

## **HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER: KAMU HASTANELERİ ÖRNEĞİ**

### **Emotional Labor Behavior and Impacting Factors In Nurses: Example of Public Hospitals**

Yaşar DEMİR<sup>1</sup>, Pınar ORUÇ<sup>2</sup>, Yusuf Alper BAŞTÜRK<sup>3</sup>, Saliha ÖZPINAR<sup>4</sup>

#### **ÖZET**

**Giriş:** Hemşirelikte duygusal emek kavramı; hemşirelerin gerçekte deneyimledikleri, ancak uygulamada ifade edemedikleri duygu ve düşünceleri ayırt edebilme yetisidir.

**Amaç:** Araştırmanın amacı hemşirelerin duygusal emek düzeyleri ve bu davranışla ilişkili faktörlerin belirlenmesidir.

**Yöntem:** Tanımlayıcı bir çalışma olan araştırmanın verileri Ocak-Şubat 2020 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmaya 310 hemşire katılmıştır. Araştırma verilerinin toplanması için kişisel bilgi formu ve Hemşirelerde Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır.

**Bulgular:** Katılımcıların %90,3'ü servis hemşiresi pozisyonundadır. %60'ı hem gece hem gündüz çalışmaktadır. Duygusal emek davranışı ölçeği genel ortalamasının 3,88±0,56; derinlemesine, yüzeysel ve duygusal emek davranışı boyutlarının ortalamalarının sırasıyla 3,87±0,61, 3,86±0,59 ve 3,96±0,66 olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

**Sonuç:** Çalışma sonucunda hemşirelerin en yüksek düzeyde samimi davranış en az düzeyde ise yüzeysel davranış sergiledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca çalışılan birim, yaş, eğitim durumu ve çalışma şeklinin duygusal emek davranışı ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Duygusal emek; Hemşire; Kamu hastanesi

#### **ABSTRACT**

**Introduction:** The concept of emotional labor in nursing; is the ability to distinguish the feelings and thoughts that nurses actually experience but cannot express in practice.

**Aim:** The aim of the study is to determine the emotional labor levels of nurses and the factors related them.

**Method:** The data of the research, which is a descriptive study, were collected between January and February 2020. 310 nurses participated in the study. To collect research data, socio-demographic characteristics questionnaire, Emotional Labor Scale (Nurses) was used in nurses.

**Results:** 90.3% of the participants are in the position of clinic nurses. 60% work both day and night. The overall average of the emotional labor behavior scale was 3.88 ± 0.56; It was found that the average of in-depth, superficial and emotional labor behavior dimensions were 3.87 ± 0.61, 3.86 ± 0.59 and 3.96 ± 0.66 respectively.

**Conclusion:** As a result of the study, it was determined that nurses display the highest level of sincere behavior and the least level of superficial behavior. In addition, it has been determined that the unit studied, age, education level and working style have an effect on emotional labor behavior.

**Keywords:** Emotional labor; Nurse; Public hospital

Makale Geliş / Received: 03.09.2020

Makale Kabul / Accepted: 28.12.2021

<sup>1</sup>Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Turizmi Ana Bilim Dalı, Doktora Öğrencisi, Alanya/Antalya, ORCID:0000-0001-9930-8440, e-posta: ydsimal@hotmail.com

<sup>2</sup>Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Turizmi Ana Bilim Dalı, Doktora Öğrencisi, Alanya/Antalya, ORCID:0000-0003-2947-2768, e-posta: pinaar\_oruc@hotmail.com

<sup>3</sup>Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Turizmi İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi, Sivas, ORCID:0000-0003-4482-4717, e-posta: yusufalperbasturk@hotmail.com

<sup>4</sup>Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, Alanya/ Antalya, ORCID:0000-0002-9860-9960 e-posta:saliha.ozpinar@gmail.com

**Sorumlu Yazar: Yaşar DEMİR**

## GİRİŞ

Günümüzde hizmet sektörü hızla gelişmiş ve bununla birlikte daha fazla emek yoğun çalışmayı beraberinde getirmiştir (Doğan ve Sığı,2017). Literatürde ilk defa 1983 yılında Hochschild tarafından gündeme getirilen duygusal emek kavramı “duyguların, iş gereği insanlar tarafından gözlenecek şekilde düzenlenerek yüzeysel ve bedensel gösterimde bulunması” olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983). Sonraki yıllarda ise örgütsel davranış alanı ile ilgilenen birçok bilim adamı “Duygusal Emek” kavramı ile de ilgilenmiş ve bu kavrama yeni boyutlar kazandırmıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Morris ve Feldman, 1996).

