

ISSN:2528-9705



Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi

Cilt / Vol. :3

Sayı / Issue :1

Yıl / Year :2018

Journal of Organizational Behavior Research

<http://odad.org>

Kapak Fotoğrafi / Cover Photo by Andian Lutfi



ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
THE JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR RESEARCH

Cilt / Volume: 3 Sayı / Issue: 1 Yıl / Year: 2018

Kurucu ve İmtiyaz Sahibi / Founder & Owner

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Editörler / Editors

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Dr. Öğr. Üyesi Müslüme AKYÜZ

ISSN: 2528-9705

Yazışma Adresi / Mail Address

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi

Gaziosmanpaşa Üniversitesi Taşlıçiftlik Yerleşkesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

60150 TOKAT

Tel: +90 356 252 16 16 – 2363

Fax: +90 356 252 16 73

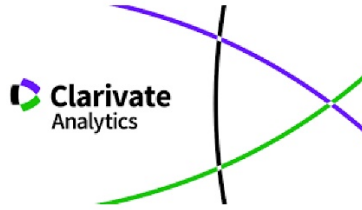
E-Posta/E-Mail: info@odad.org

Kapak fotoğrafı için Sayın Andian LUTFI'ye teşekkürler...

Special Thanks to Mr. Andian LUTFI for cover photo...

İNDEKS BİLGİLERİ / INDEX INFORMATION

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi aşağıda yer alan indekslerde taranmaktadır.
Journal of Organizational Behavior Studies is cited in the indexes below.



International Institute of Organized Research

Akademik Araştırmalar İndeksi
Acarindex.com



ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ
ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
(ODAD)

JOURNAL OF ORGANIZATIONAL
BEHAVIOR RESEARCHES
(JOOBR)

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi yılda iki kez yayınlanan hakemli, bilimsel ve uluslararası bir dergidir. Örgütsel davranış, insan kaynakları ve çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen dergimizin temel amacı, bu alanlarda akademik gelişim ve paylaşım katkı sağlamaktır. Dergimizde “Türkçe” ve “İngilizce” olmak üzere iki dilde makale yayınlanmaktadır. Dergiye yayınlanmak üzere gönderilen yazılar, belirtilen yazım kurallarına uygun olarak hazırlanmalıdır. Dergiye yayınlanmak üzere gönderilen yazılar, daha önce yayınlanmamış ve yayınlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır. Dergide yayınlanan yazılarda belirtilen görüşler, yazarlara ait olup Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi’nin görüşlerini yansıtmaz. Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi’nde yayınlanmış yazıların tüm yayın hakları saklı olup, dergimizin adı belirtilmeden hiçbir alıntı yapılamaz.

The Journal of Organizational Behavior Researches (JOOBR) is an academic, peer-reviewed, scientific and international journal which is being published bianually. JOOBR, with it’s articles essentially aims to contribute to academic development and sharing in the fields of organizational behavior, human resources and business envorinment. In JOOBR, Articles are being published both in Turkish and English Languages. Articles which will be sent to JOOBR for publishing, should be preprepared according to guideline of JOOBR. Articles which will be sent to JOOBR for publishing, must be not published before or not sent to other journals. The views presented in the JOOBR represent opinions of the respective authors. The views presented do not necessarily reflect the opinion of the JOOBR. Copyrights for all articles published in JOOBR reserved. For quotation, JOOBR must be cited



ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ
Araştırmaları Dergisi

Bilim Kurulu

Members of the Science Board

Prof. Dr. Willy Arafah

Trisakti University, Indonesia

Prof. Dr. Kabir Haruna Danja

Federal College of Education Zaira, Nigeria

Prof. Dr. Ayu Ekasari

Trisakti University, Indonesia

Prof. Dr. Nurullah Genc

T.C. Central Bank, Turkey

Prof. Dr. Asep Hermawan

Trisakti University, Indonesia

Prof. Dr. Nasir Karim

Cecos University, Pakistan

Prof. Dr. Syafri Mandai

Trisakti University, Indonesia

Prof. Dr. Amer Al Roubaei

Ahlia University, Bahrain

Prof. Dr. Farzand Ali Jan

Cecos University, Pakistan

Prof. Dr. Rosman Bin Md Yusoff

Tun Hussien Onn University, Malaysia

Prof. Dr. Husna Leila Yusran

Trisakti University, Indonesia

Assoc. Prof. Dr. Usman Ghani

Institute of Management Sciences, Pakistan

Assoc. Prof. Dr. Kubilay Özyer

Gaziosmanpasa University, Turkey

Assoc. Prof. Dr. Hasan Gül

Ondokuz Mayıs University, Turkey

Assoc. Prof. Dr. Hasan Tagraf

Cumhuriyet University, Turkey

Assoc. Prof. Dr. Elmira Ibrayeva

Kazakhstan American Univ., Kazakhstan

Assist. Prof. Dr. Kamran Azam

International Riphah University, Pakistan

Assist. Prof. Dr. M. Said Döven

Osmangazi University, Turkey

Assist. Prof. Dr. Engin Kanbur

Kastamonu University, Turkey

Assist. Prof. Dr. Muhammad Kibuuka

Kampala International University, Uganda

Assist. Prof. Dr. Attaullah Shah

Institute of Management Sciences, Pakistan

Assist. Prof. Dr. Muhammad Siddique

Institute of Management Sciences, Pakistan



İçindekiler
Table of Contents

Sayfa No.
Page Num.

1. Cam Tavan Algıları Örgütsel Bağlılığı Etkiler Mi? Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma	
Does Glass Ceiling Perceptions Affect Organizational Commitment? A Study On Teachers Ufuk ORHAN & Umran ALTAY	1-15
2. Öz-Liderliğin Bireysel Farklılıklar Bağlamında İncelenmesi	
Examining Self-Leadership In The Context Of Individual Differences Emrah ÖZSOY & Ömer Alperen ONAY & Duygu ALTUN & Sümeyye PEHLİVAN	16-32
3. Örgütsel Sessizlik Bilgi Paylaşımı İlişkisinde Sosyal Sermayenin Rolü	
The Role Of Social Capital In The Relationship Between Organizational Silence And Knowledge Sharing Ercan TURGUT & Memduh BEGENİRBAŞ	33-45
4. Pozitif-Negatif Duyguların, Otomatik Düşüncelerin Ve Bazı Kişisel Değişkenlerin Okul Yöneticilerinin Yenilik Yönetimi Yeterlik İnanç Düzeyleri Üzerindeki Etkisi	
The Effect Of Positive-Negative Affect, Automatic Thoughts And Other Personal Variables Upon The Innovation Management Self-Efficacy Belief Levels Of School Administrators Serkan MÜRTEZAOĞLU & Fulya YÜKSEL-ŞAHİN	46-68
5. Örgütsel Adalet: Akademisyenler Üzerinde Metaforik Bir Araştırma	
Organizational Justice: A Metaphoric Research On Academicians Tülay Özer & Kubilay Özyer	69-86
6. Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti Ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler	
The Relationship Between Emotional Labor, Burnout, Turnover Intention And Job Performance Ferda ALPER AY & Nilifer TÜRKDOĞAN	87-103
7. Sosyal Medya, Akıllı Telefon Ve Örgütlerin Gelecekteki İnsan Kaynağı Profili: Z Kuşağı	
Social Media, Smart Phone And Future Human Resources Profile Of Organizations: Z Generation Fikret SÖZBİLİR	104-123
8. Legal Basis Of The Christian Issue Of Russian Policy In The Caucasus In The Second Half Of XIX And Early XX Centuries	124-134

