



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE İŞ
DOYUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

MEHMET GÜLŞEN
YÜKSEK LİSANS TEZİ

HEMŞİRELİKTE YÖNETİM ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Doç. Dr. DİLEK ÖZMEN

MANİSA-2017



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE İŞ
DOYUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

MEHMET GÜLŞEN
YÜKSEK LİSANS TEZİ

HEMŞİRELİKTE YÖNETİM ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Doç. Dr. DİLEK ÖZMEN

MANİSA-2017



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

MEHMET GÜLŞEN
YÜKSEK LİSANS TEZİ

HEMŞİRELİKTE YÖNETİM ANABİLİM DALI

Doç. Dr. DİLEK ÖZMEN

Prof. Dr. Şeyda SEREN İNTEPELER

Yrd. Doç. Dr. Sevgi NEHİR

(Tez Danışmanı)

(Jüri Üyesi)

(Jüri Üyesi)

MANİSA-2017

YÜKSEK LİSANS TEZ SINAVI TUTANAĞI

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Mehmet GÜLŞEN Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığı “**Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**” başlıklı bu çalışma, jürimizce Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca değerlendirilerek “**KABUL**” kararı verilmiştir. 05.06.2017.

Jüri Üyesi:

Doç. Dr. Dilek ÖZMEN

(Tez Danışmanı)

Prof. Dr. Şeyda SEREN İNTEPELER

(DEÜ Öğretim Üyesi)

Yrd. Doç. Dr. Sevgi NEHİR

(MCBÜ Öğretim Üyesi)

İmza



Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun
...../...../..... tarih ve..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Prof. Dr. Ayşe AKTAŞ
Enstitü Müdürü

T.C
YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
ULUSAL TEZ MERKEZİ

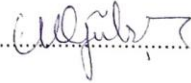
TEZ VERİ GİRİŞİ VE YAYIMLAMA İZİN FORMU

Referans No	10153809
Yazar Adı / Soyadı	MEHMET GÜLŞEN
Uyruğu / T.C.Kimlik No	TÜRKİYE / 24010382932
Telefon	5544338161
E-Posta	mehmet239@hotmail.com
Tezin Dili	Türkçe
Tezin Özgün Adı	Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi
Tezin Tercümesi	The relationship between emotional labor and job satisfaction on nurses
Konu	Hemşirelik = Nursing
Üniversite	Celal Bayar Üniversitesi
Enstitü / Hastane	Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Anabilim Dalı	Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı
Bilim Dalı	
Tez Türü	Yüksek Lisans
Yılı	2017
Sayfa	110
Tez Danışmanları	DOÇ. DR. DİLEK ÖZMEN 26498053670
Dizin Terimleri	
Önerilen Dizin Terimleri	hemşirelik=nursing; duygusal emek=emotional labor; iş doyum=job satisfaction; yüzeysel davranış=surface acting; derinlemesine davranış=deep acting
Kısıtlama	12 ay süre ile kısıtlı

Tezimin, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanında arşivlenmesine izin veriyorum. Ancak internet üzerinden tam metin açık erişime sunulmasının 05.07.2018 tarihine kadar ertelenmesini talep ediyorum. Bu tarihten sonra tezimin, bilimsel araştırma hizmetine sunulması amacı ile Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi tarafından internet üzerinden tam metin erişime açılmasına izin veriyorum.

NOT: Erteleme süresi formun imzalandığı tarihten itibaren en fazla 3 (üç) yıldır.

05.07.2017

İmza:.....

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmayla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

Mehmet GÜLŞEN

TEŞEKKÜR

Bu araştırmanın tasarım aşamasından tamamlanmasına kadar olan süreçte çalışmalarımı titizlikle inceleyerek hoşgörü ve anlayış ile yol gösteren, her zaman destekleyen ve güvenen çok kıymetli tez danışmanım Doç. Dr. Dilek ÖZMEN'e,

Yüksek lisansım süresince bilgi ve deneyimlerinden faydalanmama fırsat veren ve değerli katkılarını hiçbir zaman esirgemeyen değerli hocam Doç. Dr. Adalet KUTLU'ya,

İstatistiksel analiz sürecinde zamanını ayırarak yardımlarını benden esirgemeyen değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Aynur ÇAKMAKÇI ÇETİNKAYA'ya,

Araştırmaya gönüllü katılımları ile destek veren tüm meslektaşlarıma,

Bu stresli süreçte beni neşelendiren ve veri giriş süreci başta olmak üzere katkıları ile beni destekleyen değerli arkadaşım Benay OĞUZ'a

Her zaman yanımda olan öğretmen adayı sevgili kardeşim Hatice Betül GÜLŞEN'e,

Tüm hayatım boyunca beni el üstünde tutan ve sevgisiyle, ilgisiyle, şefkatiyle ve özeniyle beni büyüten canım annem Emine GÜLŞEN'e,

Hayatımın her alanında beni en ümitsiz zamanlarımda bile yüreklendiren, motive eden, bilgi ve tecrübesiyle yoluma ışık tutan, maddi ve manevi desteğini asla esirgemeyen, gölgesinde huzur bulduğum ve her daim kendime örnek aldığım kıymetli babam Abdullah GÜLŞEN'e

Sonsuz Teşekkür Ederim...

Mehmet GÜLŞEN

Manisa, 2017

İTHAF

Canım Annem ve Babama ithaf ediyorum.

İÇİNDEKİLER

1. ÖZET.....	1
2. SUMMARY	2
3. GİRİŞ	3
4. GENEL BİLGİLER.....	7
4.1. DUYGU KAVRAMI VE TEMEL ÖZELLİKLERİ.....	7
4.2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI	8
4.2.1. Duygusal Emek Yaklaşımları	11
4.2.1.1. Hochschild yaklaşımı (1983)	11
4.2.1.2. Ashforth ve Humphrey yaklaşımı (1993)	12
4.2.1.3. Morris ve Feldman yaklaşımı (1996).....	14
4.2.1.4. Grandey yaklaşımı (2000).....	17
4.3. HEMŞİRELİKTE DUYGUSAL EMEK	19
4.4. İŞ DOYUMU KAVRAMI	20
4.5. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ TEORİLER.....	24
4.5.1. Kapsam Teorileri.....	25
4.5.1.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi.....	25
4.5.1.2. Herzberg'in çift faktör teorisi.....	26
4.5.1.3. McClelland'ın başarıma ihtiyacı teorisi	28
4.5.1.4. Alderfer'in ERG teorisi.....	29
4.5.2. Süreç Teorileri.....	29
4.5.2.1. Davranış şartlandırma yaklaşımı.....	29
4.5.2.2. Beklenti teorileri.....	30
4.5.2.2.1. Victor Vroom'un beklenti teorisi	30
4.5.2.2.2. Lawler-Porter modeli	32
4.5.2.3. Eşitlik teorisi	32
4.5.2.4. Amaç teorisi	33
4.6. HEMŞİRELİKTE İŞ DOYUMU	34
4.7. HEMŞİRELİKTE DUYGUSAL EMEK VE İŞ DOYUMU KONUSUNDA YAPILAN ÇALIŞMALAR	35
4.7.1. Hemşirelikte Duygusal Emek İle İlgili Araştırmalar	35
4.7.2. Hemşirelikte İş Doyumuna İle İlgili Araştırmalar	37
4.7.3. Hemşirelikte Duygusal Emek ve İş Doyumuna Arasındaki İlişkiyi Değerlendiren Çalışmalar	39
5. GEREÇ VE YÖNTEM.....	40

5.1. Araştırmanın Tipi.....	40
5.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı.....	40
5.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	40
5.4. Veri Toplama Araçları	41
5.4.1. Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri Formu	41
5.4.2. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği (DEDÖ).....	42
5.4.3. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ).....	42
5.5. Veri Toplama Yöntemi	43
5.6. Verilerin Analizi.....	43
5.7. Araştırmanın Sınırlılıkları	44
5.8. Araştırmanın Etik Boyutu	44
6. BULGULAR.....	45
6.1. Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri.....	45
6.2. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları	47
6.3. Hemşirelerin İş Doyum Düzeyi	51
6.4. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Puanları ile Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanları Arasındaki İlişki	56
7. TARTIŞMA	57
7.1. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları	57
7.2. Hemşirelerin İş Doyumları.....	60
7.3. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişki ..	64
8. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	66
8.1. SONUÇLAR	66
8.2. ÖNERİLER.....	66
9. KAYNAKLAR	68
10. EKLER.....	87
11. ÖZGEÇMİŞ.....	97

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Araştırmanın Zaman Çizelgesi	40
Tablo 2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme	41
Tablo 3. Hemşirelerin Bireysel Özellikleri	45
Tablo 4. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri.....	46
Tablo 5. Hemşirelerin DEDÖ Puan Ortalamaları	47
Tablo 6. Hemşirelerin Bireysel Özellikleri ile DEDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması	48
Tablo 7. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri ile DEDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması	49
Tablo 8. Hemşirelerin MİDÖ Puan Ortalamaları.....	51
Tablo 9. Hemşirelerin Bireysel Özellikleri ile MİDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması	52
Tablo 10. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri ile MİDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması	54
Tablo 11. Hemşirelerin DEDÖ Puan Ortalamaları ile MİDÖ Puan Ortalamaları Arasındaki İlişki	56

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli	15
Şekil 2. Grandey'in Duygusal Emek Modeli	18
Şekil 3. İş Tatmini İle İlgili Neden-Sonuç İlişkisi	23
Şekil 4. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	26
Şekil 5. Herzberg'in çift faktör teorisi	27
Şekil 6. Alderfer'in ERG Teorisi	29
Şekil 7. Vroom Motivasyon Modeli	31
Şekil 8. Lawler-Porter Modeli.....	32
Şekil 9. Eşitlik Teorisi.....	33
Şekil 10. Amaçlar ile Motivasyon İlişkisi.....	34

EKLER

Ek-1. Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri Formu	87
Ek-2. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği	89
Ek-3. Minnesota İş Doyum Ölçeği.....	90
Ek-4. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu İzni.....	91
Ek-5. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi Başhekimliği İzni ..	92
Ek-6. Manisa Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği İzni	93
Ek-7. Gönüllü Onam Formu	94
Ek-8. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği (DEDÖ) İzin Yazısı.....	96



KISALTMALAR DİZİNİ

DEDÖ	: Duygusal Emek Davranışları Ölçeği
Maks	: Maksimum
MCBÜ	: Manisa Celal Bayar Üniversitesi
MİDÖ	: Minnesota İş Doyum Ölçeği
Min	: Minimum
Ort	: Ortalama
Ss	: Standart sapma



Başlık: Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Öğrencinin adı: Mehmet GÜLŞEN

Danışman: Doç. Dr. Dilek ÖZMEN

Anabilim Dalı: Hemşirelikte Yönetim

1. ÖZET

Amaç: Bu çalışmada, hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlandı.

Gereç ve Yöntem: Araştırma analitik kesitsel tipte planlandı. Araştırmanın evrenini Manisa merkezdeki üç devlet hastanesi ve bir üniversite hastanesinde görev yapmakta olan toplam 1019 hemşire; örneklemini ise orantılı-tabakalı örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenen 281 gönüllü hemşire oluşturdu. Veriler Nisan-Temmuz 2016 tarihleri arasında “Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri Formu”, “Duygusal Emek Davranışları Ölçeği (DEDÖ)” ve “Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)” kullanılarak toplandı. Verilerin analizi için SPSS 23 paket programı kullanıldı.

Bulgular: Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalaması $34,46 \pm 7,9$ 'dur. Hemşirelerin %90'ı kadın, %72,2'si evli, %87,2'si servis hemşiresi ve %59,8'i lisans ve üstü eğitime sahiptir. Araştırmada hemşirelerin duygusal emek davranışlarından en sık olarak rol yapma davranışını ($17,70 \pm 4,50$) sergilediği belirlenirken, iş doyumları orta düzeyin üstünde idi ($65,17 \pm 12,67$). Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki değerlendirildiğinde derinlemesine davranma ile içsel doyum ve genel doyum alt boyutları arasında negatif yönde ve zayıf bir ilişki ($r = -0,271$, $r = -0,265$), derinlemesine davranma ile dışsal doyum arasında negatif yönde çok zayıf ilişki ($r = -0,213$) olduğu gözlemlendi ($p < 0,01$).

Sonuç: Araştırmada hemşirelerin DEDÖ alt boyutu olan derinlemesine davranış ile MİDÖ'nün tüm boyutları arasında negatif yönde zayıf bir ilişki olduğu saptandı. Her iki Ölçeğin diğer boyutları arasında herhangi bir ilişki yoktu.

Anahtar Kelimeler: Hemşirelik, Duygusal Emek, İş Doyumu

Title: The Relationship Between Emotional Labor and Job Satisfaction on Nurses

Student name: Mehmet GÜLŞEN

Supervisor: Assoc. Prof. Dilek ÖZMEN

Department: Nursing Management

2. SUMMARY

Aim: This study was aimed to investigate the relationship between emotional labor strategies and job satisfaction in nursing.

Method: This research was planned as an analytic cross-sectional study. The universe of this study consist of 1019 nurses working in a university hospital and three government hospital. The sample is determined as 281 via Epi Info software and stratified sampling method applied. The data was collected in between April-July 2016. The data were collected with “Individual and Occupational Qualities of Nurses Form”, “Emotional Labor Scale” and “Minnesota Job Satisfaction Questionnaire”. Descriptive statistics (frequency/percentage, arithmetic mean) and Pearson correlation were used in data evaluation.

Results: It was found that the mean age of nurses were $34,46 \pm 7,9$ and 53,4% of nurses are over 35 years and old. The sample was 90% women, 72,2% were married, 59,8% had bachelor's degree and above, 87,2% were service nurses. The type of emotional labor strategies most frequently exhibited by nurses was determined as acting ($17,70 \pm 4,50$) and suppressing ($16,79 \pm 3,46$). Job satisfaction of nurses was determined as higher than medium level. When the relationship between emotional labour strategies and job satisfaction of nurses is evaluated, it was found that there was a significant difference between deep acting and intrinsic, extrinsic, general job satisfaction.

Conclusion: It was found that negative correlation existed between deep acting and job satisfaction in nursing. There was no relationship between the other dimensions of both scales.

Key Words: Nursing, Emotional Labor, Job Satisfaction

3. GİRİŞ

Günümüzde hizmet sektörünün öneminin artması bu alanda daha rekabetçi bir iş ortamının doğmasına neden olmaktadır (Akçay ve Çoruk 2012). Kurumlar bu rekabetçi ortama ayak uydurabilmek için yüksek performans sergilemek durumundadır. Kurumların yüksek performansa ulaşmasında ekonomik yönden motivasyonu artırıcı faktörler gibi sosyal yönden motivasyonu artırıcı faktörlerin de önemi büyüktür (Beğenirbaş ve Çalışkan 2014).

İnsanın diğer canlılardan ayrıldığı noktalardan biri olan duyguların varlığı çalışma yaşamında uzun süre göz ardı edilmiştir (Çoruk 2014). Oysa insan duyguları ve davranışları ile örgütlere değer kazandırır (Beğenirbaş ve Çalışkan 2014). Bu kadar önemli olan duygular uzun yıllar işlevselliği olmayan, mantık dışı, gerçeklikten uzak ve hatta işe tehdit olarak değerlendirilmiştir. Duyguların göz ardı edilmesinin bir diğer nedeni de çalışılması ve ölçülmesi zor bir konu olmasıdır (Gosserand 2003).

İnsan davranışını oluşturan öğelerden biri olan duygular birçok farklı çeşidi ile hem sosyal hayatta hem de iş hayatında yaşanmaktadır. Bireyin duygulardan kendini tamamen uzaklaştırması mümkün değildir ama duygularını yönetme becerisi kazanıp bu beceriyi ilerleterek duygularını amaçlarına hizmet etme doğrultusunda bir araç olarak kullanması mümkündür. Örgütlerde ki davranışların anlaşılmasında duygu önemli bir dinamiktir ve duygusal yaşam olduğu çevre ile ilişkilidir. Örgütsel davranışların anlaşılmasında duygular işlevseldir (Akçay ve Çoruk 2012).

İş görenlerin işi ve iş yeri ile duygusal bağ kurması ve duygusal doyum sağlamasında, duyguların iş yaşamında tanınması, davranış üzerindeki etkileri, duyguların ifade ediliş şekilleri ve duygu yönetimi konularının önemini iyi kavranması bir gerekliliktir (Töremen ve Çankaya 2008). Çünkü müşteriler tarafından algılanan hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti çalışanların bireysel performanslarıyla ilişkilidir (Beğenirbaş ve Çalışkan 2014).

Hem sağlık çalışanlarının hem de hastaların şimdiki ve geçmişten getirdikleri duyguları vardır. Duygular, bireyin bilişsel süreçlerini etkilediği gibi bireyin davranışları üzerinde de etkiye sahiptir. Hastaların kaliteli bir bakıma gereksinimlerinin yanında şefkate, cesaretlendirilmeye ve bu süreçte yalnızlık

hissinden kurtarılarak desteklenmeye de gereksinimleri vardır. Hasta açısından verilen tıbbi hizmet, beklenmedik durumları ve belirsizlikleri içerisinde barındırır. Teknik anlamda kaliteli hizmet sunulsa bile, bu belirsizlikler içinde hastaların duygusal yönleri ihmal edildiğinde tedaviyi yetersiz algıladıkları durumlara rastlanmaktadır (Atilla Gök 2015). Hizmet sektöründe, tarım ve sanayi sektöründe olduğu gibi önemli olan sadece işin yapılması değildir. İçinde çalışanın davranışlarını, müşteriye karşı olan nezaketini barındıran işin nasıl yapıldığına odaklanan süreç çok daha önemlidir (Çelik ve Turunç 2011).

Hochschild “The Managed Heart” isimli kitabının başında Amerika’da katıldığı bir eğitimdeki gözlemlerinden bahsetmektedir. Bu bir hava yolu şirketinin uçuş görevlilerine verdiği eğitimidir. Eğitici olan pilot, uçuş görevlilerinden her zaman gülümsemelerini istemektedir ve gülümsemelerinin en büyük hazineleri olduğunu tembihlemektedir. Personelin yüzündeki gülümsemenin yolculara uçağın kaza yapmayacağını, kalkışın ve inişin zamanında olacağını teminatını yansıttığını ifade etmektedir. Verilen bu eğitimler sırasında uçuş görevlilerinden birinin not defterine “gülümsemek önemli, gülümsemeyi unutma” şeklinde not aldığını görmüştür. Oysa gülümsemek her zaman çok kolay olmamaktadır. Hochschild uçuş görevlilerinin gülümsemeye çalışırken ki emeklerinin, fabrikada çalışan bir işçinin harcadığı fiziksel emekten ya da proje oluşturan bir mühendisin harcadığı zihinsel emekten farklı olduğunu savunmuştur. Zihin ve duyguların koordine edildiği bu emek türü Hochschild tarafından “duygusal emek” olarak kavramsallaştırmıştır (Hochschild 1983).

Duygu araştırmalarının bir alanı olan duygusal emek ya da işteki rollerin bir parçası olarak duyguların yönetimi son yıllarda daha fazla ilgi çekmeye başlayan bir alan olmuştur (Diefendorff ve Gosserand 2003). Duygusal emeğin literatürde tanımlanması ve ilgi kazanması ile üzerine birçok araştırmanın yapıldığı görülmektedir (Ashforth ve Humphrey 1993; Morris ve Feldman 1996; Grandey 2000).

İş ve mesleki faaliyetlerin insan yaşamındaki yeri büyüktür (Izgar 2012). Kişilerin işlerinde başarılı, mutlu ve verimli olmalarının gerekliliklerinden biri de iş

doyumudur. İş doyumunu çalışanların beklentileri doğrultusunda fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanma seviyesini tanımlamaktadır (Durmuş ve Günay 2007).

Sağlık hizmetleri çeşitli meslek üyelerinin farklı basamak ve birimlerde çalıştığı emeği yüksek bir hizmet sektörüdür (Piyal ve ark. 2000). Her meslek için önemli olan iş doyumunu kavramı, sağlık ekibinin ayrılmaz bir parçası olan hemşirelik için de önemlidir. Çalışma saatlerinin sürekli değişkenlik göstermesi, düşük ücret, yetersiz mesleki saygınlık vb. faktörler hemşirelikte iş doyumunu düşürebilmektedir. İş doyumunun azalması ise birçok problemi beraberinde getirmektedir (Durmuş ve Günay 2007). İş doyumunu örgütler için işlerin yolunda gidip gitmediğinin göstergelerindedir ve bireyin duygularının bir belirtisidir (Örücü ve ark. 2006). Kurumlar açısından işle ilgili pek çok önemli davranışı etkilemesi ve bireyin verimliliği üzerindeki etkileri göz önüne alındığında iş doyumunu etkileyen faktörlerin incelenmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle iş doyumunun ölçülmesi örgütlerini hedeflerine ulaştırmak isteyen yöneticilerin odak noktalarındandır (Izgar 2012).

Çalışma yaşamında duyguların kontrolü, yönetimi, denetimi ve iş doyumunu kurumları başarıya götürmede önemli kilit noktalardandır. Meta haline gelen duygusal emeğin hemşirelikte ne gibi etkileri olduğu ve ne tür sonuçlara yol açtığı birçok yönden çeşitli değişkenlerle araştırılmıştır (Smith ve Gray 2001; McCreight 2005; Mikolajczak ve ark. 2007; Yang ve Chang 2008; Gray ve Smith 2009; Değirmenci 2010; Pisaniello ve ark 2012; Tunç ve ark. 2014; Öztürk ve ark. 2015a). Yapılan literatür taraması sonucunda yurt dışında hemşirelikte duygusal emek ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar vardır (Yang ve Chang 2008; Diefendorff ve ark. 2011; Chou ve ark. 2012; Pisaniello ve ark 2012; Wi ve Yi 2012; Talebpour ve ark. 2013; Cottingham ve ark. 2014). Ülkemizde ise konu ile ilgili yapılmış çalışmalara rastlanmamıştır.

Hemşirelik duygusal emeğin yoğun kullanıldığı meslekler arasında gösterilmektedir. Hemşirelikte duygusal emek davranışlarının belirlenmesinin, hemşirelerin iş doyumunun sağlanmasında ve sürdürülmesinde önemli bilgiler sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışmanın amacı, hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda araştırma soruları aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

- Hemşirelerin duygusal emek davranışları sosyo-demografik ve mesleki özelliklerine göre farklılaşmakta mıdır?
- Hemşirelerin iş doyum düzeyleri sosyo-demografik ve mesleki özelliklerine göre farklılaşmakta mıdır?
- Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasında ilişki var mıdır?



4. GENEL BİLGİLER

4.1. DUYGU KAVRAMI VE TEMEL ÖZELLİKLERİ

Kökü Latince “harekete geçme, oynatma” anlamlarındaki “movere” sözcüğüne dayanan duygu kavramı yıllar içinde kendine farklı tanımlar bulmuştur. Üzerinde hem fikir olunan bir tanımı ise yoktur. (Frijda 1988; Barutçugil 2004; Çakar ve Arbak 2004; Kervancı 2008; Feldman 2011). Genellikle his, etki, ruh hali gibi kelimelerle karıştırıldığı ve zaman zaman birbiri yerine kullanıldığı görülür. Duygunun tanımının doğru yapılabilmesi için bu kelimelerin ayrı ayrı tanımlamasının yapılması ve duygu ile aralarındaki farkın net olarak ortaya konması gerekmektedir (Baş 2015). Feldman’a göre duygu “davranışa etki eden hem fizyolojik hem de bilişsel faktörler”dir (Feldman 2011). Frijda’ya göre ise, özünde haz ve acının olduğu “birey için önem teşkil eden olaylara verilen yanıtlar”dır (Frijda 1988). Gerçek olan ve/veya hayali olan durumlarda meydana gelen büyük değişimler duyguları oluşturur (Ben-Ze’ev 2000).

Duygu kavramı üzerinde çalışmalar 1800’lü yılların sonlarıyla birlikte başlamış ve geçen bu zamanda farklı tanımlarının yapılmasının yanı sıra farklı sınıflandırmalar, gruplandırmalar yapılmış ve görüşler ortaya çıkmıştır (Seçer 2005). Neşe, korku, kızgınlık ve üzüntü en ilkel toplumlardan gelişmiş toplumlara kadar benzer tepkiler doğuran dört temel duygudur. Duygular üzerinde ileri sürülen görüşler genellikle şu üç kategoriye ayrılır; biyolojik, intra-psişik ve sosyal/davranışsal görüşler (Barutçugil 2004).

İhtiyaç ve güdülerle güçlü ilişkisi olan duygular bu etkileşim sonucu ortaya çıkar. Duygular rahatça yaşanabildiği gibi kimi zaman ise baskılanmaya maruz kalırlar. Bu baskılanmanın uzun süreli olması duyguların farklılaşarak tekrar karşımıza çıkmasına neden olabilir. Kişi ve toplum için sağlıklı olan, duyguların toplumsal değerlerle örtüşecek şekilde yaşanmasıdır. Duygular bütün insanlarda aynı olsa da, inançlar, düşünceler, değerler, zevkler gibi duyguların ifade edilme şekli bireyden bireye çeşitlilik gösterir. Bireyler arası iletişimin güçlü ve sağlıklı olmasında duyguların açık ve net şekilde ifade edilmesi önemlidir (Adıgüzel 2012).

Duygunun tanımı zorken, bazı duyguları belli formlar çerçevesinde açık ve net bir şekilde tanımlamak mümkündür. Tüm insanoğlu için birbirinden çok farklı tepkiler oluşturan üzüntü, kızgınlık, neşe, korku, sevgi, nefret, kaygı, keder, kuşku, öfke, mutluluk, utangaçlık bu duygulara örnektir (Frijda 1988).

Duyguların biyolojik, psikolojik ve sosyal yönleri vardır. Merkezi ve çevresel sinir sisteminde psikolojik yanıtlara yol açmaları biyolojik yönlerinin varlığını yansıtır. Ruhsal süreçler, davranışlar ve tepkiler üzerine olan etkisi psikolojik yönünü oluştururken, sosyal faktörlerle olan ilişkisi de sosyal yönünü oluşturur (Baş 2015).

Duygular bireyde hareket oluşumunda ve davranışların şekillenmesinde işlevseldir. Farklı kuramlarda farklı tanımlara ve sınıflandırmaya sahip duyguların bazı ortak özellikleri vardır. Bu özellikler aşağıdaki gibidir (Akçay ve Çoruk 2012);

1. *Duygu dünyası önceden tespit edilemez. Duygular kendiliğinden, irade dışında gelişir.*
2. *Herhangi bir duyguya kapıldığı zaman aynı anda heyecan da hissedilir.*
3. *Duygular bazen hoş olabilir, bazen de hoş olmayabilir.*
4. *Duygular kendini beden diliyle ve yüz hareketleriyle (jest ve mimiklerle) dışa yansıtır. Arzuları, amaçları ve hareketleri etkiler.*

Bir duyguyu meydana getiren olayların büyüklüğü ve birey için arz ettiği önem derecesi duygunun yaşanma yoğunluğunu etkiler. Birey için önemli olaylar yoğun duygular yaşamasına neden olurken önemin azalmasıyla bu duygu yoğunluğunda da azalma, yüzeyselleşme görülür. Sinema ya da televizyonda duyguların yansımaları olan yüz ifadelerinin, değişik dili konuşan, değişik kültür ve gelişmişliğe sahip olan toplumlarca da anlaşılabilmesi duyguların evrenselliğine kanıt olarak öne sürülmüştür (Soran 2011).

4.2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygusal emek, örgütün belirlediği davranış kuralları doğrultusunda ücretin karşılığı olarak çalışanların duygusal tepkilerini, davranışlarını oluştururken harcadıkları çaba olarak tanımlanabilir (Hochschild 1983). İş görenlerin bu etkileşim sürecindeki ses tonu ve davranışlarına yansıyan her çeşit çabası da duygusal emek dâhilindedir (Beğenirbaş ve Meydan 2012). Bireyler günlük hayatta duygularını olduğu gibi yansıtmak yerine, toplumsal normlar çerçevesinde değiştirerek uygun

tepkiler vermeyi tercih ederler ve duygularını işlerinin bir parçası olarak ücret karşılığında kontrol altında tutarlar (Köksel 2009).

Duygusal emek kavramı, duygusal içeriği olan herhangi bir iş yerine kullanılmamalıdır. Çünkü duygusal emek, bireyin kendisinin ve çevresinin duygularını stratejik olarak düzenlemesidir ve bu anlamda kullanılmalıdır (Hunter ve Smith 2007).

