



www.turkishstudies.net/turkishstudies

Turkish Studies

eISSN: 1308-2140

Research Article / Araştırma Makalesi



INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY
Sponsored by IBU

Pandemi Sürecince Sağlık Çalışanlarında İş Tutkusu, Duygusal Emek ve İş Aile Zenginleşmesi İlişkisinin İncelenmesi

Investigation of the Relationship between Work Passion, Emotional Labor and Work Family Enrichment in Healthcare Professionals During the Pandemic Process

Ufuk Bektaş* - Mehmet Çetin**

Abstract: Analyzing the effects of COVID-19 Pandemic on the psychology of healthcare professionals, who have played the most challenging and important role in this process, is very valuable for the effective management of the pandemic. Discovering how the unique characteristics of the current situation shape the concepts and the relationships among them will also contribute significantly to literature. Due to the stressors brought by the pandemic, negative emotions are expected to be experienced frequently and at high levels. Communication, human contact and interaction are frequent and crucial in healthcare profession due to the nature of the job, thus, the emotional labor experienced by employees while reflecting their feelings on patients and colleagues is of great importance. The passion for work and the work family enrichment stand out as the most important resources that employees can utilize to cope with the negative psychological effects of the pandemic. This research aims to investigate the direct and indirect (through work family enrichment) effects of work passion on the levels of emotional labor of healthcare professionals. The research tools are approved by İstanbul Sabahattin Zaim University Ethics Committee. Within the scope of the research, 138 healthcare professionals were reached and the data collected was analyzed using SPSS and AMOS programs. The results of the study showed that harmonious passion affects both dimensions of work family enrichment positively and significantly, has direct and negative effect on surface acting and positive effect on expression of naturally felt emotions. Family to work enrichment increases deep acting significantly. Harmonious passion has a significant indirect effect on deep acting and surface acting through work family enrichment. Policies, effective leadership and human resources practices that will increase the passion of workforce can have a direct impact on the emotional labor levels of employees. In addition, it is of great importance to consider employees with their families, which is an important component of the employees' lives, and to benefit from the positive effects of work family enrichment through practices that will support the work-family balance.

* Doktora Öğrencisi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Bölümü
PhD Student, İstanbul Sabahattin Zaim University, Graduate Education Institute, Department of Business Administration
ORCID 0000-0001-6849-9563
bektas.ufuk@std.izu.edu.tr

** Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi, İşletme Bölümü.
Asst. Prof. Dr., İstanbul Sabahattin Zaim University, Faculty of Business and Management Sciences, Department of Business Administration
ORCID 0000-0001-9773-9714
mehmet.cetin@izu.edu.tr

Cite as/ Atıf: Bektaş, U. & Çetin, M. (2020). Pandemi sürecince sağlık çalışanlarında iş tutkusu, duygusal emek ve iş aile zenginleşmesi ilişkisinin incelenmesi. *Turkish Studies*, 15(6), 189-204.
<https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44449>

Received/Geliş: 23 June/Haziran 2020

Accepted/Kabul: 15 October/Ekim 2020

Copyright © MDE, Turkey

Checked by plagiarism software

Published/Yayın: 20 October/Ekim 2020

CC BY-NC 4.0

Structured Abstract: Introduction

Healthcare professionals face the most crucial and demanding responsibilities during the pandemic. In addition to the general uncertainty and stress factors that the pandemic creates for all individuals, healthcare professionals have to deal with additional stressors caused by being in direct contact with the virus or those at high risk. Negative emotions such as fear, irritability, anger and anxiety are expected to be experienced at much higher levels than normal in the pandemic process (Mazza et al., 2020). The struggle for not reflecting these emotions to patients and others requires high levels of emotional labor. At this point, as the cognitive dissonance theory (Festinger, 1957) suggests, it is inevitable that the negative psychological consequences will increase as the dissonance between what individuals feel and reflect on their behavior and attitudes increase. Emotional labor is associated with various individual negative outcomes such as depression and burnout (Yoon & Kim, 2013; Erickson & Ritter, 2001), as well, various important organizational consequences such as job satisfaction and organizational commitment (Chen et al., 2012; Duke et al., 2009). These possible consequences make investigating the concept and its antecedents even more compelling.

Theoretical Framework

The two most important resources that healthcare professionals can benefit to cope with increasing job demands due to pandemic process are the enrichment that they can experience between work and family and the passion they have for their works. The Spillover Theory (Staines, 1980) suggests that there are transitions and transmissions between different life domains of employees, and that what individuals live in their work life reflects to their family life and vice versa. This theory supports that the positive emotions, personal development, self-confidence and competencies gained in the job domain are transferred to the family life. Based on this, it can be expected that the work passion will have a positive effect on work to family enrichment. Chummar, Singh & Ezzedeen (2019) emphasized that theoretically significant relationships can be put forward between work passion and work family interaction. Leduc & Houlfort (2015) provided evidence for the significant relationship between work passion and work family enrichment.

Conservation of Resources Theory (Hobfoll, 1989) suggests that individuals will to obtain, maintain, increase and protect the resources they have. In demanding and challenging situations that can create intense stress and threaten their resources, individuals tend to reduce their resources to protect them. This situation may cause employees to prefer emotional labor types that necessitate less resources and effort but may have higher levels of negative consequences in the long run. In this case, considering the structure of deep acting, necessitating processes such as managing emotions, re-framing the situation, and restructuring the emotion felt, it becomes more likely for employees to prefer surface acting where they change what is seen outside without changing what they really feel. A similar situation is valid for the expression of naturally felt emotions dimension, given the cost of reflecting feelings sincerely and to meet the reactions that will occur afterwards.

Built on the Spillover (Staines, 1980) and the Conservation of Resources (Hobfoll, 1989) theories, and the pattern of existing findings in the literature, the current study suggests that the work passion will affect employees' emotional labor by increasing their work family enrichment.

Method

The sample of the study consisted of 138 healthcare professionals working in a large public hospital operating in the European side of Istanbul. Ethics committee approval was obtained from İstanbul Sabahattin Zaim University Ethics Committee with the meeting dated 29.05.2020 and decision numbered 2020-05. In order to assess the work family enrichment levels of employees we used the shortened form of work family enrichment scale that is developed by Carlson et al. (2006) and simplified by Kacmar et al. (2014). Akçakanat & Uzunbacak (2019) validated the scale for Turkish and provided high reliability and validity scores. The Work Passion Scale, developed by Vallerand et al. (2003) and adapted to Turkish by Kamanlı (2015) was used for determining the levels of work passion. The Emotional Labor Scale developed by Diefendorff, Croyle and Gosserand (2005) and adapted to Turkish by Basım and Beğenirbaş (2012) was used for measuring the emotional labor levels of the respondents.

We calculated fit indexes for the scales via confirmatory factor analysis, utilized correlation analysis and path analysis for testing the relationships among study variables. Data was analyzed using SPSS and AMOS.

Results and Discussion

The findings of the study reveal that harmonious work passion affects both dimensions of work family enrichment positively, it has a direct, significant and negative effect on surface acting and it has a direct, significant and positive effect on expression of naturally felt emotions. These results coincide with the findings of Leduc & Houliort (2015) that indicate that harmonious passion affects work to family enrichment and family to work enrichment, and obsessive passion has no significant effect on both. The findings are also in line with Chen Chang and Wang (2019) 's findings on relationships between harmonious passion and emotional labor. Family to work enrichment increases deep acting significantly. The results of bootstrapping analysis showed that the indirect effect of harmonious passion on deep acting and surface acting through enhanced work family enrichment is significant. Findings are in line with Chummar, Singh & Ezzedeem (2019)'s findings that positions work family enrichment as a mediator variable in the relationship between work passion and work and life satisfaction, and findings of Montgomery et al. (2006) that demonstrate that work family interaction plays a mediator role in the relationship between emotional labor and psychological experiences of employees.

