



# Hemşirelerin Duygusal Emek Düzeylerinin Değerlendirilmesi

## Assessing Nurses' Emotional Labor Levels

Kadriye ÖZKOL KILINÇ<sup>1</sup>, Betül BAYRAK<sup>1</sup>, Çiğdem Gamze ÖZKAN<sup>1</sup>, Yeter KURT<sup>1</sup>, Havva ÖZTÜRK<sup>1</sup>

### Öz

**Amaç:** Bu çalışmanın amacı, hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesidir.

**Yöntem:** Tanımlayıcı nitelikteki bu araştırma bir üniversite hastanesinde yoğun bakım ve yataklı servislerde çalışan 208 hemşireyle gerçekleştirilmiştir. Veriler, bilgi formu ve Duygusal Emek Ölçeği kullanılarak toplanmış; yüzde, ortalama, ANOVA, Kruskal Wallis, t ya da Mann Whitney-U testi ile analiz edilmiştir.

**Bulgular:** Hemşireler duygusal emek ölçeği toplamından ortalama 2,80±0,68 puan almıştır. Ölçek alt boyutlarından ise derinlemesine davranış boyutunda 3,29±0,88, duygusal çaba boyutunda 3,23±0,77 ve yüzeysel davranış boyutunda 2,26±0,86 puan almıştır. 36 yaş ve üstü ile günlük 1-10 hastaya bakım veren hemşirelerin yüzeysel davranış alt boyutu ile duygusal emek ölçeği toplam puanlarının diğerlerinden daha yüksek olması istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (p<0,05).

**Sonuç:** Hemşireler hastalarına bakarken orta düzeyde duygusal emek harcamakta, bununla birlikte yaşları arttıkça ve günlük baktıkları hasta sayısı 10'dan daha az olduğunda daha fazla yüzeysel davranmakta ve duygusal emek harcamaktadırlar.

**Anahtar kelimeler:** Hastaneler, hemşirelik, hemşireler

### ABSTRACT

**Objective:** This study focused on assessing nurses' emotional labor levels.

**Method:** This descriptive study was done with 208 nurses who worked at intensive care service and inpatient services of a university hospital. The data were collected using Information Request Form and Emotional Labor Scale and were analyzed with percentages, arithmetical means, ANOVA, Kruskal-Wallis, Student's t or Mann-Whitney U test.

**Results:** Nurses received an average score of 2.80±0.68 from total emotional labor scale. As for subdimensions, nurses received 3.29±0.88 in deep acting subdimension, 3.23±0.77 in emotional effort subdimension and 2.26±0.86 in surface acting subdimension. Nurses who were aged ≥36 years and served for 1-10 patients per a day had statistically significantly higher scores in surface acting subdimension and total emotional labor scale than others. Besides, scores of emotional effort subdimension of those nurses who were married and scores of deep acting subdimension of those nurses who were satisfied with managers were statistically significantly higher than others; which was (p<0.05).

**Conclusion:** Nurses use moderate level of emotional labor while they are caring for their patients and they demonstrate more surface acting and use more emotional labor as their ages increase and when they care for less than 10 patients every day.

**Keywords:** Hospitals, nursing, nurses

Alındığı tarih: 21.09.2018

Kabul tarihi: 24.09.2019

Yayın tarihi: 31.08.2020

Atıf vermek için: Özkol Kılınç K, Bayrak B, Özkan ÇG, Kurt Y, Öztürk H. Hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesi. Jaren. 2020;6(2):309-16.

