

# Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Örneği\*

G. Banu Dayanç KIYAT\*\*  
Bünyamin ÖZGÜLEŞ\*\*\*  
Sezer Cihan GÜNAYDIN\*\*\*\*

## ÖZ

*Araştırmada, Eskişehir ilinde faaliyet gösteren yerel özel hastane ve tıp merkezleri evreninde çalışan sağlık profesyonellerinin kurumsal itibar algıları ve işe bağlılıklarının, duygusal emek davranışı üzerindeki etkileşimlerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda anket yöntemi ile yapılan araştırmada 264 kişilik örneklem grubundan elde edilen veriler çeşitli istatistiksel yöntem ve teknikler kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular eşliğinde araştırmanın hipotezlerine ilişkin evrendeki sağlık çalışanlarının kurumsal itibar algısı ve işe bağlılık ile duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve samimi duygular değişkenleri arasındaki etkileşimini görmek için çoklu doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre duygusal emek davranışı alt boyutlarından derinden rol yapma bağımlı değişkeni için anlamlı ve geçerli bir regresyon modeli bulunamaz iken yüzeysel rol yapmanın sadece kurumsal itibar algısından etkilendiği, samimi duyguların ise hem kurumsal itibar algısından hem de işe bağlılıktan etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** Algılanan kurumsal itibar, duygusal emek, işe bağlılık

## Effects of Percieved Corporate Reputation and Commitment to Work on Emotional Labor: Example of Healthcare Employees

### ABSTRACT

*This research aims to examine the effects of institutional reputation perceptions and work commitment on emotional labor behavior of health professionals, working in the population of local private hospitals and medical centers in Eskişehir. In this context, the data obtained from the sample group of 264 persons by survey method were analyzed by using various statistical methods and techniques. Multiple linear regression analyzes were conducted with obtained findings to see the interaction between the hypotheses of research variables, institutional reputation perceptions, commitment to work and emotional labor's sub scales; superficial role play, deep role-playing and intimate emotional of healthcare employees in the population. Under the results obtained, while a meaningful and valid regression model cannot be found for dependent variable of deep role playing, the superficial role playing is only influenced by institutional reputation and sincere feelings are both influenced by institutional reputation and commitment to work have been reached.*

**Keywords:** Perceived corporate reputation, emotional labor, work engagement

\* Bu çalışma, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Bünyamin ÖZGÜLEŞ tarafından Dr. Öğr. Üyesi G. Banu DAYANÇ'ın danışmanlığında tamamlanan, "Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi Sağlık Çalışanları Örneği" adlı doktora tezinden üretilmiştir.

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Haliç Üniversitesi, İşletme Fakültesi, banukiyat@gmail.com

\*\*\* Dr., Eskişehir Yunus Emre Devlet Hastanesi, bunyas32@yahoo.com

\*\*\*\* Doç. Dr., Arel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, sezergunaydin@arel.edu.tr

## I. GİRİŞ

İşletmelerin en temel hedefleri arasında sürdürülebilir rekabet üstünlüğü, ortalamanın üzerinde kâr ve yaşamını devam ettirmek yer almaktadır. İşletmelerin bu hedeflerini gerçekleştirebilmeleri için en önemli görevler işletmenin tüm çalışanlarına düşmektedir. Hizmet kalitesinin ve işletmenin performansının artması çalışanların performansı ile doğru orantılıdır. Bu performansın nasıl artırılacağı sorusu ise iyileştirmeye açık bir alan olarak tüm zamanların en temel problemlerinden biridir. Bu açıdan bakıldığında, performansın bireysel ve kurumsal olarak nasıl artırılacağı konusu son yıllarda sıkça tartışılmaya başlanmıştır. Günümüzde özellikle pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarının çoğunun bu konu üzerine odaklandığı söylenebilir. Son zamanlarda yapılan çalışmalarda göstermektedir ki çalışanların davranışları işletmelerin performansını olumlu ve olumsuz yönde etkilemektedir.

Çalışanların kurum tarafından belirlenen davranış biçimini gösterme şekli olarak tanımlanan duygusal emek kavramı, son zamanlarda kurumların maddî bir ürünü gibi yorumlanmaya başlamıştır. Günümüzde duygusal emek davranışı, hizmet sektörlerinde müşteri memnuniyeti çerçevesinde, işverenler tarafından çalışandan beklenen rol gerekliliklerinden birisi haline gelmiştir. Duygusal emeğin müşteride oluşturduğu olumlu izlenimin yanı sıra, çalışanın gösterdiği ya da gizlediği duygular ile kendisinde oluşan işe bağlılık, iş tatmini, işten ayrılma isteği, stres, tükenmişlik ve rol çatışması gibi geniş kapsamlı etkileri de duygusal emek literatüründe daha fazla tartışılmaya başlanmıştır (Wharton 1993; Ashforth, Humphrey 1993).

Tüm insanlar gibi sağlık çalışanları da gerek özel yaşamında gerekse iş yaşamında uyarıcılara farklı tepki verebilmekte ve farklı davranış biçimleri sergilemektedir. Bu durum büyük ölçüde kişinin bireysel özelliklerinden ve içinde bulunduğu kurumdan kaynaklanan değişkenler ile alakalıdır. Buradan hareketle sağlık çalışanlarının kurumsal itibar algıları (kurumla ilgili olumlu ve olumsuz düşüncelerinin toplamı) ve işe bağlılıkları (işiyile bütünleşmesi ve işinde mutlu olması) ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişkinin ve düzeylerinin bilinmesi özelden çalışana, genelde ise kurumu ve dolayısı ile toplumu yakından ilgilendirmektedir. Bu bağlamda çalışanların ve yöneticilerin bu konulardaki bilinç düzeylerinin artması, çalışanların sağlığına, mutluluğuna, başarısına, dolayısı ile işyerlerinde verdikleri hizmet kalitesine olumlu yönde etki edeceği düşünülmekte ve umulmaktadır. Bunun yanında ilgili alan yazını incelendiğinde bu üç kavramın bir arada değerlendirildiği başka bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu amaç doğrultusunda yapılan araştırmada çalışanlar tarafından kurumun itibar algısı, işe bağlılık ve duygusal emek davranışlarının sebep ve sonuçları hakkında bilgi sahibi olmak çalışanlar yöneticiler paydaşların davranışlarını tahmin ve kontrol etme olanağı sağlayacağı beklenmektedir. Bu yönüyle de araştırma bu üç kavramın birlikte değerlendirildiği ve ilişkilerin incelendiği ilk araştırma olma özelliğini taşımaktadır.

Bu bağlamda hazırlanan araştırmanın birinci bölümünde algılanan kurumsal itibar, işe bağlılık ve duygusal emek kavramları kuramsal ve kavramsal olarak tartışılmıştır. İkinci bölümde araştırmanın gereç ve yöntemi hakkında bilgiler sunularak üçüncü ve dördüncü bölümde araştırmadan elde edilen bulgular değerlendirilmiş, sonuç ve tartışma kısmı ile araştırmacılara ve uygulayıcılara çeşitli öneriler sunulmuştur.

## II. KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde öncelikle araştırmanın değişkenleri hakkında fonksiyonel tanımlamalar yapılmış olup ayrıca araştırmanın kavramsal çerçevesini oluşturan değişkenler arası yapılan akademik çalışmalara ve hipotezlere yer verilmiştir.

## **2.1. Algılanan Kurumsal İtibar**

İtibar kavramının Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğündeki tanımı saygınlık ve güvenilir olma durumu ile açıklanmaktadır (TDK 2005). İtibar kavramı ilk duyuşta aklımızda güven, dürüstlük ve sorumluluk kavramlarını çağrıştırarak (Kıyat 2012) bu çağrışım zihinlerde olumlu bir ifade olarak algılanır. Kurumsal itibar ise bir örgütün kuruluşundan itibaren yaptığı tüm faaliyetlerden, gelecekteki olası konumlandırmaları dâhil olmak üzere paydaşların gözünde oluşan algılama biçimi olarak tanımlanabilir (Inglis et al. 2006). Yapılan araştırmalarda daha az itibarı olan bir firmada çalışanlara yöneltilen “terfi edip aynı iş yerinde kalmak mı yoksa itibarı daha yüksek bir firmaya geçmek mi?” şeklindeki soruya verilen cevabın, itibarı yüksek bir firmaya geçmek olarak ifade edildiği görülmüştür (Hamori 2003). Bu fonksiyonel tanım ve açıklamalar çerçevesinde kurumsal itibarın çok yönlü ve geniş kapsamlı bir kavram olduğu ve kurumların finansal durumları ile birlikte çalışanların rol davranışlarını da etkilediği söylenebilir.

Literatür taraması sonuçlarına göre itibar modelleri ile ilgili çok fazla sayıda yayın ve modelin olduğu bilinmektedir. Kurumsal itibar ölçüm modelleri ile ilgili en çok kullanılan modellerden birisi olan Reputation Institute tarafından oluşturulan Reputation Quotient (RQ) itibar katsayısı modelidir (Fombron, Foss 2001). Bu çalışmada ise Türk kültürü ve hizmet sektörüne uygunluğu gerekçesi ile Yaşlıoğlu (2012) tarafından geliştirilen “Kurumsal İtibar ve İşletmelerde Kurumsal İtibar Algısını Ölçmeye Yönelik Bir Model Önerisi: Otomotiv Sektöründe Uygulanması” başlıklı doktora tezine konu olan ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğin alt boyutları müşteri odaklılık, yönetim ve çalışanlar, finansal güvenilirlik, yenilikçilik ve kalite ile kurumsal sosyal performans olarak belirlenmiştir.

## **2.2. İşe Bağlılık**

İşe bağlılık pozitif psikoloji konuları içerisinde ele alınmakta olup hem psikoloji bilimi hem de örgütsel davranış bilimi açısından oldukça önemli bir konudur. Literatürde geçen bağlılık tanımları incelendiğinde, yapılan araştırmaların değişkenleri açısından tanımlama yapıldığı görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında işe bağlılık, kişinin işiyle psikolojik bütünleşmesinden kaynaklanan bilişsel inanç durumudur (Lawler, Hall 1970; Brown, Leigh 1996). Söz konusu tanım bu haliyle araştırmamızın konusu ile örtüşmektedir.