Örgütler müşterilerine daha iyi hizmet sunmak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için çalışanlarından yansıttıkları duygularını uygun bir şekilde büründürmelerini ister. Örgütler bu şekillendirmenin kendilerinin belirlediği duygusal davranış kuralları çerçevesinde olmasını bekler (Öz 2007). Örgüt yönetimi tarafından belirlenen çalışanların sergileyeceği duygusal davranış kuralları bazen yazılı kurallar arasında bulunabileceği gibi bazen de resmi olmayan beklentiler olarak örgüt kültürüne yerleşmiş olarak bulunur (Savaş 2012). Çalışanların örgütle ilişkilerini etkilediği fark edilen ve birçok çalışmada incelenen duygusal davranış kuralları duygusal emeği gerekli kılan faktörler arasında önemli bir yere sahiptir (Öz 2007).

Duygular ve davranışlardaki değişim, kontrol, yönetim süreci olarak karşımıza çıkan duygusal emeğin hem örgütler üzerinde hem de çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz sonuçları söz konusudur. Ancak literatürde duygusal emeğin sonuçları konusunda fikir birliği sağlanamamıştır. Duygusal emeğin sonuçlarına yönelik sık araştırılmış iki konu tükenmişlik ve iş doyumudur. Örneğin bazı araştırmalarda duygusal emeğin iş doyumunu azalttığı, bazı araştırmalarda iş doyumunu arttırdığı görülmektedir. Kurumlar günümüzde sadece ürün ve faaliyetleri ile rekabet etmemektedirler. Aynı zamanda duygusal davranış kuralları ile de rekabet ederler. Çünkü bu kurallar, fark oluşturarak avantaj sağlama, müşterileri daha çok kendine çekme gibi örgütler için kıymetli fırsatları yakalama imkânı sunar. Ama bu kurallar müşteriye samimi gelmez ise kurumlar için istenmeyen durumlar oluşabilir (Eroğlu 2010).

Duygusal davranış kuralları sosyal yapının karakteristik özellikleri ile mesleki ve kurumsal kültür çerçevesinde şekillenir. Örneğin, satış temsilcilerinden müşterilere karşı daha anlayışlı ve nazik olmaları istenebilirken, kurum tarafından tahsildarlardan daha uzak daha soğuk bir duruş sergilemeleri istenmektedir (Savaş 2012). Aynı şekilde

toplumlar arası kültürel farklılıklardan kaynaklanan bazı değişiklikler görülebilir. Bir kültürde yakın ve samimi bulunan bir davranış diğer bir kültürde hoş karşılanmayan bir davranış olarak kabul görebilir (Güngör 2009). McDonald's firması Moskova'da açtığı şubesinde müşteri ile iletişimde çalışanlarından gülümsemelerini istemiştir. Alışlagelmiş klasik batı kültüründe çalışanın müşteriye gülümsemesi önemli yer tutarken, kültürler arası farklılıklardan dolayı Moskova'da müşteriler bundan hoşlanmamış, kendileriyle alay edildiğini düşünmüşlerdir. Duygusal davranış kurallarının kültürel normlar çerçevesinde şekillenmesine dikkat etmek hem iş görenin yükünü azaltacak hem de müşteri memnuniyetinin yüksek tutulmasında kilit rol oynayacaktır (Köksel 2009).

Hizmet sektöründe duygusal emeğin önemi ve gerekliliği anlaşıldıkça, iş görenler için adeta bir zorunluluk haline gelmiştir. Yirminci yüzyılın sonlarından itibaren küreselleşme ile önemi daha da artan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmeti algılama biçimi ve memnuniyet dereceleri ile ilişkilidir (Öz 2007) ve iş görenlerin duygu gösterimi müşterilerin aldıkları hizmetten memnuniyet derecelerini etkileyen önemli faktörler arasındadır (Beğenirbaş ve Turgut 2014). Sağlık sektöründeki duygusal emeğin kilit rolü hasta ve hasta yakınlarında olumlu his oluşturma çabası olarak görülmektedir (Çaldağ 2010). Özellikle hizmet tabanlı ve temelinde yardımın amaçlandığı kurum ve kuruluşlarda çalışan sağlık çalışanları, öğretmenler, uçuş görevlileri, sekreterler, otelcilik sektörü çalışanları sıklıkla duygusal emek sergilemektedirler (Beğenirbaş ve Meydan 2012; Kınır ve ark. 2015).

Duygusal emek sadece pozitif yönlü yaşanmamaktadır. Örgütün belirlediği davranış kuralları doğrultusunda ya da örgütsel sürecin gerekliliği olarak negatif yönlü duygusal emek de var olabilmektedir. Örnek olarak sorgu polisleri ve gardiyanlar ele alındığında, bu meslek üyeleri kimi zaman işleri gereği somurtkan bir yüz ifadesi takınabilir, daha mesafeli hatta daha kaba davranabilirler. Olumsuz duyguların takınılması ve şekillendirilmesi de duygusal emeğin dâhilindedir (Kurt 2013).

Duygusal emek kategorisini sadece hizmet sektöründe değil, imalat sanayinde de irdelemek anlamlı olabilir. Çünkü günümüzde imalat sanayinde de işverenler, işçilerden duygusal emek ve/veya empati katarak ekip dayanışması içinde

çalışmalarını ve “duygusal zeka yönetimi”ni daha çok talep etmektedirler (Özkaplan 2009).

Duygusal emekle ilgili literatür incelendiğinde dört temel yaklaşımın varlığı görülmektedir (Değirmenci 2010; Eroğlu 2010). Bu yaklaşımlarda duygusal emeğin farklı tanımları yapılmış, farklı boyutları ile ele alınmış, nedeni, önemi, gerekliliği, etkileyen etmenleri, sonuçları üzerinde durulmuştur (Değirmenci 2010). Aşağıda bu dört temel yaklaşım açıklanacaktır.

4.2.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

4.2.1.1. Hochschild yaklaşımı (1983)

Duygusal emek kavramına ilk kez bir sosyolog olan Arlie Russel Hochschild “The Managed Heart” adlı kitabında değinmiştir. Hochschild tarafından duygusal emek, “alenen gözlemlenebilen yüzsel ve bedensel hareketlerin meydana getirilmesi için duyguların yönetimi” olarak tanımlanmıştır. Hochschild, duygusal emek için alınan ücretin karşılığı olarak sergilenir ve bu nedenle ticari bir değişim değeri vardır demektedir. Hochschild duygusal emeği yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olmak üzere iki boyutta ele almıştır (Hochschild 1983).

Yüzeysel davranış; hissedilen duygu aynı kalırken dışa yansımaları olan davranışlar kontrol altında tutulur, verilen tepkiler ayarlanır. İnsanlar gerçek duygularını değiştirme, saklama ve hissetmediği duyguları hissediyor gibi görünme kapasiteleri sayesinde bu davranışı sergileyebilir (Hochschild 1983). Bu davranış türünde duygu ile duygunun yansımaları olan davranış uyumlu değildir. Örneğin uçuş görevlilerinin kendileri ile tartışan, kaba konuşan ve kaba davranan bir yolcuyla diyaloglarında bile gülümseyerek iletişimi devam ettirmeleri yüzeysel davranışa ve rol yapmaya bir örnektir (Özkan 2011). Çalışan gerçek duygularının farkındadır ama müşterilerini ne hissettiği konusunda bir aktör gibi yanıldır. Hochschild diplomatlar ve aktörlerin yüzeysel davranış sergileme konusunda en başarılı meslek grupları olduğunu,-bebeklerin ise yüzeysel davranıştan uzak olduğunu belirtmiştir (Hochschild 1983). Özellikle yüzeysel davranışta görülen bu duygu ile sergilenen davranış arasındaki farktan dolayı bireylerin duygusal çelişki yaşayacağı ve bunun da bireyi ve örgütü olumsuz şekilde etkileyeceği öngörülmektedir (Akbiyık 2013). Çalışanın memnun olmaması ve zorlu müşterilerle iletişimde bile gülümsemeye devam etmek

durumunda kalması sebebi ile Hochschild duygusal emeği tükenmişlik ve iş stresi ile ilişkilendirmiştir (Grandey 2000).

Derinlemesine davranış; birey gerçekte var olan hisleri ile davranışlarını birbiriyle örtüşecek şekilde sokmaya çalışır. Böylelikle yaşanan duygular ile sergilenen davranış arasındaki fark azalır (Köksel 2009). Yüzeysel davranışta odak nokta dışa yansıtılan davranışlar, derinlemesine davranışta odak nokta bireyin içsel duygularıdır (Ashforth ve Humphrey 1993). Bu nedenle iyi niyetle taklit etme olarak nitelendirilebilir. Zorlu bir müşteriye karşı empati ile yaklaşmak her çalışan için kolay değildir. Özellikle işinin gerektirdiği rolleri özümseyememiş ve duygularını yönetmeyi bilmeyen çalışanlar için bu iyi niyetli yaklaşım her zaman mümkün olmamaktadır (Grandey 2003).

Kadın işi ile ilişkilendirildiği için geçmişte hak ettiği değer verilmeyen ve göz ardı edilen duygusal emekten (Smith ve Gray 2001) günümüz çalışma hayatında sıkça bahsedilmesinin özünde iş görenlerin harcadıkları çabanın içinde duyguların büyük bir yere sahip olmasıdır. Performans değerlendirmede ve başarı analizlerinde iş görenlerin bu duygusal süreçlerdeki gayreti ve başarısı etkili olmaktadır. Duyguların çalışma hayatındaki önemi onlara ticari değer kazandırmış, onları birer ticaret malı haline getirmiştir (Çaldağ 2010).

Hochschild duygusal emek talep eden mesleklerin ortak üç karakteristik özelliğinin bulunduğu değinmiştir. Bu özelliklerden ilki müşterilerle yüz yüze ya da ses sese yani telefonda ya da diğer iletişim araçlarıyla iletişim, etkileşimde bulunulmasıdır. İkincisi, müşterilerin duygularında bir değişim ya da yeni bir duygu oluşturma gerekliliğidir. Örneğin bu duygu değişimi ya da oluşumu bir turist için verilen hizmetten memnun kalması iken, bir zanlının gizlediği gerçekleri itiraf etmesinin gerekli olduğu durumlarda da korkutma yönünde olmaktadır. Üçüncüsü, işverenin çalışanlarının duygusal etkinlikleri üzerinde kontrol sahibi olmasıdır (Hochschild 1983).

4.2.1.2. Ashforth ve Humphrey yaklaşımı (1993)

Ashforth ve Humphrey duygusal emeği “müşteriye hizmet sürecinde çalışanların kendilerinden beklenen duyguları yansıtması” olarak tanımlamışlardır (Ashforth ve Humphrey 1993).

Ashforth ve Humphrey duygulardan çok doğrudan davranışın kendisine yoğunlaşmışlardır. Ashforth ve Humphrey'e göre, dışarıdan gözlemlenebilen ve müşteri için önem arz eden kısım iş görenlerin davranışlarıdır. Özellikle çalışanların duygularını yansıtma ve davranış şekillerinin müşterilerin hizmetten memnuniyet derecesi üzerinde etkisinin büyük olduğu mesleklerde duygusal emek kavramı daha da önem kazanmaktadır (Çaldağ 2010).

“Grup üyeliğini, süreçlerini ve gruplar arası ilişkileri inceleyen bir teorem” olan sosyal kimlik teoremini (Demirtaş 2003) Ashforth ve Humphrey duygusal emeğe uyarlayarak farklı bir bakış açısı oluşturmuşlardır. Bu teoriye göre bireyler kendilerini ve diğer insanları bir grubun üyesi olarak algılayarak bir gruba dâhil olma eğilimindedir. Zamanla da o grubun özelliklerini, davranış kurallarını benimsemeye başlar. Böylelikle duygusal emeğin zarar verici sonuçları azalır. Yazarlara göre duygusal davranış kuralları müşteri ilişkilerini güçlendirir ve oluşabilecek aksaklıkları öngörme noktasında çalışanları geliştirir. Bu gelişme, çalışanın işin gereklerini karşılayabilme hissini arttıracığı için çalışanın kendine olan güvenini de artırır (Köksel 2009). Bunun gibi olumlu yönlerinin yanında, hissedilen duygu ile sergilenen davranışın farklı olmasının bireyde duygusal çelişki yaşatacağına ve kendilerini sahtekâr, ikiyüzlü hissetme gibi hem birey için hem de örgüt için bir takım olumsuz sonuçlar doğuracağını da beyan etmişlerdir (Öz 2007; Köksel 2009).

Hochschild duygusal emeği yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak iki boyutta incelerken Ashforth ve Humphrey bunun yanında bir diğer boyuttan, samimi davranıştan söz etmiştir. Ashforth ve Humphrey'e göre, çalışan tarafından sıklıkla sergilenen davranış zamanla bir alışkanlık haline gelebilir ve davranışın sergilenmesi eskisine nazaran daha az çabayla ya da hiç çaba sarf etmeden gerçekleşebilir (Öz 2007). Kimi zaman örgütün beklentisi olan duygular aslında çalışanın doğal duyguları da olabilir. Yaralı bir çocuğu gören hemşirenin iç dünyasında çocuğa karşı sempati oluşurken, duygusal anlamda ekstra bir çaba harcamasından ya da rol yapıyor olmasından bahsedilemez denmektedir (Ashforth ve Humphrey 1993). Böylelikle duygusal emek çaba gerektiren yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın yanında, daha az çaba gerektiren ya da çaba gerektirmeyen davranışlar olan samimi davranışları da bünyesinde barındırmaktadır (Öz 2007).

Ashforth ve Humphrey ayrıca duygusal emeğin pozitif yönünün varlığına değinmişlerdir. Onlara göre duygusal davranış kuralları çalışana görevini yerine getirmesinde kolaylık sağlayacak ve çalışanın öz yeterliliği arttıracak, çalışanın kendini daha kolay ifade etmesini sağlayacaktır (Ashforth ve Humphrey 1993).

Hizmet yönetimi literatürüne göre duygusal emeğin hizmet sunumuyla neden ilişkili olduğu konusunda, duygusal emeğin önemini vurgulayan, gerekliliğini ortaya koyan nedenler vardır. Bunlardan ilki, müşteriyle birebir etkileşimde bulunan çalışanların müşteriye karşı örgütü temsil etmesidir. İkincisi, hizmetin genellikle çalışan ile müşterinin yüz yüze iletişimini kapsamasıdır. Üçüncüsü çalışan ile müşteri arasında sabit olmayan, dinamik bir yapı olmasıdır. Dördüncüsü ise, verilen hizmet genellikle somut olmadığı için sunulan hizmetin başarı ve kalitesinin ölçülmesinin zor olmasıdır (Değirmenci 2010).

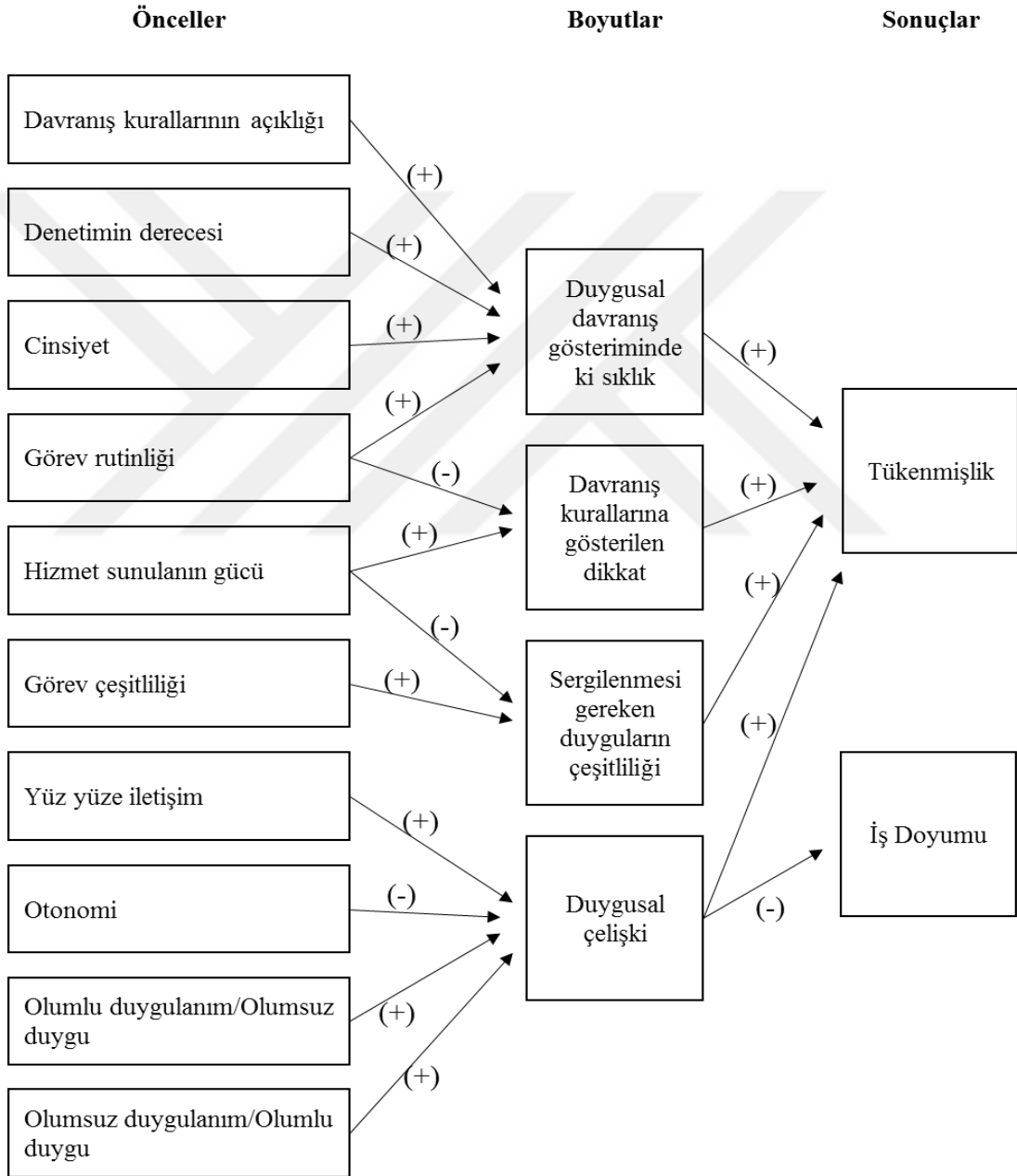
4.2.1.3. Morris ve Feldman yaklaşımı (1996)

Duygusal emek konusunda geliştirilen üçüncü yaklaşım; Morris ve Feldman (1996) tarafından oluşturulmuş ve duygusal emek “örgütün talep ettiği duyguları sergilemek için oluşturulan çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlanmıştır (Morris ve Feldman 1996).

Çalışanların davranışlarını kontroldeki zamanla gözlenen artışın temelinde hizmet sektöründeki gelişim yer almaktadır. Bu gelişim örgütler arasındaki rekabetçi ortamı daha da arttırmıştır. Çünkü müşterilere göre hizmetin kalitesi ile çalışanların davranışları arasında büyük bir bağ vardır (Çaldağ 2010).

Morris ve Feldman, Ashforth ve Humphrey’in aksine, çalışanın örgüt için sergilediği her davranışında çaba harcayacağından bahsetmektedirler (Öz 2007). Bu bireyin sergilemesi gereken davranışla yaşadığı duygu arasında fark olmasa ya da az fark olsa bile çaba sarf ettiği anlamını taşımaktadır (Akbiyık 2013). Diğer bir ifadeyle hissedilen duygu ile örgütün beklediği davranış arasındaki uyum, çalışanın çaba sarf etmeyeceği anlamına gelmez. Elbette bu uyumun, duygusal çelişkinin daha fazla olduğu durumlara göre sarf edilen çabayı azaltacağı ise açık bir olgudur (Morris ve Feldman 1996).

Morris ve Feldman, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, samimi davranış gibi davranış şekillerine odaklanmaktan ziyade, duygusal emeğin farklı dört boyutuna odaklanmışlar ve “duyguların gösterilişindeki sıklık, belirlenen davranış kurallarına gösterilen dikkat, yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişki” olarak kavramsallaştırmışlardır. Mevcut koşulların duyguları farklılaştırabileceğini ve bunun da sergilenen duygusal emek düzeyinde etkili olacağını iddia etmişlerdir (Öz 2007).



Şekil 1. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli

Kaynak: Morris JA, Feldman DC. The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management*. 1996; 21(4): 986-1010.

Modelde önceller, boyutlar ve sonuçlar arasındaki ilişkinin yönü görülmektedir. Arasında doğru orantı olan değişkenler (+) ile belirtilmişken, arasında ters orantı olan değişkenler (-) ile belirtilmiştir (Morris ve Feldman 1996).

Duygusal emeğin en çok incelenen bileşenlerinden biri sıklıktır ve birçok araştırma hizmet çalışanları ile müşterilerin ne sıklıkla etkileşimde bulunduğu odaklanmıştır. Duygusal davranış gösterimdeki sıklık açıkça duygusal emeğin göstergelerindedir ama sadece bu boyutta yaklaşmak duygusal emek algısını kavramada eksik kalır. Çünkü sıklık tek başına sergilenen davranışın oluşması sürecindeki planlama seviyesini, kontrolü ve diğer aşamaları kapsamaz (Morris ve Feldman 1996). Duygusal davranış gösterimindeki sıklık; çalışanların müşterilerle iletişim kurma, etkileşimde bulunma sıklığıdır (Öz 2007). Müşteriyle daha fazla iletişim içinde bulunan örgütlerde o oranda duygusal davranış kuralları önem kazanacak ve duygusal emeğin hizmet kalitesindeki yeri yine benzer şekilde artacaktır. Duygusal davranış gösterimindeki sıklık, öncelleri olan davranış kurallarının açıklığı, denetimin derecesi ve görev rutinliği ile doğru orantıya sahiptir. Denetleme seviyesi arttıkça çalışanların duygusal emekten kaçma ihtimalleri azalacaktır (Köksel 2009). Cinsiyet öncelinde ise cinsiyetler arasında duygusal emek sarf etme düzeylerinin eşit olmayacağı (Eroğlu 2010), kadınların erkeklere oranla daha fazla duygusal emek sergileyeceği öne sürülmüştür (Köksel 2009). Hochschild de kadınlardan duygu yöneticileri olarak bahsetmiştir (Hochschild 1983).

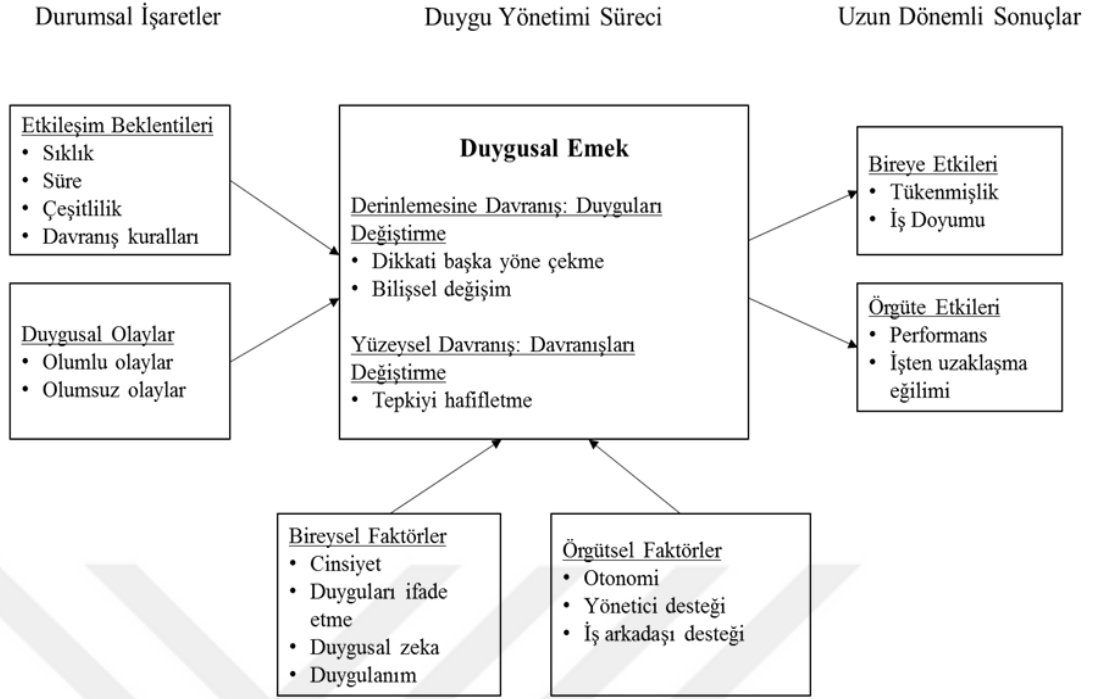
Gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutu duygu gösteriminin süresi ve yoğunluğu olmak üzere iki kategoriden oluşur. Bu boyut, çalışandan işi için daha titiz bir tutum beklendiğinde çalışanın hem fiziksel hemde psikolojik olarak daha fazla gayret sarf etmesi gerekeceğini açıklar. Duygu gösteriminin süresi uzadıkça çalışanların daha fazla çaba sarf etmesi gerekecek ve kişisel duygularını gizlemeleri de zorlaşacaktır. Dolayısı ile bu daha fazla duygusal emek anlamına gelmektedir. Benzer şekilde gösterilmesi gereken duyguların yoğunluğundaki artış, çalışanların daha fazla gayret etmesini gerektirecek ve duygusal emek yükünü artıracaktır (Öz 2007). Sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği ile duygusal emek arasında doğru

orantı vardır. Sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği arttıkça duygusal emek ihtiyacı da artmaktadır (Morris ve Feldman 1996).

Duygusal çelişki bireyin gerçekte hissettiği duygu ile örgüt tarafından ondan beklenen davranış arasında fark olduğunda yaşanan durumdur. Bu fark arttığında daha fazla duygusal çelişki yaşanacak ve daha fazla duygusal emek harcanacaktır. Daha çok yüz yüze iletişimi gerekli kılan işlerde duygusal çelişki yaşama ihtimalinin artacağı öne sürülmüştür (Köksel 2009). Çünkü sözel ifadelerin ve yüz hareketlerinin düzenlenmesi için daha kontrollü olunması gerekecektir (Kaya 2014). Otonomi, çalışanın özgürlüğü, bağımsızlığı ve işini yaparken sahip olduğu karar yetkisi anlamını taşımaktadır (Hackman ve Oldham 1975). Davranış kuralları ile gerçekte var olan duygular arasındaki farkın büyük olduğu zamanlarda otonominin fazlalığı bireye bu kuralları esnetebilme ya da kurallar dışına çıkma şansı tanır (Kaya 2014). Aynı şekilde yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış şekilleri arasında daha özgürce hareket edebilmesini sağlar. Kurallar esnek olmayan sınırlarla çevrelendiğinde, duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını arttırıcı etki gösterir (Yakar 2015).

4.2.1.4. Grandey yaklaşımı (2000)

Grandey çalışmasında Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman'ın duygusal emek modellerini incelemiş ve karşılaştırmıştır. Diğer yaklaşımların bakış açılarında katıldığı ve katılmadığı noktaları vurgulamıştır. Araştırmacıların üzerinde hem fikir oldukları kapsayıcı bir çerçeveye sahip duygusal emek tanımının olmadığına dikkat çekmiştir. Grandey önceki modelleri yeniden gözden geçirerek ve birbiri ile karşılaştırarak duygusal emeği “duyguların ve davranışların örgütün amaçları için düzenlendiği süreç” olarak tanımlamıştır. Grandey duygusal emek mekanizmasını anlamak için duygu ayarı teorisini duygusal emeğe entegre etmiştir (Grandey 2000). Ona göre bir süreç olarak görülmesi gereken duygusal emeğin bireysel ve örgütsel sonuçlarını olumlu hale getirmek için süreçteki her adımın detaylı incelenmesi gerekir (Öz 2007). Şekil 2’de görülen model bireysel farklılıkları ve örgütsel faktörleri de içermektedir (Grandey 2000).



Şekil 2. Grandey'in Duygusal Emek Modeli

Kaynak: Grandey AA. Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. Journal of Occupational Health Psychology. 2000; 5 (1): 95-110.

Grandey'in duygusal emeğe katkılarından ilki, derinlemesine davranış ile yüzeysel davranışı ayrı ayrı incelemesi olmuştur. Bu birbirinden ayrı inceleme ile duygusal emeğin sonuçlarının yalnız olumsuz olmadığı, olumlu sonuçlarının da olabileceği fikrini desteklemiştir (Eroğlu 2010). Örneğin derinlemesine davranışta, beklenen davranışı etkili şekilde sergileyen çalışanda iş doyumunu olumlu etkileyecek bireysel başarı hissi oluşabileceğidir (Gosserand 2003). İkinci katkısı, psikoloji alanında bir süreç olan duygu düzenlemesini duygusal emeğe dâhil etmesidir (Eroğlu 2010). Önceki yaklaşımların bir bileşimi niteliği taşıyan ve duygu düzenlemesi kavramının dâhil edildiği bu modele göre iş gören uygun davranışları sergilemek için duygularını düzenler (Oral ve Köse 2011).