Legal Basis Of The Christian Issue Of Russian Policy In The Caucasus In The Second Half Of XIX And Early XX Centuries Lyubov H. SATUSHIEVA & Alim Z. BOGATYREV & Ruslan M. ZHIROV & Azamat A. ZHUGOV & Marina T. TEKUEVA	
9. A Research On The Correlation Between Perceived Corporate Image And Organizational Identification	
A Research On The Correlation Between Perceived Corporate Image And Organizational Identification Sabahat BAYRAK KÖK & Mehtap SARIKAYA & Hatice ÇOBAN & Esve MERT	135-153
10. The Effect Of Political Connections On Auditor Choice And Related Party Transactions	
The Effect Of Political Connections On Auditor Choice And Related Party Transactions Saeed BAZRAFSHAN & Hamze HESARI	154-168
11. Effects Of Narcissism On Organizational Dissent	
Effects Of Narcissism On Organizational Dissent Engin KANBUR	169-181
12. Solidarity As A Constituent Of Social Capital: Role Of Human Rights Organizations In Exercizing The Rights Of Young Parents	
Solidarity As A Constituent Of Social Capital: Role Of Human Rights Organizations In Exercizing The Rights Of Young Parents Olga N. BEZRUKOVA & Vladimir N. LUKIN & Alexander V. MATVEEV & Tamara V. MUSIENKO	182-196
13. Statistical Analysis Of Vehicle Driver Behaviors	
Statistical Analysis Of Vehicle Driver Behaviors Sinan Saraçlı & Cengiz Gazeloğlu	197-204
14. Legal Modernization Of The Life Of Muslims Of The North Caucasus In The Context Of The Development Of The Russian State In The First Half Of The Nineteenth Century	
Legal Modernization Of The Life Of Muslims Of The North Caucasus In The Context Of The Development Of The Russian State In The First Half Of The Nineteenth Century Lyubov H. SATUSHIEVA & Ruzanna N. MAREMKULOVA & Aslan R. ISAKOV & Lyana R. KOKOVA & Marina T. TEKUEVA	205-219
15. Organizational Resource & Personal Resource Influencing Job Satisfaction: A Mediating Role Of Burnout	
Organizational Resource & Personal Resource Influencing Job Satisfaction: A Mediating Role Of Burnout Hina Shahid & Sara Aslam	220-233
16. How Do People Cope With Stress? An Assessment Using Partial Least Squares	
How Do People Cope With Stress? An Assessment Using Partial Least Squares Lydia ARBAIZA, Jorge GUILLEN	234-246
17. Effect Of Innovation In Relationship Between Inter-Organizational Learning And Performance Of Construction Industry	
	247-267

Effect Of Innovation In Relationship Between Inter-Organizational Learning And Performance Of Construction Industry Tariq RAFIQUE, Najeeb A. KHAN, Haji RAHMAN, Aamir ABBAS, Tahir SAEED	
18. How Far Umm Al-Qura University Practices The Strategies Of A Learning Organization Specified In The ‘Senge’ Model: From The Perspective Of Teaching Staff	
How Far Umm Al-Qura University Practices The Strategies Of A Learning Organization Specified In The ‘Senge’ Model: From The Perspective Of Teaching Staff Elham N. AL RAJHI	268-292
19. EFFECTIVENESS OF PSYCHOMETRIC TESTING IN RECRUITMENT PROCESS	
EFFECTIVENESS OF PSYCHOMETRIC TESTING IN RECRUITMENT PROCESS Mehreen MEMON, Farhan AHMED, Muhammad Asif QURESHI, Noor Ahmed BROHI	293-306
20. SOCIAL ASPECTS OF CHANGE OF ECONOMIC BEHAVIOUR OF THE RUSSIAN YOUTH	
SOCIAL ASPECTS OF CHANGE OF ECONOMIC BEHAVIOUR OF THE RUSSIAN YOUTH Gyuldzhan Kamilevna AZAMATOVA, Andemirkan Khachimovich SHIDOV, Albina Olegovna VINDIZHEVA, Azamat Haseynovich LYUEV	307-316
21. REVIEW THE RESPONSIBILITIES OF INTERNATIONAL SHIPPING COMPANIES FOR THE INTERNATIONAL CARRIAGE OF GOODS BY SEA	
REVIEW THE RESPONSIBILITIES OF INTERNATIONAL SHIPPING COMPANIES FOR THE INTERNATIONAL CARRIAGE OF GOODS BY SEA Tamerlan S. TSOLOEV, Alim Z. BOGATYREV, Aslan R. ISAKOV, Inara R. NAHUSHEVA	317-329
22. REVIEW THE LEGAL VACUUM OF BUSINESS LAW IN BANKRUPTCY OF MERCHANTS AND IMPACT ON THE DEMANDS OF BANK	
REVIEW THE LEGAL VACUUM OF BUSINESS LAW IN BANKRUPTCY OF MERCHANTS AND IMPACT ON THE DEMANDS OF BANK Inna B. KARAMURZOVA, Leyla I. KALABEKOVA, Zalina B. HAVZHOKOVA¹, Diana A. KOKOVA	330-342

DUYGUSAL EMEK, TÜKENMİŞLİK, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Yrd. Doç. Dr. Ferda ALPER AY^{1*}, Nilifer TÜRKDOĞAN²

¹Cumhuriyet Üniversitesi,

²Sağlık Bakanlığı,

*Corresponding Author E_mail: ferdaalperay@hotmail.com

ÖZET

Bu çalışmanın amacı duygusal emek, tükenmişlik, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu çalışmanın evrenini Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesinde yoğun bakım ünitelerinde görev yapan 200 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Verilerin analizinde ortalamalar, korelasyon ve çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma bulgularında, yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik ve yüzeysel rol yapmayla işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişkiler saptanmıştır. Araştırma sonucunda yüzeysel rol yapmanın tükenmişliği ve işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği; doğal duyguların iş performansını pozitif etkilediği, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissinin iş performansını negatif yönde etkilediği; duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Çalışmada yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik üzerinde ve tükenmişliğinde işten ayrılma niyeti üzerinde önemli etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle, yüzeysel rol yapmanın azaltılması ve çalışanların daha az yıpranmasına ve tükenmesine yönelik olarak çalışma koşullarında iyileştirmeler yapılması ve motive edici önlemler alınması önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, İş Performansı, İşten Ayrılma Niyeti, Yoğun Bakım Üniteleri.