Sağlık hizmetleri hizmet sektörü içinde yüz yüze iletişimin yaygın olduğu ve dolayısıyla her safhasında duygusal emeğin en yoğun yaşandığı alandır denilebilir. Hemşirelik mesleğinin ise hem hasta hem de hasta yakınları ile yüz yüze iletişimin en fazla kurulduğu meslek grubu olduğu ifade edilebilir (Doğan ve Sığı, 2017). Hemşirelerden hastaların morallerinin devamın sağlanması, ağrısı çok olan hastanın endişesinin giderilmesi veya bir yakını vefat etmiş hasta yakınlarının sakinleştirilmesinde empati ile yaklaşım göstermesi beklenmektedir (Adeniji ve ark., 2015). Bu durumda beraber hemşireler duygusal çatışma yaşayabilmektedirler (Li ve Ark., 2014). Dolayısıyla bu durum hemşirelerin sağlık bakım hizmetlerine, aile hayatlarına, sosyal ilişkilerine ve toplumsal ilişkilerine de olumsuz olarak etki etmektedir (Tunç, 2012; Yılmaz ve Baran, 2019). Bu bağlamda bu araştırmanın amacı, hemşirelerin duygusal emek düzeylerini ve duygusal emek davranışını etkileyen demografik değişkenleri tespit etmektir.

### Kavramsal Çerçeve

#### 1.Duygusal Emek Davranışı Kavramı ve Alt Boyutları

Duygusal emek kavramı ilk defa 1983 Hochschild tarafından “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” adlı kitabında kullanılmıştır (Akt. Pala ve Sürgevil, 2016). Hochschild (1983) duygusal emek davranışlarını, beden ve yüz ifadeleri ile duyguları yönetme işi olarak ele almaktadır (Hochschild, 1983). Duygu yönetimi ise ücret karşılığında yapıldığında duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011; Eroğlu, 2014).

Duygusal emek kavramını Morris ve Feldman (1996), kişilerin iletişim ve etkileşim sürecinde örgütün istemiş olduğu davranışlar için gösterilen gayret, denetleme ve plan olarak ifade etmişlerdir. Duygusal emek aynı zamanda örgütün hedeflerine hizmet etmek için hem davranışların hem de duyguların düzenlenmesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013;Yeni, 2015).

Smith (2012) konuyu farklı bir açıdan inceleyerek birey işini bilgi ile yapıyorsa zihinsel emek, beden gücü ile yapıyorsa fiziksel emek, bunlara duyguların eklenmesiyle duygusal emeğin söz konusu olduğunu ifade etmiştir. Duygusal emek her ne kadar “kişisel bir his durumu” olarak ifade edilse de gerçek duyguların gizlenerek sergilenen bir davranış stratejisidir (Seçer ve Tınar, 2004). Duygusal emek davranışı bireylerin gerçek duyguları yerine örgüt tarafından belirlenen davranış kurallarına uymayı ve örgütün çıkarlarını gözeterek kendisinden beklenen en uygun davranışı sergilemeyi zorunlu hale getirir. Duygusal emek davranışı mesleklere göre farklılık gösterebilir ve bu gösterim yumuşak veya sert olabilir. Hemşireler, hekimler, hostesler veya öğretmenler duygusal emeğin yumuşak tarafında yer alırken gardiyanlar sert kısmında yer almaktadır (Basım ve Begenirbaş, 2012).

Duygusal emek davranışı ile ilgili literatür incelendiğinde, duygusal emek davranışı kavramının üç alt boyuttan oluştuğu, bunların derinlemesine, yüzeysel ve samimi davranışlar olduğu görülmektedir ( Hochschild, 1983; Mann, 2005; Diefendorff ve ark., 2005; Öz ve Baykal, 2017; Doğan ve Taşcı, 2019).

- **Derinlemesine Davranış:** Çalışanların duygularını düzenleyerek o anda yansıtmaması gereken duyguyu gerçekten hissediyor hale gelmesi ve ona uygun davranış göstermesidir.
- **Yüzeysel davranış:** Çalışanların sadece davranışlarını değiştirerek gerçekte öyle hissetmediği halde öyle hissediyormuş gibi davranmasıdır.
- **Samimi Davranış:** Çalışanların içinden geldiği gibi davranmasıdır ve bu davranışı sergilemek için herhangi bir çaba sarf etmemesidir.

#### 2. Hemşirelik Mesleği ve Duygusal Emek Davranışı Değerlendirmesi

Çalışma hayatında duygulara olan ilgi son zamanlarda yoğun bir şekilde artmış olup duygulardan arındırılmış bir çalışma hayatı düşünülemez. Özellikle hizmet sektöründe ve insan odaklı çalışma hayatının ön planda olduğu sektörlerde duygular daha fazla yoğunlukta hissedilmektedir. Eğitim ve sağlık sektörü gibi bireylerle yüz yüze iletişimin ön planda olduğu örgütlerde bu beklentinin yüksek olduğu bilinmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012).