Grandey, örgüt ortamını duygusal emeğin sonuçlarına olumlu-olumsuz yönde etki eden önemli bir faktör olarak ele almıştır. Ona göre destekleyici bir örgüt ortamı duygusal emeğin olumsuz bireysel ve örgütsel sonuçlarını azaltacaktır (Öz 2007). Grandey'e göre yaşanan önemli olaylar bireyin duygu düzenlemesini zorlaştırıcı veya

kolaylaştırıcı etki gösterebilir. Bu olaylar bireyin özel yaşamına ya da iş yaşamına ait olabilir. Örneğin; yakınının ölüm haberini almak gibi üzücü bir olaydan sonra çalışanın işi için duygu düzenlemesi yapması zorlaşacaktır. Sevindirici durumlar da benzer şekilde duygu düzenlemesi sürecini kolaylaştıracaktır (Köksel 2009).

Duygusal emeğin sonuçları bireyde tükenmişliğe ve iş doyumuna yansımaktadır. Stresin bir sonucu olan tükenmişlik, çalışanlar müşterilerle aşırı duygusal etkileşimde bulunduğu ortaya çıkabilir ve bitkinlik, duyarsızlaşma, birey başarısında azalma gibi belirtilere sahiptir (Grandey 2000).

4.3. HEMŞİRELİKTE DUYGUSAL EMEK

Yeryüzünün en ayrıcalıklı varlığı insan, olumsuz gelişmelere duyarlılığı ile hastalığında olduğu gibi sağlığında da özenle yaklaşımı hak etmektedir. Dünya Sağlık Örgütü 1974'te sağlığı tam bir iyilik hali olarak tanımlarken bunu vurgulamıştır (Uyer ve Abaan 2000). Bireyler hastane dışında bu bütünü kendisi ve yakınlarının desteği ile sürdürürken, hastanede bu süreç sağlık ekibinin çalışmaları, gayretleri ile mümkün olabilmektedir (Tunç 2012).

Sağlık birçok yönü ile diğer hizmet alanlarından ayrılır. Örneğin eğlence ve iletişim hizmetleri birey için arzu uyandırırken, sağlık hizmetleri ürperti uyandırır ve bir istekten ziyade bir ihtiyaçtır. Tanılama, tedavi planı ve diğer prosedürlerdeki bir hata bireyin yaşamına, yaşam kalitesine büyük zarar verebilir ve işin doğası gereği sağlık müşterisi stres altındadır (Bendapudi ve ark. 2006).

Hemşireler işleriyle ilgili güçlü duygular yaşar ve bu duygularını mesleki uygulamalarını düzeltmek ve geliştirmek içinde kullanırlar (Henderson 2001). Hemşirelikte duygusal emeği anlamak hemşirelerin kendileri ve hastalarının duygularını nasıl yönettiklerinin ve hasta bakımının sıklıkla kaçınılmaz zorlu süreçleri ile nasıl baş ettiklerinin analizini gerektirir. Hemşirelik uygulamalarında duygusal emeğin üstünü örtmek yerine açığa çıkarmak hemşirelerin duygusal baskı ve stresle baş edebilmesine olanak tanır. (Gray ve Smith 2009).

Hizmet alanları farklılaştıkça duygusal emeğin kaynağı da farklılaşmaktadır. Hemşirelikte özellikle üzücü durumlar (ağrılı hastalar, terminal dönem hastalar) duygusal emek ihtiyacını arttırmaktadır (Hunter ve Smith 2007). Hemşirelerin

suçluluk, korku, gerginlik gibi duyguları yaşamalarına sebep olan hastanın canını yakan tıbbi girişimleri uygulama zorunluluğu da hemşirelere duygusal yük getirmekte ve duygusal emek gerektirmektedir (Tunç ve ark 2014). Bir diğer faktör hemşirelerden negatif davranışlardan kaçınmaları ve hastalarına bakımda merhametli, empati kurarak, samimi davranmaları beklenmesidir. Hastalarla sık ve yoğun etkileşim içinde bulunulması, hastaların ağrısı ve hasta yakınları ise bu süreci zorlaştırmaktadır (Golfenshtein ve Drach-Zahavy 2015).

Çaldağ'ın 2010 yılında yüksek lisans tezi kapsamında yürüttüğü duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçları etkileri adlı araştırması kapsamında örneklemini oluşturan 353 sağlık personelinden 160 adedi hemşirelerden oluşmaktadır. Araştırmada hasta ve yakınlarına gösterilen duygusal ifadelerin çeşitliliği, derinlemesine davranışla pozitif yönde ilişkili, yüzeysel davranışla ters yönde ilişkili bulunmuştur (Çaldağ 2010).

4.4. İŞ DOYUMU KAVRAMI

Çalışanın beden ve ruh sağlığını koruma ilkesi çağdaş bilimin temel amacıdır. Bu amaç, işyerinin fiziki yapısını, zararlı etkenlerin ortamdaki uzaklaştırılmasını, önlenmesini ve netice de çalışan için iş ortamının uygun hale getirilmesini hedefler (Şanlı ve Akbaş 2009).

İş, ücrete tabi olarak belirli bir zaman aralığında gerçekleşen mal ve hizmet üretme gayretidir. İş görenler çalışma hayatları boyunca birçok deneyim kazanırlar ve işlerine, iş ortamlarına, çalıştıkları örgüte karşı tutumları oluşur (Sevimli ve İşcan 2005). İşin tek boyutu insan hayatında ekonomik kazanç sağlama değildir. Bunun yanında, bireye toplumda saygınlık kazanabilmesi, belirli bir yer edinebilmesi ve rol üstlenebilmesine şans tanınması gibi boyutları da vardır (Aytekin ve Yılmaz Kurt 2014) ve yaşamın vazgeçilmez parçalarından biridir (Akşit Aşık 2010). Doyum kelimesi ise TDK tarafından “eldekinden hoşnut olma durumu, doyma işi, yetinme, kanma, kanaat” olarak tanımlanmıştır (<http://www.tdk.gov.tr>, Erişim tarihi: 24 Ağustos 2016).

Bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığını doğrudan etkilemesi gibi birçok yönüyle önemli olan iş doyumunu kavramı ilk kez 1920'lerde ortaya çıkmış ve önemi 1930-1940'lı yıllarda anlaşılmıştır. Çağdaş yönetim anlayışının önemli bileşenlerinden biri

olan iş doyumunu bir sosyal sorumluluk ve ahlaki gerekliliktir. Çalışmak insanlar için bir ihtiyaçtır ve çalışmak isteyen bir bireyin işine ayırdığı zaman hayatının önemli bir kısmını oluşturur. Bu nedenle yönetim ve yöneticiler ödüllendirici bir ortam kurmasalar da en azından sıkıntıların olmadığı bir ortam sunmak zorundadırlar (Sevimli ve İşcan 2005). Çünkü sadece bireyin değil, aynı zamanda toplumun daha sağlıklı, çalışkan ve üretken olması çalışanlar için doyumun yüksek tutulmasıyla ilişkilidir (Şanlı ve Akbaş 2009).

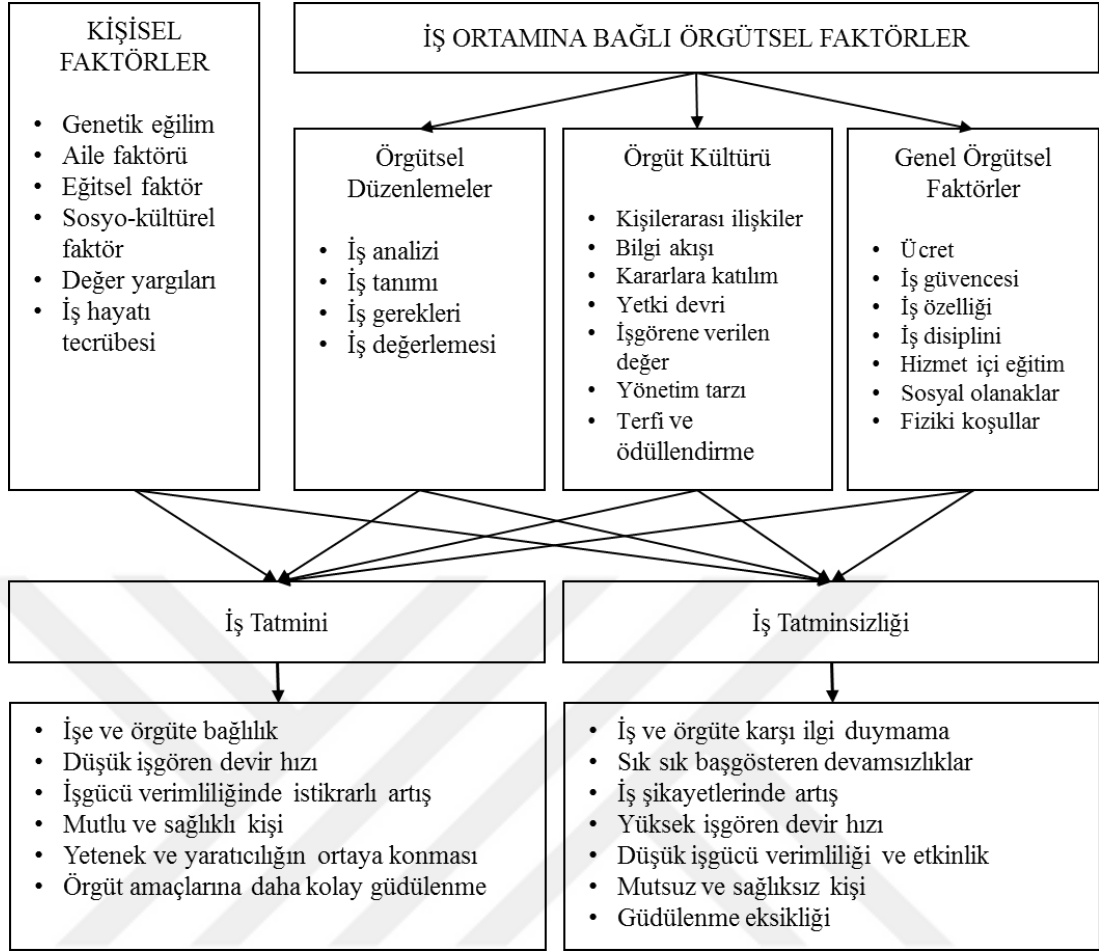
İş doyumunu, çalışan işini değerlendirdiğinde işine karşı olan memnuniyet derecesi ve pozitif duygusal durumu ifade eder (Lee ve ark. 2016). Örucü ve arkadaşlarının aktardığına göre Locke iş doyumunu “bireyin bir işten beklediği ile iş sonuçlandırıldığında elde ettiklerinin fonksiyonu” olarak tanımlamıştır (Örucü ve ark. 2006); Oshagbemi de iş doyumunu, “iş değerleri ve işten kazanılanların etkileşiminin sonucu oluşan duygusal bir cevap” olarak tanımlamıştır (Oshagbemi 2000). Spector’a göre basitçe iş doyumunu çalışanların işleri ve işlerinin farklı yönleri hakkında ne hissettiğidir (Spector 1997).

İşin özellikleri ile çalışanın beklenti ve isteklerinin kesişim noktasında oluşan iş doyumunu, bireyin işine, iş ortamına karşı düşünce ve tutumunu yansıtan önemli bir değişkendir (Akşit Aşık 2010). Dinamik yapısından dolayı yöneticiler iş doyumunu sağladıktan sonra bu olguyu göz ardı edemezler. Çalışanların iş doyumunu düzeyi hızlı değişiklikler gösterebilir. Hızlı bir şekilde elde edilip, aynı hızda hatta daha hızlı şekilde iş doyumsuzluğuna dönüşebilir (Akıncı 2002).

İş doyumunu, kamu ya da özel sektör fark etmeksizin, kurumsal verimliliğin artırılmasında önemli bir yer tutar. Bireyler sadece ekonomik amaçlarla çalışmazlar, ekonomik beklentileri dışında farklı beklentileri ve ihtiyaçlarını karşılamak için de çalışırlar (Aksu 2012). Örgütler, bir yandan hedefleri doğrultusunda ilerlerken diğer yandan da iş görenlerin gereksinimlerini göz önünde bulundurmaya ve onların örgüt dâhilinde olmaktan memnun olmalarını sağlamak yükümlülüğündedir (Yılmaz ve Altinkurt 2012). İş doyumunu iş görenlerin işiyle ilgili düşüncelerinin bir yansımasıdır (Yılmaz ve Altinkurt 2012) ve zihinsel bir süreç olmaktan ziyade duygusal bir süreçtir (Karcıoğlu ve ark. 2009). İş görenlerin davranışlarını öngörmede ve bazı noktalarda önlem alınabilmesinde iş doyumunu etkileyen faktörlerin bilinmesi gerekliliği

doğmaktadır. Kişisel farklar da göz önüne alındığında iş doyumunu sağlayacak ya da iş doyumsuzluğuna neden olabilecek birçok faktör söz konusudur (Yılmaz ve Altınkurt 2012).

Literatüre bakıldığında iş doyumunu etkileyen faktörlerin bireysel faktörler ve örgütsel faktörler alt başlıklarında gruplandırıldığı görülmektedir (Akıncı 2002; Akşit Aşık 2010; Akgündüz 2013). İş doyumunun oluşmasında etkisi çok ve önemi büyük olan bireysel faktörler, bireyin doğuştan gelen karakteristik özellikleri ve bireysel deneyimleri ile ilgilidir. Bunlar yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi durumlardır. İş doyumuna etki eden örgütsel faktörler açısından iş ve iş ortamına yönelik pek çok değişken vardır. Bu değişkenler işin çalışana gerekli kıldığı bilgi ve beceri düzeyinden, işin çalışana sağladığı sosyo-ekonomik faydalara kadar uzun bir listede sıralanabilir (Akşit Aşık 2010). İş doyumunu etkileyen faktörler bireyden bireye farklılık gösterdiği gibi iş doyumunun sonuçları da bireyden bireye farklılık göstermektedir. Akıncı, iş doyumuna etki eden faktörler ile iş doyumunun bireysel ve örgütsel sonuçlar açısından olumlu ve olumsuz etkilerini aşağıdaki gibi şematize etmiştir (Akıncı 2002).



Şekil 3. İş Tatmini İle İlgili Neden-Sonuç İlişkisi

Kaynak: Akıncı Z. Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi. 2002; 4: 1-25.

Bireyin istemiş olduğu işi yapması, ücretin beklentilerini karşılaması, işin ve iş koşullarının aradığı olanaklara erişme fırsatı veren ve gereksinimlerini karşılayan yönde olması şüphesiz bireye maddi ve manevi doyumunu ve huzuru beraberinde getirecektir. İstemiyor olduğu bir işi yapan, ücretin beklentilerinin altında olduğu, isteklerinin ihtiyaçlarının önemsenmediği ve karşılanmadığı bir ortamda çalışan birey ise maddi ve manevi doyumdan ve huzurdan uzak kalacaktır (Örücü ve ark. 2006).

Çalışma yaşamının kalitesini artırma, iş günü sayısını azaltma, iş zenginleştirme, iş genişletme, iş paylaşımı, rotasyon, esnek zaman uygulaması, eğitim gibi iş doyumunu arttırmaya yönelik yollar vardır. Örneğin yapılan işin içeriğinin daha çekici hale getirilmesi, iş günü sayısını azaltarak bireyin özel yaşantısına daha fazla zaman

ayırabilmesi iş doyumunu arttırmak için izlenebilecek yollardandır (Yazıcı Altuntaş 2014).

İş görenin işinden ve iş ortamından beklentilerinin karşılanma düzeyi azaldığında iş doyumsuzluğu/tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. Bu da örgütlere verimi, işe bağlılığı azaltıcı yönde, isteğe bağlı işgücü devir hızını arttırıcı yönde olumsuzluklar getirir (Akıncı 2002).

4.5. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ TEORİLER

İş doyumunun literatürde ilk sistematik incelemesi motivasyon teorileri ile olmuştur (Yüksel 2005). Motivasyon konusunda yöneticilerin yararlanabileceği birçok teori ve model geliştirilmiştir. Bu teoriler içsel süreçlere ağırlık veren kapsam teorileri ve dışsal faktörlere ağırlık veren süreç teorileri olarak iki ana grupta toplanabilir (Koçel 1999; Eren 2015).

Kapsam teorileri; bu teorilere göre yönetici personelini daha iyi yönetebilmek için, personelini davranışa ulaştıracak faktörleri iyi anlamalı ve kavramalıdır (Koçel 1999). Bu teoriler bireyi davranışa yönelten ve hareketi başlatan ya da davranış üzerinde hızlandırma, yavaşlatma, durdurma gibi etkileri olan bireysel etmenleri inceler (Ünaldı Türkkan ve ark. 2014). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, Herzberg'in Çift Faktör Teorisi, McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi ve Alderfer'in ERG Teorisi kapsam teorilerindedir (Koçel 1999; Kesici 2012; Ünaldı Türkkan ve ark. 2014; Eren 2015). Bu teorilerin literatürde klasik ya da geleneksel teoriler olarak kabul edilip içerik teorileri olarak da isimlendirildiği görülmektedir. Kapsam teorileri kişinin içinde bulunan ve kişiyi belirli doğrultuda davranışa yönlendiren faktörleri anlamının önemini vurgular (Koçel 1999). Diğer bir ifadeyle kapsam teorileri insanları harekete geçiren şeyin ne olduğuyla ilgilenir (İnankul 2015).

Süreç teorileri; gereksinimler motivasyonu sağlamada etkilidir ama motivasyonu anlama ve açıklamada tek başına yetersiz kalmaktadır demektedir (Ünaldı Türkkan ve ark. 2014). Süreç teorileri insanların çevrelerini algılama şekillerine ve sürekli olarak tepkilerinin nasıl olduğu konusuna yoğunlaşmaktadır. Bu teori insan davranışlarını etkileyen kavramları açıklarken, ödüllerin çalışan üzerinde ve iş yaşantısındaki yansımalarına dikkat çeker (Barutçugil 2004). Süreç teorilerinin

en bilinenleri; Davranış Şartlandırma Yaklaşımı, Beklenti Teorileri, Eşitlik Teorisi ve Amaç Teorisi'dir (Koçel 1999; Kesici 2012; Ünalı Türkkan ve ark. 2014; Eren 2015).

4.5.1. Kapsam Teorileri

4.5.1.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi

Maslow çalışmalarını iki temel varsayım üzerine kurmuştur. Bunlardan ilki, bir bireyi motive eden herhangi bir durum veya olayın başka bir bireyi motive etmemesi yani motivasyonun kişisel bir olay olmasıdır. Motivasyonun sadece insanın davranışlarında gözlemlenebilen bir olay olması da ikinci varsayımını oluşturur (Alkış ve Öztürk 2009).

Maslow'a göre davranışın temelinde insanı motive eden ihtiyaçlar vardır (Toker 2007). Ona göre bu ihtiyaçların giderilmesi insanı tatmine ulaştırır ve motivasyonu sağlar (Yüksel 2005). Yöneticiler hem çalışan verimini hem de örgüt verimini arttırmak için çalışanlarının hangi gereksinimlerinin karşılanmadığını belirlemeli ve karşılamaya yönelik çalışmalıdır (Arslan 2015).

Maslow, insanların hiyerarşik bir düzen içinde var olan çok sayıda ve çeşitli ihtiyaçları tarafından motive edildiğini ileri sürmüştür. İnsanı motive eden bu ihtiyaçlar sırasıyla fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, ait olma ihtiyacı, saygı ihtiyacı, kendini gerçekleştirme ihtiyacıdır. Alt düzeydeki ihtiyaçlar önceliği alır ve tatmin edilirse üst düzeydeki ihtiyaç doğar. İhtiyaçların sıra ile gittiği bu teoriye göre alt düzeydeki ihtiyaç tatmin edilmediği sürece üst düzeydeki ihtiyaç doğmaz (Barutçugil 2004).



Şekil 4. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

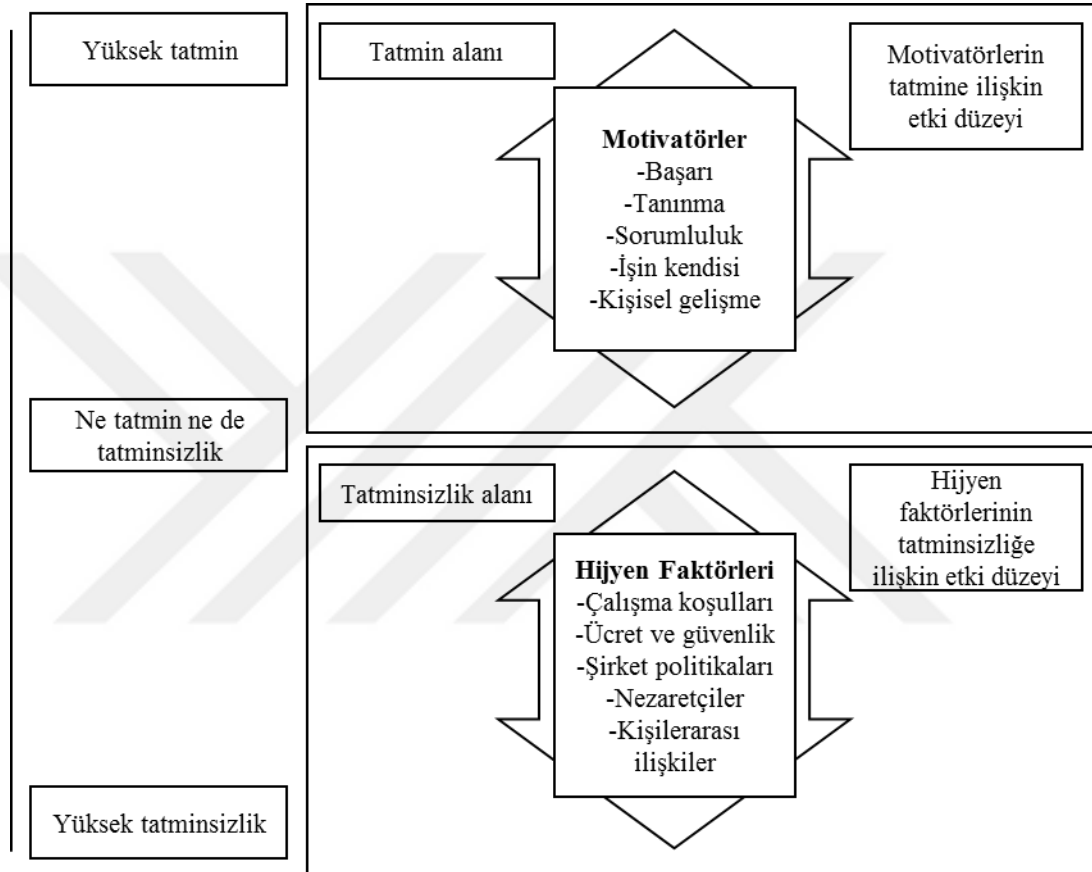
Kaynak: Barutçugil İ. Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi. Kariyer Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti. İstanbul; 2004, s: 73-113.

Temel fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayan insan güvenlik ihtiyacı arayışına girer. Bunun örgütsel yansıması bireyin ücretinden tatmin olduğu, işten ayrılma endişesi yaşamadığı güvenli bir işte çalışmak istemesidir. Üçüncü basamak olan ait olma ihtiyacı örgütsel anlamda, bireyin diğer çalışanlarla ve yöneticileriyle iyi ilişkiler kurabilmesi ihtiyacı olarak ortaya çıkar. Kendisini işine ve kurumuna ait hisseden, bağlılığı oluşmuş, sevgi ihtiyacını karşılamış birey bu defa beğenilmek ve saygı duyulmak ister. Bu onu kariyerini geliştirme arayışına iter ve sorumluluğunun artırılması beklentisine sokar. En üst basamakta bireyin kendini gerçekleştirme ihtiyacı vardır. Herkesin ulaşmasının mümkün olmadığı, ulaşma şansını yakalayamadığı kendini gerçekleştirme basamağı, örgütsel anlam açısından çalışanın kendini geliştirmesi, yaratıcılığını ortaya koyabilme fırsatını bulması ve eğitimine sürekli devam edebilmesi olarak kendini gösterir (İnankul 2015).

4.5.1.2. Herzberg'in çift faktör teorisi

Maslow'un teorisi gibi, motivasyonun temelinde insanın ihtiyaçları bulunmaktadır düşüncesi üzerine inşa edilmiş bu teori Herzberg ve arkadaşlarının beş yıllık çalışmaları sonunda geliştirilmiştir. Herzberg ve arkadaşları çalışmaları dâhilinde 1900-1955 yılları arasında yazılan 2000 eseri incelemişler ve çalışanların iş

ortamındaki davranışları ile verimlilik arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Literatür taramasıyla elde ettikleri sonucu kendi çalışmalarlarıyla da test etmişlerdir. Mühendisler ve muhasebeciler üzerinde yaptıkları bu araştırmalarının sonuçlarını 1959 tarihli “The Motivation to Work” adlı kitapta yayımlamışlardır (İnankul 2015).



Şekil 5. Herzberg'in çift faktör teorisi

Kaynak: Çelik A. Motivasyon ve İş Tatmini. 9. Baskı, Eğitim Yayınevi, Konya; 2016, s: 145-169.

Bu teoriye göre iş doyumunu ve iş doyumsuzluğu birbirinin zıddı kavramlar değildir (Temel Eğinli 2009) ve bireyde mesleğine karşı hem doyum hem de doyumsuzluk olabilir (Kesici 2012). Koruyucu (hijyen) faktörler ve güdüleyici faktörler olmak üzere iş doyumunun iki boyutu vardır. İş doyumunu doğrudan etkilemese de dolaylı yoldan etkileyen koruyucu faktörler çalışma koşulları, ücret ve güvenlik, şirket politikaları, kişilerarası ilişkiler olarak ele alınabilir (Çelik 2016). Koruyucu faktörler sağlanması gereken temel koşullardır. Onların yokluğunda çalışanın güdülenmesi mümkün

olmayacaktır (Yılmaz ve Altinkurt 2012). Daha çok bireyin dışında gelişen ve işin özellikleriyle ilgili olan koruyucu faktörler (Alkış ve Öztürk 2009) çalışanı iş doyumuna ulaştırmasa da iş doyumsuzluğunu önlemektedir. Ancak bunun ülkelere göre değişebileceği, bir ülkede koruyucu faktör olan bir özelliğin diğer ülkede güdüleyici olabileceği tartışılmaktadır (Ağırbaş ve ark. 2005). Güdüleyici faktörler başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk ve ilerleme imkânları olarak ele alınabilir (Örücü ve ark. 2006). Bu faktörler çalışanın daha çok içinden gelen duyguları içerir (Alkış ve Öztürk 2009). Kurumun bu faktörleri sağlaması çalışanların işinden tatmin olmasını sağlayacaktır (Ağırbaş ve ark. 2005).

Çalışanda doyumsuzluğa neden olan faktörlerle, iş doyumunu sağlayan faktörler birbirinden farklıdır. Doyumsuzluğa neden olan faktörlerin ortadan kaldırılması iş doyumunu getirmez. İş doyumunu sağlayacak gereksinimler farklıdır (Yılmaz 2012). Doğrudan işle ilgili değişkenlerin bulunması ve örgütsel ortam unsurlarını içermesi bu teorinin ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinden farklı yönünü oluşturmaktadır (Yüksel 2005).

