğin alt boyutlarından Yüzeysel Rol Yapma boyutundan ortalama 1,85±0,98, Derinden Rol Yapma boyutundan 2,75±1,30, Doğal Duygular boyutundan 4,20±0,77, genel olarak duygusal emek boyutundan 1,83±0,96, ve işten ayrılma niyeti boyutundan 2,66±0,74 almıştır. İşten ayrılma niyeti ile doğal duygular arasında orta düzeyli negatif yönlü ilişki vardır. İşten ayrılma niyeti ile yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve duygusal emek arasında anlamlı ilişki yoktur. Bu çalışma ile sağlık kurumları yöneticilerinde duygusal emek ve işten ayrılma niyetine dair farkındalık oluşturularak, sağlık çalışanlarının daha pozitif bir örgüt ikliminde çalışmaları ve işten ayrılmalarının azaltılması yönündeki faaliyetlerin önemi vurgulanmaya çalışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, işten ayrılma niyeti, sağlık çalışanları, sağlık yönetimi

Copyright



This work is licensed under Creative Commons Attribution 4.0 International License

^a tduzcu@medipol.edu.tr

^b [ORCID: 0000-0002-4108-535X](https://orcid.org/0000-0002-4108-535X)

^b ssoyuk@iuc.edu.tr

^b [ORCID: 0000-0001-9822-9417](https://orcid.org/0000-0001-9822-9417)

How to Cite: Düzcü T, Söyük S. (2023). Emotional Labor in Healthcare Professionals and Relationships Between Turnover Intention, Health Services Research Journal, 1(1): 20-30

Giriş

2021 Sağlık İstatistikleri Yıllığı verilerine göre ülkemizdeki sağlık çalışanı sayısı 1.251.922'dur ve bu sayı her yıl artmaktadır. Sağlık hizmet sunucularına baktığımızda; 2020 verilerine göre 100.000 kişiye 205 hekim ve 342 hemşire düştüğü görülmektedir. Sağlık hizmeti sunan hekim başına düşen hasta sayısında pandemiyle birlikte düşüş yaşandığı görülsede; pandeminin etkilerinin azalmasıyla birlikte bu sayıda tekrar bir artış yaşandığı gözlenmektedir. Dolayısıyla hem hekim hem de diğer sağlık çalışanları, birçok hasta profili ile karşılaşmakta ve hepsinin ayrı kişilik yapıları, karakterleri, tutum ve davranışları bulunmaktadır. Bütün bu öğeler birlikte ele alındığında; bir hizmet sektörü olan sağlık sektöründe direkt olarak hasta ile yüz yüze iletişim kuran sağlık çalışanlarının duyguları ve bu duyguların davranış ve tutumlarına yansımaları üç boyutta incelenebilmektedir. Hasta boyutunda bu olumlu davranışlar, hasta memnuniyetinin oluşması açısından önem taşımaktadır. Örgüt açısından irdelendiğinde, sağlık çalışanlarının tutum ve davranışlarının hasta memnuniyetinin önemli bir bölümünü oluşturduğu bilinerek, çalışanları bu yöndeki davranışlara doğru yönlendirme ya da zorlamaların olduğu görülmektedir. Çalışan boyutundan incelendiğinde ise mesleğin bir gereği olarak duygusal emeğin sergilenmesinin sağlık çalışanlarında önemli sorunlar doğurabildiği görülmektedir (Çelik ve Yıldız, 2016).

OECD 2023 verilerine göre; ülkemizdeki sağlık personeli sayısının yetersiz olduğu görülmektedir (OECD 2023, [Doctors \(indicator\), https://data.oecd.org/healthres/doctors.htm](https://data.oecd.org/healthres/doctors.htm)). Nitelikli ve yetişmiş sağlık personeline sahip olmak sağlık sektörü için oldukça önemlidir. Personel sayısının zaten yetersiz olduğu sağlık sektöründe çeşitli sebeplerle çalışanların işten ayrılmaları, beraberinde örgüt için pek çok olumsuzluklara neden olabilmektedir ve bu sonuçlar örgüte ve hastalara birçok açıdan zarar vermektedir. Yeni nitelikli çalışan bulma maliyeti ve zorluğu da bu olumsuzlukların başında yer almaktadır. Yeni alınan personelin oryantasyonu ve işe alıştırma eğitimleri için önemli bir zaman dilimi gerekmektedir. Bu nedenle hali hazırdaki çalışanlara, duygusal ve psikolojik anlamda bazı baskılar, zorlamalar getirmenin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi olup olmadığı araştırılmak istenerek; çıkan sonuçlar ile bahsedilen olumsuz sonuçların önüne geçilmeye yardımcı olunabileceği düşünülmektedir (Çınar vd., 2016).

Çalışmada irdelenen duygusal emek ve işten ayrılma niyeti kavramları, son yıllarda çalışılmaya başlanan konular olsa da; literatürde bu iki kavramın sağlık çalışanlarında ayrı ayrı irdelendiği görülmektedir. Sağlık çalışanlarında duygusal emeğin işten ayrılma niyetine olan etkisiyle ilgili ise sadece bir çalışmaya rastlanmıştır. Bu anlamda çalışmanın, literatürdeki bu konuya yönelik boşluğu dolduracağı ve ileriki çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

1. Duygusal Emek Kavramı

İlk kez literatürde 1983'de Hochschild tarafından sözü edilen duygusal emek kavramı, sonrasında farklı alanlarda çalışılan ve irdelenen bir kavram haline gelmiştir. Literatür tarandığında, duygusal emekle ilgili farklı tanımlamalar ve yaklaşımlar olduğu görülmektedir. Bir tanımlamada duygusal emek, örgütlerin çalışanlara örgüt hedef ve amaçlarına uygun şekilde belirttiği davranışları genel anlamda tüketicilere yansıtılmaları yönünde iken; diğer bir tanımlamaya göre ise "uygun duygunun sergilenmesi" olarak ifade edilmektedir. Özellikle ikinci tanımlamada doğrudan davranışa odaklanıldığını söylemek mümkündür (Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996). Özellikle sağlık gibi hizmetin ağırlıklı olduğu sektörlerde; hizmet kalitesinin günden güne önemini arttırmasıyla birlikte örgütler, çalışanlarının tüketicilere olan davranışlarına daha da çok önem vermeye başlamışlardır. Bu nedenle sağlık çalışanlarının hasta ile olan sözlü ve sözsüz iletişimine gereken hassasiyeti göstermeleri gerekmektedir. Bu durum, duygusal emek kavramının üçüncü yaklaşım şeklinde ele alınmasına sebep olmuştur. Sağlıkta da bu durumu görmek mümkündür. Her geçen gün artan sağlık kurumu sayısı ile birlikte; hem kamu hem de özel sağlık kurumları kendi aralarında rekabet içerisine girmeye başlamışlardır. Bu yaklaşıma göre çalışanlar, genel anlamda tüketicilere örgütün belirlediği ve istediği yönde davranışlar ve duyguları sergileyebilmek için bir çaba içerisine girmektedir (Oral ve Köse, 2011). Yani duygusal emek, işi kurum tarafından belirlenen çerçevede ve tüketicilerde istenilen duyguyu uyandırmak amacıyla yapmaktır, "duygular ile işlerini yapmak değil"dir (Yetim ve Erigüç, 2019).