İşe bağlılık kavramını tersten ele alan yaklaşım ise, işe bağlılık kavramını tükenmişlik kavramından yola çıkarak izah etmeye çalışır. Bu yaklaşımda Maslach ve arkadaşları işe bağlılığı tükenmişliğin zıddı olarak ele alır ve tükenmişliği de işe bağlılığın erozyona uğraması olarak tanımlar (Maslach ve diğerleri 2001). Bir başka deyişle tükenmişliği yüksek olan kişilerin işe bağlılığı az, tükenmişliği az olan kişilerin ise işe bağlılığı yüksek olacağı varsayılmaktadır.

## **2.3. Duygusal Emek ve Alt Boyutları**

Literatürdeki duygusal emek kavramı ilk olarak Hoshschild (1983) tarafından ortaya atılmış ve gerçekte hissedilmeyen duyguların gösterilmesi şeklinde tanımlanmıştır. Bu konu o tarihten günümüze kadar araştırmacıların ilgisini çekmiş, yerli ve yabancı yazında birçok çalışmaya konu olmuştur. Bu çalışmalarda çeşitli modellerin ortaya konulduğu gözlenmiştir. Tüm bu çalışmalar incelendiğinde aşağıdaki dört ana modelin daha çok ilgi gördüğü ve aşağıdaki dört ana model etrafında toplandığı görülmüştür.

- Hochschild Modeli (1983).
- Ashforth ve Humphrey Modeli (1993).
- Morris ve Feldman Modeli (1996).
- Grandey Modeli (2000).

Duygusal emek davranışı yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve samimi duygular şeklinde üç alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel rol yapma, duygusal emek stratejilerinin ilk olanı ve en çok bahsedilenidir. Hochschild (1983) yaptığı çalışmada hosteslerin yüzlerindeki sahte gülücüğü keşfetmesiyle başlayan bu tanımlama, personelin gösterdiği, görüntüde (sahte) sergilenen davranışlarıdır. Yüzeysel rol yapma, gerçekten hissedilmeden yapılan taklit duyguları kapsar (Ashforth, Humphrey 1993). Derin Rol Yapma: Derin rol yapma durumu bir çalışanın kendi gerçek hislerini kurum tarafından gösterilmesi istenen duygu ile eşleştirmek amacıyla değiştirmesi ile meydana gelir (Anderson 2014). İsminden de anlaşılacağı gibi derin rol yapma davranışı, hizmet çalışanlarının müşteri önünde duygularını ifade etmeden önce gerekli duyguyu özümsemek ve tecrübe etmek için büyük gayret sarf etmelerini kapsamaktadır. Bu tanımın empatik duyarlılıkla ilgili olduğu da varsayılmaktadır (Gangadharan 2014; Ashforth, Humphrey 1993). Samimi Duygular: Duygusal emeğin üçüncü ve son boyutu olarak karşımıza çıkan samimi duygular yaklaşımı başlangıçta Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından geliştirilmiş olmakla birlikte daha sonra Diefendorff, Croyle ve Gosserland (2005) tarafından tartışılan bir boyuttur. Samimi davranış alt boyutu Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye de uyarlaması yapılan anket çalışmasında üçüncü boyut olarak ele alınmış ve son zamanlardaki çalışmalarda da sıklıkla kullanıldığı görülmüştür. Yüzeysel rol yapma ve derin rol yapma, hislerin açıkça veya stratejik olarak manipüle edilmesine odaklanmış iken, doğal olarak hissedilen duygu (samimi duygular) kendiliğinden olan ve gerçek duygulara dayanmaktadır (Anderson 2014).

#### **2.4. Değişkenler Arası İlişkiler, Araştırmanın Hipotezleri ve Test Edilmek İstenen Model**

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri arasındaki ilişkiler araştırmanın hipotezleri ve test edilmek istenen araştırma modeli hakkında bilgilere yer verilmiştir.

##### **2.4.1. Değişkenler Arası İlişkiler**

Algılanan kurumsal itibar işe bağlılık ve duygusal emek davranışı arasındaki ilişkilerle ilgili kapsamlı bir literatür taraması yapıldığında, bu üç değişkenin bir arada bulunduğu bir araştırmaya rastlanmamıştır. Ayrıca kurumsal itibar ve duygusal emek değişkenleri arasında da literatür örnekleri bulunmamaktadır. Ancak Grandey (2000) Duygusal emek modelinde de bahsedildiği üzere örgütsel faktörlerin duygusal emeği etkilediğine atıf yapılmaktadır. Çalışanlar tarafından itibar algısının yüksek olması iş yaşamındaki tutumlarına olumlu yönde etkisi olacağı bilinmektedir. Bunun yanında kurumsal itibar ve duygusal emek ile ilgili olmasa da örgütsel davranış konularından iş performansı ile ilgili Sayılı ve diğerleri (2009), Çınaroğlu (2011) iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel kıvanç, örgütsel vatandaşlık ile ilgili Çiftçioğlu (2008) ve Çekmecelioğlu (2013) tarafından çeşitli çalışmalar yapılmış ve aralarında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bununla birlikte çok az sayıda işe bağlılık ve duygusal emek davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen araştırma mevcuttur. (Villiers 2015; Lin et al. 2015; Mróz, Kaleta 2016; Türkay ve diğerleri 2011; Gök 2015; Gülova, Palamutçuoğlu 2013).

Bu çalışmada bağımlı değişken olarak duygusal emeği etkileyen olası faktörler incelenmek istenmiştir. Grandey'nin (2000) duygusal emek modeli incelendiğinde duygusal

emeği etkileyen duygusal olaylar açısından bireysel ve örgütsel faktörlerin olduğu görülmektedir. Duygusal olaylar açısından Kızanlıkl (2014) tarafından yapılan çalışmada bağımsız değişkenler olan olumlu ve olumsuz davranış kurallı algıları ile bağımlı değişken olan duygusal emek davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal emek davranışını bağımlı değişken olarak alıp duygusal zekâ ve duygusal olaylar ile Polatcı (2015), Yalçın (2010), Savaş (2012) Duygular ile Seçer, (2005), demografik faktörler ve kişilik özellikleri ile ilgili de Beğenirbaş ve Basım (2013), ile Değirmenci (2010) tarafından çeşitli sektörlerde uygulaması gerçekleştirilen çalışmalar yapılmıştır. Ayrıca işe bağlılık ile dolaylı olarak ilgili olan tükenmişlik kavramı ile Seçer (2004), Serin (2014), Uzuntarla'nın (2015) yapmış oldukları çalışmalarda tükenmişlik ve duygusal emek davranışı arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu bilgiler ışığında işe bağlılık kavramının duygusal olaylar, bireysel farklılıklar ve tükenmişlik konuları ile çok yakın ilişkide olduğu değerlendirilmektedir.

Yabancı yazında Villiers'in (2015) duygusal emek, kişilik özellikleri, işe bağlılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri incelediği araştırmasında duygusal emeğin alt boyutlarından derin duygular ile işe bağlılık arasında anlamlı ilişki bulunduğunu tespit etmiştir. Aynı çalışmada duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile işe bağlılık arasında beklenenin aksine anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Lin ve arkadaşlarının (2015) Tayvan'da yapmış oldukları çalışmada duygusal emek ve işe bağlılık arasında anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca Mróz ve Kaleta (2016) kişilik özellikleri duygusal emek ve işe bağlılığı konu eden çalışmasında işe bağlılığın alt boyutu olan derin davranış ile işe bağlılık arasında düşük de olsa anlamlı ilişki tespit etmiştir.

Türkçe yazında ise Türkay ve diğerleri (2011) hizmet işletmelerinin yöneticileri ile yapmış oldukları çalışmada, duygusal emek davranışının işe bağlılık üzerine etkisini araştırmışlar ve anlamlı ilişkiler olduğunu bulmuşlardır. Gök (2015) ilaç mümessilleri ile ilgili yapmış olduğu araştırmasında duygusal emeğin işe bağlılığı etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca Gülova ve Palamutçuoğlu'nun (2013) üniversite çalışanları ile yapmış olduğu duygusal emek davranışlarının işe bağlılığı etkileyip etkilemediği konusunu araştırdığı çalışmalarında üç duygusal emek davranışı ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Kurumsal itibar açısından ise yine Grandey'nin (2000) duygusal emek modeli incelendiğinde duygusal emek kavramını etkileyen konulardan birisi de örgütsel değişkenlerdir. Bu değişkenler liderler, gösterim kuralları, otonomi, sosyal destek, müşteri beklentileri, rekabet çevresi, örgütsel yapı gibi pek çok unsurdan oluşmaktadır. Ayrıca motivasyon kuramcılarında birisi olan Frederick Herzberg, 1966'da yapmış olduğu çift faktör kuramı olarak da bilinen ayrıntılı çalışmada, insanları işlerinde mutlu eden şeylerin neler olduğunu araştırmış ve katılımcılara işlerinde kendilerini nelerin mutlu edip nelerin mutsuz ettiğini sormuş ve bunları hijyen (dışsal) ve motivasyon el (içsel) faktörler olarak ayırmıştır. Hijyen faktörlerini ücret, çalışma koşulları, örgüt iklimi, örgütsel adalet ve iletişim gibi faktörler olarak ayırmış, motivasyon el faktörleri ise başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk gibi faktörlerin olduğunu belirtmiştir (Tutar 2014). Bu açıdan bakıldığında Herzberg'in motivasyon el (içsel) faktörleri psikolojik sağlık, iyi oluş ve işe bağlılık ile ilgili, hijyen (dışsal) faktörlerinin ise kurumsal itibar ile ilişkili olduğu söylenebilir. Bir başka deyişle insanı mutlu eden faktörlerin iş yaşamındaki davranışları etkileyeceği bilinmektedir. Literatürde bu konuları bir bütün olarak alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu unsurlar incelendiğinde algılanan kurumsal itibar ile direkt olarak ilgili olmadığı düşünülse de alt boyutları olan müşteri odaklılık, yönetim ve çalışanlar, yenilikçilik ve kalite, kurumsal sosyal performans alt boyutları ile yakından ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

