

ARAŞTIRMA MAKALESİ

HEMŞİRELERDE SAMİMİ DAVRANIŞLARIN İŞ TATMİNİYLE İLİŞKİSİNDE MUTLULUĞUN ARACI ROLÜ

Mehmet Ali TAŞ*


ÖZ

Bu araştırmanın amacı, hemşireler bağlamında samimi davranışların iş tatminiyle ilişkisini tespit etmek ve mutluluğun bu ilişkideki aracı rolünü ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda kolayda örnekleme yöntemi ve anket tekniği kullanılarak Isparta ve Burdur kent merkezlerinin kamu sağlık kurumlarında çalışan 256 hemşireden veri toplanmıştır. Toplanan veriler Jamovi 2.3.18 yazılımı programı kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, hemşirelerin samimi davranışlarının, onların iş tatminlerini ve mutluluklarını olumlu şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Mutluluğun da hemşirelerin iş tatminleri üzerinde arttırıcı bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmanın en önemli bulgusu ise hemşirelerin samimi davranışlarının iş tatminleri üzerindeki etkisinde mutluluğun aracı rolüdür. Sonuç olarak, hemşirelerin çalıştıkları çevrede sergiledikleri samimi ve içten davranışlarının onlara mutluluk olarak yansıdığı ve bu sayede işe dair değerlendirmelerini olumlu anlamda etkilediği söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Samimi davranışlar, mutluluk, iş tatmini, hemşireler.

MAKALE HAKKINDA

* Dr. Öğr. Üyesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İİBF, Sağlık Yönetimi Bölümü, matas@mehmetakif.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0001-9714-7188>

Gönderim Tarihi: 20.02.2023

Kabul Tarihi: 23.05.2023

Atıfta Bulunmak İçin:

Taş, M. A. (2023). Hemşirelerde samimi davranışların iş tatminiyle ilişkisinde mutluluğun aracı rolü. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 26(2): 479-494

THE MEDIATOR ROLE OF HAPPINESS IN THE RELATIONSHIP OF SINCERE BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION IN NURSES

Mehmet Ali TAŞ*

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the relationship between sincere behaviors and job satisfaction in the context of nurses and to reveal the mediating role of happiness in this relationship. For this purpose, data were collected from 256 nurses working in public healthcare institutions in the city center of Isparta and Burdur using convenience sampling method and survey technique. The collected data was analyzed using the Jamovi 2.3.18 software program. As a result of the analysis, it was determined that the sincere behavior of the nurses positively affected their job satisfaction and happiness. It was also revealed that happiness has an increasing effect on nurses' job satisfaction. The most important finding of the study is that happiness has a mediating role in the relationship between sincere behaviors and job satisfaction. Conclusion, it can be inferred that the sincere behavior of nurses in the environment they work reflects on them as happiness and thus improves their evaluation of the job in a positive way.

Keywords: Sincere behaviors, happiness, job satisfaction, nurses.

ARTICLE INFO

* Assist. Prof. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy University, Department of Health Management, matas@mehmetakif.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0001-9714-7188>

Received: 20.02.2023

Accepted: 23.05.2023

Cite This Paper:

Taş, M. A. (2023). Hemşirelerde samimi davranışların iş tatminiyle ilişkisinde mutluluğun aracı rolü. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 26(2): 479-494

I. GİRİŞ

Sağlık sektörünün emek-yoğun bir çalışma sistemine sahip olduğu bilinmektedir. Özellikle hemşireler; polikliniklerde, yoğun bakımda, acil servislerde ve yataklı servislerde hizmet vermektedirler. Bu durum onların, hastane içerisinde her birimde olduklarını dolayısıyla hem hasta ve hasta yakınlarıyla hem de diğer sağlık personeliyle yakın temas halinde çalıştıklarını göstermektedir (Doğan ve Sığı, 2017). Özellikle Covid-19 salgının yoğun yaşandığı dönemlerde hemşireler aylar boyunca neredeyse dinlenmeden yoğun bir şekilde ve ölümlerle burun buruna çalışmışlardır (Park vd., 2022). Yoğunluk ve yorgunluk içerisinde çalışan bu hemşireler, çok sayıda olumsuz olaylarla ve durumlarla baş etmek zorunda kalmaktadırlar. Yüksek tempoda ve insanlarla yakın ilişki içerisinde çalışmak ise duygu durumlarını, bu duyguların işe ve sosyal hayata yansımalarıyla ilgili konuları gündeme getirmektedir. Şiddete maruz kalma endişesinin yanında ayrıca hastaların acısını yatıştırmak, hasta yakınlarının kaygılarını azaltmak ve onları sakinleştirmek gibi görevleri de üstlenmektedirler. Bu ağır yükün altında elbette hemşirelerin zorluk çekmesi kaçınılmaz olmaktadır. En başında duygularını kontrol etmeleri ve duygusal çatışma yaşamaları daha olası hale gelmektedir (Doğan ve Sığı, 2017). Bu anlamda hemşireler, yüksek düzeyde duygusal emek vermek durumunda kalmaktadır (Değirmenci ve Baykal, 2022).

Hemşireler, hastalarla etkileşim halinde oldukları süreç boyunca bazen içten ve samimi, bazen de yüzeysel bir tavır sergilemek zorunda kalabilmektedir. Bu durum, hemşirelerin sadece olumlu gelişmelerle değil, aynı zamanda olumsuz durumlarla da karşılaşmaları ve duygularını doğal bir şekilde ifade edememeleri nedeniyle ortaya çıkabilmektedir (Güngör, 2009; Değirmenci Öz ve Baykal, 2018). Böyle bir durumda zaten aşırı iş yükü nedeniyle zorlanan hemşirelerin işten memnun ve mutlu olmalarını beklemek gerçeklerle bağdaşmamaktadır. Öyle ki Javanmardnejad ve diğerleri (2021), sağlık sisteminde hayati bir role sahip olan hemşirelerin mutluluklarını artırmanın temel adımlarından bir tanesinin iş tatminlerini sağlamaktan ve iş yaşam kalitelerini yükseltmekten geçtiğini ifade etmektedirler. Dolayısıyla sağlık sektöründe, iş tatmini hala üzerinde durulan önemli konular arasında yer almaktadır. Yapılan araştırmalarda hemşirelerin yüksek düzeyde iş tatminsizliği yaşamaya devam ettiği ifade edilmektedir (Hayes vd., 2010). Genel olarak iş tatmininin ise işten ayrılma ve devamsızlık gibi bazı önemli örgütsel davranışlarla ilişkili olduğuna inanılmaktadır (Fisher ve Locke, 1992; Seo vd., 2004).