The study contributes to literature in terms of providing information about the mechanisms by which the antecedents of emotional labor shape the concept. The research also makes a valuable contribution to the literature in terms of revealing how the variables in the research model and the relationships between them are shaped under unique conditions entailed by pandemic that have not been encountered before.

The findings of the study highlighted the importance of work passion and family enrichment for healthcare professionals in this challenging period. Considering the requirements of the work of healthcare professionals, the ability to manage their emotional labor, which inevitably increases in contemporary circumstances, is more closely related to work family enrichment and work passion.

Policies to increase work passion, effective leadership and human resources practices that will provide high quality work family interaction would have a significant impact on the emotional labor of healthcare professionals. In addition, employees should be considered with their families and practices that will support work family balance should be supported.

Keywords: COVID-19, Work Family Enrichment, Work Passion, Emotional Labor, Healthcare professionals.

Öz: COVID-19 Pandemisinin bu süreçte en zorlu ve önemli rolü üstlenen sağlık çalışanlarının psikolojileri üzerindeki etkilerini analiz etmek sürecin etkili yönetimi için oldukça değerlidir. İçinde bulunduğumuz durumun benzersiz özelliklerinin kavramları ve aralarındaki ilişkileri nasıl şekillendirdiğini keşfetmek literatüre de önemli katkı sağlayacaktır. Pandeminin getirdiği stresörler nedeni ile olumsuz duygunun sık ve yüksek seviyelerde yaşanması beklenen bir durumdur. İşin niteliği gereği iletişimin, insan temasının ve etkileşimin sık ve önemli olduğu bu alanda, sağlık çalışanlarının hastalara ve çalışma arkadaşlarına yaşadıkları duyguları yansıtırken deneyimledikleri duygusal emek yüksek önem arz etmektedir. İşlerine duydukları tutku ve iş aile zenginleşmesi, çalışanların pandeminin olumsuz psikolojik etkileri ile baş ederken kullanabilecekleri en önemli kaynaklar olarak öne çıkmaktadır. Bu araştırma sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emekleri üzerinde iş tutkusunun doğrudan ve iş aile zenginleşmesi aracılığı ile etkilerini araştırmayı amaçlamaktadır. Araştırma için, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Etik Kurulundan etik kurul onayı alınmıştır. Araştırma kapsamında 138 sağlık çalışanına ulaşılmış ve toplanan veriler SPSS ve AMOS programları kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın sonuçları uyumlu tutkunun iş aile zenginleşmesinin her iki boyutunu olumlu yönde etkilediğini, yüzeysel duygusal emek üzerinde anlamlı, doğrudan ve negatif etkisinin, samimi duygular üzerinde ise pozitif etkisinin olduğunu göstermiştir. Aileden işe zenginleşme derin duygusal emeği anlamlı seviyede artırmaktadır. Uyumlu tutkunun iş aile zenginleşmesi aracılığı ile derin duygusal emek ve yüzeysel duygusal emek üzerinde anlamlı dolaylı etkisi olduğu bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının iş tutkusunu artıracak politikalar, etkili liderlik ve insan kaynakları uygulamaları deneyimledikleri duygusal emek üzerinde doğrudan etkiye sahip olacaktır. Bunun yanında çalışanların yaşamlarının önemli bir bileşeni olan aileleri ile birlikte ele alınması ve iş aile dengesini destekleyecek uygulamalarla iş aile zenginleşmesinin olumlu etkisinden yararlanılması yüksek önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: COVID-19, İş aile zenginleşmesi, İş Tutkusu, Duygusal Emek, Sağlık çalışanları

Giriş

Pandemi sürecinde en önemli ve zorlu rolü sağlık çalışanları üstlenmektedir. Pandeminin tüm bireylerin yaşamında oluşturduğu genel sorunlar ve stres faktörlerine ek olarak sağlık çalışanları birebir virüse yakalanan ya da yüksek risk taşıyanlarla yakın temas halinde olmalarının getirdiği ek stresörlerle de başa çıkmak durumundadır. Virüsün kendilerine ve bu yolla sevdiklerine bulaşması riski, kullanmaları gereken donanımın daha zorlayıcı olması, özellikle duygusal iş yükünün artması, değişen ve hızla adapte olmaları gereken prosedürler gibi birçok faktör bu alandaki çalışanlar için olumsuz psikolojik sonuçlara yol açabilecek sorunlar oluşturmaktadır. Pandeminin yarattığı ekonomik sorunlar ve belirsizlik (Bingül Ak, Türk ve Ak, 2020) tüm bu olumsuz etkileri daha da arttırmaktadır. Bununla birlikte, insan temasının çok yoğun olduğu bu iş yapısında, sağlık çalışanlarının yaşadıkları olumsuz duyguları hastalara, aile bireyelerine ve çalışma arkadaşlarına yansıtmadan işlerini sürdürmeleri yönündeki gereksinim, çalışanların duygusal emeklerini önemli ölçüde arttırmaktadır. Hem işte hem ailede insan etkileşiminin sıklığı ile duygusal emek arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu bilinmektedir (Yanchus vd., 2010). Pandemi sürecindeki deneyimde korku, endişe, sinirlilik, öfke, tedirginlik gibi birçok olumsuz duygunun normale göre çok daha yüksek düzeylerde yaşanması beklenen bir durumdur (Mazza vd., 2020). Bu duyguların yönetilerek hastalara ve diğerlerine yansıtılmaması ise üst düzey bir emek gerektirmektedir. Bu noktada bilişsel çelişki kuramının (Festinger, 1957) öne sürdüğü gibi bireylerin hissettikleri ile davranış ve tutumlarına yansıtıkları arasındaki makas açıldıkça olumsuz psikolojik sonuçların artması kaçınılmazdır. Duygusal emek depresyondan tükenmişliğe birçok bireysel olumsuz çıktıyla ilişkili olduğu gibi (Yoon & Kim, 2013; Erickson & Ritter, 2001), iş tatmini ve işe bağlılık gibi birçok önemli örgütsel kavramla da yakından ilişkilidir (Chen vd., 2012; Duke vd., 2009). Bu durum kavramın ve öncüllerinin araştırılmasını daha da önemli kılmaktadır.

İşin çalışma saatleri, yüksek sorumluluk, zorlu görevler ve benzeri yüklerinin yanında çalışanlardan talep ettiği duygusal emek de çok önemli bir iş yükü unsurudur. Sağlık çalışanlarının pandemi süreciyle birlikte artan iş talepleriyle başa çıkabilmek adına kullanabilecekleri en önemli iki kaynak ailelerinden alacakları destek ve işlerine karşı duydukları tutkudur. İş özellikleri teorisine göre çalışanların işlerini anlamlı hissetmeleri onların işlerine karşı duydukları motivasyonu arttırmaktadır (Richard & Oldham, 1976). Yapılan işin birçok insanın yaşam kalitesini artırdığı hatta hayatlarını kurtardığı sağlık sektöründe, çalışanların işlerine karşı yüksek bir anlam ve tutku ile bağlanmaları sık rastlanan bir durumdur (Gómez-Salgado vd. 2019). İş tutkusu yaşanan zorlukların aşılması ve olumsuz duyguların yeniden çerçevelenerek motivasyonun yönetilebilmesi açısından en önemli kaynaklardan biridir (Wolf vd., 2016; Zigarmi, Galloway & Roberts, 2018). Literatürde iş aile etkileşiminin çalışanların duygu durumları ve iş çıktıları üzerindeki etkilerinin önemini vurgulayan çok sayıda araştırma mevcuttur (kapsamlı bir meta-analiz için bkz. Shockley & Singla, 2011). Çalışanlar ailedeki yaşantılarla edindikleri beceri, özgüven ve olumlu duyguları işlerine taşıyarak olumlu iş deneyimlerini artırabilirler. Bunun yanında ailede yaşanan olumsuzluklar da işyerindeki süreçler üzerinde oldukça etkilidir (Ford, Heinen & Langkamer, 2007). İş aile etkileşiminin böylesi zor bir dönemde daha önemli hale gelmesi kaçınılmazdır. Bireyler zorlu yaşam olaylarında en çok güvendikleri ve en yakın hissettikleri ailelerine yönelir ve aile bireyelerinden destek alırlar. Bunun yanında pandemi ile birlikte, sağlık çalışanları için de, iş dışındaki süreleri evde geçirmenin önemli bir gereklilik arz etmesinden dolayı aile ile geçirilen süre önemli ölçüde artmıştır. Özellikle sokağa çıkma yasakları gibi süreçlerde aile ile etkileşim öncekine göre çok daha yoğun ve uzun süreli hale gelmiştir. Bu durum, ailenin her konuda olduğu gibi işe dair konularda da etkisini ve belirleyiciliğini artırmıştır. Ailedeki yaşantı ve duygulanımlar bireylerin işlerindeki yaşantı ve duygulanımlarına etki etmektedir (Greenhaus & Powell; 2006).

