

İş stresi ile duygusal emek ilişkisi: Özel hastane çalışanları üzerine bir araştırma*

The relationship between work stress and emotional labor: A study on private hospital employees

Nilay Gemlik¹, Hazal Tunç²

¹ Prof.Dr. Marmara Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul/ Türkiye ngemlik@marmara.edu.tr, 0000-0001-5319-4070

² Marmara Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul/ Türkiye hazall_ozcelebi@hotmail.com, 0000-0003-0533-5646

*Bu çalışma, 30 Nisan-03 Mayıs 2023 tarihlerinde Antalya'da düzenlenen Uluslararası Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Hasta Güvenliği Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

Öz

Bu çalışmada iş stresi ile duygusal emek ilişkilerinin ve seviyelerinin hastane çalışanlarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi amaçlanmıştır. Tanımlayıcı ve kesitsel nitelikteki çalışma, Haziran – Temmuz 2022 arasında yürütülmüştür. Çalışmanın evrenini Türkiye'deki 143 yataklı özel bir hastanenin 350 çalışanı oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen toplam 275 özel hastane çalışanı meydana getirmektedir. Çalışmada veri toplamak üzere hazırlanan anket formunda demografik özelliklere ilişkin soruların yanı sıra İş Stresi Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği yer almaktadır. İş stresinin yüzeysel davranış ($r=.359$; $p=0,000$) ve derinlemesine davranış ($r=.170$; $p=0,005$) ile pozitif, doğal/samimi davranış ($r=-.182$; $p=0,002$) ile negatif ve anlamlı ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında, katılımcıların iş stresi ve duygusal emek seviyelerinde cinsiyetlerine, yaşlarına, görevlerine, kıdemlerine ve çalışma durumlarına göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. İş stresi yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış artırmakta, doğal/samimi davranışı ise azaltmaktadır. Bunun yanında iş stresi ve duygusal emek seviyesi cinsiyet, yaş, görev ve kıdeme göre farklılıklar göstermektedir. Hastanelerde iş stresini ve duygusal emeğin boyutlarından olan yüzeysel ve derinden rol yapmayı azaltacak tedbirlerin alınmasının uygun olacağı anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler:

Stres, İş Stresi, Duygusal Emek, Hastane Çalışanları

ABSTRACT

In this study, it was aimed to examine whether the relationships and levels of work stress and emotional labor differ according to the demographic characteristics of hospital employees. The descriptive and cross-sectional study was conducted between June and July 2022. The universe of the study consists of 350 employees of a private hospital with 143 beds in Turkey. The sample of the study consists of 275 private hospital employees selected by convenience sampling method. In the survey form prepared to collect data in the study, there are Job Stress Scale and Emotional Labor Scale as well as questions about demographic characteristics. Work stress was positively and significantly associated with surface behavior ($r=.359$; $p=0.000$) and deep behavior ($r=.170$; $p=0.005$), and negatively and significantly with natural/sincere behavior ($r=-.182$; $p=0.002$). In addition, significant differences were found in the work stress and emotional labor levels of the participants according to their gender, age, duties, seniority and working status. Work stress increases surface behavior and deep behavior, while it decreases natural/sincere behavior. In addition, the level of work stress and emotional labor varies according to gender, age, duty and seniority. It is evaluated that it would be appropriate to take measures to reduce work stress and superficial and deep acting, which is one of the dimensions of emotional labor, in hospitals.

Key Words:

Stress, Job Stress, Emotional Labor, Hospital Employees

Corresponding Author/Sorumlu Yazar:

Prof.Dr. Hatice Nilay GEMLIK Marmara Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul/ Türkiye ngemlik@marmara.edu.tr, 0000-0001-5319-4070

DOI:

10.5281/zenodo.8244916

Received Date/Gönderme Tarihi:

25.06.2023

Accepted Date/Kabul Tarihi:

29.07.2023

Published Online/Yayımlanma Tarihi:

31.07.2023

1.GİRİŞ

Hastaneler yapılan işlerin niteliği ve insanlar arası yoğun ilişkiler nedeniyle stres yüklü ortamlardır. Hastanelerde hafif hastalıklar kadar kaza, ani ve hayati gibi zor durumlara da hızlı bir şekilde cevap verilmektedir. Bu hizmetlerin özünde insan hayatının devamlılığı yatar ve hizmeti veren çalışanlara da insan hayatının devamının sağlanması için önemli bir sorumluluk yükler. Bu sorumluluğun ağırlığı çalışanlarda gerginlik ve stres yaratır (Çevik vd., 2016).