İnsanlarda olduğu gibi örgütlerinde duyguları etkin bir şekilde kontrol etmeleri ve yönetmeleri gerekmektedir. Olumlu duygusal iklimlerin olduğu örgütlerde çalışanlar arasında iletişim son derece etkindir ve bu durum olumsuz duyguların barınmasını zorlaştırmaktadır. Bundan dolayı bu örgütlerde sinerji oluşmakta ve bu durum örgütün verimliliğinin ve performansının artmasına neden olacağı düşünülmektedir (Töremen ve Çankaya 2008; Akçay ve Çoruk 2012; Goleman, 2013).

Sağlık sektöründe ise, hasta ya da sağlıklı bireylerle en fazla bire bir ve yüz yüze iletişimde olan hemşireler, her ortamda bireyin, ailenin ve toplumun hemşirelik girişimleri ile karşılanabilecek sağlıkla ilgili ihtiyaçlarını belirlemek ve hemşirelik

tanılama süreci kapsamında belirlenen ihtiyaçlar çerçevesinde hemşirelik bakımını planlamak, uygulamak, denetlemek ve değerlendirmekle görevli ve yetkili sağlık personeldir (Hemşirelik kanunu, 2007).

Hemşirelik mesleğinde uygulamalara etki eden dört temel kavram yer almaktadır. Bu dört kavram insan, toplum, sağlık ve hemşirelik olup bu dört kavramın en önemlisi insandır. Hasta olsun ya da olmasın hemşirelik kavramı doğrudan insan ile alakalıdır. İnsanlarla uğraşan bir sağlık mesleği olarak hemşirelik bireylerin zihinsel, fiziksel ve biyolojik durumunu iyi bilip gereksinimlerini saptayıp bakım vermeyi gerektirir (Velioglu 1999; Birol 2004). Bu nedenle hemşireler insanlarla sürekli iletişim halinde olup duygularını yönetmekte ve bununla birlikte duygusal emek davranışı göstermektedir. Hemşireler çalıştıkları kurumlarda üzücü bir olay yaşadıklarında ve bu durumu hasta yakınlarına anlatırken duygusal uyumsuzluk sonucunda duyguların yönetmek zorunda kalmaktadırlar. Bireylerin hissettikleri korku, endişe, ağrı ve panik duygularını hissetmek ve yönetmek için duygusal emeğin hemşirelik mesleğinde önemli ve anlamlı bir yeri bulunmaktadır (Philips 1996; Mazhindu 2009). Ayrıca hemşirelik mesleğinde duygusal emek kavramı, hemşirelerin çalışma esnasında yaşamış oldukları duyguları normalleştirmeyi ve bunları hastaların duyguları ile uyumlu hale getirmeyi içermektedir (Hyunh ve ark.,2008). Bakımın temelini oluşturan duygular ve duygusal emek bakım esnasında açıkça görünmez ve bu durumun nasıl ölçüleceği hakkında çok az bilgi vardır (Bolton ve ark., 2005; Henderson ve ark., 2001). Daha önce yapılan çalışmalarda da duygusal emeğin yeterli düzeyde bilinmediği; ancak bakım ortamlarına önemli bir katkısı olduğu tespit edilmiştir (McCreight ve ark.,2005). Bununla beraber yapılan birçok çalışmada da hemşirelerin duygusal ihtiyaçları olduğunun kabul edilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmış, uygulama ve eğitimde duygusal emeğin değerli olduğu vurgulanmıştır (Gray ve Smith, 2009).

#### **Amaç**

Bu araştırma, hemşirelerin duygusal emek davranış düzeylerini ve bu davranışla ilişkili faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

#### **Araştırma Soruları**

1. Hemşirelerin duygusal emek davranışı düzeyi nedir?
2. Hemşirelerin duygusal emek davranışlarıyla ilişkili faktörler nelerdir?

#### **Yöntem**

##### **Araştırmanın Tasarımı**

Bu araştırma, tanımlayıcı türde bir çalışmadır.

##### **Araştırmanın Yapıldığı Yer**

Bu araştırma iki ilde bulunan 32 kamu hastanesinden çalışmaya izin veren 7 kamu hastanesinde yapılmıştır. Çalışma yapılan hastanelerin 1 tanesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, 2 tanesi A grubu hastane ve 4 tanesi ise ilçe devlet hastanesi statüsündedir. Hemşireler bu hastanelerde eğitim ve sertifika durumuna göre görevlendirilmişlerdir. Çalışmaya sağlık hizmetleri ile ilgili birimlerde çalışan hemşireler dahil edilmiştir.