Çalışanların işlerine karşı duydukları tutku, deneyimledikleri iş aile zenginleşmesini artıracaktır (Bourdeau vd., 2015). Bireylerin işlerinde ihtiyaç duydukları kaynakları ailelerinden aldıkları destekle ve ailede geliştirdikleri olumlu kaynaklarla besleyebilmeleri deneyimledikleri

duygusal emeği olumlu yönde etkileyecektir (Seery, Corrigan & Harpel, 2008). Çalışanların bu zorlu süreçte hissettiği stres ve olumsuz duyguları düzenleyebilmeleri ve diğerlerine yansıtırken yaşadıkları deneyimlerini daha olumlu hale getirebilmelerinde iş aile zenginleşmesinin önemi büyüktür. Yapılan araştırmalarda pandemi sürecinde ailelerde hem birlik-beraberliğin hem de çatışma düzeyinin pandemi öncesine göre artış gösterdiği bulgulanmıştır (Öztürk vd., 2020). İşlerine karşı hissettikleri tutku, çalışanların aile yaşamına da yansıtacak ve ailede geliştirdikleri yetkinlikleri, deneyimledikleri olumlu duyguyu ve edindikleri kapasiteleri kullanarak işteki duygu yükü ile daha iyi baş etmelerini ve olumsuz duygusal emeği daha az yaşamalarını mümkün kılacaktır. Yine, işine tutku ile bağlanmış bir çalışan yaşadığı olumsuzlukları daha iyimser ve yapıcı bir bakış açısı ile değerlendirecek, işine karşı olumlu hisleri onu bunu olumsuzlukların etkilerinden koruyucu bir unsur görevi görecek. Aynı olumsuz verili durumlara maruz kaldığında, işini tutkuyla yapan bir çalışanın, işine karşı tutku beslemeyen bir çalışana göre hem edindiği duygulanım hem de bu duyguları muhataplarına yansıtma biçiminde önemli farklılıklar olacaktır.

Bu araştırma ile sağlık çalışanlarının pandemi sürecinde deneyimledikleri duygusal emeğin niteliğinin ve iş aile zenginleşmesi ve iş tutkusu ile ilişkisinin araştırılması hedeflenmektedir. Bu zorlu süreçte en önemli ve talepkar rolü üstlenen sağlık çalışanlarının duygusal emek seviyelerinin yükselmesi kaçınılmazdır. Bu durumla mücadele etmek için çalışanların bu anlamlı işe dair duydukları tutku ve ailelerinden alacakları destek en değerli kaynaklardandır. Çalışanların iş tutkuları deneyimledikleri olumlu iş aile etkileşimi artıracak ve bu yolla duygusal emeklerine olumlu etki edecektir. Başka bir deyişle, iş aile zenginleşmesinin iş tutkusu ile duygusal emek arasındaki ilişkide ara değişken rolü üstleneceğini öne sürülmektedir.

İş aile zenginleşmesinin iş tutkusu ve duygusal emek ilişkisi üzerindeki etkileri üzerine yeterli sayıda çalışmaya rastlanmamıştır. Bununla birlikte, günümüz koşullarında bu ilişkilerin özellikle sağlık çalışanları açısından araştırılması yüksek önem arz etmektedir. Araştırma, pandemi döneminin getirdiği daha önce karşılaşılmamış benzersiz koşullarda araştırma modelindeki değişkenlerin ve aralarındaki ilişkilerin nasıl şekillendiğini ortaya koyması yönü ile de literatüre değerli katkılar sağlamayı amaçlamaktadır.

Teorik Çerçeve

İş Tutkusu ve İş Aile Zenginleşmesi

Literatürde iş aile etkileşimi üzerine yapılan çalışmalar ağırlıklı olarak olumsuz bir perspektifle, iş aile çatışması üzerinde yoğunlaşmış olmakla birlikte, pozitif örgütsel davranış yaklaşımının popülerleşmesi ile birlikte iş aile ilişkisinin olumlu sonuçları da ele alınmaya başlanmıştır (Greenhaus & Powell, 2006). İş aile zenginleşmesi, çalışanın bir yaşam alanındaki/rolündeki deneyimlerinden edindiği yetkinlikleri ve kaynakları diğer yaşam alanına/rolüne aktarması yoluyla kalite açısından katkı yaparak zenginleştirilmesi olarak tanımlanabilir (Greenhaus & Powell, 2006, s.72). Kacmar vd. (2014)'nin oluşturduğu teorik çerçeve ve operasyonel tanıma göre, iş aile zenginleşmesi hem işten aileye hem de aileden işe olmak üzere bireyin bir alanda (iş ya da aile) edindiği gelişim temelli, duygu temelli ve sermaye/verimlilik temelli kaynağı diğer alana aktarması yoluyla oluşmaktadır. Örneğin, işin, bireyin ufkunu genişleterek (gelişim), daha iyi hissetmesini sağlayarak (duygu) ve kendisini daha iyi gerçekleştirmiş bir birey olarak algılaması (sermaye) yoluyla daha iyi bir aile bireyi olması işten aileye zenginleşme ile ilgilidir. Benzer şekilde, ailede edindiği yetkinliklerle, iyi duygulanımla ve daha etkili zaman kullanımı ile kendini işinde daha iyi hissetmesi de aileden işe zenginleşme ile ilgilidir (s.37).

Yayımla (Spillover) Teorisi (Staines, 1980) çalışanların farklı yaşam alanları arasında geçiş ve bulaşmaların olduğunu ve bireylerin iş yaşamında yaşadıklarının aile yaşamlarına, aile yaşantılarında da iş yaşamına yansıdığını ileri sürer. Bu teori çalışanların işlerinden edindikleri olumlu duygu, kişisel gelişim, özgüven ve yetkinliklerin aile yaşantılarına aktarıldığını destekler. Buradan yola çıkarak iş tutkusunun çalışanların iş aile zenginleşmesini artırıcı yönde etki etmesi

beklenebilir. Chummar, Singh & Ezzedeen (2019) iş tutkusu ile iş aile etkileşimi arasında teorik olarak anlamlı ilişkiler ileri sürülebileceğine vurgu yapmıştır. Leduc & Houliort (2015) ise iş tutkusu ve iş aile zenginleşmesi arasında anlamlı ilişki olduğunu bulgulamıştır.