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR, BURNOUT, TURNOVER INTENTION AND JOB PERFORMANCE

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the relationships, between emotional labor, burnout, job performance and intent to leave work. The universe of this study is composed of 200 health workers who work in intensive care units in Cumhuriyet University Health Services Application and Research Hospital. In the analysis of the data, averages, correlation and multiple regression analysis were used. In the research findings, positive relationships were found between superficial role play and burnout, and superficial role play and intention to leave work. As a result of the study, it was found that superficial role positively affected the burnout and intention to leave the work; the natural feelings positively affect the work performance, the desensitization and the decrease in the personal success negatively affect the work performance; it was determined that emotional exhaustion affects the intention to leave the work positively. It has been achieved that acting superficially in the study is an important effect on the intention to leave work on burnout and burnout. For this reason, it may be advisable to reduce superficial role and make improvements in working conditions and take motivational measures towards, for less wear and for less burnout, of workers.

Keywords: Emotional Labor, Burnout, Job Performance, Turnover Intention, Intensive Care Units.

GİRİŞ

Yoğun bakım üniteleri (YBÜ), disiplinler arası ekip yaklaşımının zorunlu olduğu, mortalite-morbidite oranının yüksek görüldüğü (Sılay ve Akyol, 2017: 28; Terzi ve Kaya 2011: 21),

hastanenin en karmaşık biyomedikal cihazlarının bulunduğu, fiziksel durumu ağır olan hastaların bakımının sürdürüldüğü, (Kumsar ve Yılmaz, 2013: 56), iş baskısının ve gerilimin yoğun yaşandığı hastane ünitelerindendir (Dede ve Çınar 2008:4). Sağlık hizmetleri, hizmet sektörü içerisinde yüz yüze iletişimin sürekli olduğu ve hizmetin tüm aşamalarında duygusal emeğin en yoğun yaşandığı alanlardan birisidir (Doğan ve Sıgır,2017:114). Duygusal emek davranışı, çalışanın iş gereği duygularını diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesini ve buna yönelik yüz ifadesi ve bedensel olarak gösterimde bulunulmasıdır (Hochschild, 1983:7). Duygusal emek kavramı, duygusal ifadeleri değiştirmek için abartmak, taklit etmek ya da duyguları bastırmayı kapsamaktadır (Grandey, 2000: 95). Grandey (1999), duygusal emekle tükenmişlik arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Araştırmalarda genel olarak yüzeysel rol yapan çalışanların iş performansı düşük iken, işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğu saptanmıştır (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014). Buradan hareketle bu çalışmada yoğun bakım ünitelerinde çalışanlarda duygusal emek, tükenmişlik, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasında ilişkiler olabileceği düşünülmüştür.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Emek

Geçmişte, örgütsel davranış çalışmalarında duygular göz ardı edilmiştir (Grandey, 2000: 95). Günümüzde ise her geçen gün duygusal emek kavramının önemi daha iyi anlaşılmaya başlanmıştır. Duygusal emek hizmet sektöründe çalışanlar için özellikle sağlık çalışanları, öğretmenler, satış temsilcileri ve uçuş görevlileri gibi çalışanlarda bir zorunluluk haline gelmiştir (Beğenirbaş ve Meydan, 2012:166).

Duygusal emek kavramı, literatürde ilk defa bir sosyolog olan Arlie Russell Hochschild (1983) tarafından kullanılmıştır. Hochschild duyguların yönetimini, açıkça gözlemlenebilir bedensel ve yüz ifadeleri için kullanmıştır. Hochschild'a göre duygusal emek, çalışanın işi gereği, bir başkasında uygun zihin halini oluşturan dışa dönük görünüşü sürdürmek için bir kişinin duygu uyandırmasını veya bastırmasını gerektirir. Duygusal emek belirli bir ücret karşılığında satılır ve bu yüzden değişim değerine sahiptir (Hochschild,1983:7).

Duygusal emeğin bireylere ve örgütlere olumlu ve olumsuz sonuçları olabilmektedir. Kurumlar, çalışanlarından müşterilerine karşı nasıl yaklaşımlarını veya ne tür duygular sergilemelerini belirlemektedir. Çalışanların duygularını kontrol edebilmeleri, samimi duyguları müşterilere sergilemeleri doğrultusunda, bağlılığı yüksek müşteriler kazanmasını sağlamaktadır (Özdemir, 2013: 302). Çalışanların kurum tarafından belirlenmiş olan kurallara uygun davranışları, bazı olumsuz durumlarla ve davranışlarla karşı karşıya kalmalarını önlemektedir (Güngör, 2009: 179-180). Duygusal emek ile çalışan, verimliliğini ve rakiplerine göre tercih edilebilirliğini arttırabilir (Kart, 2011: 215). Bununla birlikte duygusal emek davranışı genel olarak örgütler için yararlı, bireyler içinse zararlı sonuçlar doğurmaktadır (Korkmaz vd. 2015: 19). Duygusal emek davranışı örgütler açısından verimlilikte, hizmetin kalitesinde, müşteri memnuniyetinde ve satışlarda yükselmeye neden olurken, çalışanlarda bir baskı unsuru oluşturarak stres,



tükenmişlik, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar, iş doyumsuzluğu, yabancılaşma gibi olumsuz etkileri olabilmektedir (Oral ve Köse, 2011:465).

2.2. *Tükenmişlik*

Tükenmişlik kavramı Freudenberger tarafından literatürde ilk olarak kullanılmıştır. Freudenberger'in tanımına göre tükenmişlik, "başarısızlık, yıpranma veya enerji, güç ve potansiyel üzerindeki aşırı zorlanma sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu" olarak tanımlanmıştır (Freudenberger 1974:159; Arı vd.,2010: 132). Daha sonraki çalışmalarda Maslach tükenmişlikle ilgili işyerinde çalışanların duygularını araştırmıştır (Maslach vd., 2001: 399). Daha spesifik olarak, insanlarla birlikte çalışan kişilerde görülen tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda düşme olarak bir sendrom olarak tanımlanmıştır (Leiter ve Maslach, 1988: 297). Tükenmişlik eğitim, sağlık gibi insana yönelik bazı mesleklerde daha sık görülmekte ve tehlikeli olmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998: 401). Tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi olarak üç boyuttan oluşmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988: 297-298; Maslach ve Jackson, 1981: 99). Birinci boyut olan duygusal tükenme, tükenmişliğin bireysel stres boyutunu içermektedir. Bireyin işinde kendini duygusal yönden aşırı yıpranmış ve yorgun hissetmesi, başka bir ifadeyle kişinin işinde aşırı yüklenmiş olma duygularını tanımlar (Tümekaya vd., 2009: 389). Duygusal tükenme tükenmişliğin en önemli belirleyicisidir (Kaçmaz,2005: 29). Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma aşamasında birey hizmet verilen kişilere karşı katılaşmakta, onlara karşı duygusuz olmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988: 297; Arı vd., 2010: 13). Tükenmişliğin üçüncü olan kişisel başarı (kişisel başarıda düşme hissi) boyutunda ise birey çalışma hayatında işle ilgili başarılarında bir düşme ve başarısızlık hisseder. Birey kendisine ilişkin olumsuz değerlendirme içerisinde hissederek, işle ilgili konularda yeterliliklerinin ve başarılarının azaldığını ve zayıfladığını düşünür (Leiter ve Maslach, 1988: 297-298; Tekin vd. 2014: 137; Arı vd., 2010: 134).