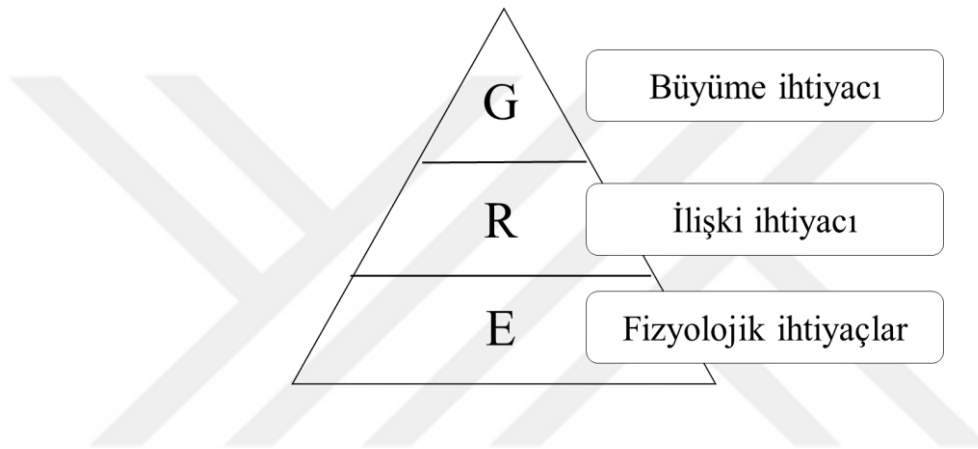
4.5.1.3. McClelland'ın başarıma ihtiyacı teorisi

Bu teori kaynağını Henry A. Murray'dan alır fakat McClelland adıyla anılır. Bireyi motive eden çok sayıdaki gereksinimden sadece başarı, güç ve yakın ilişki gereksinimlerini içeren teoride McClelland çalışmalarını daha çok başarı gereksinimi üzerine yoğunlaştırmıştır (İnankul 2015). Ona göre bireyin en çok duyduğu gereksinim başarıdır (Aktaş ve Şimşek 2015). Bu teori bireyin ihtiyaçlarını; ilişki kurma ihtiyacı, güç kazanma ihtiyacı, başarıma ihtiyacı olarak 3 grupta toplamıştır (Örücü ve ark. 2006). Bu teoriye göre motivasyon bir kişinin kazanma, elde etme ihtiyacının gücüne bağlı olarak değişir. Teorinin temellerini hayattaki başarıların nasıl elde edileceği ve diğer zor elde edilenlerin nasıl kazanılacağı ya da kazanmanın nasıl öğrenileceği oluşturur (Barutçugil 2004).

Genellikle üst düzey yöneticilerde ve bu düzeye çıkmaya çalışanlarda sıkça var olan bu ihtiyaca sahip bireylerde üç ortak özellik görülür. Bu bireyler zorluğu orta derece işlerde çalışmayı tercih ederler ve performanslarının kendi çabalarına bağlı olduğu durumlardan hoşnut olurlar. Başarıları ve başarısızlıkları hakkında daha fazla geri bildirim alma istekleri vardır (Barutçugil 2004).

4.5.1.4. Alderfer'in ERG teorisi

Alderfer tarafından geliştirilmiştir ve Maslow'un teorisinin değişik bir şekli olarak ihtiyaçlar üç grupta toplanmıştır. İlk grup olan var olma ihtiyacında; bireyin fizyolojik ihtiyaçları, ikinci grup olan ilişki ihtiyacında; diğer insanlarla tatmin edici ilişkiler kurma ihtiyacı, üçüncü grup olan büyüme ihtiyacında; bireyin yeteneklerini kullanma, geliştirme, potansiyelini ortaya koyma ihtiyacı yer alır (Barutçugil 2004). Teorinin ismi üç ihtiyaç grubunun İngilizce (Existence-varlık, Relatedness-ilişki, Growth-büyüme, gelişme) baş harflerinden oluşmaktadır (Seker 2015).



Şekil 6. Alderfer'in ERG Teorisi

Kaynak: Seker SE. Motivasyon Teorisi. Yönetim Bilişim Sistemleri Ansiklopedisi. 2015; 2(1): 22-26.

Alderfer'e göre varlık ve ilişki ihtiyaçları tatmin edildiğinde şiddetleri azalmasına rağmen büyüme ihtiyacı tatmin edildikçe şiddeti artar (Erdem 1997). Bu teoride birey arzuladığı isteğine ulaşamadığında alt basamaktaki isteği bu isteğin yerine geçer ve daha çok istenir (İnankul 2015). Maslow'un teorisindeki gibi basamaksal bir yapı olmasına karşın ihtiyaçlar birbirine sıralı olarak bağlı olmadığından dolayı bireyin yeteneği ve ihtiyacına göre hem yukarı doğru hem aşağı doğru hareket edilebilir. Bu üç grup arasında dinamik ilişkiler söz konusudur (Barutçugil 2004).

4.5.2. Süreç Teorileri

4.5.2.1. Davranış şartlandırma yaklaşımı

Davranışsal şartlandırma (koşullanma) yaklaşımları Klasik Koşullanma ve Edimsel Koşullanma olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Klasik koşullanmanın temelleri

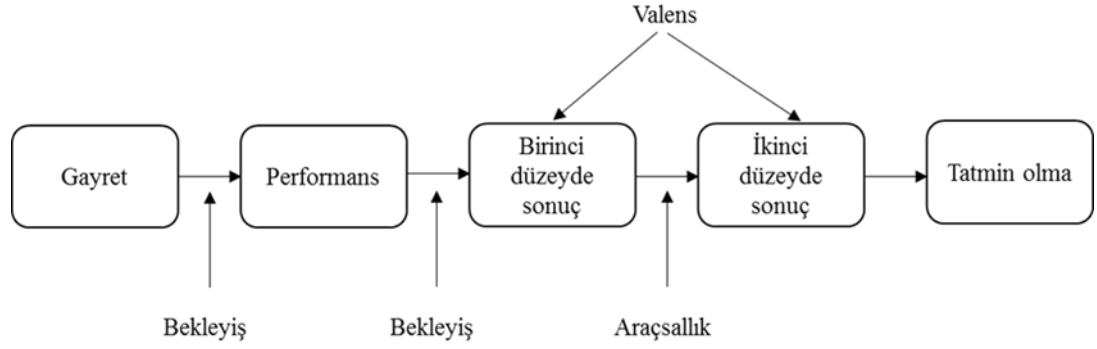
Rus fizyolog Ivan Pavlov'un köpekleriyle yaptığı laboratuvar deneylerine dayanırken edimsel koşullanmanın temelleri Edward Lee Thorndike'in kediler, Burrhus Frederic Skinner'in fareler üzerindeki deneylerine dayanır (Ünaldı Türkkkan ve ark. 2014).

Klasik koşullanma odak noktasında uyarıların davranışlarda hareket meydana getirmesi vardır. Bu türde davranışlar belirli uyarılar tarafından meydana getirilmektedir. Motivasyon teorisi olarak ele alınan türü ise edimsel koşullanmadır. Davranışların karşılaştığı sonuçlar tarafından koşullandırıldığı varsayımına dayanmaktadır ve bunun organizasyonlara yansımaları örgütsel davranış değiştirme alanının doğması şeklinde olmuştur (Koçel 1999). Davranışın sonucuna arttırıcı yönde etki eden sonuçlar "pekiştirme", azaltıcı yönde etki eden sonuçlar "cezalandırma" olarak adlandırılmaktadır ve öznelidir. Bir birey için pekiştirici etki oluşturabilen bir sonuç bir diğer birey için cezalandırıcı etki oluşturabilir (Ünaldı Türkkkan ve ark. 2014). Örgütsel davranış değiştirme konusunda yapılan araştırmalar ışığında davranış değişikliği oluşturmada ödüllendirmenin cezalandırmadan daha etkili olduğu bulunmuştur. Cezalandırma belirli bir davranışın sıklığını azaltsa da tamamen engellemeyecektir ve personelde kızgınlık, kırgınlık, direnç gösterme gibi sonuçlar doğuracaktır. Bu yüzden ödüllendirmenin cezalandırmaya nazaran daha çok tercih edilmesi önerilmektedir. Yöneticinin örgütün amaçları doğrultusunda personelden beklenen davranışları açık, anlaşılır şekilde tüm personele duyurması, ödüllendirmeyi sık kullanması ve davranışların karşılığını araya uzun zaman girmeden vermesi önerilen diğer noktalardır (Koçel 1999).

4.5.2.2. Beklenti teorileri

4.5.2.2.1. Victor Vroom'un beklenti teorisi

Beklenti teorisi genelde Vroom'a atfedilse de, tarihsel kökleri Lewin ve Tolman'ın çalışmalarına dayanmaktadır (Oliver 1974). Bireyin davranışlarını belirleyen motivasyonun bu davranış sonucundaki beklentiler olduğunu varsayan bu teorinin özünde bilişsel ve algısal süreçler yer almaktadır (Seker 2014).



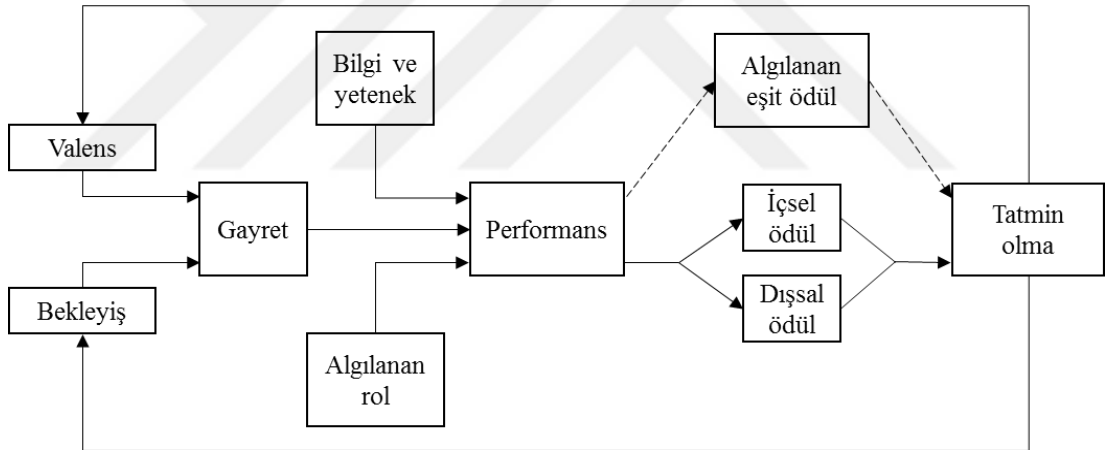
Şekil 7. Vroom Motivasyon Modeli

Kaynak: Koçel T. İşletme Yöneticiliği. 7. Bası, Beta Yayınları, İstanbul; 1999, s:465-486.

Bu model ile üç temel kavram karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan ilki olan valens kişinin çaba harcadığında ulaşacağı ödülü arzulama derecesidir. Ödülün kişilerin ihtiyaçlarını tatmin etme düzeyine göre, aynı ödül kimi için yüksek düzeyde arzu oluştururken kimi için düşük düzeyde arzu oluşturacak hatta belki arzu oluşturmayacaktır. Valensi eksi bir ile artı bir arasında değişen bir değerle açıklamak mümkündür. İkinci kavram olan bekleyiş, bireyin gayreti sonucu ödüle ulaşma ihtimalidir (Koçel 1999). Birey harcayacağı emekle elde edeceği performansı geçmiş tecrübelerinden faydalanarak hesaplar (Seker 2014). Sonucun tatmin edici olması çalışanı davranışa sevk etmektedir (Yılmaz 2012). Bekleyiş sıfır ile artı bir arasında değişen değerler ile açıklanabilir. Örneğin kişi davranışı ile ödül arasında ilişkiyi kuramadığında bekleyiş sıfır olarak değer alır. Bir kişinin hem valensi hemde bekleyişi yüksek olduğunda motivasyonu ve çalışma arzusu da yüksek olacaktır (Koçel 1999). Yöneticiler bireylerin ihtiyaçlarını görmezden gelmemeli, organizasyonun sağlayacağı sonuçları açıkça tanımlamalıdır (Barutçugil 2004). Üçüncü kavram araçsallık kavramıdır. Belirli bir gayret ile belirli düzeyde performans sergileyen bir birey belirli şekilde ödüllendirilir. Birinci kademe sonuç olarak düşünülmesi gereken bu ödüllendirmeler aslında ikinci kademe sonuç olarak isimlendirilen amaçlara ulaşmak için bir araçtır. Örneğin bireyin maaşının artırılması birinci kademe sonuç iken, yüksek maaşın getireceği daha yüksek statü, tanınma ve diğer olanaklar ikinci kademe sonuçtur. İkinci kademe sonuçlar olmadığında tek başına yüksek maaş bir anlam ifade etmeyecektir. Araçsallık, birinci kademe sonuçların ikinci kademe sonuçlara ulaştıracağına dair bireyin verdiği ihtimali ifade eder (Koçel 1999).

4.5.2.2.2. Lawler-Porter modeli

Vroom'un modelini temel alan bu model de benzer şekilde valens ve bekleyişin motivasyon derecesini etkileyeceğini savunur. Fakat Lawler ve Porter'a göre kişinin gayretinin yüksek olması her zaman yüksek performansla sonuçlanmaz. Burada süreçteki etki eden iki durum vardır. Bunlardan ilki kişinin bilgi ve yetenek düzeyidir. Bilgisi ve yetenek düzeyi yetersiz olan bir personel zaten işinde başarıya ulaşamayacaktır. İkincisi ise bireyin rol algısıdır. Performansın ortaya konmasında uygun bir rol algısının varlığı önemlidir (Koçel 1999). Örgütteki rol çatışmaları iş görenin performansını azaltacaktır. İş görenin çabasını ve başarısını olumlu yönde etkilemek için örgütte görev tanımları açıkça yapılmalı, yetki ve sorumluluklar net bir şekilde ortaya konmalıdır. Yine modele göre örgütte başarısı düşük ama tatmin olmuş ya da başarısı yüksek ama tatmin olmamış iş görenler olabilir. Bu herkesi beklediği düzeyde tatmin etmenin mümkün olmadığını göstermektedir (Eren 2015).



Şekil 8. Lawler-Porter Modeli

Kaynak: Koçel T. İşletme Yöneticiliği. 7. Bası, Beta Yayınları, İstanbul; 1999, s:465-486.

4.5.2.3. Eşitlik teorisi

Adams tarafından geliştirilen teoride iş başarısı ve iş doyumunu çalışanın iş ortamında hissettiği eşitlik ve eşitsizliklere bağlı olarak değişir (Toker 2007). Eşitlik teorisi, çalışanların bireysel donanımlarını kullanarak işlerine harcadıkları emeğin karşılığı aldıkları terfileri, ikramiyeleri ve diğer birçok çeşitten olabilen ödüllendirmeleri hem emek-ödül oranlaması yaparak hem de diğer çalışanlarıkiyle

kıyaslama yaparak değerlendirdiğini vurgular. Bu oranlama sonucunda çalışan harcadığı emeğin karşılığı ödülünü yetersiz, düşük seviyede değerlendirirse örgüte sunduklarından kendini geri çekmeye başlayacaktır (Ünaldı Türkkan ve ark. 2014). Devamsızlık ve işten ayrılma gibi ciddi reaksiyonlar da oluşabilir (Aktaş ve Şimşek 2015). İş doyumu ya da doyumsuzluğu kişinin yaptığı bu kıyaslamalara bağlıdır (Temel Eğinli 2009; Akşit Aşık 2010).

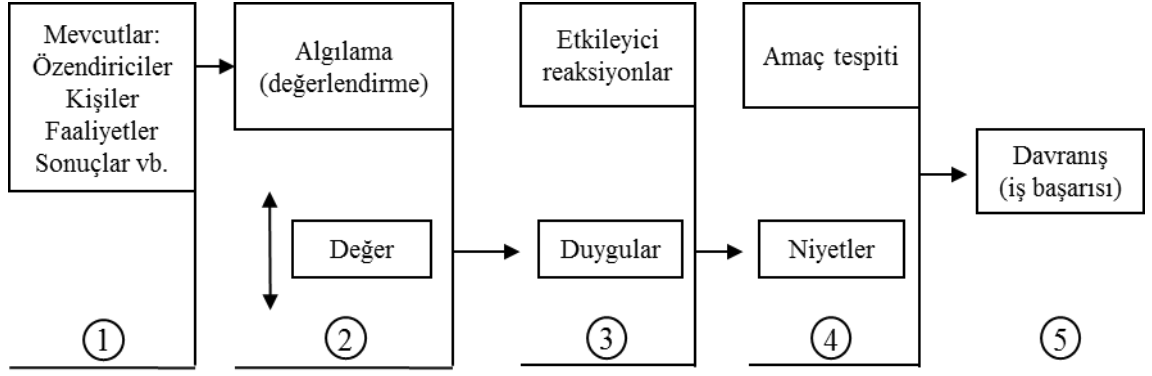
$$\frac{\text{Kişinin elde ettiği sonuç}}{\text{Kişinin sarfettiği gayret}} < \frac{\text{Başkalarının elde ettiği sonuç}}{\text{Başkalarının sarfettiği gayret}}$$
$$\frac{\text{Kişinin elde ettiği sonuç}}{\text{Kişinin sarfettiği gayret}} > \frac{\text{Başkalarının elde ettiği sonuç}}{\text{Başkalarının sarfettiği gayret}}$$

Şekil 9. Eşitlik Teorisi

Kaynak: Koçel T. İşletme Yöneticiliği. 7. Bası, Beta Yayınları, İstanbul; 1999, s:465-486.

4.5.2.4. Amaç teorisi

Edwin Locke tarafından ortaya konmuştur. Bu teori bilinçli hedefler, niyetler ve iş performansı arasındaki ilişkilere odaklanır ve motivasyonu bireyin sahip olduğu amaçların sağladığı üzerinde durulur. Bireyden beklenen, amaçları gerçekleştirmek için azimle çalışmasıdır (Kesici 2012). Ulaşılması kolay olmayan ve yüksek amaçlar belirleyen birey, ulaşılması kolay olan ve basit hedefler belirlemiş bireye göre daha çok motive olacak ve daha fazla performans sergileyecektir. Amacın ulaşılabilirlik derecesi buradaki kilit noktadır (Koçel 1999). Amaca ulaşma ihtimalinin yüksek olduğu inancı varsa sarf edilen çaba yüksek olacaktır. Ancak amaç belirleme örgütsel bazı problemleri de bir arada getirebilir. Çalışanın amaçları ile örgütün amaçlarının benzerlik göstermediği durumlarda başarıyı azaltacak anlaşmazlıklar, çatışmalar doğabilir. Birey kimi zaman amaçlarına ulaşmak için etiğe uygun olmayan davranışlar sergileyebilir ya da bireyin amaçları keşfetmek, özümsemek yerine sadece çıktılara yönelik olabilir (Ünaldı Türkkan ve ark. 2014).



Şekil 10. Amaçlar ile Motivasyon İlişkisi

Kaynak: Eroğlu F. Davranış Bilimleri. 14. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul; 2015, s:460-500.

Yukarıdaki şekilde görüldüğü üzere; çevresel olaylara maruz kalan birey kendi değer yargıları ve standartları ile bir değerlendirmede bulunur. Bu değerlendirme neticesinde birey çevresel olayın (örneğin belli bir özendiricinin) kendisi için anlamlı bir değerinin olduğu kanısına vardığında, bu duygular bütünü bireyi bir amaç belirlemeye yönlendirecektir. Bu amaçlar ve niyetlerin oluşturduğu itici güç bireyin başarısını yükseltecektir (Eroğlu 2015).

4.6. HEMŞİRELİKTE İŞ DOYUMU

Emeğin yoğun olduğu sağlık sektörünün hizmet sektöründeki payı giderek artmaktadır. Bu sektörün üyelerinin meslek seçiminde insani değerleri ön plandadır ve sağlık hizmetleri birçok farklı meslek üyesinin bir arada koordineli çalışması ile yürütülür (Piyal ve ark. 2000).

Hemşirelik hizmetlerinin niteliğine göre değer kazanan ve yargılanan sağlık hizmetleri toplumun sağlığını sağlama ve sürdürmeyi hedefler. Sağlık hizmetlerinin ülkelerin kalkınmasında bir araç ve amaç özelliğine sahip olmasıyla, yapılacak yatırımlarda önceliği olmalıdır. Verilen hizmetin sürekliliği ile hemşirelik hizmetleri sağlık hizmetlerinin etkinliğinde büyük paya sahiptir (Çetinkaya ve Özbaşaran 2004). İş hayatında doyum yakalayan hemşireler enerjilerini hasta bakım kalitesinin artırılmasında kullanabilir. Bu da hem hemşire doyumunun sağlanması hem de hasta doyumunun sağlanması anlamına gelmektedir (Yazıcı Altuntaş 2014).

Andrews ve Dziegielewska, Birleşik Devletlerdeki lisanslı hemşire açığının sebeplerini aradıkları ve yönetici hemşirelere yol gösterebilmek için hemşirelerin iş doyumuna etki eden faktörleri belirlemeye çalıştıkları araştırmalarında düşük seviyedeki iş doyumunun hemşirelerde yaygın olduğunu ortaya çıkarmışlardır (Andrews ve Dziegielewska 2005).

İş doyumunu düşük olan çalışanlar ile kaliteli bir hizmetin sunulması ve hasta memnuniyetinin yüksek tutulması mümkün değildir. Verilen hizmetin yüksek kalitede ve etkin olabilmesi ve hasta memnuniyetinin sağlanmasında çalışanların tatmin düzeyi de önemli ve gereklidir (Kuzulugil 2012). İş doyumunun sağlanmaması hemşirelerde performans düşüklüğü, motivasyon ve iş veriminin azalması olarak kendini gösterir. Uygun olmayan çalışma koşulları, yoğun iş yükü, rol karmaşaları, gereğinden uzun olan çalışma saatleri, yöneticilerin uygun olmayan yaklaşımları hemşirelerde iş doyumunu azaltan en önemli faktörler arasında sayılabilir (Yazıcı Altuntaş 2014).

4.7. HEMŞİRELİKTE DUYGUSAL EMEK VE İŞ DOYUMU KONUSUNDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

4.7.1. Hemşirelikte Duygusal Emek İle İlgili Araştırmalar

Smith ve Gray (2001) tarafından İngiltere’de birinci basamakta çalışan ve öğrenci hemşirelerden olmak üzere toplam 16 hemşire ile duygusal emeğin hemşirelikteki yerine yönelik çalışma yürütmüştür. Çalışma sonucunda, hemşirelerin ve öğrenci hemşirelerin duygusal emeği hemşirelik bakımının önemli bir parçası olarak gördükleri sonucuna ulaşılmıştır (Smith ve Gray 2001).

McCreight (2005), Kuzey İrlanda’da 10 farklı hastanenin jinekoloji servisinde çalışan toplam 14 hemşire ile 30-120 dakika süren yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle veri topladığı çalışmasında duyguların profesyonel hemşirelik uygulamalarına entegre olmuş değerli bir kaynak olarak kabul edildiği sonucuna varmıştır. McCreight, jinekoloji servislerinde çalışan hemşirelerin duygusal çabası gözle görülüyor olsa da, bu çabaya değer verilmesinin gerekliliğini vurgulamıştır (McCreight 2005).

Mikolajczak ve arkadaşları (2007) Belçika’da yaklaşık 100 hemşire ile duygusal zeka ve duygusal emeğin ilişkisini araştırmıştır. Duygusal zeka skoru yüksek olan

hemşirelerin duygusal zeka skoru düşük olan hemşirelere göre daha az duygusal emek sergiledikleri tespit edilmiştir (Mikolajczak ve ark. 2007).

Gray ve Smith (2009), Doğu Londra’da primer bakımda, ruh sağlığı bölümünde ve çocuk onkoloji bölümlerinde çalışan 16 hemşire ile 12 ay süren duygusal emek ve hemşirelik bakımının klinik özellikleri adlı nitel araştırma yürütmüştür. Araştırma sonucunda hemşirelerin sağlık bakım organizasyonlarında günden güne değişen şekillerde duygusal emek sergiledikleri ve hemşirelerin duygusal emeği kaliteli hemşirelik bakımının ayrılmaz bir parçası olarak gördükleri sonucuna ulaşılmıştır (Gray ve Smith 2009).

Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile bu davranışları etkileyen etmenler konulu Değirmenci’nin (2010) araştırmasının sonuçlarına göre; hemşireler en sık derinlemesine davranış (20,49±3,97), en az ise bastırma davranışı (11,71±3,89) sergilemektedir. Benzer şekilde Koçak ve arkadaşlarının (2014) öğrenci hemşirelerde yürüttüğü çalışmada; öğrenci hemşireler en sık derinlemesine davranış (4,19±1,01), en az ise bastırma davranışı (3,14±1,06) sergilemektedir. Bu durum hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin duygularını bastırmadıklarını, duyguları ile davranışlarının örtüşüğünü göstermektedir.

Bartram ve arkadaşları (2012) Avustralya’lı hemşirelerde yüksek performanslı iş sistemlerinin duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine etkisi konulu bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda duygusal emek ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bartram ve ark. 2012).

Schmidt ve Diestel (2014), hemşirelerde duygusal emeği araştırdıkları çalışmalarında, yüzeysel davranış ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ilişki saptamışlardır (Schmidt ve Diestel 2014).

Tunç ve arkadaşları (2014) tarafından, İstanbul’un Küçükçekmece ilçesinde bir kamu hastanesinde yoğun bakım ve servis hemşirelerinden oluşan örneklem ile empatik eğilim açısından duygusal emek stratejileri incelemişler; araştırma sonucuna göre duygusal emek davranışları ile empati eğilimi arasında anlamlı ilişki saptanmamıştır (Tunç ve ark. 2014).

Öztürk ve arkadaşlarının (2015), akademisyen hemşirelerin duygusal emek seviyelerinin belirlemeye yönelik araştırmalarının örneklemini İstanbul'da özel ve kamu üniversitelerinde görevli 152 akademisyen hemşire oluşturmuştur. Araştırma sonucuna göre akademisyen hemşireler en az yüzeysel davranış sergilemektedir (Öztürk ve ark. 2015a).

Kesen ve Akyüz'ün içinde hemşirelerin de bulunduğu sağlık çalışanları örnekleme sahip araştırmaları sonucunda; duygusal emek ile işe gömülmürlük arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır (Kesen ve Akyüz 2016).

Kinman ve Leggether, İngiltere'de üç farklı üniversiteden toplam 351 hemşirelik öğrencisi ile yürüttüğü çalışmasında, duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ilişki ($r=0,36$, $p<0,001$) tespit etmiştir (Kinman ve Leggether 2016).

4.7.2. Hemşirelikte İş Doyumu İle İlgili Araştırmalar

Hemşirelikte iş doyumunu, üzerinde çok çalışma yapılmış konulardan biridir. Bu nedenle burada daha çok son yıllarda yapılmış ve örnekleme büyük çalışmalara yer verilmiştir.

Aiken ve arkadaşları tarafından 12 Avrupa ülkesinde 488 farklı hastanede neredeyse 34 000 ameliyathane hemşiresinin katılımıyla gerçekleştirilen kesitsel nitelikteki çalışmada; ülkeler arasında %11-%56 arasında değişen oranda hemşirelerin iş doyumsuzluğu belirlenmiştir ve her bir ülke için %20-%40 arasında değişen oranda hemşirelerin işlerinden ayrılma niyeti tespit edilmiştir (Aiken ve ark. 2013).

Kanada Ontario'da akut bakım merkezlerinde çalışan 600 hemşire örnekleminde; yöneticilerin otantik liderliklerini hemşirelerin yapısal güçlendirme algısı, performans ve iş doyumunu ile ilişkilendiren bir model test edilmiştir. Araştırma sonucuna göre otantik liderliğin hemşirelerin yapısal güçlendirme algısını olumlu yönde etkilediği, bu etkinin de iş doyumunu ve performans algısını artırdığı belirlenmiştir. (Wong ve Laschinger 2013).

İrlanda da 351 halk sağlığı hemşiresi ile yürütülen araştırmada iş doyumunun düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Mesleki statü, otonomi, ücret, yaş ve çalışma süresi gibi faktörlerin iş doyumunu etkilediği bulunmuştur (Curtis ve Glacken 2014).

Yönetici hemşirelerin iş doyumları ve işten ayrılma niyetlerine yönelik Birleşik Devletlerde çalışan 291 yönetici hemşire örnekleminde gerçekleştirilen araştırmada; yönetici hemşirelerin %70'inin iş doyumuna sahip olduğu ve %68'inin yönetici hemşireliği bir kariyer seçeneği olarak gördüğü sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada iş doyum oranlarının yüksek olmasının yanı sıra yönetici hemşirelerin %72'sinin bulunduğu pozisyonu 5 yıl içinde bırakmayı planladıkları belirtilmiştir (Warshawsky ve Havens 2014).

Çin'de 181 hastaneden 9 698 hemşire örnekleminde tükenmişlik, iş doyum ve işten ayrılma niyetini araştırmaya yönelik yürütülen çalışma hemşirelerin %45'inin işinden memnun olmadığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca çalışma ortamını kötü olarak değerlendiren hemşirelerde tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve iş doyumsuzluğunun daha fazla görüldüğü belirtilmiştir (Zhang ve ark. 2014).