İşe cezbolma (Özer, Saygılı & Uğurluoğlu, 2015), çalışmaya tutkunluk (Turgut, 2013), işe angaje olma (Özkalp & Meydan, 2015) gibi isimlerle de literatürde ele alınan işe tutkunluk (work engagement) kavramı iş tutkusu (work passion) kavramı ile benzerlik göstermekle birlikte yapısal olarak farklılıkları teorik ve istatistiksel olarak ortaya konmuştur. İş tutkusu kişinin kimliği ile içselleştirilmiş bir şekilde oluşurken (Vallerand & Houliort, 2003) işe tutkunluk daha çok çalışanın işini yaparken içinde bulunduğu adanmışlık, yüksek enerji durumu ve kendini kaptırma ile ilişkilidir (Hallberg & Schaufeli, 2006). Uyumlu iş tutkusu çalışanların kontrollü bir şekilde, diğer yaşam alanlarına zarar vermeden, işlerine dair deneyimledikleri aşk, şevk, adanmışlık ve özdeşleşme durumlarını ifade ederken, takıntılı tutku ise benzer psikolojik durumun diğer yaşam alanlarını tehdit edebilecek nitelikte, engellenemez ve kontrolsüz bir şekilde yaşanması ile ilgilidir (Vallerand vd., 2003; Vallerand & Houliort, 2003). İşe tutkunluk (work engagement) kavramının yapısında ise böyle bir ayrım yoktur. Uyumlu tutku ve takıntılı tutkunun yapı olarak içerdiği farklılıklar diğer kavramlarla olan ilişkilerini de biçimlendirmektedir. Genel olarak uyumlu tutku olumlu çıktılarla pozitif yönde ilişkilendirilirken, takıntılı tutku ise negatif yönde ilişkilendirilmektedir. Örneğin, Vallerand vd. (2010) uyumlu tutkunun iş tatminini artırıp çatışmayı azalttığını, takıntılı tutkunun ise çatışmayı artırdığını bulgulamıştır. İş tutkusunun uyumlu tutku boyutu duygusal yorgunlukla olumlu yönde, takıntılı tutku boyutu ise olumsuz yönde ilişkili bulunmuştur (Donahue vd. 2012). Bununla birlikte bu iki kavramın birbirine zıt olduğu ve diğer kavramlarla zıt bir şekilde ilişkili oldukları genellemesini yapmak da doğru değildir. Örneğin, Forest vd. (2011) uyumlu tutkunun psikolojik iyilikle pozitif yönde ve stresle negatif yönde ilişkili olduğunu, aynı zamanda her iki boyutun da duygusal bağlılıkla pozitif yönde anlamlı ilişki gösterdiğini bulgulamıştır.

Literatürde takıntılı iş tutkusu iş aile çatışması ile uyumlu iş tutkusu ise iş aile zenginleşmesi ile ilişkilendirilmiştir (Chummar, Singh & Ezzedeen, 2019). Uyumlu tutku boyutunda yüksek olan çalışanlar iş-aile ilişkilerinde olumsuz bir durum oluştuğunda istediklerinde işe olan yoğunlaşmalarını bırakabilecek şekilde işleri üzerinde daha yüksek kontrole sahiptir. Takıntılı tutkuya sahip olan bireyler ise aynı kontrollü yapıyı gösteremeyebilir. Bu noktada takıntılı tutku işkoliklik kavramına benzer şekilde etki oluşturabilir. Uyumlu tutku ile işini yapan çalışanlar olumlu duygular deneyimlerken takıntılı tutku boyutunda yüksek olan çalışanlar işlerini yaparken ve sonrasında daha olumsuz duygular deneyimler (Gorgievski & Bakker, 2010). Bu açıdan, iş tutkusu işkoliklik kavramı ile benzerlik göstermekle birlikte, bu konuda yapılan çalışmalar bu iki kavramın benzer ama ayrı kavramlar olduğunu doğrulamıştır. Leduc & Houliort (2015) iş tutkusunun iş aile zenginleşmesi ile pozitif yönde ilişki gösterirken iş aile çatışması ile anlamlı ilişki göstermediği; işkolikliğin ise iş aile çatışması ile pozitif ilişki gösterirken iş aile zenginleşmesi ile negatif yönde ilişki gösterdiğini bulgulamışlardır. Benzer şekilde, Hakanen & Peeters (2015) işe tutkunluk ile iş aile zenginleşmesi arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki bulgularken, işkoliklik ile iş aile çatışması arasında anlamlı ilişki olduğunu ortaya koymuştur. 7 yıllık bir süreci kapsayan bu uzlamsal çalışmada işkoliklik ile iş aile zenginleşmesi arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır.

Yayımla Teorisinden ve mevcut araştırmaların bulgularından hareketle aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H1. Çalışanların uyumlu tutku seviyesi iş aile zenginleşmesini artıracaktır.

H2. Çalışanların takıntılı tutku seviyesi iş aile zenginleşmesini azaltacaktır.

İş Aile Zenginleşmesi ve Duygusal Emek

Duygusal emek gereken (doğru) duyguların yansınması için duyguların yönetilmesi sürecidir (Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993). Duygusal emeğe dair ilk ayrım derin

duygusal emek ve yüzeysel duygusal emek perspektifinde gelişmiştir (Hochschild, 1983). Derin duygusal emek, bireyin yaşamakta olduğu durumu bakış açısını değiştirerek yeniden değerlendirmesi ve olumu duygular oluşturacak yönlerine odaklanarak mevcut duygu durumunu değiştirmesi yoluyla duyguları otantik bir şekilde gerçekten deneyimlemesi ile alakalıyken; yüzeysel duygusal emek iş gereklerine uygun duygu durumunu, içte yaşanan duyguyu değiştirmeden sergilemekle ilişkilidir (Grandey, 2000). Ashforth & Humphrey (1993) ise bu iki boyutun üzerine hissedilen duyguların içten geldiği gibi, değiştirilmeden yansıtılmasını ifade eden doğal duygular boyutunu eklemiştir.

Kaynakların Korunması Teorisine (Hobfoll, 1989) göre bireyler kaynakları elde etmek, elde ettikleri kaynakları korumak, sürdürmek ve artırmak yönünde çaba gösterirler. Kaynakları tehdit eden, yoğun stres oluşturan, talepkar ve zorlu durumlarda bireyler kaynaklarını kısarak koruma yoluna gitme eğilimindedirler. Bu durum çalışanların yüksek stres altında daha çok çaba ve kaynak gerektiren duygusal emek türleri yerine kaynakların ve çabanın daha az kullanıldığı ancak uzun vadede daha olumsuz sonuçlar doğurabilecek duygusal emek türlerini tercih etmelerine yol açabilmektedir. Bu durumda, derin duygusal emeğin duyguları yönetme, durumu yeniden çerçeveleme ve bu yolla hissedilen duygunun yeniden yapılandırılması gibi emek ve kaynak gerektiren yapısı düşünüldüğünde, çalışanların, hissettiklerini değiştirmeden sadece davranışlarını ve yansıtıklarını değiştirdikleri yüzeysel duygusal emeği tercih etmeleri daha olası hale gelmektedir. Benzer bir durum, hislerin samimi bir şekilde yansıtılması ve sonrasında oluşacak tepkilerin karşılanması için girilen maliyet düşünüldüğünde, samimi duygular boyutu için de geçerlidir. Bu noktada, çalışanların işlerine dair hissettikleri tutku ve iş aile zenginleşmesi yoluyla edindikleri olumlu unsurlar önemli kaynak teşkil ederek algıladıkları kaynak miktarını artıracak ve daha koruyucu yollar yerine uzun vadede daha olumlu çıktılar elde edebilecekleri yolları kullanmalarını berberinde getirecektir.

Montgomery vd. (2006), iş aile etkileşimi ve yüzeysel duygusal emek ile anlamlı ilişki bulgularken, derin duygusal emek ile anlamlı ilişki bulgulamamıştır. Bununla birlikte iş aile etkileşimi yüzeysel duygusal emek ile tükenmişlik arasında kısmi ara değişken rolü göstermiştir. Cheung & Tang (2009)'ın bulguları işten aileye ve aileden işe çatışma ile yüzeysel duygusal emek arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki olduğunu gösterirken, derin duygusal emek ve samimi duygular ile iş aile çatışması arasında anlamlı ilişki göstermemiştir. Carlson vd. (2012)'nin bulguları da yüzeysel duygusal emek ve iş aile çatışması arasındaki ilişkiyi destekler niteliktedir.