Kaynaklara göre değişkenlik göstermekle birlikte; literatürde sıklıkla yer alan alt duygusal emek alt boyutları, bu çalışmada kullanılan ölçekte olduğu gibi "yüzeysel rol yapma", "derinden rol yapma" ve "doğal duygular" olmak üzere üç tanedir (Diefendorff vd., 2005).

1.1. Yüzeysel Rol Yapma

Yüzeysel rol yapma, kişinin hissettikleri duygularını değiştirmeden, gerçekte hissetmediği duyguları sözlü ve sözsüz iletişimine yansıtmasıdır. Bu durum çalışanların kendi örgüt kültürü ve örgütün istediği yönde, beklentilere uygun bir şekilde davranması olarak da özetlenebilmektedir (Şenel ve Aydoğan, 2019; Oral ve Köse, 2011; Yetim ve Erigüç, 2019). Çalışanların örgütün istediği gibi davranmasının nedeni, örgüte uyum sağlamakla birlikte işlerini koruma ve kaybetmeme isteğidir (Oral ve Köse, 2011).

Bu durumun müşteriler ve çalışanlar açısından farklı sonuçları ortaya çıkardığı görülmektedir. Her ne kadar örgütler çalışanlarının müşterilerine karşı güler yüzlü, pozitif olmalarını ve doğru iletişim kurmalarını isteseler de; müşterilerin bu sahte duyguları anlayarak tatmin olma durumlarında da azalma görüldüğü ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan, çalışanlar da bu sahte duyguları sergilemeye çabalarken kendi hissettikleri duygularla çelişmekle ve bu

duygularını bastırmakla birlikte birtakım olumsuzlar da yaşanabilmektedir. Bu olumsuz duygular işten ayrılma niyeti, iş stresi, rol belirsizliği, tükenmişlik, örgütsel bağlılığın azalması, motivasyon kaybı, performansın düşmesi olarak karşımıza çıkabilmektedir. (Şenel ve Aydoğan, 2019; Yetim ve Erigüç, 2019).

1.2. Derinden Rol Yapma

Kruml ve Geddes'e (2000) göre duygusal emeğin diğer boyutu olan derinden rol yapma, yoğun emeğin harcandığı bir boyut olduğu için duygusal emeğin temeli olarak nitelendirilmektedir. Bu boyutta yüzeysel rol yapma boyutundan farklı olarak, örgütün sergilemesini istediği duygular ve davranışları içselleştiren ve aynı şekilde bu duyguları hissederek davranan çalışanlardan bahsedilebilmektedir. Yani çalışanların istenilen bu duyguları gözden geçirerek ve çelişkiye düşmeden kendi hisleriyle yansıtmadır (Şenel ve Aydoğan, 2019). Hiç içinden gelmediği halde hastasına gülümsemek zorunda kalan hekimin yüzeysel rol yaptığını söylerken, çocuk hastalarının gülmesini içten istediği için onlara süper kahraman kostümü giyerek muayene eden hekimin derinden rol yapma davranışını sergilediğini söylemek mümkündür (Doğan ve Sığı, 2017). Yani derin davranış sergileyen çalışanlar, içsel duygularını da değiştirerek hissettikleri şekilde davranmaya başlamaktadır. Bu durumu yine genel perspektifte müşteriler açısından inceleyecek olursak, davranışların yüzeysel rol yapma boyutunda olduğunun aksine sahte duygular olmadığını anlayan müşterilerin çalışanlara ve kuruma karşı daha pozitif duygular beslediği görülmektedir. Benzer olarak ise; her iki boyutta da örgüt tarafından istenilen davranışların sergilendiği ve çalışanların bu yönde çaba gösterdiği söylenebilmektedir (Koçak ve Gürsoy, 2018).

1.3. Doğal Duygular

Samimi duygular olarak literatürde yer alan doğal duygular boyutu, duygusal emek kavramının son boyutudur. Aslında ilk boyuttan son boyuta doğru geldikçe duyguların daha içselleştiğini ve samimileştiğini söylemek mümkündür. Yüzeysel rol yapmada tamamen kurumun istediği yönde sahte diyebileceğimiz duygular ve davranışlar yansıtılırken, derinden rol yapma boyutunda bu istenilen duyguların içselleştirilerek daha gerçek bir şekilde yansıtıldığı ve son boyut olan doğal duygular boyutunda tamamen doğal ve samimi duyguların yansıtıldığı görülmektedir. Yani ilk iki boyutta duyguların kurum tarafından istenildiği şekliyle manipüle edilmesi söz konusuysa, doğal duygular boyutunda gerçek ve kendiliğinde oluşan duygular söz konusudur (Kıyat vd., 2018). Yani zaten çalışan kurumun ondan yansıtmalarını istediği duyguya sahiptir (Çelik ve Yıldız, 2016).

Bahsi geçen üç boyutta da çalışanlar işlerini yaparken duygularını kullanmakta ve bu da onların duygusal emek gösterdiğini ortaya koymaktadır (Üstün, 2017). Ancak çalışanların tercih ettiği duygusal emek boyutları, kaynak ve durumsallığa göre değişim göstermektedir (Bektaş ve

Çetin, 2020). Bahsedilen bu boyutların, özellikle de ilk boyut olan yüzeysel rol yapma boyutunun uzun dönem içinde kullanılması, sağlık gibi emek yoğun ve hastalarla çok fazla iletişim halinde olunan sektörlerde işten ayrılma niyetini doğurabilmektedir. Bu nedenle işten ayrılma niyeti kavramının da irdelenmesi gerekmektedir.

2. İşten Ayrılma Niyeti

Örgütlerde işgücü devrinin belirli bir oranda olması istenmekle birlikte; bu oranın üstünde olan iş gücü devrinin sorgulanması gerekmektedir. Bu sebeplerden bir tanesi işten ayrılma niyeti olabilmektedir. İşten ayrılma niyeti en genel haliyle, çalışanın çalıştığı kurumda daha fazla çalışmaya istekli olmaması durumu olarak ifade edilebilmektedir. Bu niyet, emekli olma, ölüm, işveren tarafından göreve son verilmesi vb. durumlar dışında kişinin çalıştığı kurumdan memnun kalmaması sonucu ortaya çıkmaktadır (Erdirençlebi ve Karataş, 2019). İşten ayrılma niyeti kavramı, literatürde devir niyeti olarak da karşımıza çıkmaktadır. Kavram, kişilerin hali hazırda çalıştıkları ve memnun olmadıkları kurumlarından ayrılmak için yapacakları eylemlerin bütünü ifade etmekle birlikte; kişilerin başka kurumlarda çalışmak istemesi, alternatif iş fırsatlarını arama yönünde isteklerinin olmasıdır. Aslında işten ayrılmanın bir süreç olduğunu ve ilk adımının işten ayrılma niyeti olduğunu söylemek mümkündür (Çankaya, 2020). Diğer kaynaklarda işten ayrılma niyeti kavramı ile ilgili farklı tanımlamalar mevcuttur. Diğerlerinden farklı olarak bir tanıma göre işten ayrılma niyeti "iş koşullarındaki memnun olmadıkları durumlar nedeniyle kişinin göstermiş olduğu yıkıcı ve aktif bir tavır, bilinçli ya da kasıtlı azalmış çalışma arzusudur." (Köroğlu ve Bahar, 2021). Bahsi geçen tanımdan anlaşılacağı üzere bu niyet işten ayrılmaya dönüşebilen bir süreçtir. İşten ayrılma düzeylerinin yöneticiler ve insan kaynakları departmanları tarafından ölçülmesi, bu durumun olmayışı için gerekli önlemlerin alınması, işten ayrılma nedenlerinin irdelenmesi gerekmektedir. İşe devamsızlık, performans düşüşü, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın azalması gibi olumsuzlukları doğurabilen bu kavram, maliyetler açısından kurumu zor duruma düşürebilmektedir. Bu kavram ve kavrama neden olan sebepler detaylı olarak incelenmezse; iş gücü devrinin yüksek olduğu, istihdam açısından tercih edilme oranı düşük ve sorunlu bir örgüt halini almak kaçınılmaz olabilmektedir. Örgüt ikliminin, bu durumu azaltacak ve örgütsel bağlılığı arttıracak yönde oluşturulması ve bu bağlamda yapılabilecek faaliyetler ile işten ayrılma niyetinin düşürülmesi mümkün olabilmektedir (Çınar ve ark., 2016).