Dall'ora ve arkadaşları, 12 Avrupa ülkesinde 488 hastaneden toplam 31 627 hemşire örnekleminde uzun vardiyaların hemşireler üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırmacılar, 12 saat ve üzerindeki vardiyalarda çalışan hemşirelerin iş doyumsuzluğu yaşama olasılığının daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Ayrıca iş doyumsuzluğu yaşayan hemşirelerde işten ayrılma niyeti daha fazla görülmüştür (Dall'ora ve ark. 2015).

Birleşik Devletlerde 2 168 hemşire örnekleminde yapılan araştırmada otonomi, yönetici ve akran desteği gibi işle ilgili faktörler ile iş doyum ve işten ayrılma niyetinin ilişkisi araştırılmıştır. Araştırma sonuçları işle ilgili birçok faktörün iş doyum ve işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Uzun çalışma vardiyaları ve yetersiz molalar ile düşük iş doyum arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. İşten ayrılma niyetine sahip olan hemşirelerin, otonomisi daha düşük ve daha az yönetici ve akran desteği alanlar olduğu görülmüştür (Han ve ark. 2015).

Kumcağız ve Güner tarafından bir üniversite hastanesinde 406 evli hemşire örnekleminde hemşirelerin iş doyumlarının yordayıcısı olarak sosyal destek, evlilik uyumu ve bazı değişkenler incelenmiştir. Sonuç olarak hemşirelerin evlilik uyumunu, cinsiyet, yaş, evlilik süresi, eşin çalışma durumu, gelir durumu, ev işlerini yapma şekli, çocuğun bakım sorumluluğunu alma ve evlenme şeklini manidar olarak yordadığı bulunmuştur (Kumcağız ve Güner 2017).

4.7.3. Hemşirelikte Duygusal Emek ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiyi Değerlendiren Çalışmalar

Literatürde hemşire örnekleminde iki konuyu birlikte ele alan çalışma örneği oldukça azdır.

Yang ve Chang'ın (2008) duygusal emek, iş doyumu ve örgütsel bağlılık konulu araştırmasının örneklemini Taiwan'daki bir eğitim hastanesinde çalışan 500 klinik hemşiresi oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda, derinlemesine davranış ile iş doyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır (Yang ve Chang 2008).

Chou ve arkadaşları (2012), Taiwan'da bir eğitim araştırma hastanesinde 450 hemşire örneklemiyle hemşirelikte duygusal emeğin, iş doyumuna ve tükenmişliğe etkisini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda, yüzeysel davranış ile iş doyumu arasında negatif yönde, tükenmişlik ile pozitif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Derinlemesine davranış ile iş doyumu arasında ise pozitif yönde anlamlı ilişki saptanmıştır (Chou ve ark. 2012).

Pisaniello ve arkadaşlarının (2012), Güney Avustralya'da bir hastanede çalışan 279 hemşire ile yaptıkları çalışmalarında yüzeysel davranışın ve derinlemesine davranışın düşük iş doyumu ve tükenmişlik ile ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır (Pisaniello ve ark. 2012).

Wi ve Yi, Kore'deki bir hastanede 384 hemşire ile yürüttükleri araştırmalarında, duygusal emek ile iş doyumunun negatif yönlü ilişkisi olduğunu bulmuşlardır (Wi ve Yi 2012).

5. GEREÇ VE YÖNTEM









5.1. Araştırmanın Tipi

Araştırma analitik kesitsel tipte bir araştırmadır.

5.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma Manisa ilinde bir Üniversite hastanesi ve üç kamu hastanesinde Nisan-Temmuz 2016 tarihleri arasında gerçekleştirildi. Araştırmanın ayrıntılı zamanlaması Tablo 1’de gösterildi.

Tablo 1. Araştırmanın Zaman Çizelgesi

Yapılan Çalışmalar	Tarih								
	Oc 16	Oc 16	Şu 16	Şu 16	Ma 16	Ni 16	Ağ 16	Ka 16	Ma 17
Literatür incelemesi									
Araştırma konusunun belirlenmesi									
Tez önerisinin hazırlanması									
Soru formlarının hazırlanması									
Etik kurul onayının hazırlanması									
Araştırma verilerinin toplanması									
Verilerin analizi									
Tez raporunun yazımı									

5.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Manisa il merkezinde bulunan Manisa Celal Bayar Üniversitesi (MCBÜ) Hafsa Sultan Hastanesinde çalışan 327, Manisa Devlet

Hastanesinde çalışan 272, Merkezefendi Devlet Hastanesinde çalışan 279 ve Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde çalışan 141 olmak üzere toplam 1019 hemşire oluşturdu (N=1019). Araştırmada örneklem sayısı Epi Info 2000 programında en küçük örneklem sayısı bilinmeyen prevalans %50 alınarak (%5 sapma ve %95 güven aralığında) 281 olarak hesaplandı (n=281). Araştırmanın örneklem seçiminde hastane temelinde uygulanan orantılı-tabakalı örneklem yöntemi ile her hastaneden örnekleme giren hemşire sayısı belirlendi. Buna göre örnekleme MCBÜ Hafsa Sultan Hastanesinden 90, Manisa Devlet Hastanesinden 75, Merkezefendi Devlet Hastanesinden 77 ve Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinden 39 hemşire olmak üzere toplam 281 hemşire alındı (n=281) (Tablo 2). Veriler araştırmacı tarafından verilerin toplandığı günlerde adı geçen hastanelerde, her klinikten hemşire alınacak şekilde, mesaide olan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan hemşireler ile hastanelerin örneklem sayısına ulaşılan kadar toplandı.

Tablo 2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmaya Dâhil Edilen Hastaneler	Araştırmanın Evreni	Araştırmanın Örneklemi
MCBÜ Hafsa Sultan Hastanesi	327	90
Manisa Devlet Hastanesi	272	75
Merkezefendi Devlet Hastanesi	279	77
Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi	141	39
TOPLAM	1019	281

5.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak “Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri Formu”, “Duygusal Emek Davranışları Ölçeği” ve “Minnesota İş Doyum Ölçeği” kullanıldı.

5.4.1. Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri Formu

Bu form araştırmacı tarafından literatür doğrultusunda hazırlandı (Değirmenci 2010; Tunç 2012; Yurtsever 2015). Hemşirelerin bireysel özelliklerini (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum vb.), mesleki özelliklerini (kurum, çalışma yılı, pozisyon, birim vb.) ve duygusal emek davranışları ile ilişkili olabilecek işin yoğunluk

algısı, bakım ve hizmetin denetlenme düzeyi, işten ayrılma niyeti vb. değişkenleri içeren toplam 19 sorudan oluştu (EK-1).

5.4.2. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği (DEDÖ)

Ölçeğin geçerlilik, güvenirlik çalışması 2007 yılında Öz tarafından Grandey (1999), Bratheridge ve Lee'nin (1998) çalışmalarından uyarlanarak yapılmıştır. Ölçekten alınan puanlara göre hangi duygusal emek davranışının daha sık sergilendiği belirlenir. Ölçek altılı Likert tipi (1-hemen hemen hiçbir zaman, 6-hemen hemen her zaman) bir puanlamaya sahiptir. Öz'ün geçerlilik ve güvenirliğini yaptığı Ölçek 19 maddeden ve üç alt boyuttan (rol yapma, bastırma, derinlemesine davranma) oluşmaktadır. Ters puanlanan madde yoktur. Rol yapma ve bastırma yüzeysel davranışın boyutlarıdır ve bu davranış şeklinde birey sadece davranışlarını değiştirmektedir. Diğeri ise bireyin gerçekte var olan hisleri ile davranışlarını birbiriyle örtüşecek şekilde sokmaya çalıştığı derinlemesine davranmadır. Rol yapma alt boyutu için 5, 7, 10, 11, 12 bastırma alt boyutu için 1, 2, 3, 4 ve derinlemesine davranma alt boyutu için 6, 8, 9, 13, 14 madde puanları toplanarak madde sayısına bölünmektedir. Puan arttıkça o boyuttaki duygusal emek davranışının sıklığı artmaktadır. Ölçek uyarlama çalışması sonucunda Ölçeğin Cronbach Alfa katsayıları; rol yapma=0,78, bastırma=0,77, derinlemesine davranma=0,68 şeklinde bulunmuştur (Öz 2007). Bu çalışmada Öz'ün Ölçeğinde hiçbir alt boyutta yer almayan 5 madde çıkarıldı ve ölçek 14 maddelik hali kullanıldı. Çalışmanın, Cronbach Alfa değerleri; rol yapma=0,73, bastırma=0,58, derinlemesine davranma=0,74 olarak saptandı (EK-2).

5.4.3. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)

Bu ölçek, iş doyumunu belirlemek amacıyla Weiss, Dawis, England ve Lofquist tarafından 1967 yılında geliştirilmiştir. Ölçeğin 20 sorudan oluşan kısa formu ve 100 sorudan oluşan uzun formu vardır. Beşli Likert tipi (1 puan-hiç memnun değilim, 5 puan-çok memnunum) puanlamaya sahip olan ölçekte ters soru bulunmamaktadır (Weiss ve ark. 1967). Türkçe geçerlilik, güvenirlik çalışmaları Baycan tarafından 1985 yılında yapılmıştır (Cronbach Alpha=0,77) (Yelboğa 2007; Çinar ve Kavlak 2009; Serinkan ve Bardakçı 2009; Uzun 2010; Tan ve ark. 2012). Bu çalışmada kısa form

olan 20 soruluk Ölçek kullanılmıştır. Ölçekten içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puanları elde edilir. Birinci alt boyut olan içsel doyum için içsel niteliğine ilişkin (başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği vb.) doyumla ilgili öğelerden oluşur. Bu boyuttaki 12 maddenin (1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20) puanlarının toplanıp 12'ye bölünmesi ile içsel doyum puanı bulunur. İkinci alt boyut olan dışsal doyum için çevresine ait öğelerden (işletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret vb.) oluşur. Dışsal boyuttaki sekiz maddenin (5,6,12,13,14,17,18,19) puanlarının toplanması ve sekize bölünmesi ile dışsal doyum puanı elde edilir. Genel doyum puanı ölçekteki tüm maddelerin (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20) toplamının 20'ye bölünmesi ile elde edilir (Serinkan ve Bardakçı 2009). Ölçek ve alt boyutlarından alınan puan üçten küçük ise iş doyumunu düşük, üçten büyük ise iş doyumunu yüksek olarak değerlendirilmektedir (Kahraman ve ark. 2011) (EK-3).

5.5. Veri Toplama Yöntemi

Veri toplama araçları araştırmacı tarafından araştırmanın yapıldığı tarihlerde anket formu doldurmayı kabul eden hemşirelere, gerekli açıklamalar yapıp izin alındıktan sonra yüz yüze görüşme yöntemi ile dolduruldu.

5.6. Verilerin Analizi

Verilerin analizi için SPSS 23.0 paket programı kullanıldı. Verilerin normal dağılımını test etmek için Kolmogorov Smirnov testi, bireysel ve mesleki özellikleri tanımlamak için sayı yüzde, bireysel ve mesleki özelliklerle ölçek ortalama puanları arasındaki ilişkiyi değerlendirmek için bağımsız gruplarda t testi, varyans analizi, Mann Whitney U testi, Kruskal Wallis H testi (ileri analiz olarak Posthoc Tukey HSD), iki ölçek ortalama puanları arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson korelasyon analizi yapıldı. Yapılan testler için istatistiksel anlamlılık düzeyi 0,05 olarak kabul edildi.

5.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın verileri Manisa il merkezinde bulunan bir Üniversite hastanesinde ve kamu hastanelerinde görev yapan hemşirelerden toplandı. Bu nedenle araştırmanın sonuçları örneklem grubundaki hemşireler ile sınırlıdır. Ayrıca araştırmanın verileri DEDÖ ve MİDÖ'nün ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.

5.8. Araştırmanın Etik Boyutu

Araştırma için Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakóltesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu (Ek-4), Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi Başhekimliği (Ek-5) ve Manisa Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterlięinden (Ek-6) yazılı izinler alındı. Ayrıca araştırmaya katılan hemşirelerden de bilgilendirilmiş onam formu ile yazılı izin alındı (Ek-7).

6. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde verilerin analizi sonrasında elde edilen bulgular dört ana başlıkta sunuldu.

- Hemşirelerin bireysel ve mesleki özellikleri
- Hemşirelerin duygusal emek davranışları
- Hemşirelerin iş doyumları
- Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki

6.1. Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri

Tablo 3. Hemşirelerin Bireysel Özellikleri (n=281)

Değişkenler	n	%
Yaş (Ort: 34,46±7,9, Min:19 Maks:57)		
35 yaş altı	131	46,6
35 yaş ve üstü	150	53,4
Cinsiyet		
Erkek	28	10,0
Kadın	253	90,0
Eğitim durumu		
Lise	36	12,8
Ön lisans	77	27,4
Lisans	128	45,6
Lisans üstü	40	14,2
Medeni durum		
Bekâr	78	27,8
Evli	203	72,2
Çocuk durumu		
Var	180	64,1
Yok	101	35,9
Gelir durumu		
Gelir giderden az	93	33,1
Gelir gidere eşit	157	55,9
Gelir giderden fazla	31	11,0
Kronik hastalık durumu		
Yok	213	75,8
Var	68	24,2
Son altı aydaki sağlık algısı		
Kötü	33	11,7
Orta	127	45,2
İyi	121	43,1

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalamasının $34,46 \pm 7,9$ olduğu, %90,0'ının kadın, %45,6'sının lisans mezunu, %72,2'sinin evli, %64,1'inin çocuğunun olduğu, %55,9'unun gelirinin giderine eşit olduğu, %75,8'inin kronik hastalığı olmadığı, %45,2'sinin son altı aydaki sağlık algısını “orta” olarak değerlendirdiği görüldü (Tablo 3).

Tablo 4. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri (n=281)

Değişkenler	n	%
Çalıştığı kurum		
MCBÜ Hafsa Sultan Hastanesi	90	32,0
Manisa Devlet Hastanesi	75	26,7
Merkezefendi Devlet Hastanesi	77	27,4
Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi	39	13,9
Çalışma yılı (Ort:12,88±8,39, Min:0 Maks:37,5)		
10 yıl altı	111	39,5
10 yıl ve üzeri	170	60,5
Çalıştığı pozisyon		
Yönetici hemşire	8	2,8
Servis sorumlu hemşiresi	28	10,0
Hemşire	245	87,2
Çalıştığı birim		
İdari birimler*	23	8,2
Servis	188	66,9
Ameliyathane, acil, yoğun bakım	70	24,9
Sosyal güvence		
Kadrolu	256	91,1
Sözleşmeli	25	8,9
Çalışma şekli		
Sürekli gündüz	79	28,1
Sürekli gece	12	4,3
Gündüz ve gece	190	67,6
Mesai fazlası çalışma		
Yok	88	31,3
Var	193	68,7
İşin yoğunluk algısı		
Yoğun değil	14	5,0
Yoğun	210	74,7
Çok yoğun	57	20,3
Denetlenme düzeyi algısı		
Çok sıkı düzeyde	43	15,3
Yeterli düzeyde	215	76,5
Yetersiz düzeyde	23	8,2
İşten ayrılma niyeti		
Düşünmüyorum	118	42,0
Bazen düşünüyorum	132	47,0
Düşünüyorum	31	11,0

*Başhemşirelik/Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürlüğü, Kalite Yönetim Birimi, Eğitim Hemşireliği Birimi, Enfeksiyon Kontrol Birimi

Hemşirelerin mesleki özellikleri değerlendirildiğinde %32,0'sinin MCBÜ Hafsa Sultan Hastanesinde çalıştığı, %60,5'inin çalışma yılının 10 yıl ve üzerinde olduğu, %87,2'sinin hemşire pozisyonunda görev yaptığı, %66,9'unun serviste çalıştığı, %91,1'inin kadrolu olarak görev yaptığı görüldü. Araştırmaya katılan hemşirelerin %67,6'sının çalışma şeklinin gündüz ve gece olduğu, %68,7'sinin mesai fazlası çalıştığı, %74,7'sinin işlerini “yoğun” olarak algıladığı, %76,5'inin denetlenme algısının “yeterli düzeyde” olduğu, %47,0'sinin işten ayrılmayı bazen düşündüğü görüldü (Tablo 4).

6.2. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları

Tablo 5. Hemşirelerin DEDÖ Puan Ortalamaları (n=281)

DEDÖ Boyutları	Ort±Ss	Min-Maks
Rol yapma	17,70±4,50	5-30
Bastırma	16,79±3,46	4-24
Derinlemesine davranma	14,97±4,63	5-30

Hemşirelerin rol yapma alt boyutu puan ortalamalarının 17,70±4,50; bastırma alt boyut puan ortalamalarının 16,79±3,46 ve derinlemesine davranma alt boyut puan ortalamalarının 14,97±4,63 olduğu saptandı (Tablo 5).

Tablo 6. Hemşirelerin Bireysel Özellikleri ile DEDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n=281)

Bireysel Özellikler	DEDÖ Boyutları		
	Rol yapma Ort±Ss	Bastırma Ort±Ss	Derinlemesine davranma Ort±Ss
Yaş			
35 yaş altı (131)	17,80±4,45	16,93±3,34	15,33±4,37
35 yaş ve üzeri (150)	17,61±4,55	16,66±3,57	14,66±4,84
	t 0,349	0,638	01,220
	p 0,727	0,524	0,224
Cinsiyet			
Kadın (253)	17,79±4,51	16,93±3,44	15,00±4,53
Erkek (28)	16,82±4,34	15,46±3,39	14,67±5,53
	z -0,902	-2,109	-0,323
	p 0,367	0,035	0,747
Eğitim durumu			
Lise ve ön lisans (113)	17,63±4,46	16,73±3,56	15,33±4,52
Lisans ve üstü (168)	17,74±4,54	16,82±3,40	14,73±4,70
	t -0,195	-0,220	1,071
	p 0,846	0,826	0,285
Medeni durum			
Bekâr (78)	17,51±4,06	16,34±3,58	14,94±4,27
Evli (203)	17,77±4,67	16,96±3,40	14,98±4,77
	t -0,434	-1,334	-0,059
	p 0,665	0,183	0,953
Çocuk durumu			
Var (180)	17,45±4,59	16,73±3,58	14,88±4,76
Yok (101)	18,13±4,33	16,89±3,25	15,13±4,41
	t 1,221	0,373	0,312
	p 0,223	0,715	0,659
Gelir durumu			
Gelir giderden az (93)	17,80±4,61	16,94±3,54	15,91±4,08
Gelir gidere eşit (157)	17,65±4,25	16,80±3,51	14,58±4,60
Gelir giderden fazla (31)	17,61±5,48	16,25±2,95	14,12±5,89
	F 0,039	0,460	3,018
	p 0,962	0,632	0,051
Kronik hastalık durumu			
Yok (213)	17,67±4,41	16,80±3,44	14,99±4,60
Var (68)	17,77±4,81	16,75±3,54	14,91±4,76
	t -0,164	0,109	0,129
	p 0,869	0,913	0,897
Son altı aylık sağlık algısı			
Kötü (33)	17,18±4,51	16,57±3,44	14,54±4,75
Orta (127)	17,60±4,01	16,39±3,54	15,32±4,36
İyi (121)	17,94±4,98	17,26±3,35	14,72±4,89
	F 0,419	2,045	0,670
	p 0,658	0,131	0,513

t: Bağımsız gruplarda t testi, F: One Way ANOVA, z: Mann Whitney U testi

Araştırmada hemşirelerin bastırma alt boyutu puan ortalamaları ile bireysel özellikleri incelendiğinde; cinsiyetleri ile bastırma alt boyutu puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görüldü ($p<0,05$). Bastırma alt boyutu puan ortalamaları ile diğer bireysel özellikler arasında ise anlamlı fark yoktu ($p>0,05$). Hemşirelerin rol yapma ve derinlemesine davranma alt boyut puan ortalamaları ile diğer bireysel özellikleri arasında da anlamlı fark görülmedi ($p>0,05$) (Tablo 6).

Tablo 7. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri ile DEDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n=281)

Mesleki Özellikler	DEDÖ Boyutları		
	Rol yapma	Bastırma	Derinlemesine davranma
	Ort±Ss	Ort±Ss	Ort±Ss
Çalıştığı kurum			
MCBÜ Hafsa Sultan Hastanesi (90) (a)	17,74±4,58	16,87±3,24	15,07±4,51
Manisa Devlet Hastanesi (75) (b)	17,20±4,67	16,40±3,67	15,56±4,52
Merkezefendi Devlet Hastanesi (77) (c)	17,61±4,08	16,15±3,19	14,79±4,84
Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi (39) (d)	18,74±4,76	18,58±3,54	13,97±4,71
	F	1,019	4,904
	p	0,385	0,002
	<i>Posthoc</i>		d>a=b=c
Çalışma yılı			
10 yıl altı (111)	17,67±4,78	16,62±3,12	15,22±4,35
10 yıl ve üzeri (170)	17,71±4,32	16,90±3,67	14,81±4,81
	t	-0,076	0,730
	p	0,939	0,466
Çalıştığı pozisyon			
Yönetici hemşire (8)	15,75±4,33	14,87±4,79	12,00±5,31
Servis sorumlu hemşire (28)	17,92±4,33	17,42±3,09	13,89±4,44
Hemşire (245)	17,73±4,53	16,77±3,44	15,19±4,60
	x²	1,513	3,749
	p	0,469	0,153
Çalıştığı birim			
İdari birimler (23) (a)	16,30±3,99	16,52±4,08	12,39±4,75
Servis (188) (b)	17,89±4,46	16,72±3,27	15,14±4,27
Ameliyathane, acil, yoğun bakım (70) (c)	17,62±4,73	17,05±3,76	15,35±5,30
	x²	2,344	6,583
	p	0,310	0,037
	<i>Posthoc</i>		c>a
Sosyal güvence			
Kadroolu (256)	17,90±4,56	16,84±3,52	15,12±4,65
Sözleşmeli (25)	15,64±3,25	16,24±2,78	13,44±4,26
	t	2,418	1,740
	p	0,016	0,083

Tablo 7. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri ile DEDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n=281) (devam)

Mesleki Özellikler	DEDÖ Boyutları		
	Rol yapma Ort±Ss	Bastırma Ort±Ss	Derinlemesine davranma Ort±Ss
Çalışma şekli *			
Sürekli gündüz (79)	16,81±4,30	16,55±3,54	14,35±4,77
Gündüz ve gece (190)	18,10±4,52	16,93±3,42	15,22±4,58
	t	-2,161	-1,394
	p	0,032	0,419
			0,164
Mesai fazlası çalışma			
Yok (88)	17,90±4,55	16,87±3,48	15,41±4,39
Var (193)	17,26±4,39	16,60±3,42	14,00±5,01
	t	1,105	2,286
	p	0,270	0,024
İşin yoğunluk algısı			
Yoğun değil (14)	18,64±3,58	16,71±2,67	15,42±4,66
Yoğun (210)	17,72±4,28	16,90±3,30	14,92±4,38
Çok yoğun (57)	17,36±5,44	16,40±4,17	15,05±5,54
	x²	1,194	0,231
	p	0,551	0,891
Denetlenme algısı			
Çok sıkı düzeyde (43) (a)	17,20±4,73	15,55±3,73	14,83±4,76
Yeterli düzeyde (215) (b)	17,61±4,42	16,80±3,27	14,63±4,47
Yetersiz düzeyde (23) (c)	19,39±4,61	18,95±3,72	18,39±4,67
	x²	3,993	12,805
	p	0,136	0,002
	<i>Posthoc</i>		0,001
		c>b>a	c>a=b
İşten ayrılma niyeti			
Düşünmüyorum (118)	17,43±4,71	17,00±3,36	14,40±4,58
Bazen düşünüyorum (132)	17,53±4,32	16,65±3,56	15,18±4,51
Düşünüyorum (31)	19,41±4,18	16,54±3,46	16,22±5,17
	F	2,581	2,173
	p	0,077	0,116

* Sürekli gece çalışan 12 hemşire analiz dışı bırakıldı (n=269)

F: One Way ANOVA, t: Bağımsız gruplarda t testi, x²: Kruskal Wallis testi

Araştırmada hemşirelerin rol yapma alt boyutu puan ortalamaları ile mesleki özellikleri karşılaştırıldığında; kadrolu olarak çalışan hemşirelerin rol yapma puan ortalamalarının sözleşmeli olarak çalışan hemşirelerden daha yüksek olduğu görüldü ve aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı idi (p<0,05). Gündüz ve gece şeklinde çalışan hemşirelerin rol yapma puan ortalamaları sürekli gündüz çalışan hemşirelerden daha yüksekti (p<0,05). Hemşirelerin diğer mesleki özellikleri ile rol yapma alt boyutu puan ortalamaları arasında anlamlı fark saptanmadı (p>0,05).

Hemşirelerin bastırma alt boyutu puan ortalamaları ile mesleki özellikleri birlikte değerlendirildiğinde; hemşirelerin çalıştığı kurum ve denetlenme düzeyi algısı ile bastırma alt boyutu puan ortalamaları arasında anlamlı farkın olduğu görüldü. Yapılan ileri analiz sonucunda farkın Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi'nde çalışan hemşirelerden kaynaklandığı bulundu ($p<0,05$). Hemşirelerin bastırma alt boyutu puan ortalamaları ile denetlenme düzeyi algıları arasındaki farkın ise “yetersiz düzeyde” denetlenme algısına sahip hemşirelerden kaynaklandığı saptandı ($p<0,05$). Hemşirelerin diğer mesleki özellikleri ile bastırma alt boyutu puan ortalamaları arasında anlamlı fark saptanmadı ($p>0,05$).

Hemşirelerin DEDÖ'nün derinlemesine davranma alt boyutundan aldıkları puan ortalamaları ile mesleki özellikleri karşılaştırıldığında; çalıştıkları birim ve denetlenme algıları ile derinlemesine davranma alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farkın olduğu görüldü. Yapılan ileri analiz sonucunda farkın ameliyathane, acil, yoğun bakım ve servislerde çalışan hemşirelerin puanlarından kaynaklandığı görüldü ($p<0,05$). Denetleme algılarına yönelik yapılan ileri analiz sonucunda ise farkın “yetersiz düzeyde” denetleme algısına sahip hemşirelerden kaynaklandığı saptandı ($p<0,05$). Diğer mesleki özellikler ile derinlemesine davranma alt boyutu arasında anlamlı fark saptanmadı ($p>0,05$) (Tablo 7).

6.3. Hemşirelerin İş Doyum Düzeyi

Tablo 8. Hemşirelerin MİDÖ Puan Ortalamaları (n=281)

MİDÖ Boyutları	Ort±Ss	Min-Maks	Madde Ort±Ss	Min-Maks
İçsel doyum	41,33±7,72	12-60	3,44±0,64	1,00-5,00
Dışsal doyum	23,84±5,96	11-40	2,98±0,74	1,38-5,00
Genel doyum	65,17±12,67	23-100	3,25±0,63	1,15-5,00

Tablo 8'de görüldüğü gibi hemşirelerin MİDÖ puan ortalamaları incelendiğinde; içsel doyum puan ortalamalarının 3,44±0,64; dışsal doyum puan ortalamalarının 2,98±0,74 ve genel doyum puan ortalamalarının 3,25±0,63 olduğu belirlendi (Tablo 8).