Chen, Chang ve Wang (2019)'ın bulgularına göre, uyumlu tutku derin duygusal emekle pozitif yönde, takıntılı tutku ise negatif yönde anlamlı ilişki göstermiştir. Yüzeysel duygusal emek ise sadece takıntılı tutku ile pozitif yönde ilişkili bulunmuştur. Çalışma aynı zamanda takıntılı tutkunun duygusal yorgunluğu artırdığı ve uyumlu tutkunun ise duygusal yorgunluğu azalttığı yönünde bulgular vermiştir. İş aile etkileşimi, iş tutkusu, duygusal emek ve benzer kavramların yer aldığı birçok araştırma modelinde ara değişken olarak değerlendirilmiştir (Leduc & Houlfort, 2015; Chummar, Singh & Ezzedeen, 2019; Montgomery vd., 2006).

Sözü geçen bulgular deseninden ve Kaynakların Korunması Teorisinden hareketle aşağıdaki hipotezler ileri sürülmüştür.

H3. Çalışanların uyumlu tutku seviyesi derin duygusal emek seviyelerini artıracaktır.

H4. Çalışanların uyumlu tutku seviyesi yüzeysel duygusal emek seviyelerini azaltacaktır.

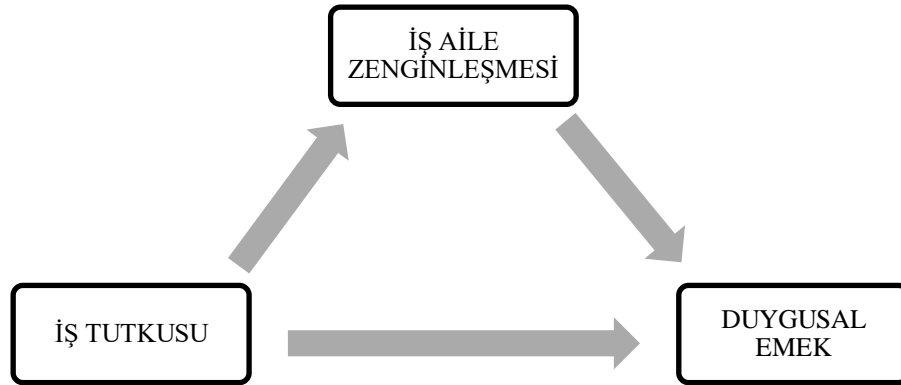
H5. Çalışanların uyumlu tutku seviyesi doğal duygular seviyelerini artıracaktır.

H6. Çalışanların iş aile zenginleşmesi seviyesi derin duygusal emek seviyelerini artıracaktır.

H7. Çalışanların iş aile zenginleşmesi seviyesi yüzeysel duygusal emek seviyelerini azaltacaktır.

H8. Çalışanların iş aile zenginleşmesi seviyesi doğal duygular seviyelerini artıracaktır.

H9. İş aile zenginleşmesi, iş tutkusu ile duygusal emek arasındaki ilişkide ara değişken rolüne sahiptir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Metot

Örnekleme

Araştırmanın örneklemini İstanbul'un Avrupa Yakasında faaliyet gösteren büyük bir kamu hastanesinde görev yapan 138 sağlık çalışanı oluşturmuştur. Araştırma için, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Etik Kurulunun 29.05.2020 tarihli 2020-05 numaralı kararınca etik kurul onayı alınmıştır. Anketler tamamen gönüllülük esasına göre katılımcılarla paylaşılmış ve çalışmada herhangi bir kişisel bilgi toplanmamıştır. Araştırmada kullanılan verilerin sadece bilimsel amaçlarla kullanılacağı, araştırmayı istedikleri zaman sonlandırabilecekleri ve kişisel verilerin ilgili kanun gereklerine uygun bir şekilde korunacağı bilgisi katılımcılara verilmiştir. Anketler Google Forms platformu aracılığı ile çevrimiçi olarak dağıtılmış ve toplanmıştır. Tüm sorulara yanıt vermeden formun tamamlanmasına izin vermeyecek şekilde tasarlanan anketler hiç eksik veri olmamasını sağlamıştır. Veriler Covid-19 Pandemisinin etkili olduğu 2020 Nisan ayı içerisinde toplandığı için sağlık çalışanlarına ulaşmanın güçlüğü göz önünde bulundurulduğunda katılımcı sayısı 138 ile sınırlanmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturan sağlık çalışanlarının demografik özellikleri, Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların demografik özelliklerine yönelik frekans ve yüzde dağılımları (N=138)

Değişken	Grup	f	%
Cinsiyet	Kadın	86	62,3
	Erkek	52	37,7
Yaş	20-30 yaş	28	20,3
	31-40 yaş	57	41,3
	41-50 yaş	47	34,1
	51 yaş ve üstü	6	4,3
Eğitim	Lise	8	5,8
	Üniversite	93	67,4
	Yüksek Lisans	28	20,3
	Doktora	9	6,5
Medeni durum	Evli	98	71,0
	Bekâr	40	29,0

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %62,3'ü kadındır. En büyük yaş grubunu %41,3 ile 31-40 yaşındakiler oluşturmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%67,4) üniversite mezundur. Katılımcıların %71'i evliyken %29'u bekârdır.

Araştırmada Kullanılan Ölçüm Araçları

Çalışmada, Carlson vd. (2006) tarafından geliştirilip, Kacmar vd. (2014) tarafından sadeleştirilen ve Akçakanat & Uzunbacak (2019) tarafından Türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışmaları yapılan kısaltılmış iş aile zenginleşmesi ölçeği kullanılmıştır. Ölçeği Türkçeleştiren yazarlar, bu kısa versiyonunun da yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu belirtmiştir (iş-aile zenginleşmesi bileşeni için .84 ve aile-iş zenginleşmesi için .80). İçinde bulunduğumuz pandemi döneminin şartları düşünülerek sağlık çalışanlarının daha az zamanını almak adına kısa form tercih edilmiştir. Form, aileden işe zenginleşme ve işten aileye zenginleşmeyi 3'er soru ile ölçen 6 maddeden oluşan bir ölçektir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının iş tutkusu düzeylerini belirlemek üzere Vallerand vd., (2003) tarafından geliştirilen ve Kamanlı (2015) tarafından Türkçeye uyarlanan iki boyutlu Tutkunluk Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, uyumlu tutkunluk seviyesini belirlemek için 7 ve takıntılı tutkunluk seviyesini belirlemek için 7 olmak üzere 14 maddeden oluşmaktadır (Vallerand vd., 2003). Türkçeye uyarlama çalışmasında uyumlu tutku için güvenilirlik katsayısının .92, takıntılı tutku için .89 ve ölçeğin geneli için .93 olduğu bulunmuştur.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerini ölçmek üzere Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan üç boyutlu Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Toplam 13 maddeden meydana gelen ölçeğin, samimi, derinden ve yüzeysel emek şeklinde üç alt boyutu mevcuttur. Basım ve Beğenirbaş (2012) ölçeğin güvenilirliğine işaret eden bulgular elde etmişlerdir. Araştırmada kullanılan tüm ölçeklerde 5'li likert kullanılmış ve ölçeklere ek olarak çalışanların demografik bilgilerini soran bir bölüm formlara dahil edilmiştir.

Sonuçlar

Araştırmada kullanılan ölçeklerin birçok çalışmada sıklıkla kullanılan ve daha önceki çalışmalarda güvenilirliği ve geçerliliği kanıtlanmış ölçekler olması nedeniyle çalışmamızda faktör yapılarının orijinaleri gibi oluşup oluşmadıklarını tespit etmek üzere AMOS 25 programından yararlanılarak doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Gerekli modifikasyonlar yapıldığında ölçeklerin orijinalindeki faktör yapılarını koruduğu ve birlikte değerlendirildiğinde uyum indekslerinin (Tablo 2) yeterli uyuma işaret ettiği görülmüştür (Meydan & Şeşen, 2015; Hu & Bentler, 1998). Ölçeklerin tüm boyutları için güvenilirlik katsayıları SPSS yardımıyla hesaplanmış ve tüm boyutların yüksek güvenilirlik gösterdiği saptanmıştır (Tablo 3).