Kurumsal itibarın işletmeler için çok sayıda yararlar sağlayacağı bilinmektedir. Müşteri sadakati yaratmak, yüksek kalitede çalışanlar istihdam etmek ve onları işte tutmak, rekabetçi piyasada üstünlük sağlamak bunlardan yalnızca bir kaçıdır (Rayner 2003). Ayrıca kurumsal itibar ve imaj algısının performans göstergeleri ile olan ilişkisi ile ilgili olarak ise itibar ve imaj algılarının performans göstergelerinden personel memnuniyeti göstergesi ile pozitif yönlü ve güçlü ilişkiler içerisinde olduğu tespit edilmiştir (Çınaroğlu, Şahin 2012). Kurumsal itibarın çalışanların mutluluğu ve iş tatmini ile ilgili çalıştığı işyerini gururla söyleyen çalışan ile çalıştığı yerin bilinmemesini isteyen çalışanın tatmin seviyeleri bir olmadığına da göstergesidir (Tutar 2014). Ayrıca kurumsal itibar ile ilgili örgütsel davranış konularından iş performansı ile ilgili Sayılı ve diğerleri (2009), Çınaroğlu (2011) iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel kıvanç, örgütsel vatandaşlık ile ilgili Çiftçioğlu (2008) ve Çekmecelioğlu (2013) tarafından çeşitli çalışmalar yapılmış ve aralarında anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

#### 2.4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Sözü edilen gerçeklikler ışığı altında algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın bir performans çıktısı olarak da kabul edilen duygusal emek davranışını etkileyeceği varsayımından hareketle araştırmamızın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur.

**H<sub>1</sub>:** Algılanan kurumsal itibarın duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>2</sub>:** Algılanan kurumsal itibarın duygusal emek davranışının alt boyutu olan derin rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>3</sub>:** Algılanan kurumsal itibarın duygusal emek davranışının alt boyutu olan samimi duygular üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>4</sub>:** İşe bağlılığın duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>5</sub>:** İşe bağlılığın duygusal emek davranışının alt boyutu olan derin rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

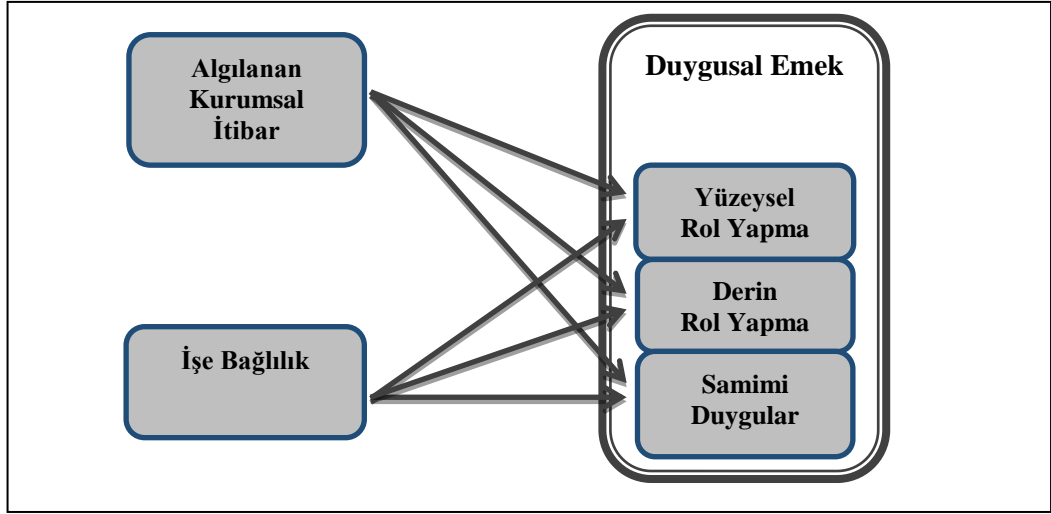
**H<sub>6</sub>:** İşe bağlılığın duygusal emek davranışının alt boyutu olan samimi duygular üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

#### 2.4.3. Araştırmada Test Edilmek İstenen Model

Araştırmada algılanan kurumsal itibar, işe bağlılık, duygusal emek davranışı arasındaki ilişkiler ve etkiler incelenerek, duygusal emek davranışlarının ortaya çıkmasında etkili olan faktörler ortaya konulmak istenmiştir. Bu doğrultuda araştırma amacının gerçekleştirilmesi için izlenen yol, daha önce kurgulanmış olan altı temel hipotez çerçevesinde oluşturulan Şekil 1'deki araştırma modeli kapsamında şu şekilde açıklanabilir:

Algılanan kurumsal itibar, işe bağlılık ve duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiye yönelik alan yazın taraması ayrıntılı biçimde yapılmıştır. Çalışmanın kurumsal çerçevesinde yer verilen bu bölüm, konuya yönelik bugüne kadar yapılmış çalışmalar incelenerek neden böyle bir çalışmaya ihtiyaç duyulduğunun cevabını içerecek şekilde tasarlanmıştır.

Araştırmada bağımsız değişkenler olarak algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın, bağımlı değişken olarak duygusal emek davranışı alt boyutlarını ne şekilde etkilediği test edilmek istenen model aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

### III. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın amacı yöntemi evreni örnekleme veri toplama araçları ve analizler hakkında genel bilgilendirmeler yapılacaktır.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

İşe bağlılık kuruma, çalışmaya veya mesleğe bağlılıktan çok yapılan işe olan bağlılığı ve işin yapıldığı esnada hissedilen olumlu duyguları ifade etmektedir. Algılanan kurumsal itibar ise çalışanların, müşterilerin ve diğer paydaşların kurum hakkındaki düşüncelerinin toplamıdır. Bu çalışmada kurumun tüm paydaşları tarafından belirlenecek olan itibar katsayısına yoğunlaşmak yerine sadece çalışanların kurumsal itibar algıları belirlenmeye çalışılacak ve bu iki değişkenin iş gereği duygularını karşısındakiler tarafından gözlenecek şekilde düzenleyerek gösterilen yüz ifadelerini ve bedensel hareketleri tanımlayan duygusal emek ile ilişkisi araştırılacaktır. Bu tanımlamalar çerçevesinde bu çalışmada temel problemimiz; “hastane ve tıp merkezlerinde çalışanlarının algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılık düzeylerinin duygusal emek davranışı üzerine etkisi var mıdır; var ise bu etki ne seviyededir” sorusuna cevap aramaktır.

Özellikle sağlık hizmet kalite standartlarının öneminin artması ve bu standartların içerisine -şimdilik puanlamaya dâhil olmasa da psikolojik ve davranışsal konularında girdiği gözlenmektedir. Dolayısı ile bu çalışmada davranışsal konulardaki bu üç kavramın beraber olarak sağlık alanında ilk defa ele alınacak olması, sağlık hizmetlerinin daha iyi sunulması amacı ile yöneticilere, çalışanlara ve tüm paydaşlara bilgi vermesi ile bu alandaki literatüre katkı sağlayarak yapılacak çalışmalara öncülük edeceği değerlendirilmektedir

Araştırmanın sonunda hipotezlerin gerçekleşme durumlarına göre yöneticilere ve çalışanlara çeşitli önerilerde bulunulacaktır.

#### 3.2. Araştırma Yöntemi

Çalışmada evren ve örneklem çerçevesinde sağlık çalışanlarının algılanan kurumsal itibar, işe bağlılık ve duygusal emek kavramları arasındaki ilişkinin sebep sonuç açısından

incelenmesi amaçlandığından, araştırma deseni, nedensel-karşılaştırmalı (causal-comperative) model olarak belirlenmiştir. Ayrıca bu çalışmada evrenin tamamına ulaşılacak istendiği için ve evrenin %80'i ve fazlasına ulaşılması durumunda ise, yapıldığı zaman itibariyle belirli bir zaman kesitinde yapılan bir araştırma ve kullanılan teknikler itibariyle de kesitsel bir araştırma olarak kabul edilebilir (Fraenkel, Norman 2008; Büyüköztürk ve diğerleri 2008). Araştırma verileri çeşitli avantajları sebebi ile anket yöntemi ile elde edilmiştir. Örneklemden ayrı olarak 62 kişilik sağlık çalışanı üzerinde yapılan ön uygulama anketi sonucunda elde edilen verilere güvenilirlik, ilişki ve etki analizi yapılmış; bu çerçevede veri toplamak için hazırlanan anket formlarına son şekli verilerek örneklem kapsamında yer alan hastane ve tıp merkezi çalışanlarına uygulanmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel olarak çeşitli analiz yöntemleri ile değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

### 3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Eskişehir ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren yedi adet yerel özel hastane ve tıp merkezinde görev yapan 590 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Ancak hastane ve tıp merkezleri ile yapılan izin alma görüşmelerinde bir tıp merkezi araştırmanın yapılmasına izin vermediği için araştırma evrenini diğer altı hastane ve tıp merkezi çalışanları olacak şekilde 520 kişi olarak belirlenmiştir. Çalışanların statüleri yönetici, uzman hekim, pratisyen hekim, diş hekimi, hemşire, sağlık memuru, sağlık teknikeri, tıbbi sekreter, idari personel ve temizlik personeli olarak görev yapan sağlık çalışanları şeklindedir. Evrenin yerel olarak Eskişehir'de faaliyet gösteren hastaneler ve tıp merkezlerinden oluşmasındaki temel hedef küçük ve orta ölçekli sağlık kuruluşlarındaki algılamaları test etmektir. Bir araştırma kapsamında; araştırma evrenin sınırlı veya dar kapsamlı olduğu durumlarda, evrenin tamamına, yani o evrendeki tüm birimlerine ve çalışanlarına ulaşılması gerekir ve buna tam sayım denir. (Ural, Kılıç 2005). Bu kapsamda evrenin tamamına ulaşılması hedeflenerek örneklem büyüklüğü hesaplaması yapılmamış olup tam sayım yapılması planlanmıştır. Bu plan çerçevesinde araştırmanın yapılmasına izin veren hastane ve tıp merkezleri yöneticilerine çalışan personel sayısı kadar anket bırakılmış ve geri dönen 264 anket üzerinden araştırma devam ettirilmiştir. Geri dönüş oranının istatistiksel olarak anlamlılığı ise çalışmamız bir ölçek çalışması olduğu için ölçeğin yapısal geçerliğinin değerlendirilmesinde kullanılan açıklayıcı faktör analizi için önerilen madde başına 10 kişi (Reha 2011) ve doğrulayıcı faktör analizi için ise en az 200 örneklem gerekliliği (Girginer et al. 2011) olarak belirtilen anket sayıları bu çalışmada 264 anket olarak karşılanmıştır.

