

## Duygusal Emek Davranışı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Etkisi (The Relationship Between Emotional Labor Behavior and Burnout: The Mediating Effect of Organizational Identification)

Seval AKSOY KÜRÜ  <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kocaeli, Türkiye. [drsevalaksoykuru@gmail.com](mailto:drsevalaksoykuru@gmail.com)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Duygusal emek Tükenmişlik Örgütsel özdeşleşme Aracılık testi Sağlık personelleri	<b>Amaç</b> – Bu çalışmada sağlık personellerinin duygusal emek davranışı ve tükenmişliği arasındaki ilişki ve bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. <b>Yöntem</b> – Araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini, İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü Sağlık Araştırmaları Şube Müdürlüğü Özel Yataklı Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğüne bağlı özel yataklı hastanelerde çalışan 784 sağlık personelleri oluşturmaktadır. Betimleyici istatistikler, korelasyon analiz(leri), geçerlilik ve güvenilirlik testleri ve keşfedici faktör analizleri için SPSS paket programı kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizleri, path analizleri ve aracılık etkisi analizleri için de YEM (AMOS) paket programı kullanılmıştır. <b>Bulgular</b> – Yapısal eşitlik modellemesi sonuçlarına göre; duygusal emeğin yüzeysel davranış, derinden davranış ve doğal davranış boyutlarının tükenmişliğin kişisel başarı hissinde azalma, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya etkisi olduğu görülmektedir. Örgütsel özdeşleşme üzerinde ise duygusal emeğin derinden davranış ve doğal davranış boyutlarının etkisinin olduğu görülmektedir. Örgütsel özdeşleşmenin de tükenmişliğin kişisel başarı hissinde azalma, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme üzerinde etkisi olduğu görülmektedir. Yüzeysel davranışın örgütsel özdeşleşme üzerinde etkisi bulunmadığı için, yüzeysel davranışın tükenmişliğin kişisel başarı hissinde azalma, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi test edilememiştir. Derinden davranışın tükenmişliğin kişisel başarı hissinde azalma, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya etkisinde örgütsel özdeşleşme, tam aracılık rolü oynamaktadır. Doğal davranışın tükenmişliğin kişisel başarı hissinde azalma ve duyarsızlaşmaya etkisinde örgütsel özdeşleşme kısmi aracılık rolü oynarken ve duygusal tükenmeye etkisinde ise tam aracılık rolü oynamaktadır. <b>Tartışma</b> – Sağlık sektöründeki işin ve çalışanların, önem ve değerinin dikkate alınması gerekmektedir. Çünkü, sağlık personelleri sadece fiziksel ve zihinsel emekle çalışmamaktadır. Bunlara ek olarak duygularını da bir emek unsuru olarak sürece dahil etmektedirler. Örgütler için örgütüyle özdeşleşme yaşayan çalışanlar değerlidir. Bu nedenle de her bir sağlık personelinin duygularına ve duygularının davranışa dönüşme sürecine yönetim tarafından mümkün olduğunca özen gösterilmelidir. Sağlık personellerinin örgütüyle bir bütün olması için yönetimin onlara yönelik anlayış ve desteğini açıkça ortaya koyması gerekir. Böylece, çalışma ortamında karşılaşılan çeşitli olaylara ve durumlara karşı sağlık personel(ler)inin tepkileri doğrudan gözlemlenebilir. Sağlık personellerinin tükenmişlik yaşamalarına yol açan unsurların tespit edilmesi ve sorunun en başta ortadan kaldırılması için önlemler alınabilir.
<b>Gönderilme Tarihi</b> 30 Nisan 2020 <b>Revizyon Tarihi</b> 15 Ocak 2021 <b>Kabul Tarihi</b> 5 Mart 2021	
<b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Emotional labor Burnout Organizational identification Mediating effect Health personnel	<b>Purpose</b> – In this study, it is aimed to determine the relationship between emotional labor behavior and burnout of health personnel and the mediating effect of organizational identification in this relationship. <b>Design/methodology/approach</b> – Relational screening model was used in the research. The sample of the study consists of 784 healthcare professionals working in private bed hospitals affiliated to İstanbul Provincial Health Directorate Health Research Branch Directorate Private Bed Health Services Branch Directorate. SPSS package program was used for descriptive statistics, correlation analysis (s), validity and reliability tests and exploratory factor analysis. For confirmatory factor analysis, path analysis and mediating effect analysis, the SEM (AMOS) package program was used. <b>Results</b> – According to the structural equation modeling results; It is seen that the dimensions of superficial behavior, deep behavior and natural behavior of emotional labor have an effect on the decrease in personal accomplishment, emotional exhaustion and depersonalization. On the other hand, it is seen that emotional labor has a profound effect on behavioral and natural behavior
Received 30 April 2020 Revised 15 January 2021 Accepted 5 March 2021	

### Önerilen Atf/ Suggested Citation

Aksoy Kürü, S. (2021). Duygusal Emek Davranışı ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (1), 150-175.

---

**Article Classification:**  
Research Article

dimensions on organizational identification. It is seen that organizational identification has an effect on the decrease in personal accomplishment, depersonalization and emotional exhaustion. Since the effect of superficial behavior on organizational identification was not detected, the mediating effect of organizational identification on the effect of burnout on decreased personal accomplishment, emotional exhaustion and depersonalization could not be tested. Organizational identification plays a full mediating role in the effect of deep behavior on the effect of burnout on a decrease in personal accomplishment, emotional exhaustion and depersonalization. Organizational identification plays a partial mediating role in the effect of natural behavior on the effect of burnout on a decrease in personal accomplishment and depersonalization, and a full mediating role in its effect on emotional exhaustion.

**Discussion** – The importance and value of the job and employees in the health sector should be taken into account. Because, healthcare personnel do not only work with physical and mental labor. In addition to these, they include their emotions as a labor factor in the process. Employees who are identified with their organizations are valuable for organizations. For this reason, the management should pay attention to the emotions and feelings of each healthcare provider as much as possible. In order for health personnel to be integrated with their organization, the management should clearly demonstrate its understanding and support for them. Thus, the responses of healthcare personnel (s) to various events and situations encountered in the work environment can be directly observed. Measures can be taken to identify the factors that cause healthcare personnel to experience burnout and to eliminate the problem in the first place.

---