Tükenmişlik, birden bire ortaya çıkan bir durum değildir, aksine sinsice ve yavaş yavaş gelişen belirtileri söz konusudur. Bu nedenle tükenmişlikle ilgili belirtilere zamanında müdahale edilerek önlem alınması gerekmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73). Tükenmişlik hem bireyleri hem de örgütleri olumsuz olarak etkilemektedir (Filizöz ve Alper Ay,2011: 234-235). Çalışanların iş yükü, iş üzerindeki kontrolü, örgüt tarafından takdir edilmesi veya ödüller verilmesi, aidiyet, adalet ve değerler gibi faktörler tükenmişliğe etki eden örgütsel ve çevresel faktörlerdir (Budak ve Sürgevil, 2005: 97-98)

2.3. *İşten Ayrılma Niyeti*

İşten ayrılma niyeti, genel olarak çalışanın mevcut örgütünden bilinçli ve kasıtlı olarak ayrılmayı istemesini ifade etmektedir (Cho vd., 2009: 374). İşten ayrılma niyeti işten ayrılmanın en önemli işaretidir. Başka bir tanıma göre işten ayrılma niyeti, "bir kişinin örgütü bırakma eğilimidir". İş tatmininin düşmesi ve örgüte bağlılığın yitirilmesi işten ayrılmanın en önemli

etkenleridir. İşten ayrılmaya karar vermiş bir çalışanın davranışları arkadaşlarını, çevresini ve örgütünü olumsuz etkileyebilmektedir. İşten ayrılma niyetini etkileyen etmenler üç grupta ele alınmaktadır. Bunlar işletme içi, genel ekonomik ve kişisel yaşam şartlarına bağlı etkenlerdir (Yıldız vd. 2013:159). İşten ayrılma niyetinin, nitelikli işgücü kaybına ve yeni istihdam edilecek personel için (işe alma, eğitime, uyum sağlama gibi) örgüte maliyetleri kaçınılmaz olmaktadır. Bu nedenle işten ayrılma niyetine karşı örgütler gerekli önlemleri zamanından önce almalıdırlar. Ayrıca işten ayrılmalar mevcut çalışanları da olumsuz etkilemektedir (Şahin, 2011: 277; Gül vd., 2008:4).

2.4. İş Performansı

Performans birçok farklı tanımı olan bir kavramdır (Thomas, 2006: 19). En genel anlamda performans bir işi başarıyla sonuçlandırmaktır (Tutar ve Altınöz, 2010: 201). Tengilimoğlu ve arkadaşlarına (2017:402) göre planlanmış bir eylem sonucunda elde edileni nicel veya nitel olarak belirleyen bir kavramdır. İş performansı ise, çalışanın planlanan işi yapmak için gösterdiği gayret sonucunda ulaştığı başarı seviyesidir (Alper Ay ve Keleş, 2017:197). Diğer bir tanımla iş performansı, planlanan bir işin planlandığı şekilde sonuçlandırılması ve çalışanın bu doğrultudaki davranışlarıdır (Bingöl, 2003:273). Günümüz işletmelerinin etkinlik ve verimlilik için çalışan performansını en üst seviyede sağlanmaları hayati önem arz etmektedir (Iraz ve Akgün, 2011: 228). Nitekim örgütler, rekabet üstünlüğü sağlayarak amaçlarına ulaşabilmeleri için yüksek performans sergileyen çalışanlara ihtiyaçları vardır (Yelboğa 2006: 200).

2.5. Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler

Grandey (1999), duygusal emekle tükenmişlik arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Grandey 'e göre, tükenmenin işareti duygusal tükenmedir. Tükenmeyle performans ve işten ayrılma niyeti ilişkilidir. Eğer, duygusal emek tükenmeyle ilişkili olursa diğer örgütsel çıktılarda da olumsuzluklara neden olabilir (Grandey, 2000:104).

Tükenmişlik işe devam etmeme, işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma ile bağlantılı bir kavramdır. Tükenen birey işten ayrılmaya da verimliliği ve etkililiği azalmaktadır (Yıldız vd. 2013:159). Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde, araştırmalarda tükenmişlik arttıkça işten ayrılma niyetinin de artmakta olduğu görülmektedir (Weisberg 1994; Leither ve Maslach 2009). Bartram ve arkadaşları (2012) araştırmalarında, duygusal emeğin hem tükenme hem de işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkili olduğunu, başka bir ifadeyle duygusal emek arttıkça tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin arttığını belirlemişler ve tükenmişliğin duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini saptamışlardır.

Duygusal emek çalışanların iş performansına olumlu etki yapabilmektedir. Örgüt içinde belirlenmiş bazı duygusal davranış kuralları çerçevesinde doğrultusunda davranan çalışan, daha başarılı bir şekilde işini yapabilmekte ve bu doğrultuda da iş performansını arttırabilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 467). Yürür ve Ünlü (2011) otel çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirdikleri araştırmalarında yüzeysel davranışın işten ayrılma niyetini doğrudan



etkilediğini saptamışlardır. Araştırmada derinden davranış ile işten ayrılma niyeti ve duygusal tükenme arasında anlamlı ilişki görülmemiştir. Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) değişik hizmet sektörü çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirdikleri araştırma bulgularında, hizmet sektöründe çalışanların duygusal emeklerinin, iş performansları ve işten ayrılma niyetleri üzerinde önemli etkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Özellikle, yüzeysel rol yapan çalışanların iş performansları düşük iken, işten ayrılma niyetlerinin ise yüksek olduğu tespit edilmiştir. Goodwin ve arkadaşları (2011) yüzeysel rol yapma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki saptarken, iş performansı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Buradan hareketle duygusal emeğin yoğun olarak yaşandığı kurumlardan olan hastanelerde yoğun bakım ünitelerinde çalışanlar bağlamında duygusal emeğin onların tükenmişlik düzeylerini, iş performanslarını ve işten ayrılma niyetlerini etkileyebileceği düşünülmüştür. Bu amaçla araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H1: Duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1a:Yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1b:Derinden rol yapmanın tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H1c:Doğal Duyguların tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Duygusal emeğin iş performansı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2a:Yüzeysel rol yapmanın iş performansı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2b:Derinden rol yapmanın iş performansı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2c:Doğal Duyguların iş performansı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır

H3a:Yüzeysel rol yapmanın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H3b:Derinden rol yapmanın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H3c:Doğal Duyguların işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Tükenmişliğin iş performansı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır

H4a: Duygusal tükenmenin iş performansı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır

H4b:Duyarsızlaşmanın iş performansı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır

H4c: Kişisel başarının iş performansı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır

H5: Tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır

H5a: Duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır

H5b: Duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır

H5c: Kişisel başarının işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır

H6: İş performansının işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.