Tablo 2: Çalışmanın ölçekleri için hesaplanan uyum indeksleri

	χ^2/df	RMR	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
İş Tutkusu Ölçeği	2.948	.121	.899	.811	.922	.920	.947	.119
Duygusal Emek Ölçeği	2.213	.052	.959	.892	.964	.962	.980	.094
İş Aile Zenginleşmesi Ölçeği	2.698	.127	.906	.829	.889	.889	.926	.111

Tablo 3: Ölçeklerin boyutları için hesaplanan güvenilirlik değerleri

Değişken	Cronbach's Alpha
Yüzeysel Duygusal Emek	,881
Samimi Duygular	,685
Derin Duygusal Emek	,836
İşten Aileye Zenginleşme	,901
Aileden İşe Zenginleşme	,804
Uyumlu Tutku	,905
Takıntılı Tutku	,866

Ölçülen kavramlar arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla korelasyon analizine başvurulmuştur. Analiz sonuçları çalışmanın değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir. Bulgulara göre, iş aile zenginleşmesinin her iki bileşeni ile samimi duygular ve derin duygusal emek arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür. Uyumlu tutku ile yüzeysel duygusal emek arasında negatif, samimi duygular arasında pozitif yönlü ilişki olduğu; takıntılı tutkunun ise sadece samimi duygular ile anlamlı ilişkili olduğu bulgulanmıştır. Uyumlu tutku ve takıntılı tutkunun her iki iş aile zenginleşmesi boyutu ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkili olduğu görülmüştür. Tablo 4'te kavramlar arası ilişkilere dair bilgilerin yanında kavramların ortalama değerleri ve standart sapmaları verilmiştir. Korelasyon analizinin bulguları araştırma modeline dahil edilen kavramlar arasında anlamlı etkiler olabileceğine işaret etmektedir.

Tablo 4: Betimleyici İstatistikler ve Çalışmanın Değişkenleri Arası Korelasyonlar

	1	2	3	4	5	6	M	SD
1. Yüzeysel Duygusal Emek	1						1,99	,98
2. Samimi Duygular	-,344**	1					3,84	1,01
3. Derin Duygusal Emek	,111	,233**	1				3,03	1,06
4. İşten Aileye Zenginleşme	-,067	,371**	,192*	1			3,60	1,07
5. Aileden İşe Zenginleşme	,005	,366**	,265**	,629**	1		3,59	,91
6. Uyumlu Tutku	-,224**	,455**	,088	,721**	,578**	1	3,00	,80
7. Takıntılı Tutku	-,133	,279**	,107	,425**	,358**	,621**	2,77	,96

*.05 seviyesinde anlamlı

** .01 seviyesinde anlamlı

Araştırma modelinde yer alan değişkenler üzerinde, çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine göre farklılaşmalar olup olmadığı sınıanmıştır. Araştırmanın demografik (kategorik) değişkenlerinin araştırma değişkenleri üzerinde anlamlı farklılıklara yol açıp açmadığına ilişkin Bağımsız Gruplar T-testi ve Tek Yönlü Anova Analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre gruplar arasında bulgulanen anlamlı farklılıklar Tablo 5'te verilmiştir. Buna göre, erkek katılımcılar kadınlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek yüzeysel ve derin duygusal emek göstermektedir.

Tablo 5: Fark Testleri Sonuçları

		N	Ort.	Stan S.	T	Sig.
Yüzeysel Duygusal Emek	Erkek	52	2,2356	1,05651	2,315	.022
	Kadın	86	1,8430	,90590		
Derin Duygusal Emek	Erkek	52	3,4423	1,14041	3,676	.000
	Kadın	86	2,7849	,93711		

Yol (Path) Analizi

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi için Yapısal Eşitlik Modelinden (YEM) yararlanılmıştır. Yol (path) analizi sonuçlarına göre (Tablo 6), araştırmanın bulguları H1 hipotezini destekler nitelikte uyumlu tutkunun aileden işe zenginleşme ($t = .66, p < .001$), ve işten aileye zenginleşme ($t = .99, p < .001$) üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğunu doğrulamıştır. Takıntılı tutku ise her iki zenginleşme türü üzerinde anlamlı etki göstermemiştir. Bu nedenle takıntılı tutkunun iş aile zenginleşmesini azaltacağı yönündeki H2 hipotezi reddedilmiştir. Uyumlu tutkunun yüzeysel duygusal emek üzerinde anlamlı, doğrudan ve negatif etkisi vardır ($t = -.51, p < .05$). Benzer şekilde uyumlu tutkunun samimi duygular üzerinde anlamlı, doğrudan ve pozitif etkisi vardır ($t = .45, p < .05$). Uyumlu tutkunun duygusal emeğin bileşenleri üzerindeki etkilerini ele alan H3 ve H5 hipotezleri kabul edilmiştir. Uyumlu tutkunun derin duygusal emek üzerinde anlamlı etkisi olduğunu ileri süren H4 hipotezi desteklenmemiştir. Aileden işe zenginleşme derin duygusal emeği anlamlı seviyede artırmaktadır ($t = .32, p < .05$). H6 hipotezi aileden işe zenginleşme için doğrulanmıştır. Bulgular H7 ve H8 hipotezlerini desteklememektedir. Hayes (2009) bir bağımlı değişken üzerinde anlamlı doğrudan etkisi olmayan değişkenlerin de dolaylı etkisinin hesaplanmasının uygun olduğunu ileri sürmektedir. Bu bakımdan, uyumlu tutkunun derin duygusal emek üzerinde dolaylı etkisi de araştırılmıştır. Uyumlu Tutkunun derin duygusal emek ve yüzeysel duygusal emek üzerinde iş aile zenginleşmesi aracılığı ile dolaylı etkisi olduğu görülmektedir. Önyükleme (Bootstrapping) analizi sonuçları, uyumlu tutkunun derin duygusal emek üzerinde $[.112, .577], p < .05$ ve yüzeysel duygusal emek üzerinde $[.055, .435], p < .05$ dolaylı etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Buna göre, H9 hipotezi kısmen doğrulanmıştır.

Tablo 6: Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Değerleri

			Tahmin	S.H.	C.R.	P
İşten Aileye Zen.	<---	Uyumlu Tutku	,993	,101	9,883	***
Aileden İşe Zen.	<---	Takıntılı Tutku	-,002	,085	-,024	,981
Aileden İşe Zen.	<---	Uyumlu Tutku	,657	,101	6,503	***
İşten Aileye Zen.	<---	Takıntılı Tutku	-,043	,085	-,511	,609
Yüzeysel DE	<---	Aileden İşe Zen.	,173	,107	1,616	,106
Yüzeysel DE	<---	İşten Aileye Zen.	,116	,107	1,080	,280
Derin DE	<---	İşten Aileye Zen.	,150	,116	1,292	,196
Derin DE	<---	Aileden İşe Zen	,316	,115	2,736	,006
Samimi Duygular	<---	İşten Aileye Zen.	,021	,102	,206	,837
Samimi Duygular	<---	Aileden İşe Zen.	,163	,102	1,601	,109
Yüzeysel DE	<---	Uyumlu Tutku	-,507	,180	-2,826	,005
Derin DE	<---	Uyumlu Tutku	-,312	,194	-1,606	,108
Samimi Duygular	<---	Uyumlu Tutku	,447	,171	2,614	,009
Yüzeysel DE	<---	Takıntılı Tutku	,015	,107	,143	,886
Derin DE	<---	Takıntılı Tutku	,102	,115	,890	,374
Samimi Duygular	<---	Takıntılı Tutku	-,006	,101	-,057	,955