### 3.4. Veri Toplama Araçları

Kurumsal itibar algısını ölçmek amacıyla Yaşlıoğlu (2012) tarafından "Kurumsal İtibar ve İşletmelerde Kurumsal İtibar Algısını Ölçmeye Yönelik Bir Model Önerisi" başlıklı doktora tezi araştırmasında geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek müşteri odaklılık alt boyutu (7 madde 1-7. sorular), yönetim ve çalışanlar alt boyutu (4 madde 8-11. sorular), finansal güvenilirlik alt boyutu (5 madde 12-16. sorular), yenilikçilik ve kalite alt boyutu (5 madde 17-21. Sorular), kurumsal sosyal sorumluluk alt boyutu (4 madde 22-25. sorular) olarak 25 maddeden oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert ölçeği şeklinde 1- kesinlikle katılmıyorum dan 5- tamamen katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır. Ölçekte tersten kodlanan madde bulunmamaktadır. Çalışanların işe bağlılık düzeylerini ölçmek için Eryılmaz ve Doğan (2012) tarafından İş Yaşamında Öznel İyi Oluş: Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin Psikometrik Niteliklerinin İncelenmesi başlıklı çalışmadaki işe bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçeğin orijinali Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği Türkçe Formu (UWES-TR): UWES, Schaufeli ve diğerleri (2002) tarafından çalışanların işe bağlılıklarını ölçmek için geliştirilmiştir. UWES, 17 maddelik, özbildirim tarzı bir ölçme aracıdır. Ölçek üç boyuttan oluşmaktadır: İşe istek duyma alt boyutu (6 madde 1-4-8-12-15-17. sorular), işe adanma alt



boyutu (5 madde 2-5-7-10-13. sorular) ve işe yoğunlaşma alt boyutu (6 madde 3-6-9-11-14-16. sorular) şeklindedir. Ölçek 5'li likert ölçeği şeklinde 1- Uygun değil den 5-Tamamen uyguna kadar puanlanmaktadır. Ölçekte tersten kodlanan madde bulunmamaktadır. Duygusal emeği değerlendirmek amacıyla Diefendorff, Croyle ve Gosserland (2005) tarafından geliştirilen ve Türkçeye uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan "Duygusal Emek Ölçeği" kullanılacaktır. Duygusal emek ölçeği, Diefendorff, Croyle ve Gosserand, (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçek, yüzeysel rol yapma alt boyutu (6 madde 1-6. sorular), derinden rol yapma alt boyutu (4 madde 7-10. sorular) ve samimi duygular alt boyutu (3 madde 11-13. sorular) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli likert ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman).

### **3.5. Verilerin Analizi**

Bilgisayar ortamına aktarılan veriler SPSS 21.0 ve AMOS 21.0 programları ile analiz edilmiştir. Kategorik veriler için tanımlayıcı olarak sıklık ve yüzde, sürekli veriler için minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma kullanılmıştır. Sürekli veriler için normal dağılıma uygunluk kolmogorov-smirnov testi yapılarak grafiksel olarak kontrol edilmiştir. Parametrik koşulları sağlayan değişkenler için iki grubun karşılaştırmasında bağımsız gruplarda t-testi, sağlamayanlar için Mann Whitney U testi, ikiden fazla grubun karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Anlamlı farkın kaynağı Scheffe çoklu karşılaştırma testi (Post Hoc) ile bulunmuştur. İlişki yapısı pearson korelasyon analizi ile kontrol edilmiş, değişkenler arasındaki bağımlılık yapısının matematiksel modellemesi çok değişkenli doğrusal regresyon analizi ile yapılmıştır.

Ölçeklerin yapısal geçerliliği için öncelikle açıklayıcı faktör analizi uygulanmış sonra elde edilen faktör yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile kontrol edilmiştir. Açıklayıcı faktör analizine başlamadan önce örneklemin yeterliği Keiser-Meyer-Olkin (KMO) ile verinin faktörlenebilirliği bartlett küresellik testi ile değerlendirilmiştir. Faktör çıkartma yöntemi olarak temel bileşenler analizi, döndürme yöntemi olarak ta varimax rotasyonu, faktör sayısı belirleme kriteri olarak ise varyans açıklama oranı ve yamaç birikinti grafiği kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi uygulamadan önce Mardia testi ile çok değişkenli normal dağılıma uygunluğu sınanmış normal dağılıma uygunluğu anlaşıldıktan sonra parametre kestirimi en çok olabilirlik metodu ile AMOS 21.0'da yapılmıştır. Modelin veriye uygunluğu uyum indeksleri (RMSEA,CFI,TLI vb.) ile kontrol edilmiştir. Kullanılan ölçeklere ait modeller ayrı ayrı doğrulandıktan sonra analizlere geçilmiştir. Anlamlılık seviyesi olarak 0,05 alınmıştır.

## **IV. BULGULAR**

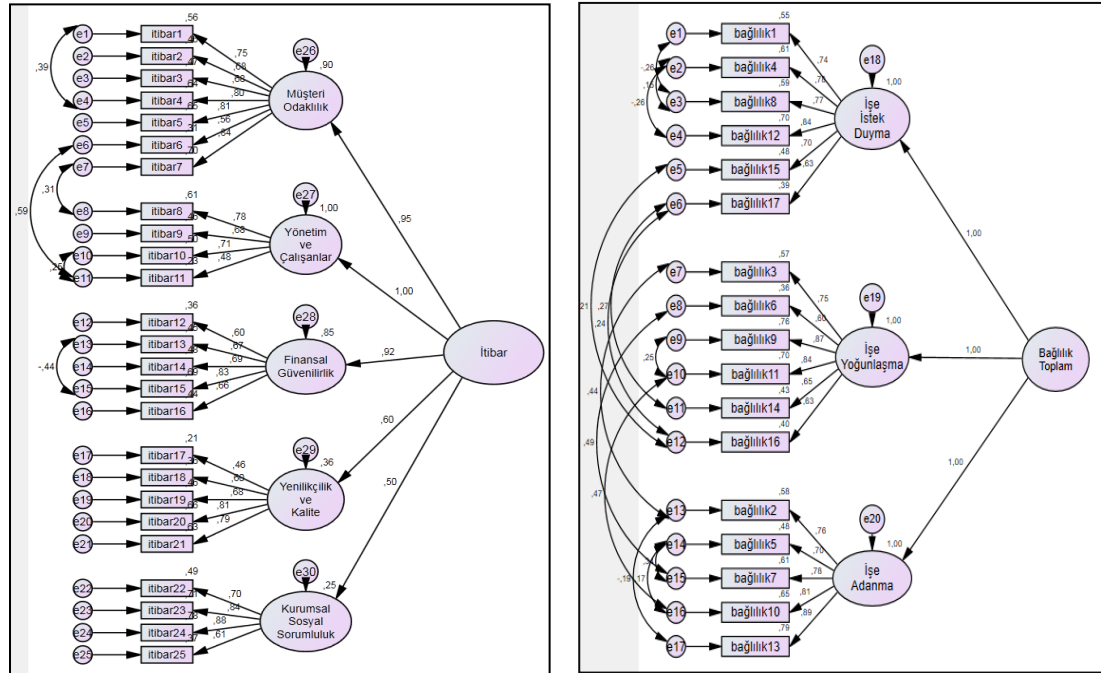
Araştırmamızdan elde ettiğimiz bulgular ve değerlendirmeler iki alt bölümde, araştırmanın ölçeklerine ilişkin bulgular ve araştırmanın hipotezlerine ilişkin bulgular başlıkları altında sunulmuştur.

### **4.1. Algılanan Kurumsal İtibar, İşe Bağlılık ve Duygusal Emek Ölçeği Geçerlilik Güvenilirlik Analizlerine Ait Bulgular**

Katılımcılara uyguladığımız algılanan kurumsal itibar ölçeği ve işe bağlılık ölçeklerine verdikleri cevaplardan elde edilen veriler ile ölçeklerin yapısal geçerliliği değerlendirilmiştir. Elimizdeki veri setlerine ait faktör yapısını ortaya çıkartmak için açıklayıcı faktör analizi

uygulanmıştır. Kurumsal itibar algısı için açıklayıcı faktör analizi sonucu şu şekildedir; KMO: 0,905, Bartlett küresellik testi:  $\chi^2 = 4224,757$ , sd: 300,  $p < 0,001$ , Varyans açıklama oranı: %66,703, İşe bağlılık için analiz sonuçları ise şöyledir; KMO: 0,947, Bartlett küresellik testi:  $\chi^2 = 3871,426$ , sd: 136,  $p < 0,001$ , varyans açıklama oranı: %67,358 olarak bulunmuştur. Fakat orijinal modellerdeki faktörler altındaki madde yapıları ile bire bir benzerlik göstermemiştir. Elde ettiğimiz yapı ile modelinin verimize uygunluğu ikinci seviye doğrulayıcı faktör analizi ile sınınamıştır. Modelin geçerliliği regresyon katsayılarının anlamlılığı ve uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlarda olması ile değerlendirilmiştir.