**Kadriye Özkol Kılınç**

Karadeniz Teknik Üniversitesi,

Sağlık Bilimleri Fakültesi,

Hemşirelik Bölümü, Hemşirelik

Esasları ve Yönetim Anabilim Dalı,

Trabzon - Türkiye

✉ kadriyeozkol@gmail.com

ORCID: 0000-0003-4227-7422

**B. Bayrak** 0000-0003-1437-4057

**Ç.G. Özkan** 0000-0003-2381-4149

**Y. Kurt** 0000-0002-3673-1417

**H. Öztürk** 0000-0001-8515-6263

Karadeniz Teknik Üniversitesi,

Sağlık Bilimleri Fakültesi,

Hemşirelik Bölümü, Hemşirelik

Esasları ve Yönetim Anabilim Dalı,

Trabzon, Türkiye





## GİRİŞ

İş yaşamında duygulara olan ilgi son yıllarda artış göstermiştir. Bu doğrultuda duygulardan yoksun bir iş yaşamı düşünmek mümkün değildir. Özellikle insan kavramının ön planda olduğu mesleklerde duyguların yoğunluğunun daha fazla olduğu görülmektedir <sup>(1)</sup>. Dolayısıyla hizmet sektöründe, çalışanların fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanında duygusal emek harcadıkları çok açıktır <sup>(2)</sup>. Özellikle müşterileriyle birebir ilişkisinin yoğun olduğu, yüz yüze iletişimle hizmet veren çalışanların duygusal emek davranışlarının daha fazla olması öngörülmektedir <sup>(3)</sup>.

Hizmet veren mesleklerde hizmetin kalitesini sıklıkla kişiler arası ilişkiler belirlemekte olup, örgütler müşterilerine güler yüzlü ve saygılı hizmet vermek durumundadır. Bu doğrultuda örgütler verdikleri hizmet kalitesini garantilemek adına hizmet verirken uyulması gereken kurallar ortaya koymakta ve bu kuralların uygulanmasını denetlemektedir. Örgütlerin işgörenlerden uygulamasını beklediği bu kuralların gereğini yerine getirmek için çalışanların duygusal söylemlerini veya içsel hislerini değiştirerek sarf ettikleri çaba “duygusal emek” (emotional labor) olarak adlandırılmaktadır <sup>(2)</sup>. Bir başka söylemle günümüz toplumlarında hizmet alışverişi, aynı zamanda duygu alış-verişine de yol açmakta ve müşteri memnuniyeti çoğu zaman hizmetin kalitesi kadar sunum sürecinde gösterilen davranışlarla oluşmaktadır. Çalışanların bu alış-veriş sürecinde meydana getirdiği istendik ve beklendik davranışlar duygusal emek olarak isimlendirilmektedir <sup>(4)</sup>. Ayrıca duygusal emek, işgörenlerin müşterileri memnun etmek adına örgütün koyduğu kurallara uygun bir şekilde davranarak duygularını kontrol etmesi ve davranışlar sergilemesi olarak tanımlanmaktadır <sup>(3)</sup>. Bu doğrultuda duygusal emek en genel tanımıyla işgörenin mesleğini uygularken duygularını düzenlemesidir <sup>(5)</sup>. Duygusal emek süreci ise girdileri ve çıktıları bakımından bireysel ve örgütsel açıdan ele alınmalıdır. Bu sürecin olumlu çıktıları müşteri memnuniyeti ve örgütün kar etmesi; olumsuz çıktıları ise iş tatmininde azalma, tükenmişlik, örgütsel performansın düşmesi ve iş devir hızının artması şeklinde karşımıza çıkmaktadır <sup>(6)</sup>.

Duygular hizmet sektöründe müşteri/çalışan etkileşiminin önemli bir ögesidir. Hizmet sunan çalışanlar,