Hemşirelerin iş tatminleri ve mutlulukları ise hiç şüphesiz hastalarla kurulan ilişkiden beslenmektedir. Nitekim Duygusal Bulaşma Kuramı (Hatfield vd., 1992) bu duruma ışık tutmaktadır. Bu kurama göre bireyler arasındaki duygusal durumlar transfer edilmektedir. Hastaların hemşirelere olumsuz duygularını (öfke, kaygı, korku vb.) yansıtmaları hemşirelerin de olumsuz duygu durumu yaşamalarına ve olumsuz tepki vermelerine neden olabilmektedir. Öyle ki hastalar tarafından kötü muamele görmenin hemşirelerin iş yeri mutluluklarına zarar verdiği ortaya çıkmıştır (Liu vd., 2021). Hastanın memnuniyeti de elbette hemşirelere olumlu şekilde yansımaktadır. Öte yandan hemşirelerin hastalara karşı ne kadar pozitif duygularla yaklaşırsa hastaların da hemşirelere olumlu bir ruh haliyle yaklaşacakları, bu durumun iş tatminini ve mutluluğu beraberinde getireceği düşünülmektedir (Hatfield vd., 1992).

Hemşireler üzerinde duygusal emekle ilgili yapılmış çalışmalar (Park vd., 2022; Değirmenci ve Baykal, 2022; Doğan ve Sığı, 2017) mevcuttur. Fakat hemşirelerin samimi davranışlarının iş tatminleri ve mutlulukları üzerinde yarattığı etkiyi gösteren ve samimi davranışların iş tatminini etkilerken mutluluğun aracı rolünü ortaya koyan bir araştırmaya rastlanmamıştır. Oysa hemşirelerin hem hastalarla hem de hasta yakınlarıyla oldukça yoğun bir iletişim halinde çalıştığı aşikârdır. Bu süreçte hemşirelerin hastalara ve hasta yakınlarına karşı empati ile yaklaşmaları beklenmektedir (Adeniji vd., 2015; Doğan ve Sığı, 2017). Nitekim hümanist bir yaklaşımla insanlara saygı göstermek, değer vermek ve onlara karşı pozitif davranmak hemşirelik mesleğinin özünü oluşturmaktadır. İnsancıl tutum ve davranışlar, hasta ile hemşire arasında karşılıklı iyi etkileşimi inşa etmekte ve hastaların daha hızlı iyileşmelerini sağlayabilmektedir (Zamaniniya, 2021). Öte yandan hemşireler, bu zor süreci idare ederken azalan iş tatminiyle ve mutsuzlukla karşı karşıya kalmaktadırlar (Park vd., 2022). Bu nedenle her sektörde çalışanların duygularına ve bu duyguların iş

hayatına olan yansımalarına ilgi gittikçe önem kazanmakta (Ashforth ve Humphrey, 1995) ve duyguların iş ortamındaki ifadesi, işin bir parçası olduğuna dair bir farkındalığın olduğu görülmektedir (Zapf, 2002). Dolayısıyla sağlık sektörü dâhil nerdeyse tüm kurumlarda iş tatminini ve mutluluğu arttırmanın yollarının neler olduğuyula ilgili araştırmaların yapılmaya devam ettiği görülmektedir (Ward ve King, 2017).

Alan yazında mevcut kanıtlara dayanarak bu araştırmada; samimi davranışlar, mutluluk ve iş tatmini ilişkisinin hemşireler bağlamında incelenmesi amaçlanmaktadır. Hemşirelerin doğal, samimi ve içten sergiledikleri duygularının hasta memnuniyetini, mutluluğunu ve pozitif tepkilerini arttırabileceği düşünülmektedir. Bu sayede hastaların hoşnutluğunun, hemşireleri de mutlu etmesi beklenmektedir. Bu karşılıklı etkileşim içerisinde samimi davranışların aslında hemşirelerin mutluluk düzeylerini arttırdığı için yaptıkları işten tatmin olabilecekleri düşünülmektedir. Bu ilişki ve etkileşim modelinde mutluluğun aracı rolü merak edilmektedir.

II. TEORİK ÇERÇEVE

2.1. Samimi Davranışlar

Etkili, verimli ve başarılı bir sağlık hizmeti sunumunda duygusal emek tartışmasız ölçüde önemlidir (Yang ve Chang, 2008; Pandey ve Singh, 2016). Duygusal emek; belirlenmiş birtakım kalıplar içerisinde ve ücret karşılığında hizmet verilen kurumun beklediği duygu ve davranışların sergilenmesidir (Hochschild, 1983). Duygusal emeğin üç boyutu bulunmaktadır. Bunlardan ilki derinlemesine rol yapmaktır. Burada hemşireler, derin bir empati içerisinde hastaların duygusal çöküntülerini hissettikleri ve hastaların mutlu olması için mücadele ettikleri, profesyonelce düşündükleri, çözüm odaklı davrandıkları görülmektedir. İkincisi yüzeysel rol yapmaktır. Burada hemşireler, kurumun beklediği duygu ve davranışları sergilemektedirler. Hemşirelerin; üzüntü, öfke ve sıkıntı anında maske takarak sabırlı, güler yüzlü ve nazik olmaya çalıştıkları görülmektedir (Hochschild, 1983; Zapf, 2002; Değirmenci ve Baykal, 2022; Pandey ve Singh, 2016). Bu durumda içinden gelmeden hastaya gülümseyen bir hemşire yüzeysel rol yaptığı, öte yandan hastayla ilgilenirken “Superman” rolünü sergileyen bir hemşire ise derinden rol yaptığı ifade edilmektedir (Doğan ve Sığırı, 2017). Aslında yüzeysel davranışta değiştirilen duygular değil davranışlardır (Grandey, 2003). Özünde çalışanın derinlerde hissettiği içsel duyguları değişmemektedir (Pandey ve Singh, 2016). Bu nedenle yüzeysel rol yapmada içsel duygular ile etkileşim sırasında sergilenen dış ifade arasında duygusal uyumsuzluk meydana gelmektedir. Hissetmesi gerekeni hissedememek, kişinin kendini ikiyüzlü hissetmesine ve uzun vadede kendi duygularına yabancılaşmasına, özgüveninin zayıflamasına ve bunalıma girmesine yol açabilmektedir (Zapf, 2002).