Duygusal emeğin, çalışanın kurumun yansıtmalarını istediği duyguya sahip olma konusundaki uyumsuzluk sonucu ortaya çıkmasıyla, kişilerde işten ayrılma niyeti ortaya çıkabilmektedir (Çelik ve Yıldız, 2016). Bu durum, ilerleyen dönemlerde işten ayrılma ile sonuçlanabilmektedir. Kurumların istemediği bu durumun önüne geçilebilmesi için bu iki kavram arasındaki ilişkinin incelenmesi gerekmektedir.

Materyal ve Yöntem

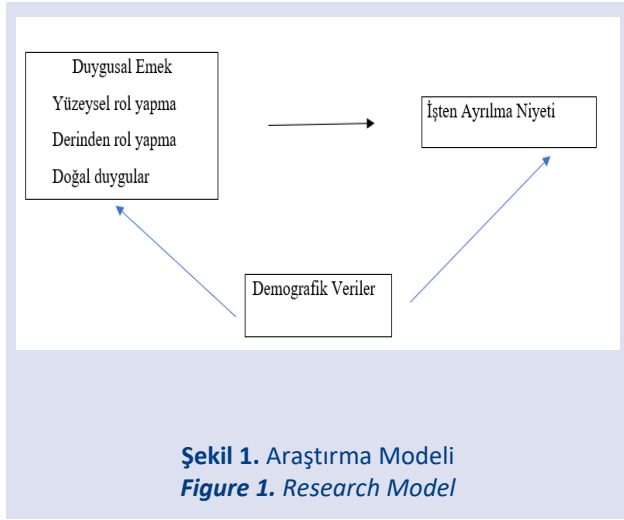
Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarında duygusal emeğin işten ayrılma niyetine olan etkilerinin incelenmesidir. Araştırmada ayrıca duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ile sosyodemografik özellikler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır.

Bağımlı Değişken: İşten ayrılma niyeti

Bağımsız değişkenler (duygusal emeğin boyutları):

1. Yüzeysel rol yapma
2. Derinden rol yapma
3. Doğal duygular



Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri elde etme yöntemi olarak anket formu kullanılmış ve sağlık çalışanlarına basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile yüz yüze anket uygulanmıştır. Veri elde etmek üzere geliştirilen anket formu, demografik özellikler, duygusal emek ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde; cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir, eğitim durumu, görev, çalışma şekli, çalışılan bölüm, kurumda çalışma yılı, meslekteki toplam çalışma yılı, mesleği isteyerek seçme durumu, iş memnuniyeti, daha iyi bir iş teklifi gelse ayrılma durumu demografik değişkenleri yer almaktadır. İkinci bölümde kullanılan Duygusal Emek Ölçeği, Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilmiştir. Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış olan ölçek 13 sorudan oluşmaktadır. Duygusal Emek ölçeği 5'li likert düzeyinde hazırlanmıştır (1- Hiçbir Zaman, 2- Çok Nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu Zaman ve 5- Her Zaman şeklinde düzenlenmiştir). Üçüncü bölümde kullanılan Cammann vd. (1983) tarafından geliştirilen ve Mimaroglu (2008) tarafından Türkçe'ye çevrilen İşten Ayrılma Ölçeği üç sorudan oluşmaktadır. Ölçek, Araştırmada kullanılan likert ölçek için kişilerin verilen önermelerle ilgili görüşlerini, çok olumludan çok

olumsuza kadar sıralanan seçeneklerden belirtmeleri istenmiştir. Buna göre; (5) kesinlikle katılıyorum, (4) katılıyorum, (3) kısmen katılıyorum, (2) katılmıyorum, (1) kesinlikle katılmıyorum şeklinde bir ölçek kullanılmıştır.

Araştırmanın Örneklemi

Türkiye'deki sağlık çalışanı sayısı en fazla İstanbul ilinde bulunmaktadır. Hem bu nedenle hem de İstanbul'daki kozmopolit yapı nedeniyle temsil niteliğinin yüksek olması düşünüldüğü için çalışma İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. Üniversite hastanelerinde sadece sağlık personeli değil aynı zamanda akademisyenlik yapan çalışanların da olması nedeniyle duygusal emeğin hem hasta hem de öğrencilere karşı daha yoğun yaşanması söz konusu olabileceği ve yine işten ayrılma niyetinin de buna bağlı olarak daha karmaşık bir yapı alabileceği düşünüldüğü için araştırılmak istenmiştir. Ancak çalışmada, öğrenciler değil, sadece hasta boyutunda bu kavramlar irdelenmiş ve anket bu yönde oluşturulmuştur.

Çalışmanın evrenini İstanbul'da bir vakıf üniversitesi hastanesindeki sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Hastanedeki 206 sağlık çalışanının hepsine anket dağıtılmış, geri dönen 153 anketten değerlendirme dışı bırakılan anketler sonrasında 135 anket çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışmanın örneklemini; hekim, hemşire ve diğer sağlık personellerinden oluşan 135 sağlık çalışanı meydana getirmektedir.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın ana hipotezi: Duygusal emek işten ayrılma niyetini etkiler.

Araştırma da ayrıca aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- 1- Çalışanların duygusal emek ve alt boyut puanları nedir?
- 2- Çalışanların işten ayrılma puanları nelerdir?
- 3- Duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki var mıdır?
- 4- Duygusal emek boyutları işten ayrılma niyetini etkiler mi?
- 5- Demografik özelliklere göre duygusal emek puanları arasında farklılık var mıdır?
- 6- Demografik özelliklere göre işten ayrılma niyeti puanları arasında farklılık var mıdır?