Stres bir uyarıcı, bir tepki ya da ikisinin karşılıklı etkileşimini neticesinde, birey ve çevresiyle yaşadığı çeşitli anlaşmazlıklar olarak tanımlanmakta iken; iş stresi ise, organizasyonda görev alanların bedensel ve ruhsal sağlıklarının kendilerini iyi hissetmeleri üzerindeki etkisi olarak adlandırılmaktadır (Ülbeği, 2016). Stresin iş yerlerinde kendisini göstermeye başlamasıyla birlikte iş stresinin, bireylerin kişisel yetersizlikleri, fiziksel ve ruhsal olarak bireyde tedirginlik yaşamasına neden olan durum olarak ifade edilmiştir. Çalışanlar günlerinin büyük kısmını iş ortamında geçirmekte ve bu zaman içerisinde sorumluluk ve görevlerini hatasız veya optimum düzeyde gerçekleştirmeleri beklenmektedir. Bu durum da çalışan ile çevresi arasındaki etkileşimler iş hayatında çeşitli sorunlara yol açabilmektedir. Bu sorunlar çağdaş zamanın hastalığı olarak lanse edilen iş stresi kavramını ortaya çıkarmıştır (Robbins vd., 2013).

İş stresi, iş ortamındaki fiziksel ve psikolojik zorlukların çalışanların sağlığını ve performansını olumsuz etkileyen bir durumdur. Sağlık çalışanları iş stresiyle karşı karşıya kalmakta bu durum da tükenmişliğe ve iş tatminsizliğine yol açmaktadır.

İş yaşamında stres seviyesindeki artış, verimliliğin azalmasına, çalışanların işe gitme isteğinin azalmasına, sağlık sigortalarının fazla kullanımına, çalışanların devir oranındaki artışına neden olabilmektedir (Sığı ve Gürbüz, 2014).

Hastane çalışanları, stres altında çalışırken, sağlık problemi olan dolayısıyla da yoğun stres altında olan hasta ve hasta yakınları ile karşılaşmaktadırlar. Bu durumun, hastane çalışanları açısından duygusal emeği kaçınılmaz hale getirdiği düşünülmektedir. Duygusal emek kaçınılmaz hale geldiğinden ekstra çaba harcanmakta ve bu iş stresini arttırmaktadır. Bu yüzden hastanelerin çalışanları için gerekli önlemleri almasında yarar vardır.

Duygusal emek konusunda örgütlerin beklentisi, hizmet sunulan kişilerde arzulanan duygu algısının, çalışanlar tarafından doğal şekilde oluşturulmasıdır. Bu yönüyle, bir anlamda da izlenim yönetimi olarak da görülebilecek duygusal emek çalışanlarla, hizmet sunulanlar arasında bir oyunda sergilenmesi gereken rolün gereklerinin çalışanlarca yerine getirilmesi, bazı duyguların gösterilmesinin yanı sıra bazılarının ise gizlenmesi anlamını taşımaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011).