Duygusal emeğin üçüncü boyutu ise samimi davranışlardır. Samimi davranışlar, doğal duygular neticesinde ortaya çıkan içten davranışları ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2003; Değirmenci Öz ve Baykal, 2018). Samimi davranışlar çerçevesinde, her zaman işin gerektirdiği rollerin sergilenmesinin gerekmediğine, bazı durumlarda hissedilen gerçek duygular ile sergilenmesi gereken davranışların örtüşebileceğine inanılmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Samimi davranışlar, hemşirelerin herhangi bir maske takmadan duygularını davranışlarına yansıtmaktadır. Burada hemşireler, derinden bir empati kurma ihtiyacı hissetmemekte veya yüzeysel rol yapmamaktadır. Kurumun beklentisi ve baskısı nedeniyle bu davranışlar sergilenmemektedir. Bu nedenle samimi davranışlar; rol oynamaktan uzak, iyi niyeti ve gerçekçi bir duygu durumunu ifade etmektedir (Hur vd., 2015). Çalışanlar hissettikleri duyguları doğal, samimi ve içten gelerek davranışlarına yansıtmaktadır. Bu davranışlar aynı zamanda kurumun çalışandan beklediği davranışlarla da benzeşmektedir (Atasoy ve Turan, 2019). Samimi hemşireler, gerçekten hastalara yardım etmek için istekli ve hazır olmakta hatta samimi duyguların bir sonucu olarak hastalarını kaybettiklerinde ağlayabilmektedirler. Duyguların olumlu olması ise hem işten keyif alınmasını hem de mutluluk düzeyinin artmasını sağlayabilecek bir potansiyele sahiptir.

2.2. İş Tatmini

İş yaşamının önemli bir bileşeni olan duygular, giderek daha fazla önem kazanmaya başlamıştır. İş tatminin ise çalışanların olumlu ruh hallerinin ve duygularının bir göstergesi olabileceği belirtilmektedir (Weiss, 2002; Han ve Kakabadse, 2009). Dolayısıyla iş tatmini, bireyin iş değerlerini yaşaması ve bundan kaynaklanan haz verici duygusal durumu veya tepkisi olarak tanımlanmaktadır (Locke 1969; Liu vd., 2017). İş tatmini genel olarak görev, ücret, fayda, iş arkadaşları, statü ve yönetim gibi çeşitli bileşenlere dair bütüncül ve evrensel bir tutumun göstergesidir (Wang vd., 2012). Bu nedenle aslında iş tatmini; işin kendisiyle, yönetimin tutumuyla ve işin sonuçlarıyla ilgili çalışanın yaptığı öznel değerlendirmesidir. İşe ilişkin gelişen algılara dair içsel bir tepkidir (Aşan ve Erenler, 2008). Çalışanların mevcut işlerinden ne kadar keyif aldıklarını yansıtan duygusal bir yapı olup yaşam doyumunun önemli bir parçasıdır (Duffy vd., 2013). İş tatminsizliği ise bireyin, önemseydiği iş değerlerini yaşamasının engellenmesi neticesinde ortaya çıkan olumsuz bir duygu durumunu ifade etmektedir (Yang ve Chang, 2008).

İş tatmini örgütsel bağlılığın ve sadakatin önemli bir öncüsüdür (Yang ve Chang, 2008). Çalışanların işleri hakkında hissettikleri coşku ve tanımlanmış görevleri yerine getirmelerini sağlayan pozitif bir enerji kaynağıdır (De Clercq vd., 2019). Bu nedenle iş tatmini hemşirelerin işle ilgili olumlu bir değerlendirme yapmaları için kritik bir öneme sahiptir. Hemşirelerde yüksek iş tatmini; yüksek düzeyde bir moral, memnuniyet, motivasyon ve mutluluk kaynağına dönüşebilmektedir. Bu durum elbette işten ayrılmanın da önüne geçmektedir (Hayes vd., 2010). Hatta iş tatmininin iş performansı ile ilişkisi kanıtlanmıştır. Memnun çalışanlara sahip bir kurum, daha etkili ve üretken olma ihtimali yüksektir (Eliyana ve Ma'arif, 2019). İş tatmini daha fazla yaşam memnuniyeti (Duffy vd., 2013) ve fiziksel sağlık gibi birçok olumlu değişkenle ilişkilendirilmektedir (Allan vd., 2018). Ayrıca tükenmişliği de önleyen önemli bir savunma kalkanıdır (Ghislieri vd., 2019).

2.3. Mutluluk

İş hayatında birçok çalışan, işi sadece bir gelir kaynağı olarak değil, aynı zamanda yaşam doyumunun ve mutluluğun bir anahtarı olarak görmektedir (Duffy ve Sedlacek, 2010). Fakat günümüzde zor çalışma ortamları içerisinde çalışanların mutlu kalması gittikçe zorlaşmaktadır. Hatta çok sayıda çalışanın mutluluğu yitirdiği iddia edilmektedir. Çalışanların moralinin zayıfladığı, örgüte ve işe karşı güvenlerinin sarsıldığı ve neşelerini kaybettiği ifade edilmektedir (Manion, 2003). Kaybedilen bu mutluluk hazinesinin geri kazanılması için de çalışmaların gittikçe arttığı görülmektedir.

Mutluluğun dışsal faktörlerden büyük ölçüde beslendiği ileri sürülse de aslında temel kaynağının içsel faktörler olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda insanların, kendi mutluluğunu yaratabilecek bir güce sahip olduğu söylenmektedir (Koydemir ve Bulgan, 2017). Öyle ki mutluluk, insanların nasıl hissettikleriyle ve bir bütün olarak hayatlarına ilişkin nasıl bir bakış açısına sahip olduklarıyla ilgilenebilir (Hendriks ve Bartram, 2019). Mutluluğun, insanın yaşamına ilişkin yaptığı öznel değerlendirmeye bağlı olarak geliştiği ifade edilmektedir. Bu bağlamda mutluluk, genel anlamda hoş bir ruhsal hal, huzur ve olumlu tutumlardan oluşmaktadır (Fisher, 2010).

Mutluluk; insanların yaşam tatminini ve kalitesini geliştirmekte, olumsuz duygularını azaltmakta, sağlık durumlarını desteklemekte ve yaşamdan zevk almalarını sağlamaktadır. Mutluluk; ayrıca tükenmişliğin ve işten ayrılma niyetinin azalmasına zemin hazırlamaktadır (Khosrojerdi vd., 2018). Mutlu olan insanlar genelde işlerinden memnun ve işi anlamlı bulma eğilimindedir. Hatta mutluluk işte ve yaşamda anlam yaratmanın başlangıç noktasıdır. İşin anlamlı olduğunu düşünen kişilerin yüksek mutluluk seviyesinde oldukları ileri sürülmektedir. Dolayısıyla insanların mutluluğu aynı zamanda onların işyerindeki motivasyonlarını ve performanslarını etkileyeceği ifade edilmektedir (Ward ve King, 2017). Bununla birlikte mutlu insanların daha güçlü bağışıklık sistemine sahip yaratıcı, esnek ve daha başarılı olduğu bilinmektedir. Mutlu insanlar daha sosyal ve enerjiktirler. Sağlıklı bir bağ kurma ve ilişki geliştirme ihtimalleri yüksektir. Daha fazla diğerkâm ve güvenilir

olduklarına dair bir izlenim yaratmaktadırlar (Koydemir ve Bulgan, 2017). Sözün özü mutluluk insanlar için duygusal bir maaşa benzemekte, dingin, zengin ve sağlıklı bir yaşamın öncülü olduğu görülmektedir (Biswas-Diener ve Dean, 2010).