Verilerin Analizi

Bu çalışmada SPSS 22.0 ve Microsoft Office Excel 2016 analiz için kullanılmıştır. Çözümsel istatistiklere geçmeden önce çarpıklık değeri (-1,5-+1,5) üzerinden normal dağılım kontrol edilmiştir. Normal dağılım bulunmayan nicel parametrelerin kullanımında Spearman korelasyonu, Mann Whitney U, Kruskal Wallis H, ileri analiz olarak Dunn Testi kullanılmıştır. Normal dağılım bulunan nicel parametrelerin kullanımında pearson momentler çarpımı, bağımsız örneklemler t testi, tek yönlü varyans analizi ve Bonferroni düzeltmesinden yararlanılmıştır. %95 güven düzeyinde sonuçlar yorumlanmıştır.

Bulgular

Katılımcıların 90'ı (%73,8) 18-35 yaş arası, 32'si (%26,2) 36-64 yaş arasındadır. Katılımcıların %63,9'u kadın, %58,2'si bekar. Katılımcılar eğitim durumuna göre irdelendiğinde ise; katılımcıların sırasıyla en yüksek lisans (%33,6), yüksek lisans (%27,9), doktora (%18,9), lise (%11,5) ve ilköğretim (%2,5) mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunu hekimler (%42,6) oluşturmaktadır. Sonrasında ise sırasıyla memur (%30,3) ve aynı oranda hemşire, tekniker, diğer (%9) çalışanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların neredeyse tamamını (%92,6) sürekli gündüz çalışan personel oluşturmaktadır.

Katılımcıların yarısından çoğu dahili birimlerde çalışanlardan (%59,0) oluşmakta, neredeyse tamamının (%95,1) kurumda çalışma yılı 1-5 yıl arasında, yarısını meslekte çalışma yılı 1-5 yıl arasında olan çalışanlar oluşturmaktadır (%49,2), neredeyse tamamı (%88,5) mesleğini isteyerek seçtiğini ve işinden memnun olduğunu ifade etmekte (%91,0), yarısından çoğu (%54,1) daha iyi bir teklifte işten ayrılmayı düşünmektedir (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Bazı Özellikler
Table 1. Some Characteristics of the Participants

| | n | % |
|-----------------------------------|-----|------|
| Yaş | | |
| 18-35 arası | 90 | 73,8 |
| 36-64 yaş arası | 32 | 26,2 |
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 78 | 63,9 |
| Erkek | 44 | 36,1 |
| Medeni Durum | | |
| Bekar | 71 | 58,2 |
| Evli | 51 | 41,8 |
| Eğitim Durumu | | |
| İlköğretim | 3 | 2,5 |
| Lise | 14 | 11,5 |
| Ön Lisans | 7 | 5,7 |
| Lisans | 41 | 33,6 |
| Yüksek Lisans | 34 | 27,9 |
| Doktora | 23 | 18,9 |
| Görev | | |
| Hekim | 52 | 42,6 |
| Hemşire | 11 | 9,0 |
| Memur | 37 | 30,3 |
| Tekniker | 11 | 9,0 |
| Diğer (Fizyoterapist, Diyetisyen) | 11 | 9,0 |
| Çalışma şekli | | |
| Sürekli gündüz | 113 | 92,6 |
| Sürekli gece | 2 | 1,6 |
| Vardiya | 7 | 5,7 |
| Çalışılan bölüm | | |
| Cerrahi birimler | 30 | 24,6 |
| Dahili birimler | 72 | 59,0 |
| Acil/yoğun bakım | 18 | 14,8 |
| Laboratuvar/Görüntüleme | 2 | 1,6 |
| Kurumda çalışma yılı | | |
| 1-5 yıl | 116 | 95,1 |
| 6-10 yıl | 3 | 2,5 |
| 11-15 yıl | 3 | 2,5 |

| Meslekte toplam çalışma yılı | | |
|-------------------------------------|-----|-------|
| 1-5 yıl | 60 | 49,2 |
| 6-10 yıl | 31 | 25,4 |
| 11-15 yıl | 17 | 13,9 |
| 15'ten fazla yıl | 14 | 11,5 |
| Mesleği isteyerek seçme | | |
| Evete | 108 | 88,5 |
| Hayır | 14 | 11,5 |
| İşinden memnurluk | | |
| Evete | 111 | 91,0 |
| Hayır | 11 | 9,0 |
| Daha iyi bir teklifte işten ayrılma | | |
| Evete | 66 | 54,1 |
| Hayır | 56 | 45,9 |
| Toplam | 122 | 100,0 |

Katılımcılar, duygusal emeğin alt boyutlarından Yüzeysel Rol Yapma boyutundan ortalama $1,85 \pm 0,98$, Derinden Rol Yapma boyutundan $2,75 \pm 1,30$, Doğal Duygular boyutundan $4,20 \pm 0,77$, genel olarak duygusal emek boyutundan $1,83 \pm 0,96$, ve işten ayrılma niyeti boyutundan $2,66 \pm 0,74$ almıştır (Tablo 2).

Tablo 2. Katılımcıların Ölçeklerden Aldıkları Puan
Table 2. Scores of the Participants from the Scales

| | Alt | Üst | Ortalama | Std. Sapma |
|-----------------------------|------|------|----------|------------|
| Yüzeysel rol yapma | 1,00 | 5,00 | 1,85 | 0,98 |
| Derinden rol yapma | 1,00 | 5,00 | 2,75 | 1,30 |
| Doğal duygular | 1,00 | 5,00 | 4,20 | 0,77 |
| Duygusal emek | 1,00 | 5,00 | 1,83 | 0,96 |
| İşten ayrılma niyeti | 1,00 | 5,00 | 2,66 | 0,74 |

Yaş açısından yüzeysel rol yapma ile duygusal emek arasında anlamlı farklılıklar vardır. 18-35 yaş arası olanlar, 36 ve üzeri yaş arası olanlara göre daha yüksek yüzeysel rol yapmaya ve duygusal emeğe sahiptirler.

Eğitim durumu açısından yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular ve duygusal emek arasında anlamlı farklılıklar vardır. İlköğretim ve ön lisans, lisans mezunları çalışanlar, yüksek lisans mezunu çalışanlara göre daha yüksek yüzeysel rol yapmaya sahiptir. Ayrıca lisans mezunu çalışanlar, doktora mezunu çalışanlara göre daha yüksek yüzeysel rol yapmaya sahiptir. İlköğretim, lise, ön lisans ve doktora mezunu çalışanlar, yüksek lisans mezunu çalışanlara göre daha yüksek derinden rol yapmaya sahiptir. Ek olarak lisans mezunu çalışanlar, doktora mezunu çalışanlara göre daha yüksek derinden rol yapmaya sahiptir. İlköğretim, lise, ön lisans ve lisans mezunu çalışanlar, yüksek lisans mezunu çalışanlara göre daha yüksek doğal duygulara sahiptir. Ayrıca lisans mezunu çalışanlar doktora mezunu çalışanlara göre daha yüksek doğal duygulara sahiptir. Duygusal emek açısından

ise; ilköğretim, lise, lisans ve doktora mezunu çalışanlar, yüksek lisans mezunu çalışanlardan daha yüksek duygusal emeğe sahiptir. Ayrıca ilköğretim ve lise mezunu çalışanlar, doktora mezunu çalışanlara göre de daha yüksek duygusal emeğe sahiptir.