Tablo 9. Hemşirelerin Bireysel Özellikleri ile MİDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n=281)

Bireysel Özellikler	MİDÖ Boyutları		
	İçsel Doyum Ort±Ss	Dışsal doyum Ort±Ss	Genel doyum Ort±Ss
Yaş			
35 yaş altı (131)	3,44±0,64	2,97±0,72	3,25±0,61
35 yaş ve üzeri (150)	3,44±0,64	2,98±0,76	3,26±0,64
	t	-0,105	-0,097
	p	0,916	0,923
Cinsiyet			
Kadın (253)	3,47±0,61	2,99±0,72	3,28±0,61
Erkek (28)	3,21±0,80	2,82±0,87	3,05±0,77
	z	-1,984	-1,928
	p	0,047	0,054
Eğitim durumu			
Lise ve ön lisans (113)	3,36±0,66	2,92±0,72	3,18±0,63
Lisans ve üstü (168)	3,50±0,62	3,02±0,75	3,30±0,62
	t	-1,784	-1,609
	p	0,075	0,109
Medeni durum			
Bekâr (78)	3,34±0,62	2,91±0,78	3,17±0,63
Evli (203)	3,48±0,64	3,00±0,73	3,29±0,63
	t	-1,558	-1,346
	p	0,120	0,179
Çocuk durumu			
Var (180)	3,47±0,61	2,99±0,73	3,28±0,61
Yok (101)	3,39±0,68	2,95±0,76	3,21±0,66
	t	-0,979	-0,774
	p	0,329	0,439
Gelir durumu			
Gelir giderden az (93) (a)	3,32±0,61	2,81±0,70	3,12±0,58
Gelir gidere eşit (157) (b)	3,48±0,66	3,05±0,75	3,31±0,66
Gelir giderden fazla (31) (c)	3,60±0,55	3,08±0,77	3,39±0,57
	F	2,945	3,594
	p	0,054	0,029
		<i>Posthoc</i>	b>a
			b=c>a
Kronik hastalık durumu			
Yok (213)	3,45±0,63	2,99±0,75	3,27±0,63
Var (68)	3,40±0,65	2,93±0,72	3,22±0,62
	t	0,518	0,561
	p	0,605	0,575
Son altı aydaki sağlık algısı			
Kötü (33) (a)	3,28±0,84	2,81±0,92	3,09±0,83
Orta (127) (b)	3,35±0,58	2,92±0,67	3,18±0,56
İyi (121) (c)	3,58±0,61	3,08±0,75	3,38±0,62
	F	5,627	4,609
	p	0,004	0,011
		c>a=b	c>a=b

F: One Way ANOVA, t: Bağımsız gruplarda t testi, Z: Mann Whitney U testi

Araştırmaya katılan hemşirelerin bireysel özellikleri ile içsel doyum puan ortalamaları karşılaştırıldığında; kadın hemşirelerin içsel doyum puan ortalamalarının erkek hemşirelerden anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptandı ($p<0,05$). Araştırmada sağlık algısı ile içsel doyum puan ortalamaları arasındaki farkın da anlamlı olduğu görüldü ($p<0,05$). Yapılan ileri analiz sonucunda fark “iyi” sağlık algısına sahip hemşireler kaynaklı idi ($p<0,05$). Diğer bireysel özellikler ile içsel doyum puan ortalamaları arasında ise anlamlı fark saptanmadı ($p>0,05$).

Hemşirelerin bireysel özellikleri ile dışsal doyum puan ortalamaları incelendiğinde; gelir durumu ile dışsal doyum puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görüldü ($p<0,05$). Yapılan ileri analiz sonucunda; geliri giderine eşit olanların puan ortalamaları geliri giderinden az olanların puan ortalamalarından anlamlı olarak daha yüksek bulundu. Diğer bireysel özellikler ile dışsal doyum puan ortalamaları arasında anlamlı fark saptanmadı ($p>0,05$).

Hemşirelerin bireysel özellikleri ile genel doyum puan ortalamaları birlikte değerlendirildiğinde; gelir durumu ve sağlık algısı ile genel doyum puan ortalamaları arasındaki fark anlamlı idi ($p<0,05$). Yapılan ileri analiz sonucunda farkın “geliri giderinden az” olan hemşirelerden kaynaklandığı görüldü. Sağlık algısı ile genel doyum puan ortalamaları arasındaki farkı saptamak için yapılan ileri analizde ise farkın “iyi” sağlık algısına sahip hemşirelerden kaynaklandığı görüldü ($p<0,05$). Diğer bireysel özellikler ile genel doyum puan ortalamaları arasında anlamlı fark saptanmadı ($p>0,05$) (Tablo 9).

Tablo 10. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri ile MİDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n=281)

Mesleki Özellikler	MİDÖ Boyutları			
	İçsel Doyum Ort±Ss	Dışsal Doyum Ort±Ss	Genel Doyum Ort±Ss	
Çalıştığı kurum				
MCBÜ Hafsa Sultan Hastanesi (90) (a)	3,70±0,44	3,33±0,64	3,55±0,48	
Manisa Devlet Hastanesi (75) (b)	3,26±0,70	2,77±0,75	3,06±0,67	
Merkezefendi Devlet Hastanesi (77) (c)	3,30±0,65	2,82±0,67	3,11±0,59	
Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi (39) (d)	3,45±0,71	2,86±0,80	3,22±0,70	
	F	8,853	11,214	11,544
	p	0,000	0,000	0,000
	<i>Posthoc</i>	a>b=c	a>b=c=d	a>b=c=d
Çalışma yılı				
10 yıl altı (111)	3,45±0,71	2,99±0,77	3,27±0,68	
10 yıl ve üzeri (170)	3,43±0,59	2,96±0,72	3,24±0,59	
	t	0,313	0,294	0,329
	p	0,754	0,769	0,742
Çalıştığı pozisyon				
Yönetici hemşire (8) (a)	4,11±0,58	4,10±0,56	4,11±0,57	
Servis sorumlu hemşire (28) (b)	3,62±0,44	3,12±0,67	3,42±0,49	
Hemşire (245) (c)	3,40±0,65	2,92±0,72	3,21±0,62	
	x²	10,644	18,111	15,792
	p	0,005	0,000	0,000
	<i>Posthoc</i>	a>b=c	a>b=c	a>b=c
Çalıştığı birim				
İdari birimler (23) (a)	4,00±0,63	3,82±0,78	3,93±0,66	
Servis (188) (b)	3,39±0,63	2,86±0,68	3,18±0,59	
Ameliyathane, acil, yoğun bakım (70) (c)	3,39±0,59	3,00±0,72	3,24±0,59	
	x²	13,964	25,699	19,740
	p	0,001	0,000	0,000
	<i>Posthoc</i>	a>b=c	a>b=c	a>b=c
Sosyal güvence				
Kadrolu (256)	3,40±0,63	2,91±0,71	3,20±0,61	
Sözleşmeli (25)	3,86±0,57	3,67±0,68	3,78±0,57	
	z	-3,157	-4,601	-4,050
	p	0,002	0,000	0,000
Çalışma şekli				
Sürekli gündüz (79) (a)	3,53±0,62	3,12±0,80	3,37±0,65	
Sürekli gece (12) (b)	3,57±0,63	3,12±0,80	3,39±0,59	
Gündüz ve gece (190) (c)	3,39±0,64	2,91±0,70	3,20±0,62	
	x²	2,335	4,055	3,071
	p	0,311	0,132	0,215
Mesai fazlası çalışma				
Yok (88)	3,66±0,55	3,23±0,80	3,49±0,60	
Var (193)	3,34±0,65	2,86±0,69	3,15±0,61	
	t	-3,957	-3,953	-4,293
	p	0,000	0,000	0,000

Tablo 10. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri ile MİDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n=281) (devam)

Mesleki Özellikler	MİDÖ Boyutları		
	İçsel Doyum Ort±Ss	Dışsal Doyum Ort±Ss	Genel Doyum Ort±Ss
İşin yoğunluk algısı			
Yoğun değil (14) (a)	3,24±0,78	2,73±0,68	3,03±0,65
Yoğun (210) (b)	3,47±0,65	3,01±0,75	3,29±0,64
Çok yoğun (57) (c)	3,37±0,55	2,89±0,72	3,18±0,56
	x² 1,613	3,304	3,158
	p 0,446	0,192	0,206
Denetlenme algısı			
Çok sıkı düzeyde (43) (a)	3,18±0,61	2,71±0,62	2,99±0,56
Yeterli düzeyde (215) (b)	3,54±0,62	3,08±0,75	3,35±0,62
Yetersiz düzeyde (23) (c)	3,03±0,54	2,48±0,50	2,81±0,46
	x² 25,205	20,903	28,439
	p 0,000	0,000	0,000
	<i>Posthoc</i> b>c	b>c	b>c
İşten ayrılma niyeti			
Düşünmüyorum (118) (a)	3,65±0,63	3,31±0,71	3,52±0,62
Bazen düşünüyorum (132) (b)	3,35±0,54	2,82±0,64	3,14±0,53
Düşünüyorum (31) (c)	3,02±0,76	2,34±0,65	2,75±0,62
	F 15,571	32,074	26,042
	p 0,000	0,000	0,000
	<i>Posthoc</i> a>b>c	a>b>c	a>b>c

F: One Way ANOVA, t: Bağımsız gruplarda t testi, z: Mann Whitney U testi, x²: Kruskal Wallis testi

Hemşirelerin mesleki özellikleri ile MİDÖ'nün içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutları karşılaştırıldığında; hemşirelerin çalıştığı kurum, çalıştığı pozisyon, çalıştığı birim, sosyal güvencesi, mesai fazlası çalışma, denetlenme algısı, işten ayrılma niyeti ile tüm boyutların puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olduğu görüldü (p<0,05). Yapılan ileri analiz sonucunda hemşirelerin çalıştığı kurumlar ile tüm alt boyutlardaki farkın MCBÜ Hafsa Sultan Hastanesinde çalışan hemşirelerin puanlarından; hemşirelerin çalıştığı pozisyon ile tüm alt boyutlardaki farkın yönetici hemşire pozisyonunda çalışan hemşirelerin puanlarından; mesai fazlası çalışma ile tüm alt boyutlardaki farkın mesai fazlası çalışması olmayan hemşirelerin puanlarından; denetlenme algısı ile tüm alt boyutlardaki farkın yeterli düzeyde denetlendiği algısına sahip olan hemşirelerin puanlarından; işten ayrılma niyeti ile tüm alt boyutlardaki farkın işten ayrılmayı düşünmediğini belirten hemşirelerin puanlarından kaynaklandığı görüldü. Hemşirelerin mesleki özelliklerinden çalışma

yılı, çalışma şekli, işin yoğunluk algısı ile MİDÖ boyutları arasında anlamlı bir fark saptanmadı ($p>0,05$) (Tablo 10).

6.4. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Puanları ile Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanları Arasındaki İlişki

Tablo 11. Hemşirelerin DEDÖ Puan Ortalamaları ile MİDÖ Puan Ortalamaları Arasındaki İlişki (n=281)

DEDÖ Boyutları	MİDÖ Boyutları		
	İçsel doyum	Dışsal doyum	Genel doyum
Rol yapma	r=-0,037 p=0,534	r=-0,054 p=0,367	r=-0,048 p=0,422
Bastırma	r=0,097 p=0,106	r=0,029 p=0,630	r=0,072 p=0,226
Derinlemesine davranma	r=-0,271 p=0,000	r=-0,213 p=0,000	r=-0,265 p=0,000

DEDÖ'nün alt boyutları ile MİDÖ'nün toplam ve alt boyutları arasında yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda; derinlemesine davranma ile içsel doyum ve genel doyum alt boyutları arasında negatif yönde zayıf bir ilişki ($r=-0,271$, $r=-0,265$), dışsal doyum ile ise negatif yönde çok zayıf bir ilişki ($r=-0,213$) saptandı ($p<0,01$). Diğer alt boyutlar arasında ise anlamlı bir ilişki saptanmadı ($p>0,05$) (Tablo 11).

7. TARTIŞMA

Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan bu araştırma sonucunda elde edilen bulgular literatür eşliğinde aşağıdaki üç başlık altında tartışıldı.

- Hemşirelerin duygusal emek davranışları
- Hemşirelerin iş doyumları
- Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki

Literatürde yurtdışında hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar bulunsa da, sınırlı sayıdadır (Yang ve Chang 2008; Chou ve ark. 2012; Pisaniello ve ark 2012; Wi ve Yi 2012). Bu çalışma Türkiye’de hemşirelerde duygusal emek ve iş doyumuna üzerine yapılan ilk çalışma olma özelliğine sahiptir. Çalışmadan elde edilen sonuçlar bu alanda yapılacak başka çalışmalara kaynak oluşturacağı gibi elde edilen bilgilerin yapılacak yeni araştırmalar ile desteklenmesine gereksinim bulunmaktadır.

7.1. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları

Araştırmada hemşirelerin duygusal emek davranışlarından en fazla rol yapmayı ikinci sırada bastırmayı ve son olarak derinlemesine davranışı sergiledikleri saptandı. Bu durum bize araştırmaya katılan hemşirelerin yüzeysel davranışı tercih ettiklerini göstermektedir. Çalışanların işini, bulunduğu konumu kaybetmeyi istemediği ya da hastane yönetiminin ve hastaların beklentilerini karşılamak amacı içinde olduğu düşünülebilir. Literatürde derinlemesine davranışın yüzeysel davranıştan daha yüksek puan ortalamasına sahip olduğunu gösteren araştırma sonuçları da mevcuttur (Mann ve Cowburn 2005; Yang ve Chang 2008; Değirmenci 2010; Diefendorff ve ark. 2011; Pisaniello ve ark. 2012; Koçak ve ark. 2014; Öztürk ve ark. 2015a). Sonuçlardaki farklılığın çalışmaların yapıldığı ülkeler, bölgeler ve kültürel farklılıklardan kaynaklı olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmada DEDÖ alt boyutu olan bastırma davranışını kadınların erkeklere göre daha fazla sergilediği görüldü ($p < 0,05$). Duygusal emek davranışlarına yönelik araştırmaların pek çoğunda cinsiyet öne çıkan bireysel özellikler arasındadır. Çalışma yaşamında her iki cinsiyette duygusal emek davranışını gösterir, fakat bunun çoğu

kadınlar tarafından gerçekleştirilir (Altın Gülova ve ark. 2013). Literatürde kadınların olumsuz durumlarda agresif tavırlar sergilememek için gerçek duygularını erkeklere göre daha iyi yönettikleri belirtilmektedir (Erickson ve Ritter 2001). Grandey bu durumu kadınların olumsuz koşullar altında bile “iyi geçinme” anlayışı içinde olmaları ile açıklanmaktadır (Grandey 2003).

Çalışma sonucunda Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesindeki hemşirelerin bastırma davranışını diğer hastanelerdeki hemşirelerden daha sık sergiledikleri görüldü. Bu durumun Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde yatan hastaların özelliklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olan Mann ve Cowburn’a (2005) ait çalışmada; ruh sağlığı hemşirelerinde duygusal emeğin en önemli yordayıcısı %25 ile yüzeysel davranış olmuş ve ruh sağlığı hemşirelerinin günlük çalışma rutinlerinde kurdukları etkileşimlerin %67’sinin orta seviyede, %15’inin yüksek seviyede duygusal emek gerektirdiği belirtilmiştir (Mann ve Cowburn 2005). Ruh sağlığı hemşireleri ile ofis çalışanları karşılaştırıldığında ise özellikle “orta seviye” duygusal emek gerektiren etkileşimlerin ruh sağlığı ve hastalıkları hemşirelerinde oldukça fazla olduğu görülmektedir (Mann 1999).

Çalışmada ameliyathane, acil, yoğun bakımlarda çalışan hemşirelerin derinlemesine davranış puanları diğer hemşirelerden daha yüksek bulundu. İdari birimlerde çalışan hemşirelerin hastalarla etkileşiminin olmaması/daha az olması onların derinlemesine davranış puan ortalamalarının düşük olmasının nedeni olabilir. Diğer yandan hemşirelerin tükenmişlik düzeyini belirleyen çalışmalarda yoğun bakım, acil servis gibi birimlerde çalışan hemşirelerde duyarsızlaşmanın daha sık görüldüğü bildirilmektedir (Metin ve Gök Özer 2007; Barutçu ve Serinkan 2008). Bu bilgi ile bu çalışmadan elde edilen sonuç ilk bakışta çelişir gibi görünmektedir. Ancak bu durum yoğun bakım gibi birimlerde çalışan hemşirelerin bir şekilde iç dünyalarında canlanan duyguları ile baş edememelerinin sonucunda duyarsızlaşma davranışı gösterdiği şeklinde yorumlanabilir. Morris ve Feldman (1996) hemşirelerin hissettikleri duygularla gösterdikleri duyguların birbirinden farklı olması, duygusal çelişki yaşamalarına ve bu çelişki de tükenmişlik, hastaya yabancılaşma, duyarsızlaşma gibi olumsuzluklara neden olur demektedir (Morris ve Feldman 1996). Tunç ve arkadaşları

(2014) ise yaptıkları çalışmalarında yoğun bakım ile diğer servis hemşirelerinin duygusal davranış şekillerinin farklı olmadığını bulmuşlardır (Tunç ve ark. 2014).

Çalışmada kadrolu çalışan hemşirelerin rol yapma puan ortalamaları sözleşmeli olarak çalışan hemşirelerin puan ortalamalarından daha yüksek idi. Çalışmadaki kadrolu hemşirelerin büyük çoğunluğunun meslekte daha uzun süredir çalışan hemşireler olduğu ve bu hemşirelerin de daha fazla yüzeysel davranış sergilemelerinin bu sonuç üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Değirmenci'nin (2010) çalışmasında ise bu araştırma bulgusundan farklı olarak rol yapma alt boyutunda taşeron firmada çalışan hemşirelerin puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur (Değirmenci 2010).

Araştırma sonucunda gündüz ve gece şeklinde çalışan hemşirelerin rol yapma alt boyut puan ortalamalarının sürekli gündüz şeklinde çalışan hemşirelerden daha yüksek olduğu görüldü. Gündüz ve gece şeklinde çalışma düzeninin kişinin sosyal etkinliklere katılımını engellemesi/azaltması bu durumun nedeni olabilir. Literatürde sosyal etkinliklere katılmadığını belirten hemşirelerde depresyon ve duygusal tükenme düzeyinin daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Taycan ve ark. 2006).

Araştırma sonucunda mesai fazlası olmayan hemşirelerin daha sık derinlemesine davranış sergilediği saptandı. Bu durumun nedeni mesai fazlası çalışıyor olmanın getirdiği iş yükünün duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaştırmayı artırarak çalışanları derinlemesine davranıştan uzaklaştırdığı düşünülmektedir. Yapılan çalışmalarda iş yükünün artması ile hemşirelerde duygusal tükenmenin (Guo ve ark. 2016; Weigl ve ark. 2016) ve duyarsızlaşmanın (Van Bogaert ve ark. 2013; Cañadas-De la Fuente ve ark. 2015) arttığı belirtilmiştir.

Denetlenme düzeyi algısına bakıldığında; “yetersiz düzeyde” denetlenme algısına sahip olan hemşirelerin bastırma ve derinlemesine davranma alt boyutlarında en yüksek puan ortalamasına sahip olduğu görüldü. Denetleme düzeyini yetersiz olarak değerlendiren hemşirelerin yaptıkları işte kendilerine güvenen ve mesleki sorumluluklarını yerine getiren hemşireler olma olasılığı oldukça yüksektir. Bu nedenle bu hemşirelerin derinlemesine davranışı göstermesi beklendik bir durum olarak değerlendirilebilir. Ayrıca aynı hemşire grubunun üst yönetime çeşitli nedenlerden dolayı denetleme yetersizliğini ifade edemeyip bir yandan da bastırma davranışı gösterdiği düşünülebilir.

Bu çalışmada hemşirelerin yaş, eğitim durumu, medeni durum, çocuk durumu, gelir durumu, kronik hastalık durumu, sağlık durumu, çalışma yılı, çalıştığı pozisyon, mesai fazlası çalışma süresi, işin yoğunluk algısı, işten ayrılma niyetinin duygusal emek davranışları puan ortalamalarını etkilemediği saptandı.

7.2. Hemşirelerin İş Doyumları

Bu çalışmada hemşirelerin MİDÖ puan ortalaması $65,17 \pm 12,67$ olarak bulundu. Bu bulgu ile hemşirelerin iş doyumlarının orta düzeyin üstünde olduğu söylenebilir. Hemşirelerin MİDÖ'nün tüm alt boyutlardaki puan ortalamaları dikkate alındığında en yüksek puan ortalamasının içsel doyumda olduğu görüldü. Bunun nedeni; başarı, tanınma, takdir edilme, işin kendisi, iş sorumluluğu, yükselme ve terfi etmeye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine hemşirelerin verdikleri değer olarak düşünüldü. Literatürde benzer sonuca ulaşan çalışmalar bulunmaktadır (Karakışla 2012; Wang ve ark. 2012; Konukoğlu 2014; Hayes ve ark. 2015; Kundak ve ark. 2015; Riklikienė ve ark. 2015; Tambağ ve ark. 2015; Biegger ve ark. 2016; Abbasi ve ark. 2017; Ntantana ve ark. 2017).

Hemşirelerin MİDÖ alt boyut puan ortalamalarına bakıldığında; kadın hemşirelerin içsel doyum alt boyut puan ortalamaları erkek hemşirelerden daha yüksek bulundu. Kadınların doğaları gereği başkalarının ihtiyaçlarına duyarlı olma, duygularını kontrol etme ve olumlu duygusal tepkiler verme gibi konularda erkeklere oranla duygularını ifade etmede daha başarılı oldukları söylenebilir. Penz ve arkadaşları (2008) da benzer sonuçları elde ederken, Narin (2010), Aydın (2012), Karakışla (2012), Karahaliloğlu (2013), Uçar ve arkadaşları (2016) cinsiyetler arasında fark bulmamıştır. Bingöl (2006), Çalışkan (2010), Karakışla (2012) ve Kaya'nın (2014) çalışmalarında ise erkeklerin iş doyum puan ortalamaları kadınlara göre daha yüksek bulunmuştur. Temel Eğinli'nin (2009) Centres ve Bugental'dan aktardığına göre, kadınların iş doyumlarının daha yüksek olmasında, kadınların işle ilgili sosyal faktörlere daha fazla önem vermeleri etkili olmaktadır (Temel Eğinli 2009). Ayrıca literatürde cinsiyete göre iş doyumunda farklılıklara sebep olan nedenler olarak; sahip olunan aile yapısı, alınan eğitim, kariyer durumu, kişilik özellikleri, işten beklentiler, mesleki tutum, çalışma koşulları işaret edilmektedir (Kantek ve Kartal 2016).

Bu araştırmada geliri giderine eşit olan hemşirelerin dışsal doyumları geliri giderinden az olanlardan daha yüksek bulundu. Genel doyuma bakıldığında ise geliri giderine eşit olanların ve geliri giderinden fazla olanların genel doyumunun geliri giderinden az olanlardan daha yüksek olduğu bulundu. Literatürde benzer sonuçlar elde eden çalışmalar mevcuttur (Durmuş ve Günay 2007; Karakışla 2012; Karahaliloğlu 2013; ztrk ve ark. 2015b; Kardaş 2016). Literatürde cret iş doyumunu etkileyen önemli faktörler arasında belirtilmektedir. Araştırmacılar iş doyumunun ücretle yakından ilişkili olduğunu ileri sürerlerken, düşük ücretin çalışanların en önde gelen doyumsuzluk kaynağı olduğuna vurgu yapmaktadırlar. Ücretin doyumsuzluğa yol açan faktörlerin başında geldiği saptamaları bu araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Sağlık algısı ve iş doyum düzeyi ele alındığında; sağlık algısını “iyi” olarak değerlendirenlerin içsel doyum ve genel doyumlarının daha yüksek olduğu görüldü. Literatürde benzer sonuca ulaşan çalışmalar bulunmaktadır (Kovner ve ark. 2006; Durmuş ve Günay 2007). Bireyin sağlık durumu yaşam doyumunu etkileyen önemli değişkenler arasında sayılmaktadır. İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında da karşılıklı nedensel bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir. Bu sonuçlar, araştırmamızın bulgularını destekler niteliktedir (Kırcı evik ve Korkmaz 2014).

İş doyumunu açısından niversite hastaneleri ile diğer hastaneler arasında fark bulunmayan araştırma sonuçları yer alsada (Mollaoğlu ve ark. 2010; Uçar ve ark. 2016; Abbasi ve ark. 2017) bu çalışmada niversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyumları devlet hastanelerinde çalışan hemşirelerden daha yüksek bulundu. Mrayyan (2007) alışmasında tam ters sonuca ulaşsa da literatürde benzer sonuca ulaşan çalışmalar da vardır (Carter 2002; Duygulu ve Korkmaz 2008). Bu durumun niversite hastanesindeki lisansüstü mezun hemşire sayısının diğer hastanelerden daha fazla olması, hemşirelerin bilgi ve becerilerini kullanarak kararlarda otonomi sahibi olmaları ile açıklanabileceği düşünülmektedir. Çünkü otonomi iş doyumunu etkilemektedir (Karanikola ve ark. 2014; Atefi ve ark. 2015) ve eğitim düzeyi otonominin güçlü belirleyicileri arasındadır (Iliopoulou ve While 2010; Han ve ark. 2015).

İş doyumunu hemşirelerde çalışma pozisyonuna ve çalışma birimine göre değişiklik göstermektedir. Bu çalışmada en yüksek ortalamaya yönetici hemşirelerin ve idari

birimlerde çalışan hemşirelerin sahip olduğu bulundu. Herzberg'in çift faktör teorisine göre sorumluluk, tanınma, kişisel başarı gibi çalışılan pozisyon ile ilişkili etmenler motive edici ve bireyi yüksek doyuma ulaştıran etmenler arasında gösterilmektedir. Yönetici hemşirelerin iş doyumunun klinik hemşirelere göre daha yüksek olduğuna dair benzer sonuca ulaşan çalışmalar literatürde mevcuttur (Kavlu ve Pınar 2009; Faris ve ark. 2010; Uzun 2010; Çelik ve Hizar 2012; Lorber ve Savic 2012; Wang ve ark. 2012; Kantek ve Kartal 2016; Suarez ve ark. 2017). İdari birimlerde çalışan hemşireler klinik hemşirelerinden farklı çalışma koşullarına sahip olabilmektedir. Örneğin; nöbete dâhil olmayarak hafta içi sürekli gündüz şeklindeki çalışma düzeni, hemşirelik grubu ve uygulamalarındaki karar verici rolleri, makamına göre alınan ekstra tazminatlar/ücretler iş doyumlarının daha yüksek olmasının nedeni olabilir. Fakat Tovey ve Adams'ın (1999) ve Siqueira ve arkadaşlarının (2012) çalışma sonuçları klinik hemşirelerin yönetici hemşirelere göre iş doyumunun daha yüksek olduğu yönündedir (Tovey ve Adams 1999; Siqueira 2012). Bunun yanı sıra, çalışma pozisyonu ile iş doyum düzeyi arasında fark olmadığına dair çalışma sonuçlarına da rastlanmaktadır (Bingöl 2006; Durmuş ve Günay 2007; Schiestel 2007; Gölbaşı ve ark. 2008).

Bu çalışmada sözleşmeli olarak çalışan hemşirelerin iş doyumları kadrolu olarak çalışanlardan daha yüksek bulundu. Gölbaşı ve arkadaşları (2008) benzer sonuca ulaşırken, Aydın (2012) kadrolu olarak çalışan hemşirelerin iş doyumlarının daha yüksek olduğunu saptamıştır. Araştırmadaki bu sonucun elde edilmesinde gruplar arasındaki yaş ortalamasının ve mesai fazlasının etken olduğu düşünüldü. Araştırmada sözleşmeli olarak çalışan hemşirelerin yaş ortalaması (28,28±8,56) kadrolu olarak çalışan hemşirelerin yaş ortalamasından (35,06±7,59) daha düşüktü. Mezun olup işe başlamış olma, ekonomik özgürlüğünü kazanma bireyler açısından doyum sağlayıcı bir durumdur. Çünkü çalışma yaşamı bireye toplum içinde yer alma, belirli bir rol edinme ve ekonomik özgürlüğe kavuşma gibi fırsatlar sağlamaktadır (Metin ve Gök Özer 2007). Yine kadrolu hemşirelerin mesai fazlası çalışıyor olma oranı %70,3 iken sözleşmelilerde bu oran %52'dir. Kişinin işinin dışında kendisine ve ailesine zaman ayırabilmesi doyumunu arttırıcı bir faktör olarak bilinmektedir (Dwyer ve ark. 2007).

Kardaş (2016) Kütahya'da özel bir hastanede çalışan hemşirelerden oluşan çalışma grubunda haftalık çalışma saati ile iş doyum arasındaki farkın anlamlı

olduğunu ve haftalık çalışma saati yüksek olan hemşirelerin dışsal ve genel doyum alt boyutları puan ortalamalarını daha düşük bulmuştur ($p<0,05$). Tilev ve Beydağ (2014) haftalık 45 saatin altında çalışanların genel iş doyumunu puanlarını haftalık 45 saat ve üzeri çalışanlardan daha yüksek bulmuştur ($p<0,05$). Benzer şekilde bu çalışmada da mesai fazlası olmayan hemşirelerin iş doyumları mesai fazlası olan hemşirelerden daha yüksek saptanmıştır. İş yerlerindeki stresin yanında düzeni bozulan sosyal yaşam, aile ve arkadaşlık ilişkileri çalışanların yıllar içinde yıpranmasına zemin hazırlayan etkenlerdir. Mesai fazlasının olmaması dinlenmek ve/veya aktivite planlamak için uygun hafta sonu anlamına da gelmektedir. Daha çok hafta sonunun iş doyumuna yansması olumlu yönde olmaktadır (Ruggiero 2005; Durmuş ve Günay 2007). Bir diğer konu, mesai fazlasının çalışılan vardiya saatlerini arttırmasıdır. Vardiya sürelerinin uzaması ise iş doyumunu azaltmaktadır (Stimpfel ve ark. 2012; Dall’Ora ve ark. 2015; Han ve ark. 2015).