3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Amaç ve Katkı

Bu çalışmanın amacı, duygusal emek, tükenmişlik, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri belirlemektir. Ayrıca duygusal emeğin, tükenmişlik, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri, tükenmişliğin iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri ve iş performansının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu araştırma sonucunda elde edilen bulgular aracılığıyla, duygusal emek, tükenmişlik, iş performansı ve işten ayrılma niyeti ilişkilerine yönelik bilgiler sağlamayarak literatüre ve uygulamada özellikle hizmet sektörüne katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

3.2. Evren ve Örneklem

Tanımlayıcı veriler üzerinden yapılan bu çalışmanın evrenini Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Araştırma ve Uygulama Hastanesinde yoğun bakım ünitelerinde (Anesteziyoloji Yoğun Bakım Bilim Dalı, Kardiyoloji Anabilim Dalı, Kalp Damar Cerrahi Anabilim Dalı, Beyin ve Sinir Cerrahi Anabilim Dalı, Nöroloji Anabilim Dalı ve Genel Cerrahi Anabilim Dalı servislerinde) çalışan 202 kişi oluşturmaktadır. Çalışmada evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ve gönüllü olarak ankete katılan 200 kişiye yüz yüze anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya katılanların oranı % 99'dur.

3.3. Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Araştırma etik ilkelere uygun olarak yürütülmüştür. Anket uygulamasına geçmeden önce Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Etik Kurulundan (26.10.2015 tarihli, 2015-10-4 sayılı yazı) ve Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi Başhekimliğinden (18.11.2015 tarihli ve 12178 sayılı yazı) izin alınmıştır. Veri toplama Kasım-Aralık 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Çalışanların tükenmişlik, duygusal emek, iş performansı ve işten ayrılma niyeti düzeylerine bakmak amacıyla ortalama ve standart sapma; değişkenler arasındaki ilişkiye bakmak ve hipotezleri test etmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizinden yararlanılmıştır.

3.4. Ölçekler

Çalışmada verilerin toplanması anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Anket formu beş bölümden oluşmaktadır.

Kişisel Bilgi Formu: Bu form araştırmada yer alacak katılımcıların; cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, deneyim, unvan, yöneticilik görevi, aylık gelir düzeyi, istihdam şekli ve şu anki görev yerinde çalışma süresi olarak sosyo-demografik bilgileri içeren sorulardan oluşmaktadır. Formda toplam 10 soru yer almaktadır.

Tükenmişlik Ölçeği: Çalışmada, Christina Maslach ve Susan Jackson (1981) tarafından Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Scale) kullanılmıştır. Ergin (1993) tarafından Türkçeye uyarlanmış ve geçerliliği yapılmış olan ölçek; duygusal tükenme, duyarsızlaşma,

kişisel başarıda düşme hissi olarak üç boyuttan ve 22 maddeden oluşmaktadır. Kişisel başarı boyutu ters puanlanmaktadır. Bu ölçekte duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanının yüksek olması, kişisel başarı puanının ise düşük olması, tükenmeyi göstermektedir (Filizöz ve Alper Ay, 2011:236). Bu çalışmada Cronbach Alfa güvenirlik katsayıları duygusal tükenme (0,778), duyarsızlaşma (0,620) kişisel başarı boyutu (0,694) olarak bulunmuştur.

Duygusal Emek Ölçeği: Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen ölçek, iki farklı ölçekten istifade edilerek geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe geçerliliği Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin üç boyutu bulunmaktadır. Yüzeysel rol yapma (6 madde), derinden rol yapma (4 madde) ve doğal duygular (3 madde) olmak üzere toplam 13 maddeden oluşmaktadır. Puanların yükselmesi duygusal emek gösteriminin artmasına işaret etmektedir. Bu çalışmada Cronbach Alfa güvenirlik katsayıları yüzeysel rol yapma (0,868), derinden rol yapma (0,799) ve doğal duygular boyutu (0,846) olarak bulunmuştur.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği: Araştırmada birçok araştırmacı tarafından kullanılan, işten ayrılma niyetini ölçmeye yönelik; Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino'un (1979) tanımından yola çıkarak Bluedorn (1982) ve Netemeyer vd. (1997) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır (Özer ve Günlük, 2010: 467). Bu çalışmada Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı işten ayrılma niyeti ölçeğinin (0,835) olarak saptanmıştır.

İş Performansı Ölçeği: Çalışanların iş performansının ölçülmesi amacıyla önce Kirkman ve Rosen (1999), daha sonra, Sigler ve Pearson (2000) tarafından kullanılan "iş performansı ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek tek boyutlu ve dört maddeden oluşmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 27). Bu çalışmada Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı iş performansı ölçeğinin (0,888) olarak saptanmıştır (>0,70)



4. BULGULAR

Araştırmaya katılan toplam 200 çalışanın, sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1' de verilmiştir. Buna göre katılımcıların %50'sinin 28-37 yaş grubunda olduğu, %54,5'inin erkek, % 68'inin evli, %55,5'inin şu anki görevinde çalışma sürelerinin 1-5 yıl arasında olduğu, % 30,5'inin toplam çalışma sürelerinin (deneyim) 6-10 yıl arasında olduğu, % 87'sinin yöneticilik görevinin bulunmadığı, istihdam türüne göre %71'inin devlet memuru olduğu, % 38,5'inin aylık gelir durumunun 2501-3500 lira arasında olduğu ve unvanlarına göre %35'inin hemşire olduğu saptanmıştır.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Yaş	N	%	Deneyim	N	%
18-27	37	18.5	1-5 yıl	55	27,5
28-37	100	50	6-10 yıl	61	30,5
37-47	54	27	11-15	44	22
48 ve üzeri	9	4,5	16-20	19	9,5
			21 yıl ve üzeri	21	10,5
Cinsiyet			Yöneticilik görevi		
Kadın	91	46,5	Evet	26	13
Erkek	109	54,5	Hayır	174	87

İstihdam Şekli			Medeni Durum		
Memur	142	71	Bekâr	64	32
4-B Sözleşme	22	11	Evli	136	68
Şirket	36	18			
Unvan			Aylık Gelir		
Doktor	40	20,0	1500 ve altı	42	21
Hemşire	70	35,0	1501-2500	33	16,5
Yardımcı sağlık	38	19	2501-3500	77	38,5
İdari personel	23	11,5	3501-4500	17	8,5
Diğer	29	14,5	4501-5500	14	7
			5501 ve üzeri	17	8,5
Eğitim Durumu			Mevcut görevinde Çalışma Süresi		
İlköğretim	12	6	1-5	111	55,5
Lise	32	16	6-10	44	22
Önlisans	36	18	11-15	21	10,5
Lisans	67	33,5	16-20	14	7
Yüksek Lisans	16	8	21 yıl ve üzeri	10	5
Doktora	37	18,5			
Toplam	200	100	Toplam	200	100

Tablo 2’de çalışanların ölçeklerden aldıkları puan ortalamaları verilmiştir. Ölçekler için 5’li Likert tipine uygun olarak aritmetik ortalama açısından değerlendirildiğinde, (“kesinlikle katılmıyorum” 1.00-1.80 aralığı (Çok Düşük), “katılmıyorum” 1.81-2.60 aralığı (Düşük), “kararsızım” 2,61-3.40 aralığı (Orta düzey), “katılıyorum” 3.41-4.20 aralığı (Yüksek) ve “kesinlikle katılıyorum” 4.21-5.00 aralığı (Çok yüksek)), katılımcıların iş performansı düzeylerinin ($\bar{X}=3,95$) yüksek, tükenmişlik ($\bar{X}=2,93$) ve duygusal emek ($\bar{X}=2,78$) düzeylerinin orta ve işten ayrılma niyeti ($\bar{X}=2,57$) düzeyinin düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Duygusal Emek, Tükenmişlik, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Düzeylerine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Emek (Genel)	2,78	0,65
Yüzeysel Rol Yapma	2,21	0,96
Derinden Rol Yapma	2,93	0,94
Doğal Duygular	3,70	0,99
Tükenmişlik (Genel)	2,93	0,66
Duygusal tükenmişlik	3,13	1,00
Duyarsızlaşma	2,66	0,88
Kişisel başarı	2,71	0,77
İş Performansı	3,95	0,96
İşten ayrılma Niyeti	2,57	1,17