duygusal tepkilerini müşteride memnuniyet yaratacak şekilde düzenlemekle yükümlüdür. Çağımızda hizmet çalışanları aldıkları ücret karşılığında kendi duygularını kullanıp karşısındakinin duygularını yönlendirme görevine de sahiptir. Bu durum duygusal emeğin çıkış noktasını oluşturmaktadır. Bu bağlamda duygusal emek işi, müşterilerle birebir iletişim halinde olan çalışanların duygusal tepkilerini kurum için kabul edilebilir şekle sokmak ve kurumun hedefleri ile uyumlu duygu gösterimleri elde etmek için sarf edilen çabadır <sup>(7,8)</sup>. Bu doğrultuda bir örgütün başarılı ve verimli olması adına yalnızca teknolojik olarak gelişme, ekonomik güç ya da iyi bir yönetim yeterli olmamaktadır. Bunların yanı sıra duygularını kontrol eden, müşterinin duygularını anlayıp ona göre çözümler sunan, duygusal emek düzeyleri yüksek yöneticilere ve çalışanlara gereksinim vardır <sup>(9)</sup>. Özetle, duyguların çalışanların ve örgütün performansında pozitif ve negatif yöndeki etkileri nedeniyle duygusal emek kavramı büyük önem taşımaktadır. Böylelikle çalışan kendi duygularını yöneterek motivasyonunu, verimliliğini ve performansını artıracaktır. Sağlık kişilerin en hassas olduğu alanlardan biri olduğu için sağlık sektöründe çalışanların bu konudaki farkındalıkları önemlidir. Diğer sektörler ile kıyaslandığında hizmet alan grubun hasta veya hasta yakını olduğu için iletişim seviyesinin en üst düzeyde olması beklenmektedir <sup>(10)</sup>. Bunların yanı sıra günümüzde sağlık kurumlarında kalite, verimlilik, müşteri memnuniyeti, performans ölçümü, rekabet gibi kavramların öne çıkması sağlık çalışanlarını yakından etkilemektedir. Özellikle sağlık hizmeti sağlayıcıları (özel/kamu) arasındaki rekabetin artırılması için yapılan düzenlemeler sağlık kurumlarını müşteri taleplerine daha duyarlı hale getirmiştir. Bu taleplere daha seri bir şekilde yanıt vermek, müşteri memnuniyetini sağlamak, rekabette öne çıkmak, verimlilik ve karı artırmak için sağlık personelinin duygusal emeklerinden nasıl daha fazla yarar sağlanabileceği konusu sağlık işletmeleri açısından önemli hale gelmeye başlamıştır <sup>(11)</sup>.

Bir sağlık hizmeti olan hemşirelik hizmetlerinin de çağımızın hızlı değişim şartları ile hem karmaşık teknoloji hem aşırı iş yükü hem de yoğun insan ilişkileriyle karşı karşıya kalması, hemşirelerin sorumluluk ve yetki alanlarının çoğalmasına neden olmaktadır. Hemşirelik hizmetlerindeki değişim ve gelişmeler; hemşirelerin duygularını yöneten, duygularının far-

kinda olan, etkin iletişim kuran, empati yapan ve duygusal emek davranışlarının farkında olan çalışanlar olmalarını zorunlu hale getirmektedir <sup>(4)</sup>. Dolayısıyla istendik hemşirelik hizmeti davranışlarının ortaya çıkması adına duyguların kontrol edilmesi ve etkili olarak yönetilmesi büyük önem taşımaktadır <sup>(6)</sup>. Bu doğrultuda hemşirelerin harcadıkları duygusal emek düzeylerinin araştırılması önemlidir. Ancak, ülkemizde konu ile ilgili yürütülen araştırmalar incelendiğinde, hemşirelikle ilgili duygusal emek düzeylerini inceleyen az sayıda çalışmanın olduğu görülmektedir <sup>(6,12)</sup>. Ayrıca duygusal emeğin tükenmişlik düzeyi üzerine etkisi ile ilgili çalışmalar yürütülmüş ve ilişkili olduğu saptanmıştır <sup>(13-15)</sup>. Bu durum hemşirelerin hastalarına bakım hizmeti verirken hem fiziksel hem de zihinsel olarak sergiledikleri emek ile birlikte büyük ölçüde duygusal emek harcadığı sonucunu da ortaya çıkarmaktadır <sup>(13)</sup>. Bu doğrultuda hemşireler en iyi bakımı uygulamak için duygularını ve duygu söylemlerini yönetmelidirler. Hemşirelerin duygularını ve duygu söylemlerini yönetebilmeleri ise duygusal emek ile ilişkilidir <sup>(16)</sup>. Bu doğrultuda bire bir kişiler arası ilişkilerin ve empati duygusunun yoğun olduğu hemşirelik hizmetlerinde hemşirelerin duygusal emek davranışının büyük önem taşıması nedeniyle bu çalışma hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır.

## YÖNTEM

### Araştırmanın Soruları

Hemşirelerin duygusal emek düzeyleri nedir?  
Hemşirelerin demografik özellikleri duygusal emek düzeylerini etkilemekte midir?

### Araştırmanın Amacı ve Türü

Çalışma, bir üniversite hastanesindeki hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmış, tanımlayıcı türde bir çalışmadır.

### Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Trabzon merkezdeki bir üniversite hastanesinde yoğun bakım ve yataklı servislerde çalışan tüm hemşireler (N=468) araştırmanın evrenini oluştururken, örneklemi araştırmaya katılımda gönüllü 208 (%44,44) hemşire oluşturmuştur. Araştırmada örneklem seçimi yapılmayıp evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır.

### Veri Toplama Araçları

Veriler, hemşirelerin sosyodemografik özelliklerini belirlemeye yönelik bilgi formu ve duygusal emek düzeylerini belirlemeye yönelik "Duygusal Emek Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır.

Bilgi formu; araştırmacılar tarafından hemşirelerin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu, mesleki deneyimi, çalıştığı servisi, bulunduğu serviste çalışma süresi, çalıştığı servisi seçme nedeni, günlük bakım verilen hasta sayısı, duygusal emekle ilgili eğitime katılma durumu, hemşirelik yapmaktan ve yöneticiden memnuniyet durumuna ilişkin toplam 13 soruyu içerecek şekilde hazırlanmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği ise Grandey (1999) <sup>(17)</sup> tarafından geliştirilmiştir. 26 maddeden oluşan ölçek derin davranış, yüzeysel davranış ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyuta sahiptir. Ölçek, 5'li Likert tipinde hiçbir zaman ve her zaman arasında değerlendirilmektedir. Boothby ve Tunç Albayrak (2015) <sup>(18)</sup> tarafından, Türkçeye uyarlanarak yoğun bakım ve yataklı servislerde görev yapan hemşireler üzerinde geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Boothby ve Tunç Albayrak (2015) <sup>(18)</sup>, samimi davranış alt boyutunu ölçek söylemleri analiz dışı bırakarak duygusal çaba alt boyutunu dahil etmişlerdir. Boothby ve Tunç Albayrak'ın <sup>(18)</sup> çalışmasında, çapraz yüklenen ve düşük yükleme değerine (<0,40) sahip olan 13 soru analizden çıkartılmıştır. Analiz sonucu elde edilen birinci faktör yüzeysel davranış, ikinci faktör, duygusal çaba ve üçüncü faktör ise derinlemesine davranıştır. Yüzeysel davranış faktörün Cronbach's Alpha değeri 0,87, duygusal çaba 0,79, derinlemesine davranış 0,78'dir <sup>(18)</sup>. Yürütülen araştırmada ise ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0,84 olarak bulunmuştur. Ölçek alt boyutlarının aldığı puanlar 1 ile 5 arasında değerlendirilmektedir. Bu aralık 4 puanlık genişliğe sahiptir. Bu genişlik beş eşit genişliğe ayrılarak 1,00-1,79 arası "çok düşük", 1,80-2,59 arası "düşük", 2,60-3,39 "arası orta", 3,40-4,19 arası yüksek, 4,20-5,00 arası çok yüksek olarak yorumlanmıştır.

### Verilerin Toplanması

Kurum ve etik kurul izinleri ile çalışmaya katılımda gönüllü olan yoğun bakım ve yataklı servislerde çalışan hemşirelerden onam alındıktan sonra bilgi formu ve ölçek hemşirelerle yüz yüze görüşülerek araştır-

macılar tarafından Trabzon ili merkezindeki bir üniversite hastanesinde elden dağıtılıp Temmuz-Ağustos 2018 tarihleri arasında toplanmıştır.

### Verilerin Analizi

Hemşirelerin demografik özellikleri frekans, yüzde ve ortalama testleri ile analiz edilirken, hemşirelerin demografik özellikleri ile ölçek puanlarını karşılaştırmak için ANOVA, t testi, Mann Withney U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

### Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın uygulanabilmesi için Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesinden 08.01.2018 tarihinde yazılı izin alınmıştır. Ayrıca Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurul Başkanlığı'ndan 02.03.2018 tarihinde 24237859-145 sayılı yazı ile izin alınmıştır. Duygusal Emek Ölçeği'nin araştırmada kullanılabilmesi için Pervin Tunç Albayrak'tan 25.12.2017 tarihinde e-posta yoluyla izin alınmıştır. Araştırmaya katılan

hemşirelerden de araştırmaya katılmaya gönüllü olduklarına ilişkin yazılı onam alınmıştır.

### Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma sonuçları, araştırmanın yapıldığı hastanede çalışan hemşirelerin görüşleri ile sınırlıdır.