##### **Çalışmanın Evren ve Örneklemi**

Çalışmanın evrenini iki ilde hizmet veren 7 kamu hastanesinde sağlık hizmetleri birimlerimde çalışan hemşireler oluşturmaktadır (N=1200). Örnek büyüklüğü, %50 prevalans ve 0,05 yanılğı düzeyinde 291 olarak belirlenmiştir (Krejcie ve Morgan, 1970). Yıllık izin, süt izni, nöbet izni, ücretsiz izin ve çalışmaya katılmayı kabul etmeyen hemşireler dışında kalan 310 hemşire çalışmanın örneklemi oluşturmaktadır.

##### **Veri Toplama Araçları:**

Araştırma verileri, “Kişisel Bilgi Formu” ve “Hemşirelerde Duygusal Emek Ölçeği” aracılığıyla toplanmıştır.

##### **Kişisel Bilgi Formu:**

Hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri, mesleki özellikleri ve sağlık durumlarını araştıran yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, gelir durumu, çalışılan birim vb. gibi 20 ifadeden oluşmaktadır.

##### **Hemşirelerde Duygusal Emek Ölçeği (HDEÖ):**

Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği (HDEDÖ), Öz (2018) tarafından hemşirelerin duygusal emek davranışına ilişkin görüş ve tutumlarının belirlenmesi amacıyla geliştirilmiş beşli likert tipinde değerlendirilen bir ölçektir. Ölçek 24 madde ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel davranış alt boyutu 6 madde, derinlemesine davranış alt boyutu 13 ve samimi davranış alt boyutu 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki puanlama düzeni; (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısmen katılıyorum, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle katılıyorum şeklindedir. Skorslama yapılırken her madde için verilen puan esas alınmaktadır. Ölçekten alınan puanlar değerlendirilirken; her bir alt boyuttan alınan toplam puan, alt boyuttaki madde sayısına bölünerek aritmetik ortalaması alınmaktadır. Ölçek alt boyut puan ortalamalarının yükselmesi, o davranışın gösterildiği şekilde değerlendirilmektedir. Ölçek uyarlama çalışması sonucunda ölçeğin Cronbach Alfa değeri  $\alpha=0.90$  ler; yüzeysel davranış alt boyutunun  $\alpha=0.75$ , derinlemesine davranış alt boyutunun  $\alpha=0.86$ , samimi davranış alt boyutunun  $\alpha=0.75$  ve toplam Cronbach Alfa değerinin  $\alpha=0.90$  olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada ise sırasıyla;  $\alpha=0.80$ ,  $\alpha=0.82$ ,  $\alpha=0.83$ ,  $\alpha=0.87$  olduğu bulunmuştur

**Araştırmanın Etik Boyutu:**

Araştırmanın uygulanabilmesi için bir devlet üniversitesi etik kurulundan 28/11/2019 tarihinde 10354421-2019/13-48 sayılı kararı etik izin alınmıştır. Ayrıca çalışmaya katılanlardan gönüllü olur formu alınmıştır.

**Verilerin Değerlendirilmesi:**

Araştırmanın istatistiksel analizleri SPSS 25.00 paket programında yapılmıştır. Veriler, ölçek ortalamaları ile sosyodemografik özelliklerin student t test, One Way ANOVA ve Post Hoc analizleri ile değerlendirilmiştir. Analizlerin anlamlılık düzeyleri için  $p < 0,05$  değeri kabul edilmiştir.

**BULGULAR****Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri (n=310)**

Özellik		n	%
Cinsiyet	Kadın	243	78,4
	Erkek	67	21,6
Medeni Durum	Evli	221	71,3
	Bekar	78	25,2
	Boşanmış	11	3,5
Çocuk Durumu	Evet	206	66,5
	Hayır	104	33,5
Öğrenim Durumu	Lise	30	9,7
	Ön lisans	58	18,7
	Lisans	199	64,2
	Yüksek lisans	23	7,4
Ailenizin Ekonomik Durumu	Gelir Giderden Az	90	29,0
	Gelir Gidere Denk	177	57,1
	Gelir Giderden Fazla	43	13,9
12 Yaşına Kadar Yaşanılan Yer	İl	115	37,1
	İlçe	120	38,7
	Köy	75	24,2

Araştırma grubunun %78,4'ü kadın, %21,6'sı erkek, yaş ortalaması  $34.6 \pm 7.9$  (19-57) dir. %71,3'ü evlidir ve %64,2'si lisans mezunudur (Tablo 1).