Tablo 3: Duygusal Emek, Tükenmişlik, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyonlar

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Duygusal Emek (Genel)	1									
2.Yüzeysel Rol Yapma	,732**	1								
3.Derinden Rol Yapma	,734**	,186**	1							
4.Doğal Duygular	,492**	-,094	,457**	1						
5.Tükenmişlik (Genel)	,125	,195**	,018	-,045	1					
6.Duygusal Tükenmişlik	,194**	,242**	,022	,056	,753**	1				
7.Duyarsızlaşma	,230**	,337**	,015	-,019	,718**	,630**	1			
8.Kişisel Başarı	-,339**	-,228**	-,182**	-,291**	-,368**	-,716**	-,578**	1		
9.İş Performansı	,250**	,062	,223**	,308**	,007	,107	-,010	-,275**	1	
10.İşten Ayrılma Niyeti	,125	,223**	,024	-,107	,444**	,631**	,430**	-,463**	,024	1

Değişkenler arasındaki korelasyonlar incelendiğinde (Tablo 3), duygusal emek (genel) ile duygusal tükenmişlik ($r=0,194$), duyarsızlaşma ($r=0,230$) arasında pozitif, kişisel başarı ($r= -,339$) arasında negatif korelasyon bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik (genel) arasında ($r=0,195$) pozitif korelasyon saptanmıştır. Ayrıca yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenmişlik ($r=0,242$), duyarsızlaşma ($r=0,337$) arasında pozitif ve kişisel başarı ($r=-0,228$) negatif korelasyonlar bulunmuştur.

Duygusal emek ile iş performansı arasında ($r=0,250$) pozitif korelasyon saptanmıştır. İş performansı ile derinden rol yapma ($r=0,223$) ve doğal duygular ($r=0,308$) arasında pozitif korelasyon bulunmuştur. Ancak iş performansı ile yüzeysel rol yapma arasında ilişki bulunmamıştır.

Duygusal emek (genel) ile işten ayrılma niyeti arasındaki korelasyon anlamlı değildir. Buna karşın işten ayrılma niyeti ile yüzeysel rol yapma ($r=0,223$) arasında pozitif korelasyon bulunmuştur. Ancak işten ayrılma niyeti ile derinden rol yapma ve doğal duygular arasında ilişki bulunamamıştır.

Tükenmişlik ve iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. İş performansı ve kişisel başarı arasında ($r=-0,275$) negatif korelasyon bulunmuştur. Tükenmişlik (genel) ile işten ayrılma niyeti arasında ($r=0,444$) pozitif korelasyon saptanmıştır. İşten ayrılma niyeti ile duygusal tükenme arasında ($r=0,631$) ve duyarsızlaşma ($r=0,430$) arasında pozitif, işten ayrılma niyeti ile kişisel başarı arasında ise negatif ($r=-0,463$) korelasyon bulunmuştur. İş performansı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 4: Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R ²	F	P	Beta	t	P		
Yüzeysel Rol Yapma	Tükenmişlik	,197	,039	2,636	0,05	,194	2,664	,008	H1a	Kabul
Derinden Rol Yapma						-,007	-,083	,934	H1b	Ret
Doğal Duygular						-,024	-,299	,765	H1c	Ret



Tablo 4'den izleneceği gibi, duygusal emek boyutları ile tükenmişlik arasında kurulan çoklu regresyon modeli önemli bulunmuştur ($F=2,636$, $p=0.05$). Bu model, tükenmişlik değişkenindeki değişimin yaklaşık % 4'ünü ($R^2=0.039$) açıklamıştır. Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel rol yapma tükenmişliği olumlu etkilemektedir ($\beta=0.194$, $p=0.008$). Derinden rol yapmanın ve doğal duyguların tükenmişlik üzerinde etkisi saptanamamıştır. Dolayısıyla H1a hipotezi kabul edilirken, H1b ve H1c hipotezi reddedilmektedir. Buna göre yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik üzerinde olumlu etkisi vardır.

Tablo 5: Duygusal Emeğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin Özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R ²	F	p	Beta	t	p		
Yüzeysel Rol Yapma	İş performansı	,329	,108	7,94	0,00	,072	1,03	,304	H2a	Red
Derinden Rol Yapma						,083	1,05	,293	H2b	Red
Doğal Duygular						,277	3,57	,000	H2c	Kabul

Tablo 5'den izleneceği gibi, duygusal emek boyutları ile iş performansı arasında kurulan çoklu regresyon modeli önemli bulunmuştur ($F=7.94$, $p=0.00$). Bu model, iş performansı değişkenindeki değişimin yaklaşık %11'ini ($R^2=0.108$) açıklamaktadır. Duygusal emeğin boyutu olan doğal duygular iş performansını olumlu etkileyen bağımsız değişkendir ($\beta=0.27$, $p=0.00$). Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma boyutunun ise iş performansı üzerinde etkisi saptanamamıştır. Dolayısıyla H2c hipotezi kabul edilirken, H2a ve H2b hipotezleri reddedilmektedir. Buna göre doğal duyguların iş performansı üzerinde olumlu etkisi vardır.

Tablo 6: Duygusal Emeğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin Özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R ²	F	p	Beta	T	p		
Yüzeysel Rol Yapma	İşten Ayrılma Niyeti	,241	,058	4,01	0,008	,208	2,88	,004	H3a	Kabul
Derinden Rol Yapma						,032	,39	,695	H3b	Red
Doğal Duygular						-,102	-1,27	,203	H3c	Red

Tablo 6'dan izleneceği gibi, duygusal emek boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında kurulan çoklu regresyon modeli önemli bulunmuştur ($F=4.01$, $p=0.008$). Bu model, işten ayrılma niyeti değişkenindeki değişimin % 6'sını ($R^2=0.058$) açıklamıştır. Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel rol yapma işten ayrılma niyetini olumlu etkileyen bağımsız değişkendir ($\beta=0.20$, $p=0.004$). Duygusal emeğin derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarının ise işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi saptanamamıştır. Dolayısıyla H3a hipotezi kabul edilirken, H3b ve H3c hipotezleri reddedilmiştir. Buna göre yüzeysel rol yapmanın işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu etkisi vardır.