Literatürde duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal/samimi davranış olarak üç boyutta incelendiği görülmektedir (Özgüleş ve Arslanoğlu, 2020). Yüzeysel rol yapma davranışı, etkiyi gizleyerek veya başka bir duygu hissetmiş gibi davranarak birinin içsel duygularını gizlemesini içermektedir. Bir çalışanın örgütün kendisinden beklediği fakat gerçek duygusuna benzemeyen duygularını dışsal görünümünde değişiklik yaparak sergileme çabası olarak ifade edilmektedir (Onay, 2011). Örneğin çalışan bir kişinin öfkeli bir hasta yakınına karşı sinir ve öfke hissetmesine rağmen işinin gereği olarak güler yüzlü davranması yüzeysel davranış örneğidir. Derinlemesine davranışta ise çalışanlar gösterim kurallarına uyum sağlayabilmek için sergilemek istediği duyguyu gerçekten hissetmeye çaba gösterirler (Kozak-Akoğlan ve Güçlü, 2008). Örneğin hastanede hasta danışmanı olarak çalışan bir

personelin nezaketsiz bir hasta yakınına bu davranışında ısrarcı olması üzerine sinirlenmesi, fakat bu tavrı sergileyen kişinin çocuğunun hasta olduğunu ve bu nedenle sabırsız olduğunu düşünerek onu anlamaya çalışması ve çocuğunun tedavisi için yönlendirme konusunda yardımcı olması derinden rol yapma davranışdır. Belli bir gayret sarf etme sonucu ortaya koyulan yüzeysel ve derinlemesine davranış biçimlerinin yanında, bir gayret göstermeksizin veya diğerlerine kıyasla daha az çaba göstererek gerçekleştirilen, belli bir hassasiyet sonucu oluşan davranışlar “doğal/samimi davranış” olarak ifade edilmektedir (Yeşil ve Mavi, 2018).

Sağlıklı hizmet sunabilmek için, çalışanların da sağlıklı olmaları gerekir. İnsanlar streslerini ve hissettikleri duyguları çevresindekilere yansıtırlar. Stres ve duygusal emeğin olumsuz sonuçları göz önüne alındığında, hastane çalışanlarının kaliteli hizmet sunabilmek için orta seviyede stres altında ve orta seviyede duygusal emek sarf etmek durumunda kalmaları gerekir.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, iş stresi ile duygusal emek ilişkileri ve seviyelerinin hastane çalışanlarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesidir.

2.2. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışma kapsamında geliştirilen araştırma hipotezleri aşağıda sunulmuştur.

H1: İş stresi ile yüzeysel davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: İş stresi ile derinden davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: İş stresi ile doğal/samimi davranış arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

2.3. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Çalışmanın evrenini Türkiye'deki 143 yataklı özel bir hastanenin 350 çalışanı oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen toplam 275 özel hastane çalışanı oluşturmaktadır. Bu çerçevede evrenin %78,5'ine ulaşılmıştır. Katılımcılar araştırmaya gönüllülük esasına dayalı olarak katılım göstermiştir.

2.4. Verilerin Toplanması ve Veri Araçları

Araştırmada veri toplamak maksadıyla anket tekniği kullanılmıştır. Söz konusu anket çalışması Haziran-Temmuz 2022 tarihlerinde yüz yüze olarak uygulanmıştır. Katılımcılar, anket formu sunulmadan önce araştırmanın amacı hakkında bilgilendirilmiş ve katılımın gönüllülük esasına dayalı olduğu hatırlatılmıştır. Bunun yanında kimliklerinin ve cevaplarının gizli tutulacağı, çalışmayı istedikleri zaman bırakabilecekleri, cevaplarının yalnızca bilimsel amaçla kullanılacağı hususları belirtilmiş ve katılımcılardan onay formu alınmıştır. Araştırmada veri toplamak maksadıyla hazırlanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde araştırmacı tarafından hazırlanan Demografik Bilgi Formu, ikinci bölümünde İş Stresi Ölçeği, üçüncü bölümünde ise Duygusal Emek Ölçeği yer almaktadır. Araştırmada kullanılacak ölçekler için gerekli izinler alınmıştır.

2.5. Araştırmanın Etik Boyutu

Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Etik Kurulunun 21.03.2022-37 sayılı Bilimsel Araştırma izni alınmıştır.