**Tablo 2. Katılımcıların Mesleki ve Genel Sağlık Durumu (n=310)**

Katılımcıların Mesleki ve Genel Sağlık Durumu		n	%	
Katılımcıların Mesleki Durumu	<b>Çalışılan Pozisyon</b>	Servis hemşiresi	280	90,3
		Servis sorumlu hemşiresi	30	9,7
	<b>Çalıştığınız Birim</b>	Dahili birim	59	19,0
		Cerrahi birim	46	14,8
		Çocuk Hastalıkları	18	5,8
		Kadın Doğum	24	7,7
		Acil Servis	32	10,3
		Yoğun Bakım - Reanimasyon	92	29,7
		Ameliyathane	39	12,6
	<b>Çalışma Sistemi</b>	Sürekli gündüz	103	33,2
		Sürekli gece	21	6,8
		Hem gece hem gündüz	186	60,0
	Katılımcıların Genel Sağlık Durumları	<b>Kronik Hastalık Durumu</b>	Evet	57
Hayır			253	81,6
<b>Engel Durumu</b>		Evet	3	1,0
		Hayır	307	99,0
<b>Genel Sağlık Durumu Değerlendirmesi</b>		Kötü	7	2,3
		Orta	72	23,2
		İyi	216	69,7
	Çok İyi	15	4,8	
TOPLAM		310	100,0	

Tablo 2’de katılımcıların mesleki ve genel sağlık durum özellik dağılımları verilmektedir. Katılımcıların %90,3’ü servis hemşiresi pozisyonundadır. %29,7’si yoğun bakım – reanimasyon ünitesinde çalışmakta olup %60,0’ı hem gece hem gündüz çalışmaktadır. Çoğunlukla katılımcıların kronik hastalığı (%81,6) ve engel durumu (%99,0) yoktur (Tablo 2).

**Tablo 3. Duygusal Emek Davranışı ve Alt Boyutları Ortalama Değerler**

Duygusal Emek Davranışı Ölçeği (Alt Boyutlar)	Ölçek	n	Ortalama	Standart Sapma
	Yüzeysel Davranış	310	3,86	0,59
Derinlemesine Davranış	310	3,87	0,61	
Samimi Davranış	310	3,96	0,66	
TOPLAM	310	3,88	0,56	

Tablo 3’te duygusal emek davranışı ölçeği toplam puanı ve alt alan puanları ortalaması verilmektedir. Duygusal emek davranışı ölçeği genel ortalamasının 3,88±0,56, derinlemesine, yüzeysel ve duygusal emek davranışı boyutlarının ortalamalarının sırasıyla 3,87±0,61, 3,86±0,59 ve 3,96±0,66 olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Tablo 3).

**Tablo 4. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri ve Duygusal Emek Davranışı (n=310)**

Özellik	Yüzeysel Davranış	Derinlemesine Davranış	Samimi Davranış	Toplam Duygusal Emek Davranışı
Cinsiyet				
<b>Kadın</b>	3,8±0,6	3,8±0,6	3,9±0,7	3,8±0,6
<b>Erkek</b>	3,8±0,4	3,9±0,4	4,0±0,4	3,9±0,3
<b>*p</b>	0,559	0,486	0,533	0,473
Yaşınız				
<b>30 ve altı</b>	3,7±0,5	3,7±0,6	3,8±0,6	3,7±0,5
<b>30 ve üstü</b>	3,9±0,6	3,9±0,9	4,0±0,6	3,9±0,5
<b>*p</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>	0,06	0,031
Medeni Durumunuz				
<b>Evli</b>	3,8±0,6	3,8±0,5	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>Halen evli değil</b>	3,8±0,5	3,8±0,7	3,9±0,6	3,8±0,6
<b>*p</b>	0,717	0,746	0,827	0,734
Çocuğu olma				
<b>Evet</b>	3,8±0,6	3,8±0,5	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>Hayır</b>	3,7±0,5	3,8±0,6	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>*p</b>	0,151	0,965	0,322	0,485
Eğitim Durumunuz				
<b>Lise ve önlisans</b>	3,8±0,6	3,8±0,6	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>Lisans ve üzeri</b>	3,9±0,4	4,0±0,5	4,1±0,5	4,0±0,4
<b>*p</b>	0,384	<b>0,012</b>	<b>0,005</b>	<b>0,021</b>
Ailenizin Ekonomik Durumu				
<b>Gelir-Giderden Az</b>	3,8±0,5	3,9±0,5	3,9±0,6	3,8±0,4
<b>Gelir Gidere Denk Ve Fazla</b>	3,8±0,6	3,8±0,6	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>*p</b>	0,303	0,550	0,613	0,839
Sizin 12 yaşına kadar en uzun yaşadığınız yer				
<b>İl-ilçe</b>	3,8±0,6	3,8±0,6	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>Köy</b>	3,8±0,5	3,9±0,5	4,0±0,6	3,9±0,5
<b>*p</b>	0,742	0,198	0,307	0,273
Herhangi bir kronik hastalığı olma				
<b>Evet</b>	3,7±0,6	3,8±0,6	4,0±0,6	3,8±0,5
<b>Hayır</b>	3,8±0,5	3,8±0,6	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>*p</b>	0,770	0,959	0,268	0,866
Herhangi bir engeliniz olma				
<b>Evet</b>	4,0±0,0	3,9±0,0	4,6±0,0	4,0±0,0
<b>Hayır</b>	3,8±0,5	3,8±0,6	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>*p</b>	0,684	0,888	0,093	0,548