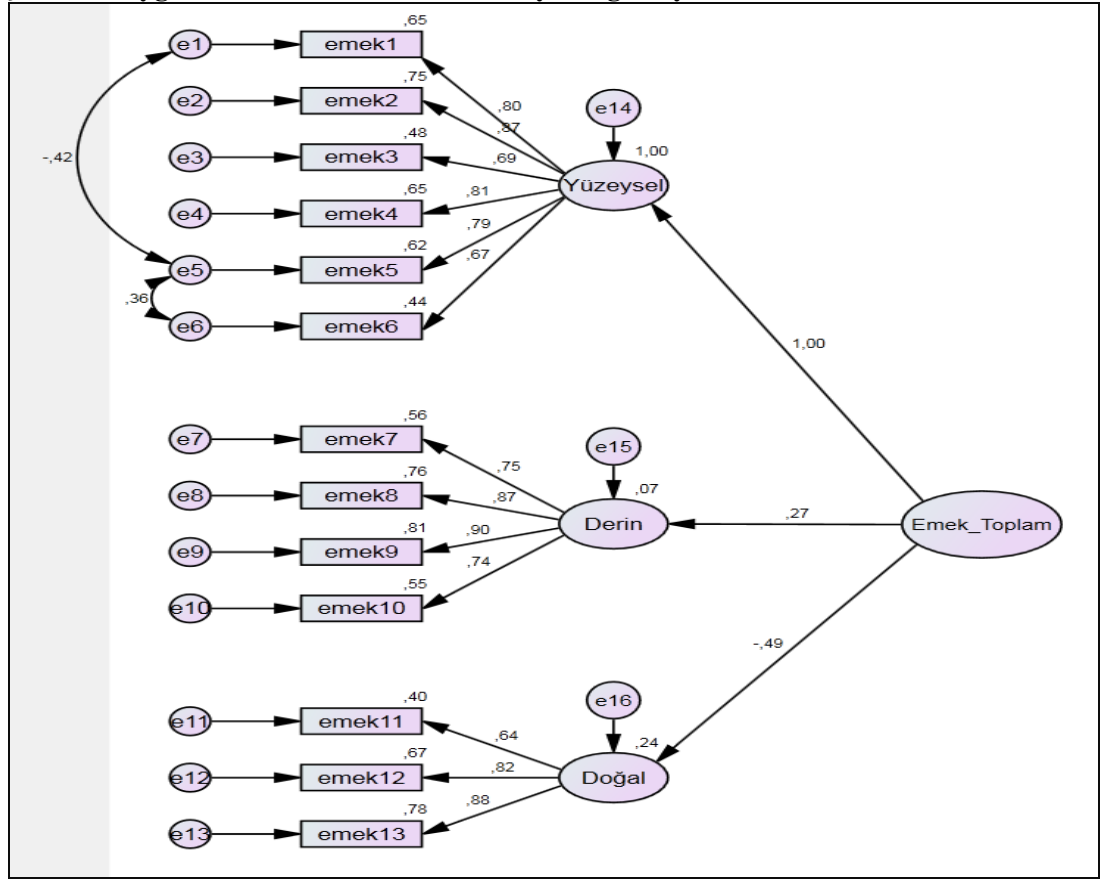
**Şekil 2. Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılık Modeli İkinci Seviye Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu Elde Edilen Orijinal Model**



Uyum indekslerini iyileştirmek için model düzeltme indeksleri ile model revizyonu yapılmıştır. İyileştirme de Şekil 2'de kurumsal itibar için itibar-1 ile itibar-4, itibar-6 ile itibar-11, itibar-7 ile itibar-8, itibar-10 ile itibar-11, itibar-13 ile itibar-15 değişkenlerine ait hata terimleri arasında ilişki kurulmuştur. İşe bağlılık için ise gözlenen değişkenlere ait hata terimleri arasında 11 adet ilişki kurulmuştur. Uyum indekslerini iyileştirmek için yapılan bu düzeltmeler farklı alt faktörler altındaki değişkenlerin hata terimleri arasında ilişki kurma şeklinde yapıldığı için hem kurumsal itibar hem de işe bağlılık ölçeklerinde oluşan bu modeli kuramsal olarak açıklamanın çok zor olacağı değerlendirilmektedir. Hem hata terimleri arasındaki ilişkilerin olması hem de araştırmanın hipotezlerinde bu iki değişkenin alt boyutlarına ait ilişkilerin incelenmesi amaçlanmadığından kurumsal itibar algısı ve işe bağlılığın tek boyut halinde incelenmesine karar verilmiştir.

Çalışmamızda bağımlı değişken olarak kullandığımız duygusal emek ölçeğine ait geçerlik ve güvenirlik analizlerinin sonuçları aşağıdaki şekil ve tablolarda görülmektedir.

Şekil 3. Duygusal Emek Modeli İkinci Seviye Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli



Şekil 3’de duygusal emek ölçeğini geliştirenler tarafından bulunan özgün faktör yapısı ikinci seviye doğrulayıcı faktör analizi ile sınanmıştır. Uyum indekslerini iyileştirmek için model düzeltme indeksleri ile model revizyonu yapılmıştır. İyileştirmede emek-5 ile emek-1 ve emek-6 hata terimleri arasında ilişki kurulmuştur.

Bu çerçevede yapılan faktör analizi sonucu elde edilen uyum ölçüleri ve standart uyum kriterleri Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Duygusal Emek Modeli Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

KMO: 0,839			
Bartlett Küresellik Testi: $\chi^2 = 2019,464$ sd: 78 p<0,001			
Varyans Açıklama Oranı: %71,486			
Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Ölçüleri ve Standart Uyum Kriterleri			
Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Orijinal Model Uyum Değerleri
$\chi^2$			147,070
Df (p)			61
$\chi^2/df$	$\leq 3$	$\leq 5$	2,411
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$	0,073
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,929
NNFI (TLI)	$0,97 \leq NNFI \leq 1$	$0,95 \leq NNFI \leq 0,97$	0,944
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,957
IFI	$0,95 \leq IFI \leq 1$	$0,90 \leq IFI \leq 0,95$	0,957

Kaynak: Çelik, Yılmaz 2013

Çalışmada kullanılan duygusal emek ölçeğine ait geçerlik sonuçları Tablo1’de görülmektedir. İkinci seviye doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen uyum indeksleri şu şekildedir:  $\chi^2 / sd=2,411$ , NFI=0,929, CFI=0,957, TLI=0,944, IFI=0,957, RMSEA=0,073. Elde ettiğimiz uyum indeksi değerleri kabul edilebilir sınırlar içindedir ve Basım ve Beğenirbaş’ ın (2012) yaptığı çalışmada bulduğu indeks değerleriyle benzerlik arz etmektedir. Son olarak ölçeklere ait güvenilirlik analizi sonucu elde edilen ölçeklerin cronbach alfa iç tutarlılık katsayıları aşağıdaki Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2. Algılanan Kurumsal İtibar İşe Bağlılık ve Duygusal Emek Modeli İç Tutarlılık Katsayısı**

Boyutlar ve Alt Boyutlar	Orijinal Model
Algılanan Kurumsal İtibar Toplam	0,936
İşe Bağlılık Toplam	0,957
Duygusal Emek Davranışı Toplam	0,777
Yüzeysel Rol yapma Alt Boyutu	0,897
Derinden Rol yapma Alt Boyutu	0,888
Samimi Duygular Alt Boyutu	0,815

#### 4.2. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırma hipotezleri ile ilgili korelasyon ve regresyon analizlerine ait bulgular ve değerlendirmeler yer almaktadır.

##### 4.2.1. Algılanan Kurumsal İtibar, İşe Bağlılık ve Duygusal Emek Arasındaki İlişki (Korelasyon) Analizli ve Yorumları

İşe bağlılık ölçeği puan toplamı, algılanan kurumsal itibar ölçeği puan toplamı ile duygusal emek ölçeği üç alt boyutu ve toplamı aralarındaki ilişkinin yönünü ve gücünü ölçmek için pearson momentler çarpımı katsayısı kullanılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3 incelendiğinde kurumsal itibar algısı ve işe bağlılık ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki bulunur iken derin davranış ile pozitif yönlü zayıf, samimi davranış ile pozitif yönlü orta dereceli bir ilişki saptanmıştır.

**Tablo 3. Değişkenler Arasındaki İlişki (Korelasyon) Tablosu (n=264)**

Değişkenler (n=264)		Emek Yüzeysel	Emek Derin	Emek Samimi	Emek Toplam	Bağlılık Toplam	İtibar Toplam
Emek Yüzeysel	r	1,000					
	p						
Emek Derin	r	0,284*	1,000				
	p	0,000					
Emek Samimi	r	-0,420*	-0,072	1,000			
	p	0,000	0,245				
Emek Toplam	r	0,745*	0,788*	-0,095	1,000		
	p	0,000	0,000	0,122			
Bağlılık Toplam	r	-0,138*	0,124*	0,336*	0,047	1,000	
	p	0,025	0,045	0,000	0,447		
İtibar Toplam	r	-0,231*	0,142*	0,435*	0,033	0,633*	1,000
	p	0,000	0,021	0,000	0,596	0,000	

\* p<0,05

#### 4.2.2. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Etki (regresyon) Analizleri ve Yorumları

Algılanan kurumsal itibar ölçeği puan toplamı, işe bağlılık ölçeği puan toplamı ile duygusal emek ölçeğin üç alt boyutu ve toplamı aralarındaki etkinin derecesini belirlemek üzere de çok değişkenli doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Regresyon analizi bağımlı bir değişken ile bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu varsayılan bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin matematiksel bir model ile açıklanmasıdır (Ural, Kılıç 2013).

##### 4.2.2.1. Duygusal Emek Ölçeği Yüzeysel Rol Yapma Bağımlı Değişkeni İçin Etki Analizi

Araştırmanın hipotezlerine ilişkin duygusal emek ölçeği yüzeysel rol yapma bağımlı değişkeni için etki analizi ile elde edilen bulgular ve anlamlılığı test edilen regresyon modeli Tablo 4'te sunulmuştur.