Tartışma

Pandemi sürecinde kaygı gibi olumsuz psikolojik çıktılar çalışanların sağlığını tehdit etmektedir (Çölgeçen & Çölgeçen, 2020). Pandemi ile savaşta en elzem rolü üstlenen sağlık çalışanlarının psikolojik deneyimlerini ve bu deneyimlerin öncüllerini iyi anlamak, hem pandemi sürecinde hem de sonrasında yaşayabilecekleri olumsuzlukların önüne geçebilmek adına yüksek

önem arz etmektedir. Bu yolla, süreci en iyi şekilde yönetebilmek adına mücadeledeki en değerli aktörleri güçlü tutmak için de çok önemli adımların atılması mümkün olacaktır. Kendi sağlıkları ile ilgili duydukları kaygılar, yakınlarına virüs bulaştırmak ile ilgili yaşadıkları stres ve pandeminin getirdiği diğer bütün stresörler, yapılan işin yüksek insan teması ve etkileşimini gerektiren niteliği ile birleştiğinde, sağlık çalışanlarının duygusal emek seviyelerini önemli ölçüde artırmaktadır. Hastalar tanı ve tedavi için fiziksel olarak gereken unsurların yanında durumları ve gelişmeler hakkında bilgi almak ve duygusal anlamda da desteklenmek gibi ihtiyaçlar duyarlar. Hastalarla kurulan iletişim ve etkileşim onların tedavileri ve yaşam tatminleri üzerinde yüksek etkiye sahiptir (Kourkouta & Papathanasiou, 2014). Bu açıdan sağlık çalışanlarının hastaları ile olumlu iletişim ve etkileşim kurabilmeleri için duygusal emeklerini yönetmeleri, bu zorlu süreçte, daha da önemlidir. Kendi durumundan dolayı yüksek olumsuz duygu yaşayan hastalar için, hissettiği olumsuz duyguların hastayla etkileşimini olumsuz etkilemesine izin vermeden, sakinliğini ve güler yüzünü koruyabilen sağlık çalışanları, en değerli desteği oluşturmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, içinde bulunduğumuz pandeminin getirdiği koşullar duygusal emek ve olası öncülleri konusunda yapılacak çalışmaların önemini artırmaktadır.

Sağlık çalışanlarının bu zorlu görevi yerine getirirken olası olumsuz psikolojik etkilerle baş etmek adına değerlendirebileceği kaynaklar arasında iş tutkusu ve iş aile zenginleşmesi öne çıkmaktadır. Sağlık çalışanlarının bu anlamlı işe karşı geliştirdikleri tutku onların iş aile etkileşimine ve duygu yönetimlerine yansımaktadır. Bu çalışma ile pandemi sürecinde sağlık çalışanlarının duygusal emek seviyelerinin ve iş tutkusu, iş aile zenginleşmesi ile ilişkilerinin araştırılması amaçlanmıştır. Yayılma (Spillover) Teorisi (Staines, 1980) ve Kaynakların Korunması Teorisi (Hobfoll, 1989) temelinde, iş tutkusunun doğrudan ve iş aile zenginleşmesini artırmak yoluyla çalışanların duygusal emeği üzerinde dolaylı etkiye sahip olacağını ileri sürülmüştür.

Araştırmanın bulguları, uyumlu tutkunun iş aile zenginleşmesinin her iki boyutunu olumlu yönde etkilediğini, yüzeysel duygusal emek üzerinde doğrudan, anlamlı ve negatif etkisinin olduğunu, samimi duygular üzerinde ise doğrudan, anlamlı ve pozitif etkisinin olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuçlar Leduc & Houffort (2015)'un uyumlu tutkunun işten aileye zenginleşme ve aileden işe zenginleşmeyi olumlu yönde etkilediği ve takıntılı tutkunun her ikisi üzerinde de anlamlı etki göstermediği yönündeki bulguları ile örtüşmektedir. Bulgular, Chen, Chang ve Wang (2019)'ın uyumlu tutku ve duygusal emek arasındaki ilişkilere dair bulguları ile de uyumludur. Aileden işe zenginleşme, derin duygusal emeği anlamlı seviyede artırmaktadır. Önyükleme (bootstrapping) analizi sonuçları uyumlu tutkunun iş aile zenginleşmesi aracılığı ile derin duygusal emek ve yüzeysel duygusal emek üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğunu göstermiştir. Bulgular, iş aile zenginleşmesini iş tutkusu ve yaşam tatmini arasındaki ilişkide ara değişken olarak ele alan Chummar, Singh & Ezzedeen (2019)'ın ve yine iş aile etkileşiminin çalışanların duygusal emeği ile psikolojik deneyimleri arasında ara değişken rolü üstlendiğini bulgulayan Montgomery vd. (2006)'nin bulguları ile uyumludur.

Özellikle işe tutkunluk, işkoliklik gibi benzer kavramlardan ayırt edilmesi ve duygusal emeğin öncüllerinin hangi mekanizmalar ile kavramı şekillendirdiği konusunda bilgi sağlanması açısından çalışma alana katkı yapmaktadır. İş aile zenginleşmesinin iş tutkusu ve duygusal emek ilişkisi üzerindeki etkileri daha önce araştırılmamış olmakla birlikte günümüz koşullarında bu ilişkilerin ortaya konması yüksek önem arz etmektedir. Araştırma, pandemi döneminin getirdiği daha önce karşılaşılmamış benzersiz koşullarda araştırma modelindeki değişkenlerin ve aralarındaki ilişkilerin nasıl şekillendiğini ortaya koyması yönü ile de literatüre değerli katkı sağlamaktadır.

Çalışmanın bulguları bu zorlu dönemde sağlık çalışanları için iş tutkusunun ve ailenin önemini vurgulamıştır. Sağlık çalışanlarının işlerinin gerekleri düşünüldüğünde günümüz koşullarında kaçınılmaz olarak artan duygusal emeklerinin daha yapıcı ve olumlu yönde şekillendirilebilmesi iş aile zenginleşmesi ve iş tutkusu ile yakından ilişkilidir.

Kurumlarda oluşturulan örgüt ikliminin sağlık çalışanlarının duygusal emekleri ve bu emeğin çıktıkları üzerindeki etkileri önemlidir (Grandey vd., 2012). Lamothe vd. (2016) sağlık çalışanlarının psikolojik sağlıkları ve duygu düzenleme becerileri üzerinde farkındalık temelli stres azaltma programları gibi uygulamaların etkili olduğunu göstermiştir. Profesyoneller arası eğitimler ve tükenmişlik üzerine engelleyici müdahaleler sağlık çalışanlarının yaşayabileceği olası psikolojik olumsuz çıktılar üzerinde etkili olabilmektedir (Sands, Stanley & Charon, 2008; Gómez-Gascón vd. 2013). Bilişsel ve davranışsal eğitimler, psikolojik dayanıklılık çalışmaları, küçük grup çalışmaları gibi uygulamalar da sağlık çalışanlarının psikolojik deneyimleri üzerinde etkilidir (Rogers, 2016). Carlson vd. (2012) yöneticilerin kontrol ve denetim tarzlarının çalışanların iş aile etkileşimi ve tükenmişlikleri ile ilişkili olduğunu göstermiştir.

Çalışanların iş tutkusunu artıracak politikalar, etkili liderlik ve insan kaynakları uygulamaları onların deneyimledikleri duygusal emek üzerinde doğrudan etkiye sahip olacaktır. Bunun yanında, çalışanlar tek başlarına değerlendirilmemeli ve yaşamlarının önemli bir bileşeni olan aileleri ile birlikte ele alınarak iş aile dengesini destekleyecek uygulamalar desteklenmelidir.