Bu araştırmada “yeterli düzeyde” denetlendiği algısına sahip olan çalışanların MİDÖ puan ortalamaları “yetersiz düzeyde” denetlendiği algısına sahip olan çalışanlardan daha yüksek saptandı. Bu durum hemşirelerin denetlenme düzeyi ile yöneticilerin performansını bağdaştırıldığını akla getirmektedir. Sonuç itibari ile hemşireler, yüksek performans ile çalışan yöneticilerin özellikle dışsal motive ediciler başta olmak üzere (prim, izinler, çalışma koşulları, iş güvenliği vb.) daha çalışılabilir iş ortamı oluşturacağını düşündükleri için iş doyumlarının yüksek olduğu düşünülebilir. Denetlemenin hem çok sıkı olması hem de yetersiz olması çalışanlar için sorun oluşturmaktadır. O nedenle önemli olan belli ilkeler çerçevesinde yeterli düzeyde denetlenmenin sağlanması, yetersizliklerin saptanması ve eksikliklerin tamamlanmasıdır. Bu çalışanlar tarafından üst yönetimin yanlarında olduğu duygusunun yaşanmasını sağlayabilir.

Bu çalışmada, işten ayrılmayı düşünenlerin MİDÖ puan ortalamaları işten ayrılmayı bazen düşünenlerden ve işten ayrılmayı düşünmeyenlerden daha düşük belirlendi. İşten ayrılma niyeti ile düşük iş doyumunu arasındaki ilişkiye dair benzer birçok sonuç mevcuttur (Larrabee ve ark. 2003; De Gieter ve ark. 2011; Aiken ve ark. 2013; Riklikienė ve ark. 2015; Kenny ve ark. 2016). Bu durum iş doyumunu ve kurumsal bağlılık arasındaki ilişkiden kaynaklanıyor olabilir. Çünkü iş doyumunu düşük olan

hemşirelerin kurumsal bağlılıkları daha azdır (Durmuş ve Günay 2007; AL-Hussami 2008; De Gieter ve ark. 2011).

Çalışmada hemşirelerin yaş, medeni durum, eğitim durumu, çocuk durumu, kronik hastalık durumu, çalışma yılı, çalışma şekli ve işin yoğunluk algısının MİDÖ puan ortalamalarını etkilemediği saptandı.

7.3. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişki

Literatürde duygusal emeğin çalışanlar ve örgüt üzerindeki etkileri çeşitli araştırmalarda incelenmiştir ve öngörülmeye çalışılmıştır. Duygusal emeğin örgütsel sonuçlarına ilişkin genel kanı örgüt için yararlı bir durum olduğu yönündedir. Çünkü çalışanların duygu ve davranışlarını belirli standartlar çerçevesine sınırlandırmak ve müşteriye daha iyi hizmet vermek örgütsel amaçlara hizmet edecektir. Fakat çalışan için duygusal emeğin sonuçlarının negatif mi pozitif mi olduğu konusunda anlaşmazlıklar vardır (Hochschild 1983; Ashforth ve Humphrey 1993; Grandey 2000).

Bu araştırmada duygusal emeğin yüzeysel davranışı olarak değerlendirilen rol yapma ve bastırma davranışı alt boyutları ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki olmadığı görüldü. Bu sonuç hemşirelerin işleri gereği hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi davranmalarının iş doyumlarını etkilemediğini göstermektedir.

Derinlemesine davranış ile MİDÖ boyutları arasında ise negatif yönde zayıf ilişki saptandı. Bu sonuç, hemşirelerin davranışlarını şekillendirirken o davranışı özümseyerek, hissederek sergilemeye çalıştıklarında iş doyumlarının olumsuz yönde etkilendiğini göstermektedir. Literatürde benzer sonuca ulaşan çalışmalar mevcuttur (Pisaniello ve ark 2012; Wi ve Yi 2012). Bu sonuçlar Hochschild'in (1983) duygusal emeğin olumsuz sonuçlarına ilişkin görüşlerini destekler niteliktedir. Fakat derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı sonuçlara ulaşan çalışmalar da vardır (Johnson 2007; Yang ve Chang 2008; Nixon ve ark. 2011; Chou ve ark. 2012; Kammeyer-Mueller ve ark. 2013; Kızanlıklılı 2014; Birdir ve Dalgıç 2015; Erken 2016; Karakaş ve ark. 2016; Lee ve ark. 2016). Çünkü Ashforth ve Humphrey (1993), Grandey (2000) gibi araştırmacılarında öne sürdüğü gibi duygusal davranış kuralları ile şekillenen çalışma ortamında çalışanlar hem kendi aralarında hem de müşteri ile muhtemelen daha az problem yaşayacak ve görevlerini yerini getirmenin doyumuna ulaşacaklardır (Ashforth ve Humphrey 1993; Grandey

2000). Buradaki fark, hemşirelerin diğer hizmet sektörü çalışanlarından farklı olarak daha çeşitli ve daha güçlü duygularla baş etmek zorunda kalışından kaynaklanıyor olabilir. Çünkü hemşireler mesleklerinin doğası gereği kimi zaman yeni doğan bir bebeğin sevinç ve mutluluğuna şahitlik etmekte iken kimi zaman ise ciddi rahatsızlıklarla, ağrı ve sızıyla baş etmeye çalışan hastalarının yaşamının sonlanışına şahitlik etmektedir. Bu durumlar elbette diğer hizmet sektörü çalışanlarının karşılaştığı çoğu sıradan koşuldan farklıdır (Hochschild 1983).



8. SONUÇ VE ÖNERİLER

8.1. SONUÇLAR

Araştırmanın başlangıcında oluşturulan sorular aşağıdaki şekilde yanıt bulmuştur.

Araştırmanın sonuçları hemşirelerin;

- Duygusal emek davranışlarından en sık yüzeysel davranışı tercih ettiğini,
- Duygusal emek davranışlarının; cinsiyet, çalıştığı kurum, çalıştığı birim, sosyal güvence, mesai fazlası çalışma ve denetlenme düzeyi algısına göre farklılaştığını,
- Hemşirelerin iş doyumlarının orta düzeyin üstünde olduğu,
- Hemşirelerin iş doyumunun; cinsiyet, gelir durumu, son altı aylık sağlık algısı, çalıştığı kurum, çalıştığı pozisyon, çalıştığı birim, sosyal güvence, mesai fazlası çalışma durumu, denetlenme düzeyi algısı ve işten ayrılma niyetine göre farklılaştığını,
- Duygusal emek davranışlarından derinlemesine davranma ile içsel doyum arasında negatif yönde zayıf bir ilişki olduğunu; duygusal emek davranışlarından derinlemesine davranma ile dışsal doyum arasında negatif yönde çok zayıf bir ilişki olduğunu göstermektedir.

8.2. ÖNERİLER

Kurumlara Öneriler

- Hemşirelere duygusal emek davranışları, duyguların yönetimi konusunda farkındalık eğitim programlarının düzenlenmesi,
- Hemşirelerin duygusal emek davranışlarının ve iş doyumlarının belirli sıklıklarla değerlendirilmesi ve bireysel özelliklerin mutlaka dikkate alınması,
- Hemşirelerden beklenen duygusal davranış kurallarının açıkça belirlenmesi ve duyurulması,
- Hemşirelerin duygusal emek yükü hakkında farkındalığını arttıracak eğitim programlarının düzenlenmesi,
- Kadınların, Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde çalışanların, ameliyathane/acil ve yoğun bakım gibi birimlerde çalışanların, kadrolu

olanların, gündüz ve gece şeklinde çalışanların, mesai fazlası çalışması olanların ve denetlenme düzeyi algısı düşük olanların duygusal emek davranışları açısından daha dikkatli değerlendirilmesi ve gerekli desteklerin sağlanması,

- Hemşirelerin psikolojik desteklerinin artırılması,
- Çalışma planları/nöbet listeleri düzenlenirken hemşirelerin ailesine, sosyal faaliyetlere zaman ayırabileceği boşlukların oluşturulması,
- Hemşirelerin aşırı fedakâr ya da duyarsız davranmalarını engelleyecek baş etme güçlerini arttıracak faaliyetler planlanması,
- Kurum-çalışan ilişkisini geliştirmeye yönelik düzenli faaliyetlerin yapılması,
- Erkeklerin, geliri giderinden az olanların, sağlık algısı “orta” ve “kötü” düzeyde olanların, Manisa Devlet Hastanesinde, Merkezefendi Devlet Hastanesinde ve Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde çalışanların, hemşire ve servis sorumlu hemşire pozisyonunda çalışanların, servislerde ve ameliyathane, acil, yoğun bakımlarda çalışanların, kadrolu olanların, mesai fazlası çalışması olanların ve denetlenme düzeyi algısı düşük olanların iş doyumunu açısından daha dikkatli değerlendirilmesi önerilmektedir.

Araştırmacılar İçin Öneriler

- Araştırmada kullanılan Ölçek ile hemşirelerde duygusal emek davranışlarının değerlendiren yeni araştırmaların planlanması,
- Hemşirelerde duygusal emek davranışları ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen farklı örneklerde araştırmaların yapılması,
- Hemşirelerin duygusal emek davranışlarının başka değişkenler ile değerlendirilmesi önerilmektedir.

9. KAYNAKLAR

Abbasi AR, Bahreini M, Yazdankhah Fard MR, Mirzaei K. Compare clinical competence and job satisfaction among nurses working in both university and non-university hospital in Bushehr 2015. *Iran South Med J* 2017; 20(1): 77-89.

Adıgüzel G. Üniversite Öğrencilerinin Saldırganlık Düzeylerinin Empatik Eğilim, Duyguları İfade Etme ve Öz-Anlayış Açısından İncelenmesi. Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2012, Konya (Danışman: Doç. Dr. C ARSLAN).

Ağırbaş İ, Çelik Y, Büyükkayıkçı H. Motivasyon araçları ve iş tatmini: sosyal sigortalar kurumu başkanlığı hastane başhekim yardımcıları üzerinde bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 2005; 8(3): 326-350.

Aiken LH, Sloane DM, Bruyneel L, Van den Heede K, Sermeus W. Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe. *International Journal of Nursing Studies*. 2013; 50: 143-153.

Akbıyık M. Etkili Liderliğin Duygusal Emek Davranışları Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama. E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, İzmir (Danışman: Prof. Dr. G ÖZDEMİR).

Akçay C, Çoruk A. Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: kavramsal bir inceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*. 2012; 1(1): 3-25.

Akgündüz Y. Konaklama işletmelerinde iş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkinin analizi. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 2013; 11(1): 180-204.

Akıncı Z. Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*. 2002; 4: 1-25.

Aksu N. İş tatmininin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*. 2012; 14(1): 59-79.

Akşit Aşık N. Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. Türk İdare Dergisi. 2010; 467: 31-51.

Aktaş H, Şimşek E. Bireylerin örgütsel sessizlik tutumlarında iş doyumunu ve duygusal tükenmişlik algılarının rolü. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi. 2015; 11(24): 205-230.

AL-Hussami M. A study of nurses' job satisfaction: the relationship to organizational commitment, perceived organizational support, transactional leadership, transformational leadership, and level of education. European Journal of Scientific Research. 2008; 22(2): 286-295.

Alkış H, Öztürk Y. Otel işletmelerinde motivasyon faktörleri üzerine bir araştırma. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi. 2009; 8(28): 212-236.

Altın Gülova A, Palamutçuoğlu BT, Palamutçuoğlu AT. Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2013; 28(2): 41-74.

Andrews DR, Dziegielewska SF. The nurse manager: job satisfaction, the nursing shortage and retention. Journal of Nursing Management. 2005; 13: 286-295.

Arslan B. Hastane Yönetiminde Liderlik ve İş Doyumu. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2015, İstanbul (Danışman: Dr. M SARITAŞ).

Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: the influence of identity. Academy of Management. 1993; 18(1): 88-115.

Atefi N, Abdullah KL, Wong LP, Mazlom R. Factors influencing job satisfaction among registered nurses: a questionnaire survey in Mashhad, Iran. Journal of Nursing Management. 2015; 23: 448-458.

Atilla Gök G. Merhamet etmenin dayanılmaz ağırlığı: hemşirelerde merhamet yorgunluğu. S.D.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2015; 20(2): 299-313.

Aydın Y. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Yıldırıcı Davranışlar ile İş Doyumu Arasındaki İlişki. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2012, İstanbul (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ö İŞİL).

Aytekin A, Yılmaz Kurt F. Yenidoğan yoğun bakım kliniğinde çalışan hemşirelerde iş doyumunu ve etkileyen faktörler. İzmir Dr. Behçet Uz Çocuk Hast. Dergisi. 2014; 4(1): 51-58.

Bartram T, Casimir G, Djurkovic N, Leggat S, Stanton P. Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses. Journal of Advanced Nursing. 2012; 68(7): 1567-1578.

Barutçu E, Serinkan C. Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve Denizli’de yapılan bir araştırma. Ege Akademik Bakış. 2008; 8(2): 541-561.

Barutçugil İ. Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi. Kariyer Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti., İstanbul; 2004, s:73-113.

Baş M. Conceptualization Of Emotion Through Body Part Idioms In Turkish: A Cognitive Linguistic Study. HU Graduate School of Social Sciences Department of Linguistics, Doktora Tezi, 2015, Ankara (Danışman: Prof. Dr. SN KANTARCIOĞLU).

Beğenirbaş M, Çalışkan A. Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü. Business and Economic Research Journal. 2014; 5(2): 109-127.

Beğenirbaş M, Meydan CH. Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: öğretmenler üzerinde bir araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2012; 14(3): 159-181.

Beğenirbaş M, Turgut E. İş yaşamında çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkileri: bankacılık sektöründe bir araştırma. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 2014; 4(2): 223-246.

Bendapudi NM, Berry LL, Frey KA, Parish JT, Rayburn WL. Patients' perspectives on ideal physician behaviors. *Mayo Clin Proc.* 2006; 81(3): 338-344.

Ben-Ze'ev A. *The Subtlety Of Emotions.* The MIT Press, ABD; 2000, s:13-48.

Biegger A, DeGeest S, Schubert M, Ausserhofer D. The 'magnetic forces' of Swiss acute care hospitals: A secondary data analysis on nurses' job satisfaction and their intention to leave their current job. *NursingPlus Open.* 2016; 2: 15–20.

Bingöl N. Hemşirelerin Uyku Kalitesi, İş Doyumu Düzeyleri ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. C.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016, Sivas (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ş KARAGÖZOĞLU).

Birdir K, Dalgıç A. Satış elemanlarının sahip olduğu duygusal emek davranışlarının iş streslerine ve iş doyumlarına etkisi: Antalya havalimanında bir araştırma. 2. International Congress of Tourism & Management Researches. 2015; 519-538.

Cañadas-De la Fuente GA, Vargas C, San Luis C, García I, Cañadas GR, Emilia I. Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies.* 2015; 52(1): 240-249.

Carter L. Nurse Retention and Satisfaction Survey Results. Columbia University, Yüksek Lisans Tezi, 2002, New York City.

Chou H, Hecker R, Martin A. Predicting nurses' well-being from job demands and resources: a cross-sectional study of emotional labour. *Journal of Nursing Management.* 2012; 20: 502-511.

Cottingham MD, Erickson RJ, Diefendorff JM. Examining men's status shield and status bonus: how gender frames the emotional labor and job satisfaction of nurses. *Sex Roles.* 2015; 72(7): 377-389.

Curtis EA, Glacken M. Job satisfaction among public health nurses: a national survey. *Journal of Nursing Management.* 2014; 22(5), 653-663.

Çakar U, Arbak Y. Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zeka ilişkisi ve duygusal zeka. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2004; 6: 23-48.

Çaldağ MA. Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2010, Konya (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ş. ASLAN).

Çalışkan A. Yeni Mezun Hemşirelerde İş Doyumu, Tükenmişlik ve Gerçeklik Şokunun İncelenmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2010, İstanbul (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Y AKBAL ERGÜN).

Çelik A. Motivasyon ve İş Tatmini. İçinde: Şimşek Ş, Çelik A, Akgemci T, eds. Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. 9. Baskı, Eğitim Yayınevi, Konya; 2016, s: 145-169.

Çelik M, Turunç Ö. Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi. 2011; 40(2): 226-250.

Çelik S, Hisar F. The influence of the professionalism behaviour of nurses working in health institutions on job satisfaction. International Journal of Nursing Practice. 2012; 18 (2): 180-187.

Çetinkaya A, Özbaşaran F. Üniversite hastanesinde görev yapan hemşirelerin iş doyumunu düzeyleri ve etkileyen faktörler. E.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi. 2004; 20(1): 57-76.

Çinar İ, Kavlak O. İzmir ilinde çalışan ambulans ve acil bakım teknikerlerinde iş doyumunun ve buna etki eden faktörlerin incelenmesi. Akademik Acil Tıp Dergisi. 2009; 8(3): 33-37.

Çoruk A. Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. O.M.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi. 2014; 1(33): 79-93.

Dall'Ora C, Griffiths P, Ball J, Simon M, Aiken LH. Association of 12 h shifts and nurses' job satisfaction, burnout and intention to leave: findings from a cross-sectional study of 12 European countries. *BMJ open*. 2015; 5(9): 1-7.

De Gieter S, Hofmans J, Pepermans R. Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: An individual differences analysis. *International Journal of Nursing Studies*. 2011; 48(12): 1562-1569.

Değirmenci S. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler. İ.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2010, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Ü BAYKAL).

Demirtaş HA. Sosyal kimlik kuramı, temel kavram ve varsayımlar. *İletişim Araştırmaları*. 2003; 1(1): 123-144.

Diefendorff JM, Gosserand RH. Understanding the emotional labor process: a control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*. 2003; 24: 945-959.

Diefendorff JM, Grandey AA, Dahling JJ. Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2011; 16(2): 170-186.

Durmuş S, Günay O. Hemşirelerde iş doyumunu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*. 2007; 29(2): 139-146.

Duygulu S, Korkmaz F. Hemşirelerin örgüte bağlılığı, iş doyumları ve işten ayrılma nedenleri. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 2008; 12(2): 9-20.

Dwyer T, Jamieson L, Moxham L, Austen D, Smith K. Evaluation of the 12-hour Shift Trial in a Regional Intensive Care Unit. *Journal of Nursing Management*. 2007; 15(7): 711-720.

Erdem AR. İçerik kuramları ve eğitim yönetimine katkıları. *PAÜ. Eğitim Fak.Derg.* 1997; 3:68-76.

Eren E. Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. Beta Yayınları, İstanbul; 2015, s:497-548.

Erickson RJ, Ritter C. Emotional labor, burnout, and inauthenticity: does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*. 2001; 64(2): 146-163.

Erken M. Duygusal Emek Kavramı ve Motivasyonun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016, Kocaeli (Danışman: Doç. Dr. A GÜNSEL).

Eroğlu E. Örgütsel iletişimin işgörenlerin duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk İletişim*. 2010; 6(3): 18-33.

Eroğlu F. Davranış Bilimleri. 14. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul; 2015, s:460-500.

Faris JA, Berg LR. Job satisfaction of advanced practice nurses in the Veterans Health Administration. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*. 2010; 22: 35-44.

Feldman RS. *Understanding Psychology*. 11. baskı. Mcgraw Hill Inc., ABD; 2011, s:328-331.

Frijda NH. The Laws of Emotion. *American Psychologist*, ABD; 1988, s:349-358.

Golfenshtein N, Drach-Zahavy A. An attribution theory perspective on emotional labour in nurse-patient encounters: a nested cross-sectional study in paediatric settings. *The Journal of Advanced Nursing*. 2015; 71(5): 1123-1134.

Gosserand RH. An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor. Louisiana State University The Department of Psychology, Doktora Tezi, 2003, ABD (Dr. J DİEFENDORFF).

Gölbaşı Z, Kelleci M, Doğan S. Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2008; 45: 1800-1806.

Grandey AA. Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2000; 5(1): 95-110.

Grandey AA. When “the show must go on”: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*. 2003; 46(1): 86-96.

Gray B, Smith P. Emotional labour and the clinical settings of nursing care: the perspectives of nurses in East London. *Nurse Education in Practice*. 2009; 9: 253-261.

Guo J, Chen J, Fu J, Ge X, Chen M, Liu Y. Structural empowerment, job stress and burnout of nurses in China. *Applied Nursing Research*. 2016; 31: 41-45.

Güngör M. Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu-İş*. 2009; 11(1): 167-184.

Hackman JR, Oldham GR. Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*. 1975; 60(2): 159-170.

Han K, Trinkoff AM, Gurses AP. Work-related factors, job satisfaction and intent to leave the current job among United States nurses. *Journal of Clinical Nursing*. 2015; 24: 3224-3232.

Hayes B, Douglas C, Bonner A. Work environment, job satisfaction, stress and burnout among haemodialysis nurses. *Journal of Nursing Management*. 2015; 23: 588–598.

Henderson A. Emotional labor and nursing: an under-appreciated aspect of caring work. *Nursing Inquiry*. 2001; 8(2): 130-138.

Hochschild AR. *The Managed Heart*. University of California Press, California; 1983, s:3-86.

Hunter B, Smith P. Emonational labour: just another buzz word?. *International Journal of Nursing Studies*. 2007; 44(6): 859-861.

Iliopoulou KK, While AE. Professional autonomy and job satisfaction: survey of critical care nurses in mainland Greece. *Journal of Advanced Nursing*. 2010; 66(11): 2520-2531.

Izgar H. İş Doyumu. İçinde: Izgar H, eds. *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. 3. Baskı, Eğitim Yayınevi, Konya; 2012, s:97-123.

İnankul H. Türk polis teşkilatında motivasyon ve bunun kapsam teorileri açısından değerlendirilmesi. *Turkish Studies Dergisi*. 2015; 10(6): 533-554.

Johnson HAM. *Service With A Smile: Antecedents And Consequences Of Emotional Labor Strategies*. 2007; University of South Florida Department of Psychology, Doktora Tezi, 2007, Florida (Danışman: Prof. Dr. PE SPECTOR).

Kahraman G, Engin E, Dülgerler Ş, Öztürk E. Yoğun bakım hemşirelerinin iş doyumları ve etkileyen faktörler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*. 2011; 4(1): 12-18.

Kammeyer-Mueller JD, Rubenstein AL, Long DM, Odio MA, Buckman BR, Zhang Y, Halvorsen-Ganepola MDK. A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*. 2013; 66: 47-90.

Kantek F, Kartal H. Hemşirelerde çalışma statüsünün iş doyumuna etkisi: Bir meta analiz çalışması. *Journal of Human Sciences*. 2016; 13(3): 4268-4277.

Karahaliloğlu N. Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Enstitüsü, 2013, İstanbul (Danışman: Yrd. Doç. Dr. K ÖZDİLLİ).

Karakaş A, Tösten R, Kansu V, Aydın AS. Öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının işdoyumlarına etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 2016; 15(56): 177-188.

Karakışla Y. Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu ve Örgüt Kültürü Algıları. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2012, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. N BAHÇECİK).

Karanikola MN, Albarran JW, Drigo E, Giannakopoulou M, Kalafati M, Mpouzika M, Tsiaousis GZ, Papathanassoglou ED. Moral distress, autonomy and nurse–physician collaboration among intensive care unit nurses in Italy. *Journal of Nursing Management*. 2014; 22(4): 472-484.

Karcıoğlu F, Timuroğlu MK, Çınar O. Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Dergisi*. 2009; 20(63): 59-76.

Kardaş K. Hemşirelerde İş Doyumunu ve Etkileyen Faktörlerin Kentsel ve Kırsal Kesimdeki Özel ve Kamu Hastaneleri ile Karşılaştırılması. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 2016, İstanbul (Danışman: Yrd. Doç. Dr. VZ YENEN).

Kavlu İ, Pınar R. Acil servislerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyumlarının yaşam kalitesine etkisi. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*. 2009; 29(6): 1543-1555.

Kaya F. Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve İş Doyumunu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma. *C.B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 2014, Manisa (Danışman: Doç. Dr. AA GÜLOVA).

Kenny P, Reeve R, Hall J. Satisfaction with nursing education, job satisfaction, and work intentions of new graduate nurses. *Nurse Education Today*. 2016; 36: 230-235.

Kervancı F. Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi. *G.Ü Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 2008, Ankara (Danışman: Yrd. Doç. Dr. E. TOPBAŞ).

Kesen M, Akyüz B. duygusal emek ve prososyal motivasyonun işe gömülmüşlüğe etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir uygulama. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2016; 25(2): 233-250.

Kesici Ş. İş Motivasyonu. İçinde: Izgar H, eds. *Endüstri ve Örgit Psikolojisi*. 3. Baskı, Eğitim Yayınevi, Konya, 2012; s:61-95.

Kıngır S, Bilen A, Karakaş A. Duygusal emeğin iş tatminine etkisi: otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2015; 5(5): 9-27.

Kırcı Çevik N, Korkmaz O. Türkiye’de yaşam doyumu ve iş doyumu arasındaki ilişkinin iki değişkenli sıralı probit model analizi. Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2014; 7(1): 126-145.

Kızanlıklılı MM. Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, 2014, Ankara (Danışman: Prof. Dr. K ÜNLÜÖNEN).

Kinman G, Leggeth S. Emotional labour and wellbeing: what protects nurses?. Healthcare. 2016; 4(4): 89.

Koçak BT, Ünalı Türkkın N, Tuna R. Hemşirelik öğrencilerinde girişkenlik düzeyi ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişki. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2014; 3(1): 123-129.

Koçel T. İşletme Yöneticiliği. 7. Bası, Beta Yayınları, İstanbul; 1999, s:465-486.

Konukoğlu F. Özel Bir Hastanede Görev Yapan Hemşirelerin İş Doyumu Düzeylerinin Belirlenmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2014, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. AN BAHÇECİK).

Kovner C, Brewer C, Wu YW, Cheng Y, Suzuki M. Factors associated with work satisfaction of registered nurses. Journal of Nursing Scholarship. 2006; 38(1): 71-79.

Köksel L. İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma. C.B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2009, Manisa (Danışman: Prof. Dr. S KÖSE).

Kumcağız H, Güner Z. Hemşirelerin iş doyumlarının yordayıcısı olarak sosyal destek, evlilik uyumu ve bazı değişkenler açısından incelenmesi. Journal of Human Sciences. 2017; 14(1): 225-249.

Kundak Z, Üzel Taş H, Keleş A, Eğicioğlu H. Bir üniversite hastanesinde hemşirelik mesleğinde iş tatmini ve motivasyon. 2015; 16: 1-10.

Kurt Z. Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbulda'ki Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma. Ç.O.M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, Çanakkale (Danışman: Doç. Dr. M GÜMÜŞ).

Kuzulugil Ş. Kamu hastaneleri çalışanlarında iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi. 2012; 41(1): 129-141.

Larrabee JH, Janney MA, Ostrow CL, Withrow ML, Hobbs GR, Burant C. Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave. Journal of Nursing Administration. 2003; 33(5), 271-283.

Lee J, Ok C, Hwang J. An emotional labor perspective on the relationship between customerorientation and job satisfaction. International Journal of Hospitality Management. 2016; 54: 139-150.

Lorber M, Savič BS. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. Croat Med J. 2012; 53: 263-270.

Mann S, Cowburn J. Emotional labour and stress within mental health nursing. Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing. 2005; 12: 154–162.

Mann S. Emotion at work: to what extent are we expressing, suppressing, or faking it?. European Journal of Work and Organizational Psychology. 1999; 8(3): 347-369.

McCreight BS. Perinatal grief and emotional labour: a studyof nurses' experiences in gynae wards. International Journal of Nursing Studies. 2005; 42: 439-448.

Metin Ö, Gök Özer F. Hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi. Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences. 2007; 10(1):58-66.

Mikolajczak M, Menil C, Luminet O. Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*. 2007; 41: 1107-1117.

Mollaoğlu M, Kars Fertelli T, Özkan Tuncay F. Hastanede alışan hemşirelerin çalışma ortamlarına ilişkin algularının değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*. 2010; 5(15): 17-30.

Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management*. 1996; 21(4): 986-1010.

Mrayyan MT. Jordanian nurses' job satisfaction and intent to stay: Comparing teaching and non-teaching hospitals. *Journal of Professional Nursing*. 2007; 23(3): 125-136.

Narin Y. İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde alışan Hemşirelerin Rol atışması, İş Doyumunu ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi. Hali Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2010, İstanbul (Danışman: Do. Dr. H İŐSEVER).

Nixon AE, Yang LQ, Spector PE, Zhang X. Emotional labor in China: do perceived organizational support and gender moderate the process?. *Stress and Health*. 2011; 27(4): 289-305.