Tablo 7: Tükenmişliğin İş performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R ²	F	p	Beta	t	P		
Duygusal tükenme	İş performansı	,349	122	9,038	0,00	,085	-,822	,412	H4a	Ret
Duyarsızlaşma						-,225	-2,544	,012	H4b	Kabul
Kişisel başarı						-,467	-4,729	,000	H4c	Kabul

Tablo 7’den izleneceği gibi, tükenmişlik boyutları ile iş performansı arasında kurulan çoklu regresyon modeli önemli bulunmuştur ($F=9,038$, $p=0.000$). Bu model, iş performansı değişkenindeki değişimin %12’sini ($R^2=0.122$) açıklamıştır. Tükenmişliğin boyutu olan duyarsızlaşma ($\beta=-0,225$, $p=0.012$) ve kişisel başarıyı negatif iş performansını etkilemektedir ($\beta=-0,467$, $p=0.000$). Diğer bir ifadeyle duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi arttıkça iş performansı azalmıştır. Duygusal tükenmenin iş performansı üzerinde etkisi saptanmamıştır. Dolayısıyla H4b ve H4c hipotezleri kabul edilirken, H4a hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 8: Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R ²	F	p	Beta	t	p		
Duygusal tükenme	İşten Ayrılma Niyeti	,632	,399	43,450	0,00	,591	6,889	,000	H5a	Kabul
Duyarsızlaşma						,052	,714	,476	H5b	Ret
Kişisel başarı						-,009	-,115	,909	H5c	Ret

Tablo 8’den izleneceği gibi, tükenmişlik boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında kurulan çoklu regresyon modeli önemli bulunmuştur ($F=43,450$, $p=0.000$). Bu model, işten ayrılma niyeti değişkenindeki değişimin % 40’ını ($R^2=0.399$) açıklamıştır. Tükenmişliğin boyutu olan duygusal tükenme işten ayrılma niyetini olumlu etkilemektedir ($\beta=0.591$, $t=6,889$, $p=0.000$). Buna göre duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu etkisi vardır. Duyarsızlaşma ve kişisel başarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi saptanmamıştır. Dolayısıyla H5a hipotezi kabul edilirken, H5b ve H5c hipotezleri reddedilmektedir.

Tablo 9: İş performansının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R ²	F	p	Beta	t	p		
İş Performansı	İşten Ayrılma Niyeti	,024	,001	0,114	0,736	,024	0,338	,736	H6	Ret

Tablo 9’dan izleneceği gibi, iş performansı ile işten ayrılma niyeti arasında kurulan basit regresyon modeli anlamlı bulunmamıştır ($F=0,114$, $p=0.736$). Buna göre iş performansının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamıştır. Dolayısıyla H6 hipotezi reddedilmiştir.



5. SONUÇ

Bu çalışmada, yoğun bakım ünitelerinde çalışanların duygusal emek kullanımı tükenmişlik, iş performansı, işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Bu amaçla Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde mortalitesi yüksek kliniklerde görev yapan 200 çalışana anket uygulanmıştır.

Araştırmada duygusal emek, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve iş performansı düzeyleri incelenmiş ve katılımcıların duygusal emek ($\bar{X}=2,78$), tükenmişlik ($\bar{X}=2,93$), iş performansı ($\bar{X}=3,95$) ve işten ayrılma niyeti ($\bar{X}=2,57$) ölçeklerinden aldıkları puanların ortalamalarına göre iş performansı düzeyleri daha yüksek bulunmuştur.

Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre; duygusal emeğin artması, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma da artışa neden olmaktadır. Yüzeysel rol yapma tükenmişliği artırmaktadır. Derinden rol yapma ve doğal duygularda artış iş performansını da olumlu etkilemektedir. Yüzeysel rol yapma davranışının artması işten ayrılma niyetini artırmaktadır. Kişisel başarı hissinde düşme yaşanması iş performansında bir artışa neden olabilmektedir. Tükenmişlik (genel), duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır. Kişisel başarıda düşme hissi yaşanması arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

Regresyon analizi sonucunda, yüzeysel rol yapmanın tükenmişliği ve işten ayrılma niyetini pozitif etkilediği; doğal duyguların iş performansını pozitif etkilediği, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissini iş performansını negatif etkilediği; duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini pozitif etkilediği; iş performansının ise işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonuçları değerlendirildiğinde diğer araştırma sonuçları ile benzerlik göstermekle birlikte farklı sonuçlara da rastlanmıştır. Araştırmalarda benzer olarak yüzeysel davranışın, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif ilişkili olduğu, kişisel başarı hissi ile negatif ilişkili olduğu saptanmıştır (Grandey, 1999: 34; Brotheridge ve Grandey, 2002: 22-33). Köse ve arkadaşlarının (2011:177) araştırmalarında ise yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu, yüzeysel davranışla kişisel başarı arasında ise bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Goodwin ve arkadaşları (2011), yüzeysel rol yapmayla ve derinden rol yapmayla duygusal tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki saptamıştır. Ayrıca araştırma sonuçlarına benzer olarak Goodwin ve arkadaşları duygusal tükenmişlikle işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu ve yüzeysel rol yapmanın işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki olduğunu saptamışlardır. İşten ayrılma niyeti ile iş performansı arasında ilişki olmaması Goodwin ve arkadaşlarının (2011:542) çalışması ile benzerlik göstermiştir. Buna karşın Kaya ve Özhan (2012:124) turist rehberlerine yönelik araştırmalarında derinlemesine ve samimi davranış sergileme düzeyleri arttıkça duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı ve kişisel başarı hislerinin arttığı belirlenmiştir. Yüzeysel davranış boyutu ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Korkmaz ve arkadaşları (2015: 14) yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi arttırdığı ve duygusal tükenmenin de işten

ayrılma niyetini arttırdığını saptamışlar ve derin davranışın kişisel başarı hissini arttırdığını belirlemişlerdir.

Bu sonuçlara göre, tükenmişliğin ve işten ayrılma niyetinin azaltılması için yoğun bakım ünitelerinde çalışanların yüzeysel rol yapma gerekliliğinin azaltılması ve duygusal tükenmenin azaltılmasına yönelik önlemlerin alınması önerilebilir. İş performansının artırılması için ise doğal duyguların artırılmasına yönelik önlemlerin alınması önerilebilir.

Yoğun bakım ünitelerinde çalışanlarda duygusal emek çok fazla kullanılmaktadır. Gerilimin ve iş baskısının yoğun yaşandığı, mortalite-morbidite oranının yüksek görüldüğü bu birimlerde çalışanlar o gün işe mutlu gelseler de hasta ve yakınlarının durumundan dolayı farklı görünerek gerçek duygularını gösteremeyip, yüzeysel rol yapabilirler. Benzer örgütlerde duygusal emek davranışlarını sürekli ve yoğun sergileyen çalışanlar bundan etkilenerek bireysel ve örgütsel bir takım olumsuz durumlara neden olabilir. Örneğin, bu durumun sık yaşanmasına bağlı olarak çalışanlar yıpranabilir, tükenmişlik yaşayabilir, işten ayrılma niyeti artabilir ve yapılan işle ilgili hatalar artabilir. Bu nedenle bu durumda olan çalışanların mesai saatlerinde iyileştirmeler, birimler arası rotasyon gibi yönetsel uygulamalara gidilebilir veya çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alarak çalışma koşullarını iyileştirme ile daha az yıpranmasına ve tükenmesine yönelik değişik motive edici önlemler alınması önerilebilir.