2.4. Değişkenler Arasındaki İlişki ve Hipotezlerin Geliştirilmesi

İş, günlük yaşamın önemli bir bölümünü işgal etmektedir (Rosso vd., 2010). Elbette işyerinde harcanan bunca zamanın nasıl yaşandığı hem birey hem de örgüt için sonuçlar yaratmaktadır. Nitekim sağlık çalışanlarından güler yüz, empati, merhamet, şefkat, yardımseverlik ve güven vericilik gibi tutum ve davranışlar beklenmektedir. Hemşireler; hastaya ve hasta yakınlarına kötü haber verirken veya acı çeken hastayı sakinleştirirken duygularını davranışlarına yansıtılabilmektedir (Güngör, 2009; Değirmenci Öz ve Baykal, 2018). Öyle ki yapıcı ve içten sergilenen davranışların, hemşirelerin işten memnun olmalarını ve işlerine karşı daha fazla ilgi duymalarını sağlamaktadır. Hemşirelerin acıyla boğuşan hastalara karşı samimi ve merhametli yaklaşımı hem hastayı hem de hasta yakınlarını rahatlatmaktadır. Bu sayede hemşireler de onlardan olumlu geri bildirimler almaktadır. Bu durum hemşirelerin yaptıkları işi değerli ve anlamlı bulmalarını sağlayarak işten elde ettikleri tatmin düzeylerini yükseltebilmektedir. Hemşirelerin mutluluğunu arttırarak motivasyon düzeylerine katkı sağlamaktadır (Zamaniniya, 2021). Bu tür samimi davranışlar, hemşirelerde hümanist bir yaklaşımın benimsendiğini ortaya koymaktadır.

Hastaların hemşirelere karşı olumlu tutumları, hemşirelerin içtenlikle onlara yardım etmelerine, destekleyici ve sevecen olmalarına etki etmektedir (Değirmenci ve Baykal, 2022). Öyle ki olumlu duygu sarmalında olan hemşire ve hastalar, pozitif duygu ve enerji alışverişinde bulunabilmektedirler (Zamaniniya, 2021). Bu nedenle içten davranışların iş ortamında dayanışma ağı kurduğu bilinmektedir. Samimi davranışların hastaların kendini güvende hissetmesine, hemşirelerin ise öz güven kazanmalarına böylece mutluluklarının artmasına yol açtığı ifade edilmektedir (Yang ve Chang, 2008; Hur vd., 2015). Bu durum hemşirelerin ve hastaların mutluluğuna da yansımaktadır. Bu nedenle hemşirelerin mutluluğu ve iş tatminleri sarmal şeklinde birbirini etkileyerek düzeyleri artmaktadır. Nitekim iş tatmininin altında yatan faktörün mutluluk olduğu ifade edilmektedir (Hyun-Ji ve Hyunkyung, 2017). Mutlu hemşirelerin ise işlerine amaç yüklemeye eğilimleri artmaktadır (Khosrojerdi vd., 2018). Bu mutluluk ayrıca hemşirelerin diğer çalışanlarla ilişkilerini geliştirmelerine ve sosyal destek bulma olasılıklarına zemin hazırlamaktadır. Yapılan işe dair olumlu bir algının gelişmesine ve huzurlu bir çalışma ortamının inşa edilmesine katkı sağlamaktadır (Zamaniniya, 2021).

Öte yandan aşırı iş yükünün çalışanların iş tatminleri ve sonuç olarak iş performansları üzerinde zararlı etkileri bulunmaktadır. Artan iş yükünün hemşirelerin verimsiz olmalarına yol açtığı bilinmektedir (Ward ve King, 2017). Bu da stres ve gerginlik yaratan olumsuz bir duygunun deneyimlenmesine yol açmaktadır. Sonucunda ise çalışanlarda agresif ve savunmacı bir tepki ortaya çıkmaktadır. Ancak olumsuz duygu durumlarında pozitif davranmak, duygu çelişmesine yol açmaktadır (Grandey vd., 2002). Çünkü yüzeysel rol davranışlarının stres, tükenmişlik ve psikolojik/fiziksel hastalıklar gibi olumsuz sonuçlara yol açtığı bilinmektedir (Değirmenci ve Baykal, 2022; Oral ve Köse, 2011). Hemşireler; hastaların çektikleri acı ve ıstıraba maruz kaldıklarında ve ağır iş yükü altında zor çalışma şartlarında çalıştıklarında mutsuzluk ve stres ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu durum onlarda öfke, tükenmişlik ve uyku bozukluğuna yol açmaktadır. Hatta hemşireleri yaptıkları işin değerini sorgulatmaya itmekte ve onların tükenmişlik düzeylerini arttırmaktadır (Javanmardnejad vd., 2021). Sağlık kurumlarında tükenmişlik ise bir endişe kaynağı olması sebebiyle beraberinde yorgunluğu, performans kaybını, devamsızlığı, moralsizliği getirmekte ve hizmet kalitesinin düşmesine yol açmaktadır. Bu zararlı durumlar, çalışanların mutluluğunu ve olumlu iş tutumlarını baltalamaktadır (Pandey ve Singh, 2016). Böylesine bir olumsuzluk ve huzursuzluk ise sosyal hayatta kendini hissettirmesi olasıdır (Aşan ve Erenler, 2008).

Literatürde ifade edilen kanıtlara dayanarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Samimi davranışlar, mutluluğu anlamlı şekilde etkilemektedir.

H2: Samimi davranışlar, iş tatminini anlamlı şekilde etkilemektedir.

H3: Mutluluk, iş tatminini anlamlı şekilde etkilemektedir.

H4: Hemşirelerde samimi davranışların iş tatminiyle ilişkisinde mutluluğun aracı rolü vardır.

III. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Sağlık Bakanlığının Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2023) verilerine göre Isparta (4 Sağlık Kurumu) ve Burdur (3 Sağlık Kurumu) kent merkezlerinde yer alan kamu hastanelerinde 1417 hemşire çalışmaktadır. Bu hemşireler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırma için kolayda örnekleme yöntemi ve anket tekniği kullanılarak toplam 256 hemşireden veri toplanmıştır. Gerekli şartları taşıyamaması sebebiyle analizin dışında tutulmuş herhangi bir anket bulunmamaktadır. Gürbüz ve Şahin (2018), 1500 kişilik bir evren kitlesinden %90 güvenilirlik düzeyinde 144 kişilik bir örneklem büyüklüğünün seçilmesinin yeterli olacağını ifade etmektedirler. Ayrıca tarama türü (anket tipi) araştırmalar için örneklem büyüklüğünün 200-300 arasında tutulabileceğini dile getirmektedirler. Dolayısıyla bu çalışmanın örneklem büyüklüğünün yeterli ölçüde olduğu ve evreni temsil ettiği söylenebilir.