Görev açısından yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular ve duygusal emekte anlamlı farklılıklar vardır. Hemşire, memur, tekniker ve diğer görevdekiler, hekime göre daha yüksek yüzeysel rol yapmaya sahiptirler. Hemşire, memur ve tekniker görevdekiler, hekim ve diğer görevdekilere göre daha yüksek derinden rol yapmaya sahiptirler. Hemşire, memur, tekniker, hekime göre daha yüksek doğal duygulara sahiptirler. Hemşire, memur ve tekniker aynı zamanda yine hekime göre daha yüksek duygusal emeğe sahiptir.

Çalışma şekline göre duygusal emek açısından anlamlı farklılık vardır. Vardiyalı çalışanların, sürekli gündüz ve sürekli gece çalışanlara göre daha yüksek duygusal emekleri vardır.

Meslekte çalışma yılı açısından yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular ve duygusal emek açısından anlamlı farklılıklar vardır. 1-5 yıl arası çalışanlar, daha fazla süreyle çalışanlara göre daha yüksek yüzeysel rol yapmaya sahiptirler. 1-5 yıl arası çalışanlar 6-15 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek derinden rol yapmaya sahiptirler. Ayrıca 15'ten fazla yıl çalışanlar 6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek derinden rol yapmaya sahiptirler. 1-5 yıl arası çalışanlar ve 15'ten fazla yıl çalışanlar, 6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek doğal duygulara sahiptirler. 1-5 yıl arası çalışanlar ayrıca 11-15 yıl arası çalışanlara göre de daha yüksek doğal duygulara sahiptirler. Duygusal emek açısından ise 1-5 yıl arası çalışanlar 5-16 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek puan almışlardır. Ayrıca 15'ten fazla yıl çalışanlar, 6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek duygusal emeğe sahiptirler.

Daha iyi bir teklifte işten ayrılma açısından doğal duygularda anlamlı farklılık bulunmuştur. Daha iyi bir teklif alınca işten ayrılacağını ifade edenler, ayrılmayacağını ifade edenlere göre daha yüksek doğal duygulara sahiptirler (Tablo 3). Bu durum, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin istenen düzeyde olmadığını ve büyük çoğunluğun işten ayrılma niyetinde olduğunu bir göstergesidir.

Tablo 3. Katılımcıların Özelliklerinin Duygusal Emeklerine Göre Kıyaslanması

Table 3. Comparison of the Characteristics of the Participants according to their Emotional Effort

| Özellikler | n | YRY | DRY | DD | DE |
|-----------------|----|--------------|--------------|--|--------------|
| | | Ort. ±Std.S. | Ort. ±Std.S. | Medyan (Q ₁ -Q ₃) | Ort. ±Std.S. |
| Yaş | | | | | |
| 18-35 yaş arası | 90 | 2,02±1,01 | 2,85±1,31 | 2,85 (2,02 - 3,23) | 2,75±0,77 |

| | | | | | |
|------------------------|----|--|---|--|--|
| 36-64 yaş arası | 32 | 1,4±0,74 | 2,47±1,24 | 2,38 (1,92 - 2,75) | 2,41±0,59 |
| Test p | | 3,683t 0,000* | 1,438t 0,153 | - 1,357 z 0,175 | 2,299t 0,023 * |
| Cinsiyet | | | | | |
| Kadın | 78 | 1,9±1,03 | 2,83±1,3 | 2,69 (2 - 3,15) | 2,71±0,79 |
| Erkek | 44 | 1,77±0,89 | 2,61±1,29 | 2,54 (1,92 - 2,98) | 2,58±0,65 |
| Test p | | 0,684t 0,495 | 0,911t 0,364 | - 0,917 z 0,359 | 0,909t 0,365 |
| Medeni Durum | | | | | |
| Bekar | 71 | 1,96±1,07 | 2,79±1,37 | 2,77 (1,92 - 3,23) | 2,71±0,81 |
| Evli | 51 | 1,7±0,83 | 2,7±1,2 | 2,62 (1,92 - 2,92) | 2,59±0,63 |
| Test p | | 1,541t 0,126 | 0,354t 0,724 | - 0,048 z 0,961 | 0,850t 0,397 |
| Eğitim Durumu | | | | | |
| İlköğretim | 3 | 2,67±1,61 | 3,75±1,15 | 3 (2,69 - .) | 3,46±1,08 |
| Lise | 14 | 2,24±1,17 | 3,11±1,35 | 2,85 (2,15 - 3,23) | 2,85±0,86 |
| Ön Lisans | 7 | 1,93±0,98 | 2,89±1,14 | 2,85 (2 - 3,08) | 2,66±0,61 |
| Lisans | 41 | 2,22±1,07 | 3,33±1,17 | 3 (2,54 - 3,37) | 2,97±0,82 |
| Yüksek Lisans | 34 | 1,29±0,56 | 1,88±0,99 | 2,04 (1,92 - 2,56) | 2,24±0,43 |
| Doktora | 23 | 1,66±0,68 | 2,65±1,3 | 2,62 (2 - 2,92) | 2,55±0,53 |
| Test p Post-hoc | | 5,161F 0,000* 1,2>5 4>5,6 | 6,501F 0,000* 1,2,3,4 6>5 4>6 | 24,15 2 χ² 0,000 * 1,2,3, 4>5 4>6 | 5,469 F 0,000 * 1,2,4, 6>5 1,2>6 |

| Görev | | | | | |
|-------------------------|-------------|---|---|--|--|
| Hekim | 5 2 | 1,37±0 ,6 | 2,2±1, 22 | 2,19 (1,92 - 2,77) | 2,33± 0,49 |
| Hemşire | 1 1 | 2,18±1 ,15 | 3,41±1 ,13 | 2,77 (2,54 - 3,31) | 2,93± 0,76 |
| Memur | 3 7 | 2,21±1 ,06 | 3,26±1 ,17 | 3,04 (2,54 - 3,37) | 2,98± 0,81 |
| Tekniker | 1 1 | 2,24±1 ,27 | 3,41±1 ,31 | 3,04 (2,17 - 3,44) | 2,88± 1,04 |
| Diğer | 1 1 | 2,21±0 ,85 | 2,36±1 ,03 | 2,77 (2,15 - 3) | 2,71± 0,56 |
| Test p Post-hoc | | 6,455 0,000* 2,3,4,5 >1 | 6,437 0,000* 2,3,4> 1,5 | 21,60 3 χ² 0,000 * 2,3,4 >1 | 5,675 0,000 * 2,3,4> 1 |
| Çalışma Şekli | | | | | |
| Sürekli gündüz | 1 1 3 | 1,83±0 ,93 | 2,73±1 ,28 | 2,62 (1,92 - 3,08) | 2,64± 0,7 |
| Sürekli gece | 2 | 1±0 | 1,25±0 ,35 | 1,85 (1,85 - 1,85) | 1,85± 0 |
| Vardiya | 7 | 2,52±1 ,59 | 3,5±1, 41 | 2,85 (2,62 - 4,69) | 3,22± 1,12 |
| Test p Post-hoc | | 2,488F 0,087 | 2,593F 0,079 | 5,665 χ² 0,059 | 3,404 F 0,037 * 3>1,2 |
| Çalıştığınız bölüm | | | | | |
| Cerrahi birimler | 3 0 | 1,78±0 ,94 | 2,71±1 ,21 | 2,62 (1,92 - 3,08) | 2,63± 0,67 |
| Dahili birimler | 7 2 | 1,78±0 ,96 | 2,69±1 ,41 | 2,54 (1,92 - 3) | 2,62± 0,79 |
| Acil/yoğun bakım | 1 8 | 2,32±1 ,08 | 3,03±1 | 2,88 (2,29 - 3,42) | 2,87± 0,68 |
| Laboratuvar/Görüntüleme | 2 | 1,33±0 ,47 | 3,13±0 ,18 | 2,5 (2,31 - .) | 2,5±0, 27 |
| Test p | | 1,786F 0,154 | 0,392F 0,759 | 2,409 χ² 0,492 | 0,568 F 0,637 |