### BULGULAR

Hemşirelerin %35,1'i 36 yaş ve üstünde, %88'i kadın, %59,1'i evli, %51'i çocuk sahibi değilken, %61,1'i lisans/lisansüstü eğitime sahiptir. %35,6'sı 1-5 yıl mesleki deneyime sahip, %75,5'i yataklı birimlerde çalışmaktadır. %56,7'si 1-5 yıl buldukları serviste çalışmakta, %42,3'ü eleman gereksinimi ve idari

**Tablo 1. Hemşirelerin Psikolojik Sermaye Ölçeği Toplamından ve Alt Boyutlarından Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı (n=208)**

Ölçek Alt Boyutları	n	Min.	Max.	Ort.	SS
Derinlemesine Davranış	208	1,00	5,00	3,29	0,88
Duygusal Çaba	208	1,00	5,00	3,23	0,77
Yüzeysel Davranış	208	1,00	5,00	2,26	0,86
Ölçek Toplam	208	1,00	4,69	2,80	0,68

**Tablo 2. Hemşirelerin Demografik Özelliklerine Göre Duygusal Emek Ölçeği Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırması (n= 208)**

Demografik Özellikler	n	Duygusal Emek Ölçeği ve Alt boyutları							
		Derinlemesine Davranış		Duygusal Çaba		Yüzeysel Davranış		Ölçek Toplam	
		Sıra Ort.	Med.	Sıra Ort.	Med.	Sıra Ort.	Med.	Ort.	SS.
<b>Yaş</b>									
25 yaş ve altı (1)	66	95,57	3.33	94,18	3.00	95.79	2.16	2,66	0,69
26-35 yaş (2)	69	101,59	3.33	103,31	3.25	95.80	2.00	2,73	0,71
36 yaş ve üstü (3)	73	115,32	3.66	114,95	3.25	120.60	2.50	2,98	0,61
X <sup>2</sup> <sub>KW</sub> / F test değeri= p değeri=		X <sup>2</sup> <sub>KW</sub> = 4,030 0.133		X <sup>2</sup> <sub>KW</sub> = 4,221 0.121		X <sup>2</sup> <sub>KW</sub> = 8,087 0.018 3>1,2		F= 4,453 0,013 Tukey 3>1	
<b>Medeni durum</b>									
Evli	123	109.30	3.33	113.33	3.25	107.52	2.16	2,87	0,69
Bekar	85	97.55	3.33	91.72	3.00	100.13	2.16	2,69	0,66
MWU/ t test değeri= p değeri=		MWU=4637,000 0.163		MWU=4141,000 0.010		MWU= 4856,000 0.383		t=-1,926 0,056	
<b>Günlük bakım verilen hasta sayısı</b>									
1-10 (4)	66	114,10	3.66	114,90	3.25	120.20	2.50	2,96	0,75
11-20 (5)	101	98,13	3.33	98,14	3.00	94.88	2.00	2,69	0,65
21 ve üstü (6)	41	104,73	3.33	103,43	3.00	102.94	2.16	2,80	0,61
X <sup>2</sup> <sub>KW</sub> / F test değeri= p değeri=		X <sup>2</sup> <sub>KW</sub> = 2,848 0.241		X <sup>2</sup> <sub>KW</sub> = 3,152 0.207		X <sup>2</sup> <sub>KW</sub> = 7,131 0.028 4>5		F= 3,148 0,045 Tukey 4>5	
<b>Yöneticiden memnun olma durumu</b>									
Evet	156	111,41	3.66	104.38	3.25	104.70	2.16	107.14	2.84
Hayır	52	83.78	3.00	104.87	3.25	103.90	2.16	96,58	2,69
MWU/ t test değeri= p değeri=		MWU=2.978,500 0.004		MWU=4.075,000 0.959		MWU=4.025,000 0.934		MWU=3.644,000 0.273	

nedenlerle buldukları serviste çalışmaktadır. Ayrıca hemşirelerin %48,6'sı günlük 11-20 hastaya bakım vermekte ve %91,8'i duygusal emek ile ilgili eğitime katılmamıştır. %64,4'ü hemşire olarak çalışmaktan ve %75'i yöneticisinden memnundur. Bunların yanı sıra günlük 1-10 hastaya bakım veren hemşirelerin %69,7'si yoğun bakımlarda çalışmaktadır.