Araştırma için veri toplanan hemşirelerin demografik yapıları şu şekildedir: Hemşirelerin 212'si (%82,8) kadınlardan ve 44'ü (%17,2) ise erkeklerden oluşmaktadır. Hemşirelerin 65'i (%25,4) bekâr ve 191'i (%74,6) ise evlidir. Yaş dağılımları incelendiğinde hemşirelerin 79'unun (%30,9) 20-30 yaş, 68'inin (%26,6) 31-40 yaş, 104'ünün (%40,6) 41-50 yaş ve 5'inin (%2,0) ise 51+ yaş aralığında yer aldığı tespit edilmiştir.

3.2. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmaya başlamadan önce Burdur Mehmet Akif Üniversitesi'nin Etik Kurulu'ndan (Tarih: 04.01.2023, Karar No: GO2023/12) izin alınmıştır. Ardından 07.01.2023 ile 20.01.2023 tarihleri arasında, yüz yüze anket yöntemi kullanılarak veriler toplanmıştır. Bu süreçte hemşirelere araştırma hakkında açıklamalar yapılmış ve anketleri bireysel şekilde doldurmaları sağlanmıştır.

3.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Demografik Sorular: Ankette örneklemin sosyo-demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla katılımcıların cinsiyetlerini, medeni durumlarını ve yaş dağılımlarını belirlemeye yönelik üç adet soruya yer verilmiştir.

Samimi Davranışlar Ölçeği: Bu ölçek, Değirmenci Öz ve Baykal (2003) tarafından geliştirilen Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin bir alt faktörünü oluşturmaktadır. Samimi davranışlar ölçeği 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte 5'li bir Likert tipi (1= Kesinlikle katılmıyorum ile 5= Kesinlikle katılıyorum) derecelendirme kullanılmaktadır.

Oxford Mutluluk Ölçeği-Kısa Formu (OMÖ-K): Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen Oxford Mutluluk Ölçeği 7 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Doğan ve Çötök (2011) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılmış ve güvenilirliği test edilmiştir. Ölçekte 5'li Likert tipi (1=Hiç katılmıyorum ve 5= Tamamen katılıyorum) bir derecelendirme kullanılmaktadır.

İş Tatmini Ölçeği: Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek 1998 yılında Judge, Locke, Durham ve Kluger tarafından kısaltılmıştır. 5 maddeden ve tek boyuttan oluşan bu ölçeğin kısa hali ise Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından Türkçeye uyarlama ve güvenilirlik çalışması gerçekleştirilmiştir. Ölçek, 5'li bir Likert tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum) derecelendirme ile puanlanmaktadır.

3.4. Araştırmanın Analizleri

Verilerin analizinde Jamovi 2.3.18 yazılımı kullanılmıştır (The Jamovi Project, 2022). Jamovi, açık kaynaklı ve ücretsiz bir yazılım programıdır. Bu aşamada ölçeklerin normal dağılımı, doğrulayıcı faktör analizleri, güvenilirlik, korelasyon ve aracılık etkisi analizleri yapılmıştır.

Ölçeklerin yapı geçerliliği için tek faktörlü Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Analizler neticesinde uyum indekslerinin kabul edilebilir değerler arasında yer aldığı tespit edilmiştir. Fakat yine de uyum indekslerini daha da iyileştirmek adına samimi davranışlar ölçeğinin SD1↔SD3 maddeleri, mutluluk ölçeğinin ise M5↔M6 ve M1↔M7 maddeleri arasında modifikasyon işlemi uygulanarak birbirine bağlanmıştır. Bununla birlikte gerekli faktör yüküne sahip olmaması sebebiyle mutluluk ölçeğinin M4 maddesi analizin dışında tutulmuştur. Son durumda elde edilen uyum indeksleri ve kabul edilen sınır değerler (Navarro ve Foxcroft, 2019) aşağıdaki Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Modellerine İlişkin Uyum İndeksleri

	X ²	df	p	X ² /df	TLI	CFI	RMSEA
Kabul Edilebilir Değerler	-	-	<0,05	<5	>0,90	>0,90	≤0,08
Samimi Davranışlar	10,80	4	0,03	2,70	0,95	0,98	0,08
Mutluluk	15,70	7	0,03	2,24	0,97	0,98	0,07
İş Tatmini	7,48	5	0,19	1,50	0,99	1,00	0,04

Samimi davranışlar, mutluluk ve iş tatmini değişkenlerinin tek faktörlü model yapılarının veriyle uyumlu ve kabul edilebilir değerlerin üzerinde bir uyum indeksine sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla ölçeklerin yapı geçerliliğinin doğrulandığı söylenebilir. Bu aşamadan sonra ölçeklerin güvenilirlik değerleri incelenmiş ve gizil değişkenler oluşturulmuştur.

3.5. Araştırmanın Bulguları

Ölçeklerin her birisinin ortalaması, güvenilirlik ve normal dağılım değerleri incelenmiştir. Ayrıca değişkenler arasında bir ilişkinin olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan korelasyon analizinin katsayıları aşağıdaki Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Değişkenlerin Ortalamaları, Normal Dağılım, Güvenirlik ve Korelasyon Değerleri

	Ort.	S.S.	1	2	3	S/K
Samimi Davranışlar	4,30	0,60	(0,780)			-0,572 / 0,671
İş Tatmini	3,36	0,97	0,367**	(0,900)		-0,285 / -0,416
Mutluluk	3,52	0,81	0,357**	0,497**	(0,820)	-0,222 / -0,298

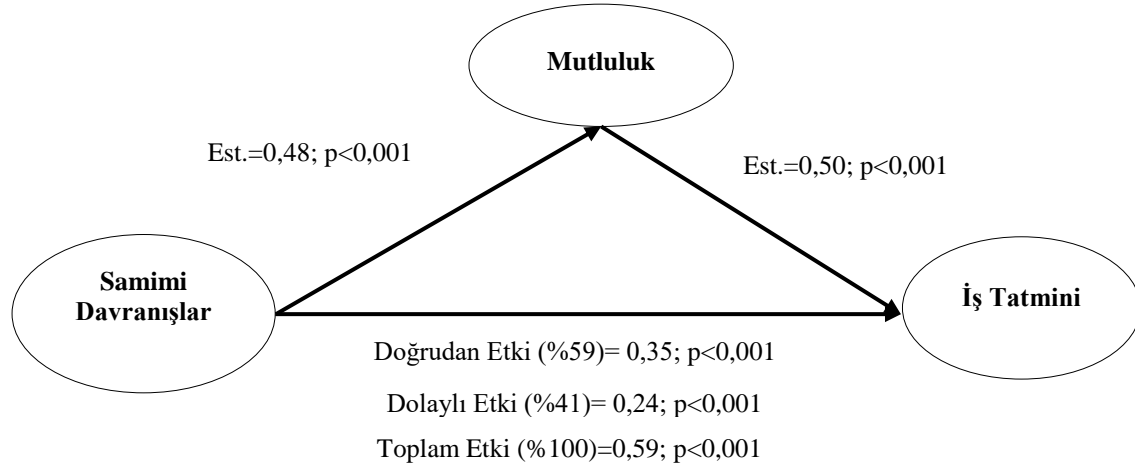
**p < 0,01
Cronbach’s Alpha güvenilirlik değerleri parantez içinde ve koyu puntolarla gösterilmiştir.
S/K: Skewness / Kurtosis (Normal Dağılım Değerleri)