**Tablo 4. Duygusal Emek Ölçeği Yüzeysel Rol Yapma Bağımlı Değişkeni İçin Etki Analizi Tablosu**

	$\beta$	Standart Hata	Beta	t	p	VIF
<b>Sabit</b>	21,120	2,250		9,388	0,000	
<b>İtibar</b>	-0,076	0,029	-0,203	-2,618	0,009	1,644
<b>Bağlılık</b>	-0,015	0,032	-0,037	-0,474	0,636	1,644

N=264, s=5,537,  
R= 0,228, R<sup>2</sup>= 0,052, Düzel. R<sup>2</sup> =0,045,  
F=7,098, p<0,001

Duygusal emek ölçeği, yüzeysel rol yapma ile işe bağlılık ve algılanan kurumsal itibar değişkenlerinin etkileşimini görmek için yapılan çoklu doğrusal regresyon analiz sonuçları Tablo 4'te görülmektedir. Yapılan analiz sonucunda test edilen model ile algılanan kurumsal itibar değişkenine ait regresyon katsayısı (t=-2,618, p=0,009) anlamlı bulunmuş ve modelde kalmıştır. İşe bağlılık değişkenine ait regresyon katsayısı (t=-0,474, p=0,636) anlamlı bulunmadığı için modelden çıkarılmıştır. Algılanan kurumsal itibar değişkeni ile oluşturulan modelin geçerli olduğu (F=7,098, p<0,01) ve yüzeysel rol yapma bağımlı değişkenindeki değişimin %5,2'sini açıkladığı görülmüştür (R= 0,228, R<sup>2</sup>= 0,052, Düzel. R<sup>2</sup> =0,045). Anlamlılığı test edilen regresyon Modeli;

$$\text{Yüzeysel Rol Yapma} = \beta_0 + \beta_1 * X_{\text{Bağlılık}} + \beta_2 * X_{\text{İtibar}} + \varepsilon$$

Analiz sonucu elde edilen geçerli regresyon Modeli;

$$\text{Yüzeysel Rol Yapma} = 21,120 - 0,076 * X_{\text{İtibar}} + \varepsilon \text{ şeklinde ifade edilebilir.}$$

##### 4.2.2.2. Duygusal Emek Ölçeği Derinden Rol Yapma Bağımlı Değişkeni İçin Etki Analizi

Araştırmanın hipotezlerine ilişkin duygusal emek ölçeği derinden rol yapma bağımlı değişkeni için etki analizi ile elde edilen bulgular ve anlamlılığı test edilen regresyon modeli Tablo 5'te sunulmuştur.

**Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeği Derinden Rol Yapma Bağımlı Değişkeni İçin Etki Analizi Tablosu**

	$\beta$	Standart Hata	Beta	t	p	VIF
<b>Sabit</b>	7,730	1,838		4,205	0,000	
<b>İtibar</b>	0,031	0,024	0,102	1,289	0,198	1,644
<b>Bağlılık</b>	0,022	0,027	0,066	0,838	0,403	1,644
N=264, s=4,525, R= 0,152, R <sup>2</sup> = 0,023, Düz. R <sup>2</sup> =0,016, F=3,056, p=0,052						

Yapılan analiz sonucunda test ettiğimiz modeldeki algılanan kurumsal itibar değişkenine ait regresyon katsayısı (t=1,289, p=0,198) anlamlı bulunmamış ve modelden çıkartılmıştır. İşe bağlılık değişkenine ait regresyon katsayısı (t=0,838, p=0,403) anlamlı bulunmadığı için modelden çıkartılmıştır. Test edilen hipotez modelinin, mevcut veri yapısı için geçerli ve anlamlı olmadığı görülmüştür. (F=3,056, p=0,052) Anlamlılığı test edilen regresyon Modeli;

$$\text{Derinden Rol Yapma} = \beta_0 + \beta_1 * X_{\text{Bağlılık}} + \beta_2 * X_{\text{İtibar}} + \epsilon$$

Analiz sonucu anlamlı ve geçerli bir regresyon Modeli bulunamamıştır.  
Derinden Rol Yapma =7,730+  $\epsilon$

#### 4.2.2.3. Duygusal Emek Ölçeği Samimi Duygular Bağımlı Değişkeni İçin Etki Analizi

Araştırmanın hipotezlerine ilişkin duygusal emek ölçeği samimi duygular bağımlı değişkeni için etki analizi ile elde edilen bulgular ve anlamlılığı test edilen regresyon modeli Tablo 6'da sunulmuştur.

**Tablo 6. Duygusal Emek Ölçeği Samimi Duygular Bağımlı Değişkeni İçin Etki Analizi Tablosu**

	$\beta$	Standart Hata	Beta	t	p	VIF
<b>Sabit</b>	6,559	0,775		8,469	0,000	
<b>İtibar</b>	0,047	0,010	0,333	4,712	0,000	1,644
<b>Bağlılık</b>	0,028	0,011	0,176	2,483	0,014	1,644
N=264, s=1,906, R= 0,464, R <sup>2</sup> = 0,215, Düz. R <sup>2</sup> =0,209, F=35,375, p<0,001						

Duygusal emek ölçeği samimi duygular ile işe bağlılık ve algılanan kurumsal itibar değişkenlerinin etkileşimini görmek için yapılan çoklu doğrusal regresyon analiz sonuçları Tablo 6'da görülmektedir. Yapılan analiz sonucunda test edilen modelde algılanan kurumsal itibar değişkenine ait regresyon katsayısı (t=4,712, p<0,001) anlamlı bulunmuş ve modelde kalmıştır. İşe bağlılık değişkenine ait regresyon katsayısı (t=2,483, p=0,014) anlamlı bulunmuş ve modelde kalmıştır. Test edilen hipotez modelinin, mevcut veri yapısı için geçerli ve anlamlı olduğu (F=35,375, p<0,001) ve samimi duygular bağımlı değişkenindeki değişimin %21,5'ini açıkladığı görülmüştür. (R= 0,464, R<sup>2</sup>= 0,215, Düz. R<sup>2</sup> =0,209). Anlamlılığı test edilen regresyon Modeli;

$$\text{Samimi Duygular} = \beta_0 + \beta_1 * X_{\text{Bağlılık}} + \beta_2 * X_{\text{İtibar}} + \epsilon$$

Analiz sonucu elde edilen geçerli regresyon Modeli;  
Samimi Duygular =6,559+0,028\*XBağlılık+0,047\*Xİtibar +  $\epsilon$

### 4.3. Araştırma Hipotezlerinin Kabul Ret Tablosu

Araştırmada literatürden yararlanılarak ortaya atılan hipotezler, regresyon analizi ile test edilmiştir. Tablo 7’de araştırma hipotezlerinin kabul ve ret tablosu sunulmuştur.

**Tablo 7. Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Ret Tablosu**

Hipotezler	Açıklama	Kabul	Ret
Hipotez 1	Algılanan kurumsal itibarın duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul	
Hipotez 2	Algılanan kurumsal itibarın duygusal emek davranışının alt boyutu olan derin rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.		Ret
Hipotez 3	Algılanan kurumsal itibarın duygusal emek davranışının alt boyutu olan samimi duygular üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul	
Hipotez 4	İşe bağlılığın duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.		Ret
Hipotez 5	İşe bağlılığın duygusal emek davranışının alt boyutu olan derin rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.		Ret
Hipotez 6	İşe bağlılığın duygusal emek davranışının alt boyutu olan samimi duygular üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul	

## V. SONUÇ VE TARTIŞMA

Tanımlanması en güç varlık olan insan ve davranışlarının sebepleri ve sonuçları tüm zamanların temel problemidir. Belki de bu problem etrafında yapılan araştırmaların sonu hiçbir zaman gelmeyecek ve bu problemin çözümü hiçbir zaman tam anlamıyla bulunamayacaktır. Bu gerçeklikler bilinciyle yapmış olduğumuz bu çalışmada, elde ettiğimiz verilerin başta bilim insanları olmak üzere yöneticilere ve tüm paydaşlara bir nebze katkı yapması ümidini taşıyoruz. Bu araştırmada günümüzde özellikle hizmet sektöründe önemi her geçen gün artan duygusal emek davranışına etki eden olası faktörler olarak çalışanların kurumsal olarak kurumsal itibar algıları ile bireysel olarak işe bağlılıklarının, duygusal emek davranışı ve alt boyutlarına olan etkileri incelenmiştir. Bu amaçla Eskişehir ilinde faaliyet gösteren yerel özel hastane ve tıp merkezleri çalışanları üzerinde 520 kişiden oluşan evrenin tamamına ulaşılarak 264 kişilik örneklem grubunda anket yöntemi ile bir saha çalışması gerçekleştirilmiştir.

Bu amaçla öncelikle kapsamlı bir literatür taraması yapılarak kavramsal çerçeve oluşturulmuş, yapı geçerliliği kapsamında 62 kişilik sağlık çalışanları grubuna pilot araştırma yapılarak daha sonra saha çalışması yapılmıştır. Müteakiben elde edilen verilere güvenilirlik analizi, açıklayıcı faktör analizi, doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon analizi yapılmış, hipotezler çoklu doğrusal regresyon analizi ile test edilmiş ve bunun sonucunda bazı hipotezlerin kabul edildiği bazılarının ise reddedildiği gözlemlenmiştir.

Bu bölümde bu araştırmadan elde edilen bulgular çerçevesinde işe bağlılık ölçeği puan toplamı, algılanan kurumsal itibar ölçeği puan toplamı ile duygusal emek ölçeğin üç alt boyutu ve toplamı aralarındaki ilişki (korelasyon) analizleri ile ilgili değerlendirmeler aşağıdaki paragraflarda sunulmuştur.

Algılanan kurumsal itibar ölçeği puan toplamı işe bağlılık ölçeği puan toplamı ile duygusal emek ölçeğinin üç alt boyutu ve toplamı aralarındaki ilişkilere (korelasyon) göre duygusal emek ölçeği yüzeysel rol yapma alt ölçeği ile işe bağlılık ölçeği toplamı arasında negatif yönlü zayıf ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Oral ve Köse'nin (2011) hekimler ile yapmış olduğu çalışmada yüzeysel rol yapma davranışı ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişkiye rastlamıştır. Bu durum araştırmanın evreninin temel özelliklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Duygusal emek ölçeği yüzeysel rol yapma alt ölçeği ile algılanan kurumsal itibar ölçeği toplamı arasında negatif yönlü zayıf ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu durum Oktuğ'un (2013) satış elemanları ile yapmış olduğu araştırma ile benzerlik göstererek ve çalışanların kurumsal itibar algısı arttıkça yüzeysel davranışın azaldığını göstermektedir.