Hemşireler duygusal emek ölçeği toplamından ortalama  $2,80 \pm 0,68$  puan almıştır. Ölçek alt boyutlarından ise derinlemesine davranış boyutunda  $3,29 \pm 0,88$ , duygusal çaba boyutunda  $3,23 \pm 0,77$  ve yüzeysel davranış boyutunda  $2,26 \pm 0,86$  puan almıştır (Tablo 1).

36 yaş ve üstü ( $F=4,453$ ;  $p=0,013$ ) ve günlük 1-10 hastaya bakım veren ( $F=3,148$ ;  $p=0,045$ ) hemşirelerin duygusal emek ölçeği toplam puanı diğerlerinden yüksek olması istatistiksel olarak anlamlıdır. Aynı şekilde 36 yaş ve üstü ( $X^2_{kw}=8,087$ ;  $p=0,018$ ) ve günlük 1-10 hastaya bakım veren ( $X^2_{kw}=7,131$ ;  $p=0,028$ ) hemşirelerin yüzeysel davranış alt boyut puanlarının diğerlerinden yüksek olması da anlamlıdır. Bunun yanı sıra evli hemşirelerin duygusal çaba ( $MWU=4141,000$ ;  $p=0,010$ ) ve yöneticisinden memnun olan hemşirelerin derinlemesine davranış ( $MWU=2,978,500$ ;  $p=0,004$ ) alt boyut puanlarının diğerlerinden yüksek olması istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Hemşirelerin yaşları ve günlük bakım verdikleri hasta sayıları ile derinlemesine davranış ile duygusal çaba alt boyutları, medeni durumları ile ölçek toplam derinlemesine ve yüzeysel davranış alt boyutları ayrıca yöneticiden memnun olma durumları ile ölçek toplam ve duygusal çaba ve yüzeysel davranış alt boyutları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ) (Tablo 2).

Hemşirelerin cinsiyeti, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu, mesleki deneyimi, çalıştığı servisi, bulunduğu serviste çalışma süresi, çalıştığı servisi seçme nedeni, duygusal emekle ilgili eğitime katılma durumu, hemşirelik yapmaktan memnuniyet durumu ile duygusal emek ölçeği toplam ve alt boyut puanları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

## TARTIŞMA

Hizmet sektörü içinde hızla büyüyen sektörlerden

biri olan sağlık bakım sektörü hemşire ve hasta arasında iyileşmeyi kolaylaştıran bütünsel bir ilişki geliştirmekte ve bu da hemşireyi sağlık profesyonelleri içerisinde merkeze yerleştirmektedir. Çağdaş hemşirelik uygulamaları ise hemşirelerin her zamankinden daha fazla profesyonel, yardımsever ve duygusal gereksinimleri karşılayan bir tavrı sürekli olarak sergileme yeteneğini gerektirmektedir. Bu gereksinimler nedeniyle duygusal emeğe olan gereksinim artmaktadır <sup>(19)</sup>. Ayrıca hemşirenin merkezi görevi olarak tanımlanan bakımın bir parçası olan duygusal emeğin savunulması hemşirenin değerinin doğrulanması için merkezi bir noktadır <sup>(20)</sup>. Bu doğrultuda hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesine yönelik yapılan bu çalışmada, çoğunluğu 36 yaş ve üstünde, evli ve yöneticisinden memnun olan hemşirelerin genel olarak orta düzeyde duygusal emek harcadıkları bulunmuştur. Çalışmamıza benzer şekilde hemşire akademisyenlerle yapılan çalışmada katılımcıların duygusal emek düzeyleri orta seviyede saptanmıştır <sup>(12)</sup>. Bu durum, hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin geliştirilmesi gerektiğini düşündürmüştür. Ayrıca Altuntaş ve Şahin Altun'un <sup>(13)</sup> çalışmasında, hemşirelerin duygusal emek düzeyi düşük olarak belirlenirken, Doğan ve Sığır'nın <sup>(6)</sup> çalışmasında hemşirelerin duygusal emek eğilimlerinin yüksek olduğu bulunmuştur.