Ölçeklerin Cronbach’s Alfa güvenilirlik değerlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Ölçeklerin normal dağılım gösterdiği ve dolayısıyla parametrik analizlerin yapılabileceği tespit edilmiştir. Daha da önemlisi değişkenler arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir (p<0,01). Bu ilişki aynı zamanda bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri etkileyebileceğine dair önemli bir ipucu vermektedir.

Hipotezleri test etmek amacıyla aracı etki analizi yapılmıştır. Bu analizde yanlılık hatasını azaltmak adına bootstrap yeniden yükleme tekniği kullanılmış ve analizin sonuçları daha güvenilir olması sağlanmıştır (MacKinnon vd., 2004). Bu çalışmada ise 256 anketten oluşan veri setine 1000 bootstrap

teknîği ve %95 düzeyinde bir güven aralığı uygulanmıştır (Gürbüz, 2019). Analizler sonucunda elde edilen bulgular Şekil 1’de gösterilmiştir.

Şekil 1. Aracılık Etkisi



Şekil 1’de verilen bulgular incelendiğinde samimi davranışların mutluluğu anlamlı ve pozitif şekilde etkilediği tespit edilmiştir (Est.= 0,48; p<0,001). Mutluluğun da iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır (Est.= 0,50; p<0,001). Bu durumda hemşirelerin samimi davranışlarının mutluluklarını arttırdığı ve mutluluğun da iş tatmininin artmasında önemli bir rol üstlendiği ifade edilebilir. Aracı etkiyle ilgili verilen bulgulara göre bağımsız değişken olarak belirlenen samimi davranışların bağımlı değişken olarak belirlenen iş tatminine olan doğrudan etkisinin anlamlı olduğu görülmektedir (Est.=0,35; p<0,001). Bununla birlikte dolaylı etkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Est.=0,24; p<0,001). Dolaylı etkinin Estimate katsayısı 0,25’e yakınsa bu etkinin yüksek olduğu kabul edilmektedir (Preacher ve Kelley, 2011). Bu çalışmanın dolaylı etkisinin katsayısı ise 0,24 olduğu tespit edilmiş ve bu etkinin yüksek olduğu kabul edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlardan hareketle H1, H2, H3 ve H4 hipotezlerinin desteklendiği ifade edilebilir.

IV. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışma, hemşirelik mesleği bağlamında samimi davranışlar, iş tatmini ve mutluluk olmak üzere üç değişkenin ilişkisini özetlemektedir. Çalışmada hemşirelerin hastalara karşı sergiledikleri samimi ve doğal davranışlarının onların mutlulukları ve iş tatminleri üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın temel odak noktası ise samimi davranışların iş tatminiyle ilişkisinde mutluluğun aracı rolünü ortaya koymaktır. Bu doğrultuda yürütülen araştırmada önemli bulgular tespit edilmiş ve değerlendirilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda samimi davranışların hem mutluluğu hem de iş tatminini anlamlı ve pozitif şekilde etkilediği ortaya çıkmıştır. Literatürde de benzer sonuçların tespit edildiği görülmektedir. Söz gelimi, Yang ve Chang’ın (2008) çalışmasında, samimi ve derin rol yapmanın örgütsel bağlılığı beslediği ve sadakatin artmasında rol oynadığı kanıtlanmıştır. Hur ve diğerleri (2015), sergilenen içten davranışların çalışanların memnuniyetinin itici gücü olarak işlev gördüğünü ve bu sayede samimi davranışlarının çalışanların iş tatmin düzeyleriyle ve mutluluklarıyla yakın bir bağlantısının olduğunu ortaya koymuşlardır. Cottingham ve diğerlerinin (2015) çalışmasında yüksek düzeyde derinden rol davranışı sergilemenin hemşirelerin iş tatmin düzeylerini yükselttiği, samimi olmayan davranışları sergilemenin ve duyguları örtbas etmenin ise yüksek düzeyde öznel iyi oluşu azalttığı kanıtlanmıştır. Bu doğal olmayan ve samimiyetten uzak yüzeysel davranışların hemşirelerin iş tatminlerini düşürdüğü (Oral ve Köse, 2011; Psilopanagiotti vd., 2012; Grandey, 2000), işten ayrılma niyetlerine katkı sağladığı (Cottingham vd., 2015) ve tükenmişlikle olumlu bir ilişkisinin olduğu (Brotheridge ve Grandey, 2002; Doğan ve Sığırı, 2017) görülmüştür. Bu nedenle, derinlemesine rol

yapmanın ve samimi davranmanın yararlı ancak yüzeysel rol yapmanın zararlı olduğu kabul edilmiştir (Park vd., 2022). Fakat manidar bir şekilde Pandey ve Singh'in (2016) çalışmasında samimi davranmayı değil de maske takarak çalışmanın tükenmişliği azalttığı ve iş tatminini arttırdığı ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla duygusal emek ve iş tatmini arasındaki bağlantıları inceleyen araştırmaların farklı sonuçlara ulaştığı görülmektedir.

Araştırmada mutluluğun iş tatminine anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan bazı araştırmalarda (Demerouti vd., 2000; Hayes vd., 2010; Cottingham vd., 2015) çalışmanın bu sonucunu destekleyen kanıtlara ulaşılmıştır. Bu çalışmalarda, mutluluğun önemli bir bileşeni olan yaşam doyumunun hemşirelerin iş tatminleriyle ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Liu ve diğerlerinin (2016) çalışmasında hemşirelerin çalışma koşullarından memnun olmaları sonucunda tükenmişliklerinde, iş streslerinde, devamsızlık seviyelerinde ve işten ayrılma niyetlerinde bir azalmanın olduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca öznel iyi oluşun iş tatmini ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuştur. Bununla birlikte haz, neşe, sevinç gibi olumlu duygular da iş stresi ve tükenmişlik önünde bir direnç oluşturarak iş tatminine olumlu bir katkı sağladığı bilinmektedir. Nitekim Atmaca ve diğerleri (2020), sevincin iş tatminini yükselttiğini ancak korkunun iş tatminine zarar verdiğini ortaya koymuşlardır. Bu durum hemşirelerin işleriyle ilgili yaptıkları bireysel değerlendirmeyi olumlu kılarak iş tatminlerinde artışa yol açabileceğini göstermektedir. Tatmin olan insanlar ise işi daha iyi yapmakta, örgütsel bağlılıkları ve başarıları artmaktadır. Mutlu çalışanların olumlu ruh halleri, onların sosyal hayatlarına yansımaları (Özkalp, 2015) sebebiyle sağlıklı ve kaliteli bir yaşama sahip olmalarını kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle iş, çalışana gelir elde etmek gibi temel hedefinin yanında; değer, amaç, anlam, huzur ve mutluluk vermesi de önemlidir.