Kaynakça

- Akçakanat, T., & Uzunbacak, H. H. (2019). Kısaltılmış İş-Aile Zenginleşmesi Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (Akad)*, 11(20), 172-179.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Basım, H. N., & Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarılama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Bourdeau, Sarah & Houfort, Nathalie & Leduc, Caroline. (2015). *Passion for Work : Work-Family Conflict and Enrichment*. LRCO.
- Bingül Ak, B., Türk, A., Ak, R. (2020). Covid-19 Bağlamında Tarihteki Büyük Salgınlar ve Ekonomik Sonuçları, *Turkish Studies*, 15(4), 189-200. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44242>
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., Wayne, J. H., & Grzywacz, J. G. (2006). Measuring the positive side of the work-family interface: Development and validation of a work-family enrichment scale. *Journal of vocational behavior*, 68(1), 131-164.
- Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23(5), 849-859.
- Chen, K. Y., Chang, C. W., & Wang, C. H. (2019). Frontline employees' passion and emotional exhaustion: the mediating role of emotional labor strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 163-172.
- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y., & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 245-255.

- Chummar, S., Singh, P., & Ezzedeem, S. R. (2019). Exploring the differential impact of work passion on life satisfaction and job performance via the work-family interface. *Personnel Review*.
- Çölgeçen, Y. & Çölgeçen, H. (2020). Covid-19 pandemisine bağlı yaşanan kaygı düzeylerinin değerlendirilmesi: Türkiye örneği, *Turkish Studies*, 15(4), 261-275. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44399>
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339-357.
- Donahue, E. G., Forest, J., Vallerand, R. J., Lemyre, P. N., Crevier-Braud, L., & Bergeron, É. (2012). Passion for work and emotional exhaustion: The mediating role of rumination and recovery. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(3), 341-368.
- Duke, A. B., Goodman, J. M., Treadway, D. C., & Breland, J. W. (2009). Perceived organizational support as a moderator of emotional labor/outcomes relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(5), 1013-1034.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*, 146-163.
- Festinger, L. (1957). A theory of cognitive dissonance. *Evanston, IL: Row, Peterson, & Co.*
- Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: a meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of applied psychology*, 92(1), 57-80.
- Forest, J., Mageau, G. A., Sarrazin, C., & Morin, E. M. (2011). "Work is my passion": The different affective, behavioural, and cognitive consequences of harmonious and obsessive passion toward work. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 28(1), 27-40.
- Gómez-Gascón, T., Martín-Fernández, J., Gálvez-Herrer, M., Tapias-Merino, E., Beamud-Lagos, M., Mingote-Adán, J. C., & EDESPROAP-Madrid, G. (2013). Effectiveness of an intervention for prevention and treatment of burnout in primary health care professionals. *BMC Family Practice*, 14(1), 173-120.
- Gómez-Salgado, J., Navarro-Abal, Y., López-López, M. J., Romero-Martín, M., & Climent-Rodríguez, J. A. (2019). Engagement, passion and meaning of work as modulating variables in nursing: A theoretical analysis. *International journal of environmental research and public health*, 16(1), 108-121.
- Gorgievski-Duijvesteijn, M., & Bakker, A. (2010). Passion for work: Work engagement versus workaholism.
- Albrecht, S. L. (2010). Employee engagement: 10 key questions for research and practice. In *Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice* (pp. 3-19). Edward Elgar Publishing.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: a climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 17(1), 1-14.
- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication Monographs*, 76, 408-420. <https://dx.doi.org/10.1080/03637750903310360>

- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of management review*, 31(1), 72-92.
- Hakanen, J., & Peeters, M. (2015). How do work engagement, workaholism, and the work-to-family interface affect each other? A 7-year follow-up study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 57(6), 601-609.
- Hallberg, U. E., & Schaufeli, W. B. (2006). "Same same" but different? Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment?. *European psychologist*, 11(2), 119-127.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. *Berkeley: University of California Press*.
- Hu, L. & Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3(4), 424-453.
- Kacmar, K. M., Crawford, W. S., Carlson, D. S., Ferguson, M., & Whitten, D. (2014). A short and valid measure of work-family enrichment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 32-45.
- Kamanlı, A. (2015). *Girişimci yöneticinin işe tutkunluk ve liderlik tarzının çalışanların performans algıları üzerine etkisi*. [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kourkouta, L., & Papatianasiou, I. V. (2014). Communication in nursing practice. *Materia socio-medica*, 26(1), 65-67.
- Lamothe, M., Rondeau, É., Malboeuf-Hurtubise, C., Duval, M., & Sultan, S. (2016). Outcomes of MBSR or MBSR-based interventions in health care providers: A systematic review with a focus on empathy and emotional competencies. *Complementary therapies in Medicine*, 24, 19-28.
- Leduc, C., & Houliort, N. (2015). Distinction between Passion For Work And Workaholism And Their Relationship With Work-Family Conflict And Work-Family Enrichment.
- Mazza, C., Ricci, E., Biondi, S., Colasanti, M., Ferracuti, S., Napoli, C., & Roma, P. (2020). A nationwide survey of psychological distress among italian people during the COVID-19 pandemic: Immediate psychological responses and associated factors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3165.
- Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları (2. Baskı)*. Detay Yayıncılık.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*.
- Özer, Ö., Saygılı, M., & Uğurluoğlu, Ö. (2015). Sağlık Çalışanlarının İşe Cezbolma Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 3(3), 261-272.
- Özkalp, E., & Meydan, B. (2015). Schaufeli ve Bakker tarafından geliştirilmiş olan İşe Angaje Olma ölçeğinin Türkçe'de güvenilirlik ve geçerliliğinin analizi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 17(3), 1-19.

- Öztürk, M. S., Yılmaz, N., Demir Erbil, D., Hazer, O. (2020). Covid-19 pandemi döneminde hanehalkındaki çatışma ve birlik-beraberlik durumunun incelenmesi. *Turkish Studies*, 15(4), 295-314. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44424>
- Richard, H. J., & Oldham, G. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-79.
- Rogers, D. (2016). Which educational interventions improve healthcare professionals' resilience?. *Medical teacher*, 38(12), 1236-1241.
- Sands, S. A., Stanley, P., & Charon, R. (2008). Pediatric narrative oncology: interprofessional training to promote empathy, build teams, and prevent burnout. *The Journal of Supportive Oncology* 6(7), 307-312.
- Seery, B. L., Corrigan, E. A., & Harpel, T. (2008). Job-related emotional labor and its relationship to work-family conflict and facilitation. *Journal of Family and Economic Issues*, 29(3), 461-477.
- Shockley, K. M., & Singla, N. (2011). Reconsidering work—family interactions and satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Management*, 37(3), 861-886.
- Staines, G. L. (1980). Spillover versus compensation: A review of the literature on the relationship between work and nonwork. *Human relations*, 33(2), 111-129.
- Turgut, T. (2013). Başarı hedef yönelimleri ve iş özelliklerinin çalışmaya tutkunluk üzerindeki katkıları. *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, 42(1), 1-25.
- Vallerand, R. J., Paquet, Y., Philippe, F. L., & Charest, J. (2010). On the role of passion for work in burnout: A process model. *Journal of personality*, 78(1), 289-312.
- Vallerand, R. J., & Houlfort, N. (2003). Passion at Work: Toward a New Conceptualization, Vol. 7. *Charlotte: Information Age Publishing*.
- Vallerand, R. J., Mageau, G. A., Ratelle, C., Leonard, M., Blanchard, C., Koestner, R., Gagne, M. ve Marsolais, J. (2003)., "Les Passions De L'ame: On Obsessive And Harmonious Passion", *Journal Of Personality And Social Psychology*, 85(4), 756-767.
- Wolf, E. B., Lee, J. J., Sah, S., & Brooks, A. W. (2016). Managing perceptions of distress at work: Reframing emotion as passion. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 137, 1-12.
- Yanchus, N. J., Eby, L. T., Lance, C. E., & Drollinger, S. (2010). The impact of emotional labor on work–family outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 105-117.
- Yoon, S. L., & Kim, J. H. (2013). Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169-176.
- Zigarmi, D., Galloway, F. J., & Roberts, T. P. (2018). Work locus of control, motivational regulation, employee work passion, and work intentions: An empirical investigation of an appraisal model. *Journal of Happiness Studies*, 19(1), 231-256.