Duygusal emek, hemşirelerin hasta ile yüz yüze geldiklerinde yüzeysel veya derin duygularını dile getirmelerini sağlayan bir süreçtir <sup>(21)</sup>. Yürütülen çalışmada hemşireler en yüksek puanı derinlemesine davranış, en düşük puanı ise yüzeysel davranış alt boyutuna vermişlerdir. Bu bulgu hemşirelerin hastalarına bakım hizmeti verirken hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranmadığını düşündürürken aynı zamanda gerçek duyguları ile sergilemek durumunda olduğu duygularını uyumlaştırarak davranışını göstermiştir. Çalışmamıza benzer şekilde, Öztürk ve ark.'nın <sup>(12)</sup> çalışmasında da akademisyen hemşireler en düşük ortalama puanı "yüzeysel rol yapma boyutuna" vermiştir ve Değirmenci Öz ve Baykal'ın <sup>(22)</sup> hemşirelerle yürüttüğü çalışmasında da en yüksek puanı derinlemesine davranış alt boyutu almıştır. Hemşireliğin özellikleri ve verdiği hizmet kapsamı ele alındığında, hemşirelerin hizmet verirken, hastalarına doğal ve içten duygularını sergilemeleri, rol yapmalarını beklenen bir bulgudur <sup>(22)</sup>.



Yüzeysel davranış bir hemşirenin hastası ile iletişimi süresince göstermek zorunda kaldığı duyguları gerçekte hissetmediği halde hissediyormuş gibi davranmasıdır <sup>(18)</sup>. 36 yaş ve üstünde olan hemşireler genel olarak orta düzeyde duygusal emek harcasalar da yüzeysel davranış alt boyutu başta olmak üzere duygusal emek düzeyi 25 yaş ve altındaki hemşirelerden yüksektir. Bu bulgu yaş ilerledikçe hemşirelerin gerçek duygularını daha az sergilediklerini ortaya koymaktadır. Doğan ve Sığırı'nın <sup>(6)</sup> çalışmasında da hemşirelerin duygusal emek eğilimlerinde yaşın etkili olduğu ve hemşirelerin yüzeysel rol yapma puan ortalamalarının 19-36 yaş grubunda daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu durum yaşın yüzeysel davranmaya etki ettiğini aradaki farkın ise grupların özelliklerinden kaynaklandığını düşündürmüştür. Ayrıca çalışmamızda, günlük 1-10 hastaya bakım veren hemşireler de genel olarak orta düzeyde duygusal emek harcasalar da yüzeysel davranış alt boyutu başta olmak üzere duygusal emek düzeyi günlük 11-20 hastaya bakım veren hemşirelerden yüksektir. Daha az hastaya bakım veren hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin başta yüzeysel davranış olmak üzere yüksek olması bu hemşirelerin mesleklerini icra ederken hissetmediği halde hissediyormuş gibi davrandığını, gerçek duygularını belli etmediğini düşündürmüştür. Bununla birlikte, bulgularımıza göre günlük 1-10 hastaya bakım sağlayan hemşirelerin çoğunlukla yoğun bakımlarda çalıştıkları göz önüne alındığında daha fazla yüzeysel davranış sergilemiş olmaları çalıştıkları birimin özelliğinden kaynaklanabilir. Çünkü duygusal emek, işin gerginliği, fiziksel ve duygusal güçlerin tükenmesi arasında bağlantılar vardır <sup>(23)</sup>. Dolayısıyla yoğun bakım hemşirelerinin yaşadıkları zaman kısıtlılığı, yorgunluk gibi sorunları davranışlarını etkilemiş olabilir. Akyol ve Kankaya <sup>(24)</sup> da çalışmasında, yoğun bakım hemşirelerinin en çok zaman yetersizliği, yorgunluk, organizasyon, gürültü, çevre alanlarında engel yaşadıklarını belirterek bulgularımızı desteklemektedir. Ayrıca duygusal emek, hemşirelik işinin ve hemşire-hasta/aile/meslektaş etkileşimlerinin tüm yönlerinin birleşimidir <sup>(25)</sup>. Duygusal emeğin bu tanımı da göz önüne alındığında yoğun bakımlarda çalışan hemşirelerin hasta ya da hasta yakınları ile kurdukları iletişimin sınırlı olması bunun yanı sıra hastaların durumlarının ciddi olması da bu duruma etki etmiş olabilir. Bununla birlikte, Değirmenci'nin <sup>(26)</sup> hemşireler ile yürüttüğü çalışmasında da duygusal emek "bastır-

ma" alt boyutunda 1-5 hastaya bakım veren hemşirelerin, 6-10 hastaya bakım verenlerden yüksek puan aldığı belirlenmiştir.