| Kurumda çalışma yılı | | | | | |
|-------------------------|-------------|--|--|---|--|
| 1-5 yıl | 1 1 6 | 1,84±0 ,98 | 2,73±1 ,3 | 2,62 (1,92 - 3,08) | 2,65± 0,74 |
| 6-10 yıl | 3 | 1,83±0 ,93 | 2,83±1 ,42 | 3 (1,92 - .) | 2,72± 0,7 |
| 11-15 yıl | 3 | 2,44±1 ,26 | 3,25±1 ,25 | 3,08 (2 - .) | 2,87± 0,79 |
| Test p | | 0,553F 0,577 | 0,234F 0,791 | 0,870 χ² 0,647 | 0,135 F 0,874 |
| Meslekte çalışma yılı | | | | | |
| 1-5 yıl | 6 0 | 2,33±1 ,06 | 3,15±1 ,24 | 3 (2,54 - 3,31) | 2,96± 0,82 |
| 6-10 yıl | 3 1 | 1,24±0 ,41 | 2,03±1 ,2 | 1,92 (1,92 - 2,69) | 2,24± 0,45 |
| 11-15 yıl | 1 7 | 1,42±0 ,67 | 2,34±1 ,16 | 2,38 (1,92 - 2,73) | 2,38± 0,46 |
| 15'ten fazla yıl | 1 4 | 1,71±0 ,83 | 3,17±1 ,15 | 2,77 (2,27 - 3,04) | 2,7±0, 57 |
| Test p Post-hoc | | 12,867 F 0,000* 1>2,3, 4 | 6,978F 0,000* 1>2,3 4>2 | 25,41 8χ² 0,000 * 4,1>2 1>3 | 8,962 F 0,000 * 1>2,3 4>2 |
| Mesleği isteyerek seçme | | | | | |
| Evet | 1 0 8 | 1,81±0 ,95 | 2,72±1 ,29 | 2,65 (1,92 - 3,02) | 2,63± 0,72 |
| Hayır | 1 4 | 2,21±1 ,18 | 2,98±1 ,34 | 2,81 (2,06 - 3,6) | 2,88± 0,88 |
| Test p | | - 1,467t 0,145 | -0,711t 0,478 | - 1,027 z 0,304 | - 1,180t 0,240 |
| İşinden memnunluk | | | | | |
| Evet | 1 1 1 | 1,86±0 ,96 | 2,75±1 ,33 | 2,69 (1,92 - 3,08) | 2,66± 0,73 |
| Hayır | 1 1 | 1,77±1 ,24 | 2,78±0 ,83 | 2,38 (2,12 - 3,37) | 2,69± 0,81 |
| Test p | | 0,286t 0,775 | -0,094t 0,927 | - 0,194 z 0,847 | - 0,140t 0,889 |

| Daha iyi bir teklifte işten ayrılma | | | | | |
|-------------------------------------|----|-------------|-------------|---|-------------|
| Evet | 66 | 1,98±1 | 2,86±1,23 | 2,69 (2,15 - 3,25) | 2,73±0,77 |
| Hayır | 56 | 1,71±0,95 | 2,62±1,37 | 2,54 (1,92 - 3,02) | 2,58±0,69 |
| Test p | | 1,548t0,124 | 1,022t0,309 | - 2,788 z 0,005 * | 1,091t0,278 |

YRY: Yüzeysel rol yapma; DRY: Derinden Rol Yapma; DD: Doğal Duygular; DE: Duygusal Emek; t: bağımsız örneklem t testi istatistik değeri; z: Mann Whitney U testi istatistik değeri; F: tek yönlü varyans analizi istatistik değeri; χ^2 : Kruskal Wallis H testi ki kare istatistik değeri

Eğitim durumlarına göre işten ayrılma niyetleri açısından anlamlı farklılık vardır. İlköğretim, ön lisans, lisans ve doktora mezunu olanlar, yüksek lisans mezunlarına göre daha yüksek işten ayrılma niyeti içerisindedirler.

Göreve göre işten ayrılma niyetleri açısından anlamlı farklılık vardır. Hemşire, memur, tekniker ve diğer personel, hekimlere göre daha yüksek işten ayrılma niyetine sahiptirler. Ayrıca hemşire de teknikere göre daha yüksek işten ayrılma niyetine sahiptir.

Çalışma şekli açısından işten ayrılma niyetlerinde anlamlı farklılık vardır. Vardiyalı çalışanlar sürekli gündüz çalışanlara göre daha yüksek işten ayrılma niyetine sahiptirler.

Meslekte toplam çalışma yılına göre işten ayrılma niyetlerinde anlamlı farklılık vardır. 1-5 yıl arası çalışanlar ve 15 yıldan fazla çalışanlar 6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek işten ayrılma niyetine sahiptirler. 15 yıldan fazla çalışanlar en yüksek işten ayrılma niyetine sahip olan gruptur (Tablo 4).

Tablo 4. Katılımcıların Bazı Özelliklerine Göre İşten Ayrılma Niyetlerinin Kıyaslanması

Table 4. Comparison of Participants' Intentions to Quit According to Some Characteristics

| | n | Ort. ±Std. S. | t/F | P | Anlamlılık |
|---------------------|----|---------------|-------|-------|------------|
| Yaş | | | | | |
| 18-35 arası | 90 | 1,88±0,90 | 0,930 | 0,354 | |
| 36-64 yaş arası | 32 | 1,70±1,11 | | | |
| Cinsiyet | | | | | |
| Kadın | 78 | 1,94±1,02 | 1,583 | 0,116 | |
| Erkek | 44 | 1,65±0,82 | | | |
| Medeni Durum | | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------|-----|-----------|--------|--------|-----------|
| Bekar | 71 | 1,83±0,93 | -0,032 | 0,975 | |
| Evli | 51 | 1,84±0,14 | | | |
| Eğitim Durumu | | | | | |
| İlköğretim | 3 | 3±1,86 | 3,150 | 0,011* | 1,3,4,6>5 |
| Lise | 14 | 1,95±0,85 | | | |
| Ön Lisans | 7 | 2,33±0,96 | | | |
| Lisans | 41 | 1,94±0,96 | | | |
| Yüksek Lisans | 34 | 1,39±0,74 | | | |
| Doktora | 23 | 1,91±0,98 | | | |
| Görev | | | | | |
| Hekim | 52 | 1,57±0,89 | 2,978 | 0,022* | 2,3,4>1>5 |
| Hemşire | 11 | 2,3±1,28 | | | |
| Memur | 37 | 2,05±0,89 | | | |
| Tekniker | 11 | 2,18±1,13 | | | |
| Diğer (Fizyoterapist, Diyetisyen) | 11 | 1,52±0,48 | | | |
| Çalışma şekli | | | | | |
| Sürekli gündüz | 113 | 1,74±0,85 | 9,856 | 0,000* | 3>1 |
| Sürekli gece | 2 | 2,00±1,41 | | | |
| Vardiya | 7 | 3,29±1,45 | | | |
| Çalıştığınız bölüm | | | | | |
| Cerrahi birimler | 30 | 2,04±1,18 | 1,721 | 0,166 | |
| Dahili birimler | 72 | 1,67±0,88 | | | |
| Acil/yoğun bakım | 18 | 2,09±0,81 | | | |
| Laboratuvar/Görün tülleme | 2 | 2,17±0,24 | | | |
| Kurumda çalışma yılı | | | | | |
| 1-5 yıl | 116 | 1,81±0,95 | 1,541 | 0,218 | |
| 6-10 yıl | 3 | 1,67±0,88 | | | |
| 11-15 yıl | 3 | 2,78±1,07 | | | |
| Meslekte toplam çalışma yılı | | | | | |
| 1-5 yıl | 60 | 2,05±0,96 | 7,547 | 0,000* | 1,4>2 |
| 6-10 yıl | 31 | 1,24±0,47 | | | |