\*Student T Test

\*\*One way ANOVA

Araştırma grubunun sosyo-demografik özellikleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişki incelendiğinde; yaş ve eğitim durumunun duygusal emek davranışı ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Daha yaşlı olanların duygusal emek davranışları ve duygusal emek alt alanları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış puanları diğerlerine göre daha yüksektir. Eğitimi lisans ve üzeri olanların lise ve ön lisans eğitimine sahip olanlara göre duygusal emek davranışları ve duygusal emek alt boyutları olan derinlemesine davranış, samimi davranış puanları diğerlerine göre daha yüksektir (Tablo 4).

**Tablo 5. Hemşirelerin Mesleki Özellikler ve Duygusal Emek Davranışı ((n=310)**

Özellik	Yüzeysel Davranış	Derinlemesine Davranış	Samimi Davranış	Toplam Duygusal Emek Davranışı
Mesleği isteyerek seçme				
<b>Evet</b>	3,8±0,6	3,8±0,6	3,9±0,7	3,8±0,6
<b>Hayır</b>	3,8±0,5	3,8±0,4	4,0±0,5	3,9±0,4
<b>*p</b>	0,717	0,560	0,365	0,509
Çalışma sistemi				
<b>Sürekli gündüz</b>	3,8±0,6	3,8±0,6	3,9±0,7	3,8±0,6
<b>Sürekli gece, hem gece hem gündüz</b>	3,8±0,5	3,8±0,5	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>*p</b>	0,629	0,293	0,843	0,661
Pozisyonunuz				
<b>Servis hemşiresi</b>	3,8±0,6	3,8±0,6	3,9±0,6	3,8±0,5
<b>Servis sorumlu hemşiresi</b>	4,0±0,3	4,0±0,3	4,1±0,6	4,0±0,3
<b>*p</b>	0,59	0,120	0,49	0,58
Meslekte çalışma süresi				
<b>10 yıl ve üzeri</b>	3,8±0,6	3,8±0,6	4,0±0,7	3,9±0,6
<b>10 yıl ve altı</b>	3,8±0,5	3,8±0,5	3,9±0,5	3,8±0,5
<b>*p</b>	0,756	0,889	0,303	0,677
Mesleği seçme nedeni				
<b>Ekonomik, kariyer</b>	3,7±0,6	3,7±0,7	3,8±0,8	3,7±0,6
<b>Kolay iş bulma</b>	3,9±0,8	3,8±0,8	3,8±0,7	3,8±0,8
<b>*p</b>	0,226	0,608	0,669	0,622
Çalışma şekli				
<b>Kalıcı kadroda çalışıyorum</b>	3,8±0,5	3,9±0,5	3,9±0,6	3,9±0,5
<b>Merkezi atama ile sözleşmeli çalışıyorum</b>	3,5±0,8	3,5±0,9	3,6±0,9	3,5±0,8
<b>*p</b>	0,18	<b>0,03</b>	0,16	<b>0,03</b>
Yapılan işten memnuniyet				
<b>Çok memnun, memnun</b>	3,8±0,5	3,9±0,6	3,9±0,6	3,9±0,5
<b>Az memnun, memnun değil</b>	3,7±0,6	3,7±0,6	3,8±0,6	3,8±0,5
<b>*p</b>	0,216	0,158	0,149	0,130
Çalışılan Birim				
<b>Dahili Birim</b>	3,9±0,5	3,9±0,5	4,0±0,6	3,9±0,5
<b>Cerrahi Birim</b>	3,7±0,6	3,7±0,7	3,7±0,8	3,7±0,6
<b>Acil Servis</b>	3,9±0,5	3,8±0,6	3,9±0,5	3,8±0,5
<b>Yoğun Bakım</b>	3,9±0,5	4,0±0,4	4,0±0,4	4,0±0,4
<b>**p</b>	0,157	<b>0,01</b>	0,06	<b>0,03</b>

\*Student T Test

\*\*One way ANOVA

Araştırma grubunun mesleki özellikleri ile duygusal emek davranışları ilişki incelendiğinde; çalışma şekli ve çalışma biriminin duygusal emek davranışı ile ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Kalıcı kadroda çalışanların toplam duygusal emek davranışı ve duygusal emek davranışı alt alanı olan derinlemesine davranış puanları merkezi atama ile sözleşmeli çalışanlardan daha yüksektir. Yoğun bakım ünitesinde çalışanların diğer servislerde çalışanlara göre toplam duygusal emek davranışı ve duygusal emek davranışı alt alanı olan derinlemesine davranış ve samimi davranış puanları diğerlerine göre daha yüksektir (Tablo 5).