2.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın örnekleme önemli bir sınırlılık oluşturmaktadır. Farklı bir örneklemeden elde edilecek verilerle gerçekleştirilecek başka bir çalışmada farklı sonuçlara ulaşılabileceği dikkate alınmalıdır. Başka bir sınırlılık ise araştırma verilerinin tek bir zaman diliminde toplanarak kesitsel olarak yürütülmesidir. Değişkenler arasındaki zamana bağlı ilişki değişimlerini de kapsayabilecek boylamsal bir çalışma ile daha açıklayıcı ve/veya farklı sonuçlara ulaşılabilecektir. Araştırmada öz bildirim dayalı ölçeklerin kullanılması ise bir diğer sınırlılıktır. Ölçeklerde yer alan maddeleri bizzat katılımcının kendisinin cevaplaması yanıtların beğenilme, yanlılık vb. gibi faktörlerden etkilenme ihtimalini doğurmaktadır.

2.7. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Verilerin analizinde PSPP 0.94 yazılımı kullanılmıştır. Araştırma kapsamındaki ölçeklerin alt boyut bazında skorları hesaplanarak araştırmanın değişkenleri oluşturulmuştur.

3. BULGULAR

3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans analizi sonuçları Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Demografik İstatistikler

Değişken	Kategori	n	%
Cinsiyet	Kadın	200	72,7
	Erkek	75	27,3
Yaş	25 ve altı	63	22,9
	26-30 arası	83	30,2
	31-35 arası	61	22,2
	36-40 arası	35	12,7
	41 ve üzeri	33	12,0
Medeni durum	Bekâr	119	43,3
	Evli	156	56,7
Görev	Tıbbi Kadro	113	41,1
	İdari kadro	162	58,9
Mesleki kıdem	5 yıl ve altı	110	40,0
	6-10 yıl	69	25,1
	11-15 yıl	45	16,4
	16-20 yıl	27	9,8
	21 yıl ve üzeri	24	8,7
Çalışma şekli	Sürekli gündüz mesai	189	68,7
	Vardiya usulü	86	31,3

Tablo 1’de katılımcıların çoğunlukla kadın (n=200; %72,7), 26-30 yaş arası (n=83; %30,2), evli (n=156; %56,7), idari kadroda görev yapan (n=162; %58,9), 5 yıl ve altı mesleki kıdemi olan (n=110; %40,0), sürekli gündüz mesai şeklinde çalışan (n=189; %68,7) ve vardiya usulü görev yapan (n=86; %31,3) çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

3.2. Güvenilirlik Analizi

İş stresi ölçeği ve duygusal emek ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alpha
İş Stresi	7	,816
Yüzeysel Davranış	6	,905
Derinlemesine Davranış	4	,886
Doğal/Samimi Davranış	3	,810

Tablo 2’de ölçeklerin tamamının Cronbach alpha güvenilirlik katsayısının 0,70’in üzerinde olduğu görüldüğünden ölçeklerin güvenilir oldukları (Gürbüz ve Şahin, 2016) belirlenmiştir.

3.3. Normal Dağılım Analizi

İş stresi ölçeği ve duygusal emek ölçeğine ilişkin normal dağılım analizi sonuçları Tablo 3’de sunulmuştur.

Tablo 3. Normal Dağılım Analizi Sonuçları

Ölçek	Çarpıklık	Basıklık
İş Stresi	-,249	-,476
Yüzeysel Davranış	,300	-1,097
Derinlemesine Davranış	-,472	-,625
Doğal/Samimi Davranış	-,935	,908

Tablo 3’de ölçeklerin tamamının çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında olduğu görüldüğünden ölçekler normal dağılıma uydukları (Kalaycı, 2016) belirlenmiştir. Bu nedenle çalışmanın devamında parametrik analiz yöntemlerinin kullanılmasına karar verilmiştir.