Duygusal emek ölçeği derinden rol yapma alt ölçeği ile işe bağlılık ölçeği toplamı arasında pozitif yönlü zayıf ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Oral ve Köse (2011) hekimler ile yapmış olduğu çalışmada derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişkiye rastlamamıştır. Buna karşın Gök (2015) ile Birdir ve Dalgıç'ın (2015) satış elemanları ile yapmış olduğu çalışma ile benzerlik göstermekle birlikte sektörün ve evrenin farklılığı sebebiyle genelleme yapmak doğru olmayacaktır.

Duygusal emek ölçeği derinden rol yapma alt ölçeği ile algılanan kurumsal itibar ölçeği toplamı arasında pozitif yönlü zayıf ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu durum Oktuğ'un (2013) satış elemanları ile yapmış olduğu araştırma ile benzerlik göstermektedir.

Duygusal emek ölçeği samimi duygular alt ölçeği ile işe bağlılık ölçeği toplamı arasında pozitif yönlü orta dereceli ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu durum araştırma evreni için işe bağlılık arttıkça samimi duyguların artacağı savını desteklemektedir.

Duygusal emek ölçeği samimi duygular alt ölçeği ile algılanan kurumsal itibar ölçeği toplamı arasında pozitif yönlü orta dereceli ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu durum Oktuğ'un (2013) satış elemanları ile yapmış olduğu araştırma ile benzerlik göstermektedir.

İşe bağlılık ölçeği toplamı ile algılanan kurumsal itibar ölçeği toplamı arasında pozitif yönlü orta dereceli ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu durum araştırmanın temel hipotezlerinde ve probleminde bulunmamakla birlikte çıkan sonuç başka araştırmalar için referans olabilir.

Bu çalışmada algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı toplamı ile alt boyutları yüzeysel davranış derin davranış ve samimi davranış arasındaki korelasyonlar incelendiğinde kurumsal itibar algısı ile işe bağlılığın duygusal emeğin alt boyutları arasındaki korelasyon katsayılarının pozitif ve negatif yönde anlamlı ilişkide olduğu görülmektedir. Buna karşın duygusal emek davranışı toplamı ile işe bağlılık ve itibar algısı korelasyon katsayılarının ise düşük veya anlamlı olmadığı görülmektedir. Bunun sebebi ise şu şekilde izah edilebilir; teorik olarak, duygusal emek ölçeğine verilen cevapların ortalamalarının yüksek olması yüksek duygusal emek davranışı sergileme anlamına gelmektedir. Ancak pratik olarak bir çalışanın veya kişinin duygularını gizleyerek yüzeysel davranış sergilemesi, empatik duyarlılık göstererek derin davranış sergilemesi aynı zamanda içinden geldiği gibi o an hissettiklerini yansıtmaları şeklinde samimi davranış sergilemesi mümkün değildir. Eğer böyle bir durum varsa bu durumda bir patoloji olduğu söylenebilir bu durum hem kişiler açısından hem de kurumlar açısından istenen bir durum değildir.



Duygusal emek davranışı gösterimleri yoğun bakım, palyatif bakım<sup>†</sup>, hematoloji, onkoloji, kalp damar cerrahi ve çocuk servislerinde çalışanlar açısından daha fazla duygusal emek gösterimi şeklinde ortaya çıkar. Bunun yanında ayaktan hastaların çok olduğu ve bazı hastaların sadece rapor almak zorunda oldukları için hastaneden hizmet almaya geldikleri gerekçesiyle sağlık çalışanlarında gerçek hasta algısı oluşmadığı için davranışlarını daha samimi olacak şekilde gösterme eğilimleri olduğu değerlendirilmektedir.

Duygusal emek davranışını etkileyen bireysel ve kurumsal birçok değişken sayılabilir. Bu değişkenlerin şirketlerin istedikleri rol gereklilikleri ile hizmet verilen müşterilerin duygu ve durumları arasında olduğu bilinen bir gerçekliktir. Bu durumda etkili olan bir diğer faktörde yazılı olan ve olmayan toplumsal kurallardan kaynaklanan rol gereklilikleri ile meslekten kaynaklanan rol gereklilikleridir.

Aşağıdaki kısımlarda araştırmanın temel hipotezlerine ait kabul ve ret durumları, literatürdeki bilgiler eşliğinde regresyon ve korelasyon analizlerinin sonuçlarına göre değerlendirilmiştir.

H<sub>1</sub> hipotezi ile ilgili olarak algılanan kurumsal itibarın duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığını test etmek için yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre algılanan kurumsal itibar değişkeni ile oluşturulan modelin geçerli olduğu ve yüzeysel rol yapma bağımlı değişkenindeki değişimin %5,2'sini açıkladığı görülmüştür. Bu iki değişken arasındaki korelasyon da dikkate alındığında Oktuğ'un (2013) satış elemanları ile yapmış olduğu araştırma ile benzerlik göstermekte ve çalışanların kurumsal itibar algısı arttıkça yüzeysel davranışın azaldığını göstermektedir. Kurumsal itibar algısı ve duygusal emek davranışı ile ilgili literatürde yeterli miktarda çalışma bulunmamaktadır.

H<sub>2</sub> hipotezinde algılanan kurumsal itibarın duygusal emek davranışının alt boyutu olan derin rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını test etmek için yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre test ettiğimiz modeldeki algılanan kurumsal itibar değişkenine ait regresyon katsayısı anlamlı bulunmamış ve hipotez reddedilmiştir. Bir başka ifade ile kurumsal itibar algısının emek davranışının alt boyutu olan derin rol yapma alt boyutu üzerinde etkisi yoktur. Korelasyon açısından incelendiğinde bu durum Oktuğ'un (2013) satış elemanları ile yapmış olduğu araştırma ile paralellik göstermektedir. Etki açısından ise bir ilişki bulunamamıştır. Hipotez reddedilmesine karşın farklı sektör ve departmanlarda farklı sonuçlar çıkacağı (Değirmenci, 2010) değerlendirilmektedir.

H<sub>3</sub> hipotezi ile ilgili algılanan kurumsal itibarın duygusal emek davranışının alt boyutu olan samimi duygular üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını test etmek için yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre kurumsal itibar değişkenine ait regresyon katsayısı anlamlı bulunmuş ve samimi duygular bağımlı değişkenindeki değişimin %21,5'ini açıkladığı görülmüştür. Bu durum Oktuğ'un (2013) satış elemanları ile yapmış olduğu araştırma ile benzerlik göstermektedir. Algılanan kurumsal itibarı yüksek olan şirketlerde çalışanların samimi duyguları pozitif yönde artacağı anlamına gelmektedir. Bu bulguları destekler nitelikte Bal'ın (2009) yapmış olduğu çalışmada iş yaşamındaki ortamsal faktörlerin çalışanlar için önemli bir kaynak oluşturacağı vurgulanmıştır.

H<sub>4</sub> hipotezi ile ilgili işe bağlılığın duygusal emek davranışının alt boyutu olan yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını test etmek için yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre işe bağlılık değişkenine ait regresyon katsayısı anlamlı bulunmadığı

---

<sup>†</sup>TDK sözlüğündeki palyatifin anlamı geçici olarak kullanılmak ile birlikte sağlık alanında bu kavram daha çok yaşlı bakımı şeklinde tanımlanmaktadır.

için modelden çıkartılmıştır. Oral ve Köse'nin (2011) hekimler ile yapmış olduğu çalışmada yüzeysel rol yapma davranışı ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişkiye rastlamıştır. Bu durum araştırmanın evreninin temel özelliklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

H<sub>5</sub> hipotezi ile ilgili işe bağlılığın duygusal emek davranışının alt boyutu olan derin rol yapma üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını test etmek için yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre işe bağlılık değişkenine ait regresyon katsayısı anlamlı bulunmadığı için modelden çıkarılmıştır. Test edilen hipotez modelinin, mevcut veri yapısı için geçerli ve anlamlı olmadığı görülmüştür. Oral ve Köse (2011) hekimler ile yapmış olduğu çalışmada derinlemesine davranış ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişkiye rastlamamıştır. Buna karşın Gök (2015) ile Birdir ve Dalgıç'ın (2015) satış elemanları ile yapmış olduğu çalışma ile paralellik göstermekle birlikte sektörün ve evrenin farklılığı sebebiyle genelleme yapmak doğru olmayacaktır.

H<sub>6</sub> hipotezi ile ilgili işe bağlılığın duygusal emek davranışının alt boyutu olan samimi duygular üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını test etmek için yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre işe bağlılık değişkenine ait regresyon katsayısı anlamlı bulunarak modelde kalmış ve samimi duygular bağımlı değişkenindeki değişimin %21,5'ini açıkladığı görülmüştür. Bu durum araştırma evreni için işe bağlılık arttıkça samimi duyguların artacağı savını desteklemektedir. Bal'ın (2009) yapmış olduğu çalışmada işe bağlılığı yüksek insanların daha mutlu olacakları yönünde bulgulara rastlamışlardır. Bu bulgularda çalışanların işe bağlılıklarının samimi davranışlarını etkileyeceği değerlendirilmektedir.

Araştırmanın sonuçlarından elde edilen değerlendirmeler neticesinde çeşitli önerilerde bulunulabilir.

Duygusal emek davranışı ve alt boyutları ile ilgili farklı değişkenler ile farklı sektör ve departmanların çalışanları üzerinde yapılacak olan çalışmalar duygusal emek davranışını daha anlaşılabilir kılacağı değerlendirilmektedir.

Anketlerin analiz aşamasında elde edilen verilerde açık uçlu soru olmamasına rağmen bazı katılımcıların özellikle duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu ile ilgili bilgi eksiklikleri olduğunu ifade ettikleri görülmüştür. Sağlık çalışanlarına sadece kavramlar hakkında bilgiler verilmesi bile çalışanların bilinçlerini ve davranışlarını etkileyeceği değerlendirilmektedir.