## TARTIŞMA

Bu çalışmada, hemşirelerin duygusal emek davranışı ve bu davranışla ilişkili faktörler incelenmiş ve araştırmanın sonuçları literatür ışığında tartışılmıştır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal emek davranışı alt boyut puanları incelendiğinde, en yüksek puanı samimi davranış (3,96±0,66), en düşük puanı ise yüzeysel davranış (3,86±0,59) alt boyutunda gösterdikleri belirlenmiştir. Sonkaya (2018), Yıldız (2019) ve Şahin (2019) tarafından hemşirelerde duygusal emek davranışı ile yapılan çalışmalarla araştırmanın bulguları benzerlik göstermektedir. Ayrıca hemşirelerin samimi davranış ortalamasının yüksek olması bakım verirken içsel duygularını harekete geçirdikleri, samimi ve içtenlikle davrandıklarını ve buna bağlı olarak çaba gösterdiklerini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın bir diğer bulgusunda, hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerinden yaş ve eğitim durumunun duygusal emek davranışı ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Şahin (2019) yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile bastırma alt boyutunda anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşırken birçok çalışmada ise yaş değişkeni ile duygusal emek davranışı arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (Öz ve Baykal 2018; Yağcı ve Yüceler, 2019; Yılmaz ve Durmaz, 2019). Çalışma sonuçlarına benzer şekilde Yılmaz ve Durmaz (2019) tarafından yapılan çalışmada da eğitim durumunun duygusal emek davranışı ile ilişkili olduğu tespit edilmiş iken Öz (2007), Çaldağ (2010), Tunç ve ark. (2014), ve Gülşen (2017) tarafından yapılan çalışmalarda eğitim durumu ile duygusal emek davranışı arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Ayrıca çalışmada lisans ve üzeri eğitimi olan hemşirelerin lise ve ön lisans eğitimine sahip hemşirelere göre duygusal emek davranışları ve duygusal emek alt boyutları olan samimi davranış ve derinlemesine davranış puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bilen (2018) ve Yılmaz (2019) tarafından yapılan çalışma sonuçları da araştırma bulgularını desteklemektedir. Bu bulguya göre hemşirelerin eğitim düzeyi yükseldikçe samimi ve derinlemesine davranış puanlarının da yükseldiği sonucuna varılabilir.

Araştırmanın bir diğer bulgusunda ise yoğun bakımda çalışan hemşirelerin samimi ve derinlemesine davranış puanlarının diğer birimlerde çalışan hemşirelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Şahin (2019) ve Yılmaz (2019) tarafından yapılan çalışmalarda da yoğun bakımda çalışan hemşirelerin duygusal emek davranışı puan ortalamasının diğer birimlerde çalışan hemşirelere göre yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulguya göre yoğun bakımlarda görev yapan hemşirelerin empati duygusunun daha fazla gelişmiş olduğu şeklinde ifade edilebilir.

#### **Araştırma Sınırlılıkları**

Bu çalışma, iki ilde bulunan kamu hastanelerinde araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelerle sınırlıdır. Ayrıca hemşirelerin beyanına dayanmaktadır.

#### **Sonuç ve Öneriler**

Hemşirelerin duygusal emek davranışını ve etkileyen faktörleri tespit etmek için iki ilde bulunan yedi kamu hastanesinde çalışan 310 hemşire örnekleminde gerçekleştirilen bu çalışma sonucunda; hemşirelerin en yüksek düzeyde samimi davranış en az düzeyde ise yüzeysel davranış sergiledikleri; yaş, eğitim durumu, çalışılan birim ve çalışma şeklinin duygusal emek davranışı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa neden olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma sonuçlarına göre;

- Hemşirelerin çalışmış olduğu birimlerde belli aralıklarla yer değişikliği yapılması,
- Hemşirelerin çalışma düzenleri belirlenirken bireysel özelliklere ve ihtiyaç duydukları zamanların dikkate alınması,
- Hemşirelik lisans öğrenimi müfredatına sağlık bilimlerinde örgütsel davranış dersinin eklenmesi,
- Yaşı küçük olan hemşirelere daha fazla uyum eğitimi verilmesi,
- Hemşirelerin kendileri arasında iletişimi ve dayanışmayı desteklemek için projeler geliştirilmesi önerilebilir.

#### **ÇIKAR ÇATIŞMASI**

Yoktur.