Aracı analiz sonucunda, samimi davranışların iş tatmini üzerindeki etkisinde mutluluğun anlamlı şekilde aracı rol oynadığı doğrulanmıştır. Elde edilen bu sonuç, hemşirelerin iş tatminlerini geliştirmek için onların samimi, içten ve doğal davranıp davranmadıklarına ve hissettikleri duygularıyla sergiledikleri davranışların örtüşüp örtüşmediğine odaklanmanın gerekliliğini ortaya koymaktadır. Fakat bu gereklilik hemşirelerin, samimi ve içten davranışlarına bağlı olarak gelişen mutluluk düzeylerinin de göz önünde bulundurulması gerektiğine işaret etmektedir. Dolayısıyla hemşirelerin iş tatminleri için hem mutluluklarının hem de bu mutluluğun inşa edilmesinde önemli bir rol oynayan samimi davranışların birlikte düşünülmesi gerektiği kanaatini doğurmaktadır.

Sonuç olarak, hemşireler ile çalışma ortamı arasında önemli bir enerji döngüsü bulunmaktadır. Hastalara ve hasta yakınlarına gülümsemek, içten ve samimiyetle bakımlarını yapmak onları mutlu edebilir. Bu durumun sonucunda elbette hastaların da hemşirelere karşı nezaketle davranmaları ve onlarla iş birliği kurmaları söz konusu olabilmektedir. Aslında hemşirelerin doğal ve içten tutum ve davranışlarının olumlu bir şekilde geri dönüşü olmaktadır. Nitekim bu durum Duygusal Bulaşma Kuramının (Hatfield vd., 1992) işaret ettiği sonucu doğurmaktadır. Hemşirelerin iş ortamında deneyimledikleri bu mutluluğun işe dair değerlendirmelerini de pozitive çevirebilmektedir. Bu nedenle hemşirelerin; işin bir amaç, önem, değer ve anlam taşıdığına dair algılarının gelişmesi söz konusu olabilmektedir. Bu sayede olumlu bir örgüt atmosferi yaratılmaktadır. Pozitif bir örgüt atmosferi içerisinde yaratılan sinerji ağı ise çalışanların mutluluğuna yansıyabilmektedir. Öyle ki sosyal destek bulabilmeleri ve güçlü bir iş birliği ağı kurabilmeleri sebebiyle çalışanların mutluluğunun arttırılabileceği belirtilmektedir (Mohanty 2009). Bu durum yüzeysel rol davranışlarının önüne geçerek zamanla hemşirelerin sergilediği davranışlarının samimi ve içten olmasına yol açabilmektedir. Samimi davranışlar arttıkça da hastaların hemşirelere karşı tutum ve davranışlarının daha ılımlı, iyi ve yapıcı olması beklenmektedir. Bu durum elbette hemşirelerin kaygı düzeylerinin düşmesine ve huzurlu olmalarına yol açabilmektedir. Aksi takdirde gerçek duygularla örtüşmeyen yüzeysel davranışları sergilemek, daha fazla çaba gerektirmekte ve hemşireler için daha zor ve karmaşık bir süreç yaratmaktadır. Hatta hemşireler; daha fazla psikolojik yük, stres ve tükenmişlik düzeyiyle karşı karşıya kalabilmektedir. Bir hemşire yalnızca duygusal olarak tükenmekle kalmamakta, aynı zamanda hastaya arzu edilen güveni, konforu ve rahatlığı sağlamasını engelleyebilmektedir. En nihayetinde hem hemşirelerin hem de kurumun performansı ve verimliliği zarar görebilmektedir.

Çalışmanın kesitsel bir tasarıma sahip olması önemli bir kısıtını teşkil etmektedir. Dolayısıyla çoğu kesitsel çalışmada olduğu gibi değişkenler arasındaki ilişkinin nedenlerini tam anlamıyla açıklamak güçtür. Bu bağlamda gelecekte benzer araştırmaların keşfe dayalı ve derinlemesine bilgi elde etmek amacıyla nitel bir yöntemle yürütülmesi önerilmektedir. Ayrıca mesleğin doğası gereği mevcut araştırmanın örneklemini büyük ölçüde kadınlar oluşturmaktadır. Gelecekte erkek hemşirelerle ilgili araştırmalara ihtiyaç duyulabilir. Hemşirelerin mutluluğunu ve iş tatmin düzeylerini etkileyen ancak gün yüzüne çıkmamış birçok faktör nitel araştırma yöntemiyle keşfedilebilir. Bu çalışma, diğer hizmet sektörleri çalışanları üzerinde tekrarlanabilir. Böylece konuya dair bilgi birikimine katkı sağlanabilir.

Etik Kurul İzni: Araştırmaya başlamadan önce Burdur Mehmet Akif Üniversitesi'nin Etik Kurulu'ndan (Tarih: 04.01.2023, Karar No: GO2023/12) izin alınmıştır.

KAYNAKLAR

- Adeniji, O. G., Akanni, A. A., & Ekundayo, O. O. (2015). Gender difference in emotional labour among nurses in Osun State, Nigeria. *Gender and Behaviour, 13*(2), 6789-6794.
- Allan, B. A., Dexter, C., Kinsey, R., & Parker, S. (2018). Meaningful work and mental health: Job satisfaction as a moderator. *Journal of Mental Health, 27*(1), 38-44.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.
- Aşan, Ö., & Erenler, E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13*(2), 203-216.
- Atasoy, İ., & Turan, Z. (2019). Ebe ve hemşirelerde duygusal emek ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi, 9*(3), 357-366.
- Atmaca, Ç., Rızaoğlu, F., Türkdoğan, T., & Yaylı, D. (2020). An emotion focused approach in predicting teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education, 90*, 1-13.
- Başol, O., & Çömlekçi, M. F. (2020). İş tatmini ölçeğinin uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 1*(2), 17-31.
- Biswas-Diener, R., & Dean, B. (2010). *Positive psychology coaching: Putting the science of happiness to work for your clients*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 35*(5), 307-311.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39.
- Cottingham, M. D., Erickson, R. J., & Diefendorff, J. M. (2015). Examining men's status shield and status bonus: How gender frames the emotional labor and job satisfaction of nurses. *Sex Roles, 72*(7), 377-389.
- De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2019). Why happy employees help. *Personnel Review, 48*(4), 1001-1021.
- Değirmenci Öz, S., & Baykal, Ü. (2018). Hemşireler için duygusal emek davranışı ölçeğinin geliştirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi, 12*, 119-139.