3.4. Tanımlayıcı İstatistiksel Analiz

İş stresi ölçeği ve duygusal emek ölçeğine ilişkin tanımlayıcı istatistiksel analiz sonuçları Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4. Tanımlayıcı İstatistiksel Analiz Sonuçları

Ölçek	Ortalama	ss	Seviye
İş Stresi	3,25	,90	Orta
Yüzeysel Davranış	2,46	1,11	Düşük
Derinlemesine Davranış	3,12	1,12	Orta
Doğal/Samimi Davranış	3,99	,87	Yüksek

Tablo 4'de katılımcıların iş stresi düzeylerinin orta seviyede olduğu ($\bar{x}=3,25$; $ss=0,90$) görülmektedir. Duygusal emek boyutları açısından ise katılımcıların yüzeysel davranış seviyelerinin düşük ($\bar{x}=2,46$; $ss=1,11$), derinlemesine davranış seviyelerinin orta ($\bar{x}=3,12$; $ss=1,12$), doğal/samimi davranış seviyelerinin ise yüksek ($\bar{x}=3,99$; $ss=0,87$) olduğu belirlenmiştir.

3.5. Korelasyon Analizi

Çalışmanın ilk üç hipotezi aşağıda sunulmuştur.

H1: İş stresi ile yüzeysel davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: İş stresi ile derinden davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: İş stresi ile doğal/samimi davranış arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

İş stresi ile duygusal emek arasındaki ilişkileri incelemek üzere gerçekleştirilen Pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. Korelasyon Analizi Sonuçları

Ölçek	İş Stresi	Yüzeysel Davranış	Derinlemesine Davranış	Doğal/Samimi Davranış
İş Stresi	1			
Yüzeysel Davranış	$r=,359^{**}$ $p=,000$	1		
Derinlemesine Davranış	$r=,170^{**}$ $p=,005$	$r=,286^{**}$ $p=,000$	1	
Doğal/Samimi Davranış	$r=-,182^{**}$ $p=,002$	$r=-,373^{**}$ $p=,000$	$r=,130^*$ $p=,031$	1

Tablo 5'de görüldüğü üzere iş stresinin yüzeysel davranış ($r=0,359$; $p<0,01$) ve derinlemesine davranış ($r=0,170$; $p<0,01$) ile pozitif, doğal/samimi davranış ($r=-0,182$; $p<0,01$) ile negatif ve anlamlı ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre H1, H2 ve H3 hipotezleri kabul edilmiştir.

4. TARTIŞMA

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda iş stresinin yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile pozitif, doğal/samimi davranış ile negatif ve anlamlı ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, iş stresinin yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile doğru orantılı, doğal/samimi davranış ile ters orantılı bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir.

Çelik ve Yıldız (2016) tarafından Gaziantep'te bulunan kamu ve özel hastanelerinde görev yapan 667 hemşire ile yürütülen çalışmada iş stresinin yüzeysel davranışla pozitif, doğal/samimi davranışla ise negatif ve anlamlı ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada, iş stresi ile derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir. Benzer şekilde, Demirel ve Kılıç (2019) tarafından Elazığ İl Merkezi'nde yer alan kamuya ait hastanelerde görev yapan 469 sağlık çalışanı ile yürütülen çalışmada iş stresi ile yüzeysel davranış arasında pozitif, samimi davranış arasında ise negatif ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan, iş stresi ile derinlemesine davranış arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüş ancak bu ilişkinin anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Sohn vd. (2018) 424 hastane çalışanı

ile yaptığı bir araştırmada, hastalarla yakın iletişim kuran çalışanlarda diğer çalışanlara göre daha fazla yüzeysel davranış ve daha yüksek iş stresi yaşadığı görülmüştür. Buna ek olarak, çalışmada yüzeysel davranış ile iş stresi arasında anlamlı pozitif bir ilişki belirlenmiş, derinlemesine davranış ile iş stresi arasında ise anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Yoon ve Kim (2013) tarafından Kore'de dört farklı şehirde beş hastanede çalışan 441 hemşire ile yürütülen çalışmada, yüzeysel davranışın iş stresini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Kumar ve Jin (2022) tarafından Pakistan'da 107 farklı hastanede görev yapan 319 hemşire ile yürütülen çalışmada iş stresi ile yüzeysel davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