#### **YAZAR KATKISI**

Çalışma Fikri ve Tasarım: Y.D. ve S.Ö  
Veri Toplama/Literatür tarama: P.O ve Y.A.B  
Verilerin Analizi ve Yorumlanması: Y.D. ve S.Ö  
Makalenin Hazırlanması: Y.D. ve P.O  
Yayınlanacak Son Haline Onay Verme: S.Ö

#### **KAYNAKLAR**

- Adeniji, O.G., Akanni, A.A. ve Ekundayo, O.O. (2015). Gender Difference In Emotional Labour Among Nurses in Osun State. *Nigeria. Gender & Behaviour*, 13(2), 6789- 6794.
- Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1(1), 3-25.

- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R.H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18.
- Basım, N.H., ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Bilen, N.M. (2018). Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Hemşireler Üzerinde Bir Çalışma, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi.
- Biol, L. (2014). *Hemşirelik süreci: hemşirelik bakımında sistematik yaklaşım*. İstanbul: Etki Matbaacılık.
- Bolton, S.C. (2005). Women's Work, Dirty Work: The Gynaecology Nurse as 'Other'. *Gender, Work and Organization*, 12(2), 169-86.
- Çaldağ M.A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Yüksek Lisans Tezi.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339- 5.
- Doğan, A. ve Sığı Ü. (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma. Çalışma, İş ve İnsan Dergisi, 4(2), 113-126.
- Doğan, N., ve Taşcı, S. (2019). Hemşirelik Bakımında Duygusal Emek Kavramı. *Türkiye Klinikleri J Nurs Sci*, 11(4), 417-426.
- Eroğlu, Ş.G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Goleman, D. (2013). *İş Başında Duygusal Zeka* (11. Baskı). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 95-110.
- Gray B. ve Smith P. (2009). Emotional Labour and The Clinical Settings of Nursing Care: The Perspectives of Nurses in East London. *Nurse Educ Pract*, 9(4), 253-61.
- Gray, B. (2009). The Emotional Labour in Nursing-Defining Managing Emotions in Nursing Work. *Nurse Education Today*, 29, 168-175. <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2008.08>
- Gülşen, M. (2017). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Manisa. Yüksek Lisans Tezi.
- Hemşirelik Kanunu: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.6283.pdf> Erişim Tarihi: 25.01.2020
- Henderson, A. (2001). Emotional Labor and Nursing: An Under-Appreciated Aspect of Caring Work. *Nursing Inquiry*, 8(2), 130-8.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart (Twentieth Anniversary Edition)*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Huynh, T., Alderson, M. ve Thompson, M. (2008). Emotional Labour Underlying Caring: An Evolutionary Concept Analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 64(2), 195-208.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1(36), 311-345.
- Krejcie, R., V., and Morgan, D., W.(1970). Determining Sample Size For Research Activities. *Educational And Psychological Measurement*. 30, 607-610
- Li, J.H., Goa, P., Shen, X.Y. ve Liu, X. (2014). A Process Model of Emotional Labor of Nursing: Case Study of Two Chinese Public Hospitals. *International Journal of Public Administration*, 37, 695-707.
- Mazhindu, D. (2009). Ideal Nurses and Emotional Labour of Nursing. *Nurse Researcher*, 16(2), 91-94.
- McCreight, B.S. (2005). Perinatal Grief and Emotional Labour: A Study of Nurses' Experiences in Gynae Wards. *Int J Nurs Stud*, 42(4), 439-448.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Öz, S.D. ve Baykal, Ü. (2018). Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 119-139.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenirlilik ve Geçerlilik Çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Seçer, Ş. ve Tınar, M.Y. (2004). İş Yerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek: Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. 9. *Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler*, Denizli.
- Sonkaya, M.Ç. (2018). Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışının İncelenmesi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. Karabük Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Karabük, Yüksek Lisans Tezi.
- Şahin, S. (2019). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Duygusal Zeka Düzeyleri. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.



- Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008). Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. *Afyon Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 33-47.
- Tunç, P. (2012). Yoğun Bakım Hemşirelerinin Hastalarla İlişkilerinde Duygusal Emek Olarak Empati. İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Velioğlu, P. (1999). *Hemşirelikte Kavram ve Kuramlar*. İstanbul: Alaş Ofset Yayıncılık.
- Yağcı, M.Ö. ve Yüceler, A. (2019). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, 194-209.
- Yeni, Z. (2015). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Kütahya.
- Yıldız, A.T. (2019). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Emeğe İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Esasları Programı. Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Yılmaz, G. ve Baran, D.G. (2019). Pediatri Hemşirelerinin Empatik Eğilim, Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 6(2), 92-100.
- Yılmaz, B. (2019). Hemşirelerde Duygusal Emek ile Psikolojik Belirtiler Arasındaki İlişki. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Samsun.
- 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.