- Değirmenci Öz, S., & Baykal, Ü. (2022). Nurses' views on emotional labor behavior: A qualitative study. *International Journal of Healthcare Management*, 1-7.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32(2), 454-464.
- Doğan, A., & Sığırı, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126.
- Doğan, T., & Çötök, N. A. (2011). Oxford mutluluk ölçeği kısa formunun Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(36), 165-172.
- Duffy, R. D., & Sedlacek, W. E. (2010). The salience of a career calling among college students: Exploring group differences and links to religiousness, life meaning, and life satisfaction. *The Career Development Quarterly*, 59(1), 27-41.
- Duffy, R. D., Allan, B. A., Autin, K. L., & Bott, E. M. (2012). Calling and life satisfaction: It's not about having it, it's about living it. *Journal of Counseling Psychology*, 60(1), 42-52.
- Eliyana, A., & Ma'arif, S. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412.
- Fisher, C.D., & Locke, E. A. (1992). The new look in job satisfaction research and theory. In: C. J. Cranny, Patricia Cain Smith, Eugene F. Stone (Eds.), *Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How it Affects Their Performance* (pp. 165–194). New York: Lexington Books.
- Ghislieri, C., Cortese, C. G., Molino, M., & Gatti, P. (2019). The relationships of meaningful work and narcissistic leadership with nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 27(8), 1691-1699.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, (1), 95-110.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Gürbüz, S. (2019). *AMOS ile yapısal eşitlik modellemesi temel ilkeler ve uygulamalı analizler (IBM AMOS uygulamalı, örnek veri setleri)* (1. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (5. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Han, Y., & Kakabadse, N. K. (2009). Job satisfaction: What is its true meaning in Greater China?. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 1(2), 155-164.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1992). Primitive emotional contagion. In Margaret S. Clark (Eds.), *Emotion and social behavior* (pp. 151–177). Sage Publications, Inc.

- Hayes, B., Bonner, A. N. N., & Pryor, J. (2010). Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: A review of recent literature. *Journal of nursing management*, 18(7), 804-814.
- Hendriks, M., & Bartram, D. (2019). Bringing happiness into the study of migration and its consequences: What, why, and how?. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 17(3), 279-298.
- Hills, P., & Argyle, M. (2002). The oxford happiness questionnaire: A compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1073-1082.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. *The Production of Reality: Essays and Readings on Social Interaction*. Berkeley: University of California Press.
- Hur, W. M., Moon, T. W., & Jung, Y. S. (2015). Customer response to employee emotional labor: The structural relationship between emotional labor, job satisfaction, and customer satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 29(1), 71-80.
- Hyun-Ji, K., & Hyunkyung, C. (2017). The mediating effect of resilience on the relationship between emotional labor and happiness of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 26(1), 40-46.
- Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejeh, N., Sharif Nia, H., & Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19(1), 1-8.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34.
- Khosrojerdi, Z., Tagharrobi, Z., Sooki, Z., & Sharifi, K. (2018). Predictors of happiness among Iranian nurses. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(3), 281-286.
- Koydemir, S., & Bulgan, G. (2017). *Mutluluk 2.0: iyi yaşama dair bilmediklerimiz*. (2. Baskı). Ankara: Elma Yayınevi.
- Liu, B., Zhu, N., Wang, H., Li, F., & Men, C. (2021). Protecting Nurses from Mistreatment by Patients: A Cross-Sectional Study on the Roles of Emotional Contagion Susceptibility and Emotional Regulation Ability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12), 1-17.
- Liu, H., Zhang, X., Chang, R., & Wang, W. (2017). A research regarding the relationship among intensive care nurses' self-esteem, job satisfaction and subjective well-being. *International Journal of Nursing Sciences*, 4(3), 291-295.
- Liu, Y., Aunguroch, Y., & Yunibhand, J. (2016). Job satisfaction in nursing: A concept analysis study. *International Nursing Review*, 63(1), 84-91.
- Locke, E.A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance* 4, 309-336.

- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39(1), 99-128.
- Manion, J. (2003). Joy at work!: Creating a positive workplace. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-659.
- Mohanty, M. S. (2009). Effects of positive attitude on happiness and wage: Evidence from the US data. *Journal of Economic Psychology*, 30(6), 884-897.
- Navarro, D., & Foxcroft, D. (2019). *Learning statistics with jamovi: A tutorial for psychology students and other beginners* (Version 0.70).
- Oral, L., & Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özkalp, E. (2015), Örgütsel Davranışa Giriş ve Yöntem. Ayşe Çiğdem Kirel ve Ozan Ağlargoç (Ed.), *Örgütsel Davranış* (3. Baskı). Ankara: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Pandey, J., & Singh, M. (2016). Donning the mask: Effects of emotional labour strategies on burnout and job satisfaction in community healthcare. *Health Policy and Planning*, 31(5), 551-562.
- Park, C. C., Cho, H., Lee, D. G., & Jeon, H. (2022). Latent profile analysis on Korean nurses: Emotional labour strategies and well-being. *Journal of Advanced Nursing*, 78(6), 1632-1641.
- Preacher, K. J., & Kelley, K. (2011). Effect Size Measures for Mediation Models: Quantitative Strategies for Communicating Indirect Effects. *Psychological Methods*, 16(2), 93-115.
- Psilopanagioti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E., & Niakas, D. (2012). Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. *BMC Health Services Research*, 12(1), 1-12.
- Rosso, B. D., Dekas, K. H., & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30, 91-127.
- SBYHGM, (2023, Mayıs 9). *Personel dağılım cetveli (PDC)*. <https://yhgm.saglik.gov.tr/TR-42988/personel-dagilim-cetveli-pdc.html>
- Seo, Y., Ko, J., & Price, J. L. (2004). The determinants of job satisfaction among hospital nurses: A model estimation in Korea. *International Journal of Nursing Studies*, 41(4), 437-446.
- Wang, L., Tao, H., Ellenbecker, C. H., & Liu, X. (2012). Job satisfaction, occupational commitment and intent to stay among Chinese nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *Journal of Advanced Nursing*, 68(3), 539-549.
- Ward, S. J., & King, L. A. (2017). Work and the good life: How work contributes to meaning in life. *Research in Organizational Behavior*, 37, 59-82.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.

Zamaniniya, Z., Khademi, M., Toulabi, T., & Zarea, K. (2021). The outcomes of humanistic nursing for critical care nurses: A qualitative study. *Nursing and Midwifery Studies*, *10*(2), 114.

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, *12*(2), 237-268.