İş stresinin temel olarak yüzeysel rol yapma ile ilişkili olduğu ve bu ilişkinin pozitif olduğu belirtilebilir. Bunun yanında iş stresi ile derinden rol yapma arasında pozitif, doğal/samimi duygular arasında ise negatif ilişkiler olduğu ancak bu ilişkilerin yüzeysel rol yapma kadar güçlü olmadığı ifade edilebilir. Söz konusu bulgunun sağlık çalışanlarının iş stresiyle başa çıkmak için öncelikle ve çoğunlukla yüzeysel davranışa başvurduklarını, nispeten daha az olarak derinlemesine davranışlarını arttırdıklarını veya doğal/samimi davranışlarını azalttıklarını gösterdiği değerlendirilmektedir. Buna göre, sağlık çalışanlarında iş stresi ve bununla ilişkili olarak özellikle yüzeysel davranışın önemli hususlar olarak ön plana çıktığı belirtilebilir. İş stresi ve yüzeysel davranışın bireyler ve örgütler için potansiyel olumsuz çıktıları göz önüne alındığında söz konusu hususların önemi daha belirgin hale gelmektedir. Bu bağlamda, tüm sektörler için önemli olsa da toplum sağlığı gibi önemli bir alanda hizmet veren sağlık çalışanları için iş stresi ve özellikle yüzeysel davranış olmak üzere duygusal emek düzeyini azaltacak bireysel tedbirler ve örgütsel politikalar geliştirilmesinin önem arz ettiği değerlendirilmektedir.

5. SONUÇ

Bu çalışmada, hastane çalışanlarında iş stresi ile duygusal emek ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Çalışma sonucunda, iş stresinin yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile pozitif, doğal/samimi davranış ile negatif ve anlamlı ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, iş stresinin yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile doğru orantılı, doğal/samimi davranış ile ters orantılı bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. İş stresi ile yüzeysel davranış arasında pozitif bir ilişki olduğuna yönelik bulgunun literatürle uyumlu olduğu görülmüştür. Diğer taraftan, iş stresi ile derinlemesine davranış ve doğal/samimi davranış arasındaki ilişkilere yönelik ise bu çalışma bulgularına benzer sonuçlara ulaşan çalışmalar olduğu gibi farklı sonuçlara ulaşan çalışmalar da olduğu görülmüştür.

KAYNAKÇA

- Çevik, M., Çevik, Y., Tengilimoğlu, D., ve Murat, D. A. Ş. (2016). İş yerinde oluşan stresin çalışanlar üzerindeki etkileri; acil servis hizmetleri kapsamında bir uygulama. Akademik Araştırma Tıp Dergisi, 1(1), 24-34.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2016). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, felsefe yöntem-analiz (3. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Kalaycı, Ş. (2016). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (7. Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kozak, M. A., ve Güçlü, H. N. (2008). Turizm işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin işe alma sürecinde kullanılması üzerine bir araştırma. Anadolu University Journal of Social Sciences, 8(2), 39-56.
- Onay M. (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekasının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. Ege Akademik Bakış, 11(4), 587-600.
- Özgüleş, B., ve Arslanoğlu, A. (2020). Sağlık Çalışanlarında Öznel İyi Oluşun Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi. OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 15(22), 1114-1133. DOI:10.26466/opus.663474

Robbins, S. P., Judge, T. A., ve Vohra, N. (2013). Organizational Behavior. New York: Prentice Hall. ss.768.

Sığırı, Ü., ve Gürbüz, S. (2014). Örgütsel davranış (4.Baskı). Ankara: Beta Yayınları.

Ülbeği İ. D. (2016). Yıldırma, iş stresi, tükenmişlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler: Görgül bir araştırma. (Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Yeşil, S., ve Mavi, Y. (2018). Duygusal emeğin etkilediği faktörler üzerine bir alan araştırması. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(1), 29-44.

Yürür, S., ve 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), 81-104.