| | | | | | |
|--|-----|-----------|-------|--------|-----|
| 11-15 yıl | 17 | 1,73±1,01 | | | |
| 15'ten fazla yıl | 14 | 2,36±1,11 | | | |
| Mesleği isteyerek seçme | | | | | |
| Evet | 108 | 1,78±0,94 | -189 | 0,060 | |
| Hayır | 14 | 2,29±1,03 | 7 | | |
| İşinden memnurluk | | | | | |
| Evet | 111 | 1,79±0,92 | -1,7 | 0,088 | |
| Hayır | 11 | 2,30±1,22 | 18 | | |
| Daha iyi bir teklifte işten ayrılma | | | | | |
| Evet | 66 | 2,24±1,05 | 6,051 | 0,000* | 1>2 |
| Hayır | 56 | 1,35±0,52 | | | |

Derinden rol yapma ile yüzeysel rol yapma arasında orta düzeyli pozitif yönlü ilişki vardır. Doğal duygular ile yüzeysel rol yapma arasında orta düzeyli negatif yönlü ilişki vardır. Derinden rol yapma ile doğal duygular arasında zayıf düzeyli negatif yönlü ilişki vardır. Duygusal emek ile yüzeysel rol yapma arasında yüksek düzeyli pozitif yönlü ilişki vardır. Derinden rol yapma ile duygusal emek arasında yüksek düzeyli pozitif yönlü ilişki vardır.

İşten ayrılma niyeti ile doğal duygular arasında orta düzeyli negatif yönlü ilişki vardır. İşten ayrılma niyeti ile yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve duygusal emek arasında anlamlı ilişki yoktur (Tablo 5).

Tablo 5. Boyutların Korelasyon Değerleri

Table 5. Correlation Values of Dimensions

| | Derinden Rol Yapma | | Doğal Duygular | | Duygusal Emek | | İşten Ayrılma Niyeti | |
|---------------------------|--------------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| | r | p | r | p | r | p | r | p |
| Yüzeysel Rol Yapma | 0,602p | 0,000* | -0,373s | 0,000* | 0,874p | 0,000* | 0,167p | 0,066 |
| Derinden Rol Yapma | - | - | -0,253s | 0,005* | 0,862p | 0,000* | 0,175p | 0,054 |
| Doğal Duygular | | | - | - | -0,164s | 0,073 | 0,423s | 0,000* |
| Duygusal | | | | | - | - | 0,127p | 0,168 |

| Emek | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|---|---|
| İşten Ayrılma Niyeti | | | | | | | - | - |

p:pearson korelasyonu; sp:spearman korelasyonu kat sayısı; *:p<0,05

Sonuç ve Tartışma

Duygusal emek ölçeğinin kullanıldığı ve sağlık çalışanlarıyla yapılan bir çalışmada boyutların ortalama değerleri en düşükten en yükseğe göre sıralandığında yüzeysel rol yapma, doğal duygular, derinden rol yapma olarak tespit edilmiştir (Üstün, 2017). 2021 yılında yeni mezun hemşirelerle yapılan bir çalışma, hemşire-hekim iş birliğine yönelik tutumların iyileştirilmesinin mesleki bağlılığı arttırdığını ve işten ayrılma niyetini azalttığını göstermiştir (Tarhan vd., 2021). 667 sağlık çalışanı ile yapılan başka bir çalışmada bu çalışmadan farklı olarak doğal duyguların işten ayrılma niyetini "yüzeysel rol yapmanın, doğal duyguların işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkilediği ve yüzeysel rol yapmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolünün bulunduğu" ortaya konmuştur (Çelik ve Yıldız, 2016). 2016'da sağlık çalışanlarıyla yapılan diğer bir çalışmada, bu çalışmaya benzer şekilde "çalışanların işten ayrılma niyetleri; çalışanların yaş, görev türü, mesleki deneyim ve eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Çınar vd., 2016). Sağlık çalışanlarıyla yapılan diğer bir çalışmada "algılanan örgütsel destek ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde negatif yönde anlamlı etkilerinin olduğu görülmüştür." (Çankaya, 2020). Bu sonuç da yine pozitif örgüt ikliminin işten ayrılma niyeti üzerindeki negatif etkisini göstermektedir. Sağlık sektörü dışında farklı bir hizmet sektörü olan turizm sektöründe 112 otel çalışanı üzerinde yapılan bir çalışmada ise duygusal emeğin iki boyutu incelenmiş, sonuç olarak "yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilirken, derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki olmadığı tespit edilmiştir (Yürür ve Ünlü, 2011). 464 hemşire ile yapılan diğer bir çalışmada tükenmişliğin iki alt boyutunun işten ayrılma ile pozitif, bir boyutunun ise negatif etkiye sahip olduğu görülmüştür (Köroğlu ve Bahar, 2021). 206 sağlık personeli ile yapılan bir çalışmada iş stresinin işten ayrılma niyetini arttırdığı görülmektedir (Erdilek Karabay, 2015). 2015'de 245 hemşire ile yapılan bir çalışmada "algılanan örgütsel desteğin iş tatminini artırıcı ve işten ayrılma niyetini azaltıcı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir." (Anafarta, 2015a). 2015'de aynı yazarın diğer çalışmasında ise "İş doyumunun, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki de önemli ölçüde aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir" (Anafarta, 2015b).