Duygusal emek kavramının alt boyutu olan samimi davranışların ülkemizde ve doğu toplumlarında yapılan çalışmalarda batı toplumlarına göre daha fazla gözlemlendiği bilinmektedir. Bu yönüyle duygusal emek kavramının farklı toplumlar ile kültürler arası çalışmalarda araştırılması literatüre katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada sağlık çalışanların algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılık düzeylerinin yüksek olmasının, duygusal emek davranışını etkilediği tespit edilmiştir. Bu bağlamda sağlık çalışanların kurumsal itibar ve işe bağlılık düzeylerinin artırılması yönünde çeşitli eğitimler ve etkinlikler yapılması önem arz etmektedir.

Sağlık yöneticilerin kurumlarının itibarını yükseltme ve amaçlı etkinlikler ile çalışanlarının işe bağlılıklarını artırma çalışmaları çalışanlarından bekledikleri rol davranışlarını olumlu yönde pekiştireceği değerlendirilmektedir.

Bu çalışmadan elde edilen bilgiler ışığında kurumsal itibar kavramının sadece kurumsallaşmış firmalar için anlamlı olmadığı, küçük ve orta büyüklükteki sağlık işletmeleri için de ne kadar önemli bir katma değer oluşturabildiği görülmüştür. Bu açıdan, küçük ve orta ölçekli kurumların tüm yönetim kademelerine kurumsal itibar ve alt boyutları hakkında

bilgilendirmeler yapılabilir. Böylelikle çalışanların şirketlerin misyon, vizyon ve temel değerleri bağlamında daha gayretli olabileceği değerlendirilmektedir.

Ayrıca bu araştırmanın kamu, özel ve üniversite hastanelerinde yapılarak karşılaştırmalı bir analiz yapılması konusunda diğer araştırmacılar teşvik edilebilir.

## **KAYNAKLAR**

1. Anderson L. B. (2014) *There Goes Another Little Chip Of Your Heart: Exploring The Intersections Of Communication, Emotional Labor, And Age*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. **Purdue University**. West Lafayette, Indiana.
2. Ashforth B. E. and Humphrey R. H. (1993) Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. **Academy of Management Review** 18(1): 88-115.
3. Bal E. A. (2009) **Gönülçelen Şirketler**. İstanbul: Beta Basım Yayım.
4. Basım H. N. ve Begenirbaş M. (2012) Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. **Yönetim ve Ekonomi** 19(1): 77-90.
5. Beğenirbaş M. ve Basım H. N. (2013) Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü. Görgül Bir Araştırma. **Cankaya University Of Humanities And Social Sciences**, 10(1): 45-57.
6. Birdir K. ve Dalgıç A. (2015) Satış Elemanlarının Sahip Olduğu Duygusal Emek Davranışlarının İş Streslerine ve İş Doyumlarına Etkisi: Antalya Havalimanında Bir Araştırma. **2. International Congress of Tourism and Management Researches**, 519-538.
7. Büyüköztürk Ş., Çakmak E. K., Akgün Ö. E., Karadeniz Ş. ve Demirel F. (2008) **Bilimsel Araştırma Yöntemleri**. 2. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
8. Çekmecelioğlu H. G. ve Dinçel G. (2013) Çalışanların İş Tutum ve Davranışlarının Kurumsal İtibar Üzerindeki Etkileri. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi** 12(47): 125-139
9. Çelik H. E. ve Yılmaz V. (2013) **Lisrel ile Yapısal Eşitlik Modellemesi**. 2. Baskı. Anı Yayınları. Ankara.
10. Çınaroğlu S. (2011) Kurumsal İtibar ve İmajın Hastanelerin Performansı İle İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: **Hacettepe Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü**.
11. Çınaroğlu S. ve Şahin B. (2012) Kurumsal İtibar ve İmajın Hastanelerin Performansı İle İlişkisi. **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 30(2): 27-49.
12. Çiftçioğlu B. A. (2008) Kurumsal İtibarın Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bursa: **Uludağ Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü**.

13. Değirmenci S. (2010) Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler.. **İstanbul Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.**
14. Diefendorff J. M., Croyle M. H. and Gosserand R. H. (2005) The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. **Journal of Vocational Behavior** 66(2):339–357.
15. Eryılmaz A. ve Dogan T. (2012) İş Yaşamında Öznel İyi Oluş: Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin Psikometrik Niteliklerinin İncelenmesi. **Klinik Psikiyatri** 15(1): 49-55.
16. Fombrun C. ve Foss C. (2001) The Gauge: Fombrun and Foss on Measuring Corporate Reputation, **The Gauge Delahaye Medialink's Newsletter of World wide Communication Research** 14(3).
17. Fraenkel J. R. ve Norman E.W. (2008) **How to Design and Evaluate Research in Education**. 7th Edition, McGraw-Hill, Boston, 362.
18. Gangadharan A. (2014) Can I Smile With Spirit? Towards A Process Model Associating Work place Spirituality And Emotional Labor. Yayınlanmamış Doktora Tezi. **University of Texas-PanAmerican** 45-49.
19. Girgine, N., Çelik A. E. ve Uçkun N. (2011) Kredi kartı tutum ölçeği üzerine bir yapısal eşitlik modeli uygulaması. **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi** 12(1): 17-30
20. Gök G. A. (2015) “Presentable” Duygusal Emek: İlaç Mümessillerinde Duygusal Emek İşe Bağlılığa Etkisi. **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi** 10(3): 277- 300
21. Grandey 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: 86-96.
22. Grandey A. (2000) Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. **Journal of Occupational Health Psychology** 5(1): 95-110.
23. Gülova A., Palamutçuoğlu B. T. ve Palamutçuoğlu A. (2013) Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** 28(2): 41-74
24. Hamori M. (2003) The Impact Of Reputation Capital On the Career Paths of Departing Employess, **Journal of Intellectual Capital**, 4(3): 304-315.
25. Hochschild, A. R. (1983) **The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling**. University of California Press, Berkeley.
26. Inglis R., Morley C. and Sammut P. (2006) Corporate Reputation and Organizational Performance: An Australian Study. **Managerial Auditing Journal** 21(9): 934–947.

27. Kızanlıklılı M. M. (2014) Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. **Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü** Ankara.
28. Kruml S. M. and Geddes D. (2000) Exploring The Dimensins of Emotional Labor: The Heart of Hoschshild's Work. **Management Communication Quarterly** 14(1): 8-49.
29. Kıyat B. D. (2012) Kurumsal İtibar Katsayısı ve Marka Sadakati İlişkisi: Telekomünikasyon Sektöründe Faaliyet Gösteren Kurumlar Üzerine Bir Araştırma. **M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi** İstanbul.
30. Lawler E. E. and Hall D. T. (1970) Relations of characteristics to job involvement, satisfaction and intrinsicmotivation. **Journal of Applied Psychology** 54 (4): 305-312.
31. Lin S. P., Wang Y. Y., Hsu W. L. and Fang C. H. (2015) The Mediation Effect of Emotional Experience between Emotion Labor and Job Engagement. **Universal Journal of Management** 3(12): 491-496.
32. Maslach C., Schaufeli W. B. and Leiter M. P. (2001) Job Burnout. **Annual Reviews Psychology** 52: 397-422.
33. Mróz J. and Kaleta K. (2016) Relationships Between Personality, Emotional Labor, Work Engagement and Job Satisfaction İn Service Professions. **International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health** 26(5): 767- 782
34. Oral L. ve Köse S. (2011) Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** 16(2): 463-492.
35. Oktuğ Z. (2013) Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi** 12(46): 370-381.
36. Polatçı S. ve Özyer K. (2015) Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekanın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü. **AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** 15(3):131-156.
37. Rayner J. (2003) **Managing Reputational Risk. Curbing Threats, Leveraging Opportunities**, New York, Wiley&Sons.
38. Savaş A. C. (2012) İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi. **Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi** Gaziantep.
39. Sayılı H., Ağca V., Kızıldağ D. ve Uğurlu Y. (2009) Etik, Kurumsal İtibar ve Kurumsal Performans İlişkisini Belirlemeye Yönelik İlk 500 İşletme İçinde Yapılmış Bir Araştırma. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** 14(2):171-180.
40. Schaufeli W. B., Salanova M., Roma V. G. and Bakker A. B. (2002) The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factoranalytic approach. **Journal of Happiness Studies**, 3, 71-92.

41. Seçer Ş. ve Tınar M. Y. (2004) İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek-Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. **9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildirileri**, Denizli, 272.
42. Seçer Ş. (2005) **Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme, İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları, Prof. Dr. Nevzat Yalçıntaş'a Armağan Özel Sayısı**, 50. Kitap, İstanbul: İÜ Yayınevi, (813-834).
43. Serin Ç. (2014) Duygusal Emegin Tükenmişlik ve İş Tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. **Türk Hava Kurumu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi** Ankara.
44. TDK Türkçe Sözlük. (2005) 10. Baskı. **Ankara Türk Dil Kurumu Yayınları**.
45. Tutar H. (2014) **Örgütsel Psikoloji Endüstri ve Örgüt Psikolojisinde yeni Yaklaşımlar**. Ankara: Detay Yayıncılık.
46. Türkay O., Ünal A. ve Taşar O. (2011) Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi** 7(14):201-222.
47. Ural A. ve Kılıç İ. (2005) **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi**. Ankara: Detay Yayıncılık.
48. Uzuntarla Y. (2015) Kişilik Özellikleri İle Empatik Özellikler Arasındaki İlişkide Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Hekimler Üzerine Bir Araştırma. **GATA Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi** Ankara.
49. Villiers C. (2015) The relationships between emotional labour, the HEXACO personality traits, work engagement and burnout in the hospitality industry, Thesis presented in partial fulfilment of the requirements for the degree Master of Commerce (Industrial Psychology) at **Stellenbosch University**, South Africa.
50. Wharton A. S. (1993) The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. **Work and Occupations**, 20(2):205–232.
51. Yalçın A. (2010) Emotional Labor: Dispositional Antecedents and The Role Of Affective Events. **ODTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi** Ankara.
52. Yaşlıoğlu M. M. (2012) Kurumsal İtibar ve İşletmelerde Kurumsal İtibar Algısını Ölçmeye Yönelik Bir Model Önerisi: Otomotiv Sektöründe Uygulanması. **Yayınlanmamış Doktora Tezi**. İstanbul: İstanbul Üniversitesi. **Sosyal Bilimler Enstitüsü**.