Kaynakça

- Alper Ay, F., ve Keleş, K., (2017), Etkileşimci ve Dönüşümcü Liderlik Tarzlarının İşten Ayrılma Niyeti ve İş Performansı Üzerinde Etkisi, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 6(4), 193-203.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S., (2008), Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1-28.
- Arı, G.S., Bal, H., Bal, E.E., (2010), İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 143-166.
- Bartram, T., Casimir, G., Djurkovic, N., Leggat, S. G. & Stanton, P., (2012), Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses, Journal of Advanced Nursing, 68(7), 1567-1578.
- Basım, H.N. ve Beğenirbaş, M., (2012), Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19(1), 1-90.
- Beğenirbaş, M. & Çalışkan, A., (2014), Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü, Business & Economics Research Journal, 5(2), 109-127.



- Beğenirbaş, M. ve Meydan, C.H., (2012), Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerinde bir araştırma, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(3), 159-181.
- Bluedorn, A.C., (1982), A unified model of turnover from organizations, Human Relations, 35(2), 135–153.
- Bingöl, D., (2003), İnsan Kaynakları Yönetimi, 5. Baskı. İstanbul: Beta.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A., (2002), Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “people work”, Journal of Vocational Behavior, 60(1), 17-39.
- Budak, G., ve Sürgevil, O., (2005), Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(2), 95-108.
- Cho, Seonghee, Misty M. Johanson, And Priyanko Guchait, (2009), Employees Intent To Leave: A Comparison of Determinants of Intent To Leave Versus Intent To Stay, International Journal Of Hospitality Management 28(3): 374-381.
- Dede, M. ve Sezgi, Ç., (2008), Dahiliye Yoğun Bakım Hemşirelerinin Karşılaştıkları Güçlükler ve İş Doyumlarının Belirlenmesi, Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi 1(1), 3-14.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., ve R.H. Grosserand, (2005), The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, Journal of Vocational Behavior, 66(2), 339-357.
- Doğan, A. ve Sıgır, Ü., (2017), Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma, İş ve İnsan Dergisi, 4(2), 1-1.
- Ergin, C., (1993), Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 143-154.
- Filizöz, B. ve Alper Ay F., (2011), Örgütlerde Mobbing Ve Tükenmişlik Olgusu Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma, NWSA Social Sciences, 6(2), 229-241.
- Freudenberger, H. J., (1974), Staff Burn- Out, Journal of Social Issues, 30(1), 159-165.
- Grandey, A.A., (1999), The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance, Yayınlanmış Doktora Tezi, Colorado: Colorado State University.
- Grandey, A., (2000), Emotion Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor, Journal of Occupational Health Psychology, 5(1), 95-110.
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J., (2011), Relationships Between Emotional Labor, Job Performance, and Turnover. Journal of Vocational Behavior, 79(2), 538-548.



- Gül, H., Oktay, E., Gökçe, H., (2008), İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten ayrılma Niyeti ve e Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe bir Uygulama, Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler e-dergisi,15, 1-11.
- Güngör, M., (2009), Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları, Kamu-iş, 11(1), 167-183.
- Kaçmaz, N., (2005), Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68(1).29-32.
- Hochschild, Arlie R., (1983), The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley, University of California Pres.
- Iraz, R. ve Ö. Akgün, (2011), Örgütsel Bağlılığın Çalışan Performansı Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi S.B.M.Y.O. Dergisi. 14, 1-2, 201-224.
- Kart, E., (2011), Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi, Çalışma ve Toplum, 3(30), 215-230.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K., (2012), Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, Çalışma İlişkileri Dergisi, 3(2): 109-130.
- Kirkman, B.L. ve Rosen, B., (1999), Beyond Self-Management: Antecedents And Consequences of Team Empowerment, Academy of Management Journal, 42(1),58-74.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S., & Koyuncu, M., (2015), Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(12), 14-33.
- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H., (2011), Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, İşletme Fakültesi Dergisi, 12(2), 165-185.
- Kumsar, A. K., & Yılmaz, F. T., (2013), Yoğun Bakım Ünitesinin Yoğun Bakım Hastası Üzerindeki Etkileri ve Hemşirelik Bakımı, Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, 10(2), 56-60.
- Leiter, M. P., & Maslach, C., (2009), Nurse Turnover: The Mediating Role of Burnout, Journal of Nursing Management, 17(3), 331-339.
- Leiter, M. P., & Maslach, C., (1988), The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment, Journal of Organizational Behavior, 9(4), 297-308.
- Maslach, C. and Jackson S.E., (1981), The Measurement Of Experienced Burnout, University of California, Berkeley, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. and Goldberg, J., (1998), Prevention of Burnout: New Perspectives, Applied & Preventive Psychology. Cambridge University Pres. Printed in the USA. 63-74.



- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M. P., (2001), Job Burnout, Annual Reviews of Psychology, 52(1), 397-422.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., ve Meglino, B. M., (1979), Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process, Psychological Bulletin, 86(3), 493-522.
- Netemeyer, R. G. , James S. B., D. O. McKee ve Robert Mc M., (1997), An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context, Journal of Marketing, 61(3), 85-98.
- Oral, A. G. L. ve Köse, S., (2011), Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2), 463-492.
- Özdemir, G., Akbıyık, M., & Yalçın, M., (2013), Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerindeki Etkisi: Boyner Örneği, Ege Üniversitesi Dergisi, 8(3), 301-320.
- Özer, G., & Günlük, M., (2010), Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimlerine Etkisi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9(2), 459-485.
- Sılay, F., & Akyol, A., (2017), Yoğun Bakım Ünitelerinde Sedasyon Kontrolünde Hemşirenin Rolü, Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, 21(1), 28-35.
- Sigler, T.H. ve Pearson C. M., (2000), Creating An Empowering Culture: Examining the Relationship Between Organizational Culture and Perceptions of Empowerment, Journal of Quality Management, 5(1): 27-52.
- Şahin, F., (2011), Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi, Ege Akademik Bakış, 11(2), 277-288.
- Tekin, Ö. Aydın, A., Özmen, M., & Yaykaşlı, M., (2014), Tükenmişlik Sendromu ve Örgütsel Bağlılık: Su Ürünleri İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(1), 135-158.
- Tengilimoğlu D., Işık O., Akbolat, M., (2017), Sağlık İşletmeleri Yönetimi, 8. Baskı. Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık.
- Terzi, B., & Kaya, N., (2011), Yoğun Bakım Hastasında Hemşirelik Bakımı, Yoğun Bakım Dergisi, 1, 21-25.
- Thomas, P. G., (2006), Performance Measurement, Reporting, Obstacles And Accountability: Recent Trends And Future Directions, Australia: Anu Press.
- Tutar, H. ve M. Altınöz, (2010), Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi. 65(2), 196-218.



- Tümkiye, S., Çam. S., ve Çavuşoğlu, I., (2009), Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(1), 387-398.
- Weisberg, Jacob, (1994), Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave, International Journal of Manpower 15(1), 4-14.
- Yelboğa, A., (2006), Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8(2), 196-211.
- Yıldız, S., Yalavaç, S. ve Meydan, C.H., (2013), Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rolü: Türkiye'deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Bir Araştırma, Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 26, 157-170.
- Yürür S. ve Ünlü O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, İş, Güç. Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13(2), 81-104..