Ülkemizde yetersiz olan sağlık personeli sayısının kurum tarafından kaybedilen sağlık çalışanına dönüşmesi

istenen bir durum değildir. Kamu hastaneleri ve özel hastanelerle birlikte aile sağlığı merkezi, poliklinikler gibi diğer sağlık kurumlarının sayısındaki artışla birlikte daha fazla seçeneği olan sağlık çalışanları, kurumlarında yaşadığı sorunlar nedeniyle işten ayrılma niyetinde olabilmektedir. Kalite ve hasta odaklı yaklaşımla sağlık kurumları arasında rekabetin arttığı günümüzde; çalışanlar kurumsal birer varlık olarak düşünülmektedir. Bu anlamda kurumlarda nitelikli elemanları kaybetmeme konusu daha da önemli hale gelmiştir (Çankaya, 2020). Birçok sağlık kurumu da bu durumun önüne geçmek için birtakım çalışmalar yapmaktadır. Bu çalışmalara işten ayrılmaların kaynağını öğrenmek ve işten ayrılma durumlarını engellemek de dahildir. Yapılan araştırmalar incelendiğinde “kurumdan kariyer beklentisi, örgütsel bağlılık, iş tatmini, ücret beklentisi, adalet algısı, mesleki özerkliğin verilmesi” gibi faktörlerin başı çektiği görülmektedir. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile karşılaştırılan özelliklerde hekimlerde çalışma yılı ve hekimin yaşı da önemli bir kriterdir. Yapılan çalışmalar yaş ilerledikçe işten ayrılma niyetinin azaldığını göstermektedir (Coşkun, 2020). Hemşireler üzerinde yapılan araştırmalar ise bu nedenlere ek olarak maddi ve manevi imkanların yetersizliği, yönetici desteğinin eksikliği, hasta ve hasta yakınlarından görebilecekleri şiddetten bahsetmek mümkündür. Sağlık çalışanlarının işten ayrılmaları hatta bu niyette olmaları bile performanslarının düşmesine, örgütsel bağlılıklarının azalmasına ve kuruma verimsizlik ve maliyet artışı olarak yansımaya neden olmaktadır (Aşkın, 2014). Bu nedenle sağlık kurumlarının işten ayrılma ve işten ayrılma niyetini azaltacak yönde çalışmalar yapması gerekmektedir. Çalışma ile sağlık kurumları yöneticilerinde duygusal emek ve işten ayrılma niyetine dair farkındalık oluşturarak, sağlık çalışanlarının daha pozitif bir örgüt ikliminde çalışmalarını ve işten ayrılmalarını azaltılması yönündeki faaliyetlerin önemi vurgulanmaya çalışılmaktadır. Kurum yöneticilerinin, yönetim felsefesi ve stratejilerinde söz konusu iki kavramı göz ardı etmemeleri gerekmektedir.

Çalışma İstanbul'da bir vakıf üniversitesinde 135 sağlık çalışanı üzerinde kesitsel türde gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonuçlarının farklı sağlık kurumlarında ve farklı sektörlerde yapılacak çalışmalara ışık tutması beklenmektedir.

Kaynaklar

- Anafarta N. 2015a. Algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: iş tatmininin aracılık rolü, İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, 26(79): 112-130.
- Anafarta, N. 2015b. Job satisfaction as a mediator between emotional labor and the intention to quit. International Journal of Business and Social Science, 6(2).
- Ashforth B.E, Humphrey R.H. 1993. Emotional labor in service roles: the influence of identity, Academy of Management Review, 18(1): 88-115.
- Aşkın H. 2014. Mesleğe adanmışlık, örgütsel sadakat ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep, Türkiye.

- Basım H. N, Beğenirbaş M. 2012. Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19(1), 77-90.
- Bektaş U, Çetin M. 2020. Pandemi sürecince sağlık çalışanlarında iş tutkusu, duygusal emek ve iş aile zenginleşmesi ilişkisinin incelenmesi. Turkish Studies, 15(6), 189-204. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44449>.
- Cammann C, Fichman M, Jenkins G.D, Klesh J.R.1983. Assessing the attitudes and perceptions of organizational members. In Seashore, S.E., Lawler, E.E, Mirvis, P.H. and Cammann, C. (Eds). Assessing organizational change: A guide to methods, measures, and practices (pp. 71-138). New York: John Wiley and Sons.
- Coşkun D.2020. Hemşirelerin örgütsel stres düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon, Türkiye.
- Çankaya, M. 2020. Sağlık çalışanlarında algılanan örgütsel destek ve psikolojik iyi oluşun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 7(8), 79-98.
- Çelik M, Yıldız, B. 2016. Duygusal emek düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü. Journal of International Social Research, 9(45), DOI: 10.17719/jisr.20164520651.
- Çınar F, Şengül H, Genç Koyucu, R. 2016. Hastane çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, The Journal of International Social Research, 9(44): 1039-1046.
- Diefendorff J.M, Croyle M.H, R.H. Grosserand. 2005. The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, Journal of Vocational Behavior, 66, 339-357.
- Doğan A, Sığı Ü. 2017. Duygusal emek: hemşireler üzerine bir çalışma. İş ve İnsan Dergisi, 4(2), 113-126. doi: 10.18394/iid.342620.
- Erdilek Karabay, M. 2015. Sağlık personelinin iş stresi, iş-aile çatışması ve iş-aile-hayat tatminlerine yönelik algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. Yönetim Bilimleri Dergisi. 13(26):113-134.
- Erdirencelebi M, Karataş C.G. 2019. Örgütsel adaletin işe adanmışlık ile işten ayrılma niyeti üzerine etkisi, BMİJ, 7(4):1825-1849doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v7i4.1225>
- Hochschild A.R.1983. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley: University of California Press.
- Kıyat G. B. D, Özgüleş B, Günaydın, S. C. 2018. Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: sağlık çalışanları örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 21(3), 473-494.
- Koçak O, Gürsoy G.M. 2018. Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 7(17), 161-181. DOI: 10.31199/hakisderg.372622.
- Köroğlu Ö, Bahar E. 2021. Sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisi, İşletme Araştırmaları Dergisi, 13 (4), 3453-34.
- Köse S, Oral L, Türesin H. 2011. Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. İşletme Fakültesi Dergisi, 12(2):165-185.
- 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.
- Mimaroglu H. 2008. Psikolojik sözleşmenin personelin tutum ve davranışlarına etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi.

- Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, Türkiye.
- Morris J.A, Feldman D.C. 1996. The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, Vol.21 (4), pp.986-1010.
- OECD, 2023. Doctors (indicator). doi: 10.1787/4355e1ec-en [Erişim: 30 Mart 2023].
- Oral L, Köse S. 2011. Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Sağlık Bakanlığı 2020 Sağlık İstatistikleri Yıllığı, <https://dosyasb.saglik.gov.tr/Eklenti/43399,siy2020-tur-26052022pdf.pdf?0> Erişim: 12.02.2023.
- Sağlık Bakanlığı, 2021. Sağlık İstatistikleri Yıllığı, [45316,siy2021-turkcepdf.pdf\(saglik.gov.tr\)](45316,siy2021-turkcepdf.pdf(saglik.gov.tr)) [Erişim: 12.02.2023]
- Şenel G, Aydoğan E. 2019. Etik liderliğin duygusal emek üzerine etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 286-309.
- Tarhan M, Doğan P, Kürklü, A. 2022. Nurse-physician collaboration, intention to leave job, and professional commitment among new graduate nurses. In *Nursing Forum*, 57(2): 252-259. DOI: 10.1111/nuf.12672.
- Üstün F. 2017. Örgütsel adalet algısının duygusal emek üzerine etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(4), 801-818. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44449>
- 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.
- Yürür S, Ünlü A. G. O. 2011. Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2). DOI: 10.4026/1303-2860.2010.0174.x.