Ntantana A, Matamisa D, Savvidou S, Giannakoub M, Gouvac M, Nakosd G, Koulouras V. Burnout and job satisfaction of intensive care personnel and the relationship with personality and religious traits: An observational, multicenter, cross-sectional study. *Intensive and Critical Care Nursing*. 2017: 1-7.

Oliver RL. Expectancy Theory Predictions of Salesmen's Performance. *Journal of Marketing Research*. 1974; 11: 243-253.

Oral L, Köse S. Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2011; 16(2): 463-492.

Oshagbemi T. Gender differences in the job satisfaction of university teachers. *Women in Management Review*. 2000; 15(7): 331-343.

Örücü E, Yumuşak S, Bozkır Y. Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*. 2006; 13(1): 39-51.

Öz EÜ. Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi. Beta Yayıncılık, İstanbul; 2007, s:1-33.

Özkan G. Duygusal Emek Gerektiren Mesleklerde Örgütsel İletişim Doyumunun Duygusal Emeye Bağlı İş Doyumuna Etkisi: Çağrı Merkezlerinde Bir Uygulama Örneği. A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2011, Eskişehir (Danışman: Doç. Dr. E EROĞLU).

Özkaplan N. Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi. *Çalışma ve Toplum*. 2009; 2: 15-24.

Öztürk H, Bahçecik N, Kumral Özçelik S, Sarıoğlu Kemer A. Emotional labor levels of nurse academicians. *Social and Behavioral Sciences*. 2015; 190: 32-38.

Öztürk H, Kasım S, Kavgacı A, Kaptan D, İnce G. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyum düzeyleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2015; 18 (1): 17-25.

Penz K, Stewart NJ, D'Arcy C, Morgan D. Predictors of job satisfaction for rural acute care registered nurses in Canada. *Western Journal of Nursing Research*. 2008; 30(7): 785-800.

Pisaniello SL, Winefield HR, Delfabbro PH. The influence of emotional labour and emotional work on the occupational health and wellbeing of South Australian hospital nurses. *Journal of Vocational Behavior*. 2012; 80: 579-591.

Piyal B, Çelen Ü, Şahin N, Piyal B. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışanların iş doyumunu. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*. 2000; 53(4): 241-250.

Riklikienė O, Krušinskaitė D, Gatautis R, Bagdonaitė Z. Nurses' work-related stress, job satisfaction, and intent to leave: a survey in primary health care centers. *The Journal Nursing Education, Research, & Practice*. 2015; 5(1): 11-20.

Ruggiero JS. Health, work variables, and job satisfaction among nurses. *Journal of Nursing Administration*. 2005; 35(5): 254-263.

Savaş AC. İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi. GAÜN Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2012, Gaziantep (Danışman: Prof. Dr. T GEDİKOĞLU).

Schiestel C. Job satisfaction among Arizona adult nurse practitioners. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*. 2007; 19(1): 30-34.

Schmidt KH, Diestel S. Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2014; 51: 1450-1461.

Seçer HŞ. Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. 2005; 50: 813-834.

Seker SE. Beklenti Teorisi. *YBS Ansiklopedisi*. 2014; 1(3): 15-17.

Seker SE. Motivasyon teorisi. *YBS Ansiklopedisi*. 2015; 2(1): 22-26.

Serinkan C, Bardakçı A. Pamukkale Üniversitesi'ndeki akademik personelin iş tatminleri ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*. 2009; 21: 115-132.

Sevimli F, İşcan ÖF. Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Akademik Bakış*. 2005; 1(5): 55-64.

Siqueira VTA, Kurcgant P. Job Satisfaction: a quality indicator in nursing human resource management. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. 2012; 46(1): 151-157.

Smith P, Gray B. Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: role of link lecturers and mentors in a time of change. *Nurse Education Today*. 2001; 21: 230-237.

Soran S. Duyguların Performansa Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2011, Malatya (Danışman: Yrd. Doç. Dr. M. DENİZ).

Spector PE. Job satisfaction: Application, Assessment, Causes, And Consequences. SAGE Publications, ABD; 1997, s:1-4.

Stimpfel AW, Sloane DM, Aiken LH. The longer the shifts for hospital nurses, the higher the levels of burnout and patient dissatisfaction. *Health Affairs*. 2012; 31(11): 2501-2509.

Suárez M, Asenjo M, Sánchez M. Job satisfaction among emergency department staff. *Australasian Emergency Nursing Journal*. 2017; 20(1): 31-36.

Şanlı S, Akbaş T. Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumunu düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*. 2009; 11(2): 73-86.

Talebpour A, Khurasghani AR, Ghasemi V. Investigating social factors associated with emotional labor among nurses (Case Study; Tehran West Region Hospital's). *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 2013; 4(4): 369-379.

Tambağ H, Can R, Kahraman Y, Şahpolat M. Hemşirelerin çalışma ortamlarının iş doyumunu üzerine etkisi. *Bakırköy Tıp Dergisi*. 2015; 11: 143-149.

Tan MN, Özçakar N, Kartal M. Asistan hekimlerin tıpta uzmanlık eğitimi kapsamında mesleki memnuniyetleri ve yaşam koşulları ile ilişkisi. *Marmara Medical Journal*. 2012; 25(1): 20-25.

Taycan O, Kutlu L, Çimen S, Aydın N. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 2006; 7(2): 100-108.

Temel Eğinli A. Çalışanlarda iş doyumunu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 2009; 23(3): 35-52.

Tilev S, Beydağ KD. Hemşirelerin iş doyum düzeyi. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2014; 3(1): 140-147.

Toker B. Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi. 2007; 8(1): 92-107.

Tovey EJ, Adams AE. The changing nature of nurses' job satisfaction: an exploration of sources of satisfaction in the 1990s. Journal of Advanced Nursing. 1999; 30(1): 150-158.

Töremen F, Çankaya İ. Yönetimde etkili bir yaklaşım: duygu yönetimi. Kurumsal Eğitimbilim Dergisi. 2008; 1(1): 33-47.

Tunç P, Gitmez A, Krespi Boothby MR. Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi. 2014; 15: 45-54.

Tunç P. Yoğun Bakım Hemşirelerinin Hastalarla İlişkilerinde Duygusal Emek Olarak Empati. İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2012, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. MR KRESPI BOOTHBY).

Uçar N, Aygin D, Uzun E. Yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyumunun değerlendirilmesi. Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi. 2016; 1(4): 18-37.

Uyer G, Abaan S. Sağlıklı ve hasta insanın hizmetinde hemşirelik. İçinde: Uyer G, eds. Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi El Kitabı. 2. Baskı, Vehbi Koç Vakfı Yayınları, İstanbul; 2000, s:1-12.

Uzun Ö. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyum düzeyleri ve iş doyumları ile ilgili bazı değişkenlerin incelenmesi. İ.Ü.F.N. Hemşirelik Dergisi. 2010; 18(1): 1-9.

Ünalđı Türkkan N, Eşkin Bacaksız F, Tuna R. GÜdüleme. İçinde: Tatar Baykal Ü, Ercan Türkmen E, eds. Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi. 1. Baskı, Akademi Basın ve Yayıncılık, İstanbul; 2014, s:617-638.

Van Bogaert P, Kowalski C, Weeks SM, Clarke SP. The relationship between nurse practice environment, nurse work characteristics, burnout and job outcome and quality of nursing care: a cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2013; 50(12): 1667-1677.

Wang L, Tao H, Ellenbecker CH, Liu X. Job satisfaction, occupational commitment and intent to stay among Chinese nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *Journal of advanced nursing*. 2012; 68(3): 539-549.

Warshawsky NE, Havens DS. Nurse manager job satisfaction and intent to leave. *Nursing Economic*. 2014; 32(1), 32-39.

Weigl M, Stab N, Herms I, Angerer P, Hacker W, Glaser J. The associations of supervisor support and work overload with burnout and depression: a cross-sectional study in two nursing settings. *Journal of advanced nursing*. 2016; 1774-1788.

Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquist LH. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Work Adjustment Project Industrial Relations Center University of Minnesota, ABD; 1967, s:1-11.

Wi SM, Yi YJ. Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012; 18(3): 310-319.

Wong CA, Laschinger HK. Authentic leadership, performance, and job satisfaction: the mediating role of empowerment. *Journal of Advanced Nursing*. 2013; 69(4), 947-959.

Yakar S. Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2015, İzmir (Danışman: Doç. Dr. I ÖZGEN).

Yang FH, Chang CC. Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2008; 45: 879-887.

Yazıcı Altuntaş S. İş doyumunu ve işten ayrılma niyeti. İçinde: Tatar Baykal Ü, Ercan Türkmen E, eds. *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi*. 1. Baskı, Akademi Basın ve Yayıncılık, İstanbul; 2014, s:639-652.

Yelboğa A. Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumunu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*. 2007; 4(2): 1-18.

Yılmaz K, Altinkurt Y. Okul yöneticilerinin kullandıkları güç kaynakları ile öğretmenlerin iş doyumunu arasındaki ilişki. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 2012; 20(2): 385-402.

Yılmaz S. Öğretmenlerinin iş doyumları, örgütsel adalet algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerine Kayseri’de bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2012; 33: 239-262.

Yüksel İ. İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir işletmede yapılan görgül çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 2005; 6(2): 291-306.

Zhang LF, You LM, Liu K, Zheng J, Fang JB, Lu MM, Wu X. The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction, and intention to leave. *Nursing Outlook*. 2014; 62(2), 128-137.

10. EKLER

Ek-1. Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri Formu

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmaktadır. Anket sonucunda elde edilen veriler gizli tutulacak ve yalnızca bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Araştırmanın güvenilirliği ve objektifliği açısından soruları içtenlikle ve eksiksiz cevaplamanız önem arz etmektedir.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Mehmet GÜLŞEN

Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri Formu

1- Yaşınız:

2- Cinsiyetiniz: (1) Kadın (2) Erkek

3- Eğitim Durumunuz:

(1) Lise (3) Lisans

(2) Ön lisans (4) Lisans üstü

4- Medeni Durumunuz: (1) Bekâr (2) Evli

5- Çocuğunuz var mı? (1) Yok (2) Bir (3) İki (4) Üç ve üzeri

6- Size göre gelir durumunuz nedir?

(1) Gelirim giderimden fazla (2) Gelirim ve giderime eşit (3) Gelirim giderimden az

7- Kronik bir hastalığınız var mı?

(1) Hayır (2) Evet : (yazınız):

8- Genel olarak son 6 aydır sağlığınıza nasıl algılıyorsunuz?

(1) Çok kötü (2) Kötü (3) Orta (4) İyi (5) Çok iyi

9- Çalıştığınız kurum:

(1) CBÜ Hafsa Sultan Hastanesi

(3) Manisa Devlet Hastanesi

(2) Merkez Efendi Devlet Hastanesi

(4) Manisa Ruh Sağlığı ve Hast.

Hastanesi

10- Meslekte kaçınıcı yılınızı çalışmaktasınız? Ay..... Yıl.....

11- Pozisyonunuz:

- (1) Başhemşire / Hemşirelik Hizmetleri Md.
- (2) Başhemşire Yard./ Hemş. Hizm. Mdr. Yard.
- (3) Servis Sorumlu Hemşiresi
- (4) Servis Hemşiresi
- (5) Diğer (Lütfen belirtiniz).....

12- Çalıştığınız birim:

- (1) İdari birimler
- (2) Kadın-Doğum
- (3) Ameliyathane
- (4) Dâhili birimler
- (5) Psikiyatri
- (6) Çocuk Hast.
- (7) Cerrahi birimler
- (8) Acil servis
- (9) Yoğun Bakım- Reanimasyon
- (10) Diğer (Lütfen belirtiniz).....

13- Yönetici iseniz çalıştığınız kurumdaki yöneticilik deneyiminiz?

Ay:..... Yıl:.....

14- Çalışma durumunuz: (1) Kadrolu (2) Sözleşmeli

15- Çalışma şekliniz:

- (1) Sürekli Gündüz
- (2) Sürekli Gece
- (3) Gündüz + Gece

16- Ortalama aylık mesai fazlanız var mı? (1) Evet. saat (2) Hayır

17- Sizce işinizin yoğunluk algısı nedir?

- (1) Yoğun değil
- (2) Yoğun
- (3) Çok Yoğun

18- Verdiğiniz bakım veya hizmetin denetlenme düzeyini nasıl tanımlarsınız?

- (1) Çok sıkı denetleniyorum
- (2) Yeterli düzeyde denetleniyorum
- (3) Kısmen yeterli düzeyde denetleniyorum
- (4) Yetersiz denetleniyorum

19- Aşağıdaki ifadelerden hangisi sizin şu anki işinizden (kurumunuzdan) ayrılma konusundaki düşüncenizi en iyi şekilde yansıtmaktadır?

- (1) İşten ayrılmayı düşünmüyorum.
- (2) Bazen düşünüyorum.
- (3) İşten ayrılmayı düşünüyorum.

Ek-2. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği


	Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen davranışları işinizi yaparken ne kadar sıklıkta sergilediğinizi işaretleyiniz.	Hemen hemen her zaman	Çok sık	Oldukça sık	Bazen	Nadiren	Hemen hemen hiçbir zaman
1	Gerçek duygularımı göstermemek için çaba sarf ederim.						
2	Hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparım.						
3	Karşımdakilere göstermem gereken duygu hangisi ise o duyguyu hissetmek için çaba sarf ederim.						
4	Genellikle o sırada hissettiğim gerçek duygularımı gizlemeye çalışırım.						
5	Hastalara uygun davranmam gerektiği için gerçek tepkilerimi bastırırım.						
6	Sinirli bir hastayla konuşurken, esasında benim görevimin ona yardım etmek olduğunu düşünürüm.						
7	Hastayla ilişki sırasında kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtabilmek için rol yaparım.						
8	Sinirli hastalarımın bile, olaylara onların bakış açısından bakmaya çalışarak konuşurum.						
9	İşimin benden beklediği kişi olabilmek için içtenlikle çaba sarf ederim.						
10	Karşımdaki kişiyle ilgilenirken sıkıntılı ve sinirli olduğumu belli etmemek için rol yaparım.						
11	Hastalarla ilişkim sırasında yansıtmam gereken duygu, benim ruh halimle uyumasa bile o duyguyu yansıtmaya çalışırım.						
12	Hastalarla etkileşim sırasında içimden geçenleri hissettirmemek için gayret gösteririm.						
13	Sinirli bir hastayla konuşurken, onların aramızda geçenlere değil başka bir şeye hiddetlendiklerini düşünürüm.						
14	Hastalara yardım ederken neşeli olduğumu göstermeye çalışınca bir süre sonra kendimi hakikaten neşeli bulurum.						

Ek-3. Minnesota İş Doyum Ölçeği

	ŞİMDİKİ İŞİMDEN	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2	Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından					
4	Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından					
5	Yöneticimin ekibindekileri kişileri yönetme tarzı bakımından					
6	Yöneticimin, karar vermedeki yeteneği bakımından					
7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
8	Bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından					
10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından					
11	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
12	İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından					
13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından					
14	İş içinde terfi olanağımın olması açısından					
15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
16	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
17	Çalışma şartları bakımından					
18	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından					
19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından					
20	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					

Ek-4. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu İzni

T.C.
Celal Bayar Üniversitesi
Tıp Fakültesi Yerel Etik Kurulu
Karar Formu

KARAR TARİH / NO	24/03/2016 / 20478486 - 113				
ARAŞTIRMANIN ADI	Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi				
SORUMLU ARAŞTIRMACI	Doç. Dr. Dilek ÖZMEN - CBÜ Manisa Sağlık Yüksekokulu				
ARAŞTIRMA EKİBİ	Ar. Gör. Mehmet GÜLŞEN				
ARAŞTIRMANIN NİTELİĞİ	UZMANLIK TEZİ <input type="checkbox"/>	YÜKSEK LİSANS--DOKTORA TEZİ <input checked="" type="checkbox"/>	AKADEMİK AMAÇLI <input type="checkbox"/>		
DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	03 / 03/ 2016 / Tarih ve 75sayılı; araştırma dosyası				
KARAR BİLGİLERİ	Araştırma dosyası incelenmiş, bilimsel ve etik açıdan UYGUN olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir				
Ünvanı/Adı/Soyadı	Araştırma ile ilişkisi Olan Üye	Toplantıya Katılmayan Üye	Ünvanı/Adı/Soyadı	Araştırma ile ilişkisi Olan Üye	Toplantıya Katılmayan Üye
Prof. Dr. Cengiz KIRMAZ Alerji İmmünoloji BD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prof. Dr. Necip KUTLU Fizyoloji AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prof. Dr. Pelin ERTAN Çocuk Sağlığı Hastalıkları AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prof. Dr. Ece ONUR Tıbbi Biyokimya AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prof. Dr. Artuner DEVECİ Psikiyatri AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prof. Dr. Canan TIKIZ F. T. R Algoloji AD	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Doç. Dr. Peyker TEMİZ Patoloji AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prof. Dr. Gönül Tezcan KELEŞ Anestezi ve Reanimasyon AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doç. Dr. Murat TAŞ BESYO	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Prof. Dr. F. Sırrı ÇAM Tıbbi Genetik AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yrd. Doç. Dr. Selim ALTAN Tıbbi Etik AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doç. Dr. Beyhan Cengiz ÖZYURT Halk Sağlığı AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yrd. Doç. Dr. Dilek ÇEÇEN Cerrahi Hemşireliği AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doç. Dr. Kamil VURAL Farmakoloji	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Yrd. Doç. Dr. Ayşen TÜREDİ YILDIRIM Çocuk Hematolojisi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Yrd. Doç. Dr. Tarık ULUÇAY Adil Tıp AD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mukadder YILMAZER Avukat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sivil Üye	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Etik Kurulumuzun kararı yukarıda belirtilmiştir. Araştırma Başvuru Formunun Taahhütname – Bölüm E kısmında belirtilmiş olan hususların dikkate alınarak istenilen bilgilerin Etik Kurulumuza zamanında iletilmesi konusunda bilgilerimizi ve gereğini rica ederim.					
 Doç. Dr. Peyker TEMİZ Başkan					

Ek-5. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesi Başhekimliği İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 16/03/2016-E.11655



T.C.
CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
Hafsa Sultan Hastanesi Başhekimliği
Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü

Sayı : 28506517-020
Konu : Mehmet GÜLŞEN tez çalışması hk.

Sayın Arş. Gör. Mehmet GÜLŞEN
C.B.Ü
Manisa Sağlık Yüksekokulu
İstasyon Mevkii Şehzadeler/MANİSA

Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Hizmetlerinde Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Mehmet GÜLŞEN'in "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" isimli tez kapsamındaki anket çalışmasını hastanemizde yapması uygundur.

e-İmzalıdır
Prof. Dr. Emin KURT
Başhekim

15/03/2016 Başhemşire Yardımcısı V.
15/03/2016 Hemşirelik Hizmetleri Müdürü V.
16/03/2016 Başmüdür V.

Selvinaz ÇALKAN
Nimet PETEK
Prof. Dr. Aydın ŞENCAN

Evrakı Doğrulamak İçin : <https://app-ebys.cbu.edu.tr/enVision/Dogrula/KANAS5H>

Adres Celal Bayar Üniversitesi Uncubozköy Kampüsü Manisa
Telefon: (236) 4444228 Faks:(236) 2338040
E-Posta: bashekimlik@cbu.edu.tr Elektronik Ağ: <http://hastane.cbu.edu.tr>

Bilgi İçin: Selvinaz Çalkan
Unvanı: Başhemşire Yardımcısı
Tel No: 1021



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır

Ek-6. Manisa Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği İzni



T.C.
SAĞLIK BAKANLIğI
KAMU HASTANELER BİRLİĞİ KURUMU
Manisa İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

MANISA İLİ KAMU HASTANELER BİRLİĞİ GENEL
SEKRETERLİĞİ - MANISA İLİ KHBGS EĞİTİM VE AR-GE
BİRİMİ
05.03.2016 12:46 - 72782165 - 772.02 - E 523
00023299729

Sayı : 72782165/772.02
Konu : Araştırma İzni/Mehmet Gölşen

DAĞITIM YERLERİNE

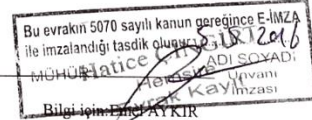
İlgi : 04/04/2016 tarihli ve 17578975/E.17070 sayılı yazısı.

İlgi yazıya istinaden; Celal Bayar Üniversitesi Hemşirelik Hizmetleri Yönetim Anabilim Dalı öğrencisi Mehmet GÖLŞEN'in Manisa Devlet Hastanesi, Merkezefendi Devlet Hastanesi ve Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde İdari Birimler ve Kliniklerde yürütölmek üzere " Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi " konulu Yüksek Lisans Araştırma Tez Çalışmasını, Mayıs 2016-Ağustos 2016 tarihleri arasında yapması ;

Bilimsel Araştırma çalışmasını, hizmeti aksatmayacak şekilde yürütölmesi, araştırmaya katılımların gönüllölük esasına göre yapılması, kişisel verilere ve özel hayatın korunmasına özen gösterilmesi, araştırmanın amacı, yöntemi, kapsamı, süresi, araştırmacı metodu ve kavramsal çerçevesini açıklayan bilgiler de göz önünde bulundurularak, çalışma sonucunda kurumsal, toplumsal ve sosyal fayda sağlamak amacıyla çalışma sonuç raporunu, araştırmanın tamamlanmasının öngöröldüğü tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde Genel Sekreterliğimiz Eğitim Birimi'ne iletilmesi ve Bilimsel Araştırma Çalışmasını Kamu Hastaneleri Kurumundan izin almaksızın yayınlanmaması kaydı ile uygun görölmüş olup ancak Araştırma Sonuç raporunun Kurumumuza iletilmemesi durumunda, tarafınızdan Kurumumuz bünyesindeki Sağlık Tesislerinde bundan sonra talep edeceğiniz çalışmalara izni verilmesinin mümkün olmayacağı hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Op. Dr. Abdölkadir ORAN
İdari Hizmetler Başkanı



Sakarya Mah. Atatürk Bulvarı No:58

Faks No:02362316530

e-Posta:emel.aykir@saglik.gov.tr İnt.Adresi: Emel AYKIR İdari Hizmetler Başkanlığı

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 99d8f75b-aa0a-4969-899b-dc2ee8943b39 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek-7. Gönüllü Onam Formu

ÇALIŞMANIN ADI: Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bir araştırma çalışmasına katılmanız istenmektedir. Çalışmaya katılıp katılmama kararı tamamen size aittir. Katılmak isteyip istemediğinize karar vermeden önce araştırmanın neden yapıldığını bilgilerinizin nasıl kullanılacağını çalışmanın neleri içerdiğini ve olası yararlarını, risklerini ve rahatsızlık verebilecek konuları anlamanız önemlidir. Lütfen aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. Eğer çalışmaya katılmaya karar verirsiniz imzalamanız için size bu Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu verilecektir. Çalışmadan herhangi bir zamanda ayrılmakta özgürsünüz.

ÇALIŞMANIN KONUSU VE AMACI:

Kurumlar için en önemli kaynak olan insan, duyguları olan bir varlıktır ve anlaşılması, değerlendirilebilmesi güçtür. Çalışma yaşamında fiziksel ve zihinsel emeğin yanında duygular da bir emek gücü faktörüdür. Bunun yanında kurumların ayakta kalmasında, hedeflerine ulaşmasında çalışanlarının iş doyumunu da çok önemlidir. Bu çalışma hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla planlanmıştır.

ÇALIŞMA İŞLEMLERİ:

Çalışmaya katılmayı kabul ettiğiniz takdirde, araştırmanın verileri size verilecek olan anket formları ile toplanacaktır. Hemşirelerin bireysel ve mesleki özelliklerinin değerlendirmesine yardımcı 19 sorudan oluşan “Hemşirelerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri Formu”, duygusal emek davranışlarını ölçmeye yönelik 19 sorudan oluşan “Duygusal Emek Davranışları Ölçeği” ve iş doyumunu ölçmeye yönelik 20 sorudan oluşan “Minnesota İş Doyum Ölçeği” kullanılacaktır.

ÇALIŞMAYA KATILMAMIN OLASI YARARLARI NELERDİR?

Hemşirelik alanında daha önce yapılmış benzer çalışma bulunmadığından, sizden elde edilen bilgiler ile bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

ÇALIŞMAYA KATILMAMIN OLASI RİSKLERİ NELERDİR?

Yoktur.

KİŞİSEL BİLGİLERİM NASIL KULLANILACAK?

Bu formu imzalayarak araştırmaya katılım için onay vermiş olacaksınız. Bununla birlikte kimlik bilgileriniz çalışmanın herhangi bir aşamasında açıkça kullanılmayacaktır. Doldurduğunuz anketlere verdiğiniz cevaplar yalnızca bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Bilgileriniz hiçbir kimse ile ya da ticari bir amaç için paylaşılmayacaktır.

SORU VE PROBLEMLER İÇİN BAŞVURULACAK KİŞİLER :

Arş. Gör. Mehmet GÜLŞEN, Celal Bayar Üniversitesi, 0554 433 81 61
Doç. Dr. Dilek ÖZMEN, Celal Bayar Üniversitesi, 0533 343 45 23

Çalışmaya Katılma Onayı

Bu bilgilendirilmiş olur belgesini okudum ve anladım. Bu araştırmaya katılmayı kabul ediyorum ve bu onay belgesini kendi hür irademle imzalıyorum. Bu onay, ilgili hiçbir kanun ve yönetmeliği geçersiz kılmaz. Araştırmacı saklamam için bu belgenin bir kopyasını çalışma sırasında dikkat edeceğim noktaları da içerecek şekilde bana teslim etmiştir.

<i>Gönüllü Adı Soyadı:</i>		<i>Tarih ve İmza:</i>
<i>Adres ve Telefon:</i>		

<i>Veli / Vasinin Adı Soyadı:</i>		<i>Tarih ve İmza:</i>
<i>Adres ve Telefon:</i>		

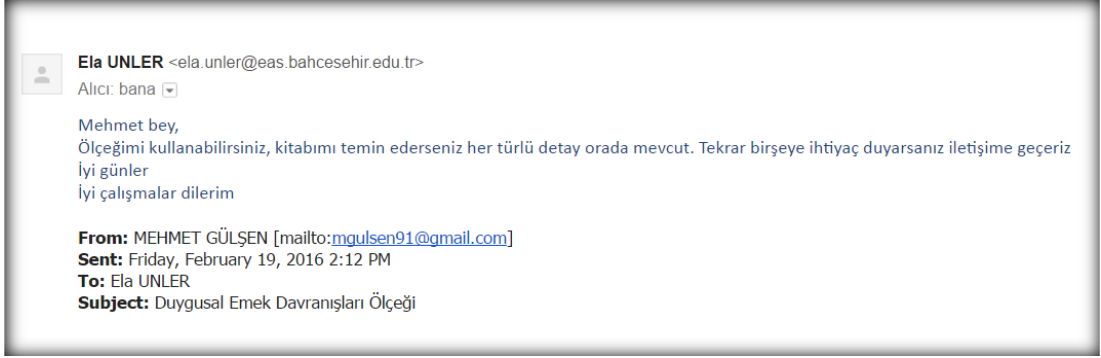
<i>Tanık¹ Adı Soyadı:</i>		<i>Tarih ve İmza:</i>
<i>Adres ve Telefon:</i>		

<i>Araştırmacı² Adı Soyadı:</i>		<i>Tarih ve İmza:</i>
<i>Adres ve Telefon:</i>		

1: Gönüllünün bilgilendirilme işlemine başından sonuna dek tanıklık eden kişi

2: Gönüllüyü araştırma hakkında bilgilendiren kişi

Ek-8. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği (DEDÖ) İzin Yazısı



11. ÖZGEÇMİŞ

Adı	Mehmet	Soyadı	GÜLŞEN
Doğum Yeri	Balıkesir	Doğum Tarihi	1991
Uyruğu	T.C.	Tel	0 554 433 81 61
E-mail	mehmet.gulsen@cbu.edu.tr		

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurum Adı	Mezuniyet Yılı
Lisans	Balıkesir Üniversitesi Balıkesir SYO	2013
Lise	Sındırgı Makbule Efe Anadolu Lisesi	2009

İş Deneyimi

Görevi	Kurum	Süre (Yıl-Yıl)
Araştırma Görevlisi	Manisa CBÜ SBF	2015-halen
Klinik Hemşiresi	Soma Devlet Hastanesi	2013-2015

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama	Konuşma	Yazma
İngilizce	İyi	İyi	İyi

Yabancı Dil Sınavı Notu

YDS	ÜDS	IELTS	TOEFL IBT	TOEFL PBT	TOEFL CBT	FCE	CAE	CPE
83,75								

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
ALES Puanı	83,81	83,60	69,78

Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma Becerisi
Microsoft Office (Word, Excel...)	İyi