Duygusal çaba bir hemşirenin hastası ile iletişimi süresince doğru duygusal tepkiler sergileyebilmesi için duygularını yönetme çabalarıdır <sup>(18)</sup>. Evli hemşireler genel olarak orta düzeyde duygusal emek harcasalar da duygusal çaba alt boyut puanı bekar hemşirelerden yüksektir. Bu bulgu evli hemşirelerin hem işlerini daha iyi yapabilmek adına duygularını kontrol altında tutabildiklerini, hem hastalarına bakım verirken bunaldıklarını ya da rahatsız olduklarını belli etmemeye çabaladıklarını hem de eşi ve çocukları için sorumluluk üstlendiklerini ve işini kaybetmemek adına mesleğini daha iyi yapmak için daha fazla duygusal çaba harcadıklarını düşündürmüştür.

Derinlemesine davranış bir hemşirenin gerçek duygularını, hastasına göstermek durumunda kaldığı duygularla uyumlaştırmasıdır <sup>(18)</sup>. Yürütülen araştırmada da yöneticisinden memnun olan hemşireler genel olarak orta düzeyde duygusal emek harcasalar da derinlemesine davranış alt boyut puanı yöneticisinden memnun olmayan hemşirelerden yüksektir. Duygusal emek alt boyutlarından olan derinlemesine davranış iş tatmini ile ilişkilidir <sup>(27)</sup>. Dolayısıyla yöneticisinden memnun olan hemşirelerin iş doyum düzeyleri daha yüksektir <sup>(28)</sup>. Bu durum hemşirelik adına istenen bir bulgudur. Ayrıca yöneticiler duyguları anlama, yönlendirme ve harekete geçirme çabalarına sahiptirler ve bu durum hemşirelerin duygu yönetimini kolaylaştırmaktadır <sup>(29)</sup>. Bununla birlikte, yöneticisinden memnun olan hemşirelerin iş yerinde doğru davranışlar sergilemek ve duygularının dışı vurumunu kontrol etmek adına çaba gösterdikleri çok açıktır. Ayrıca hemşirelerde yürütülen bir çalışmada da "derinlemesine davranma" alt boyutunda işinden çok memnun olan hemşirelerin memnun olmayan hemşirelerden yüksek puan aldıkları belirlenmiştir <sup>(26)</sup>.

Duygusal emek, kişinin kendi duygularını bastırarak aynı zamanda kendini de önemseyerek, başkalarına da etkili bir şekilde bakmak için harcadığı çabadır <sup>(30)</sup>. Yürütülen araştırmada hemşirelerin çocuk sahibi olma durumu, mesleki deneyimi, çalıştığı servis, bulunduğu serviste çalışma süresi ve çalıştığı servisi

seçme nedeni duygusal emek düzeylerini etkilememiştir. Benzer şekilde Değirmenci <sup>(26)</sup> hemşirelerle yaptığı çalışmada da hemşirelerin duygusal emek alt boyut puanları hemşirelerin çalıştığı birimler ve görevlendirilme şekli ile ilişkili bulunmamıştır. Öztürk ve ark.'nın <sup>(12)</sup> akademisyen hemşirelerle yaptıkları çalışmada da akademisyen hemşirelerin çocuk sayısı duygusal emek düzeylerini etkilememiştir. Köse ve ark.'nın <sup>(7)</sup> hekimlerle yaptıkları çalışmada da hekimlerin cinsiyeti, mevcut iş yerinde çalışma süresi ve toplam çalışma süresi özelliklerine bağlı olarak duygusal emek faktörlerinde herhangi bir değişiklik gözlemlenmemiştir.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu çalışmada, hemşirelerin genel olarak duygusal emek düzeyi orta düzeyde belirlenmiştir. Ayrıca orta düzeyde duygusal emek harcasalar da 36 yaş ve üstünde ve günlük 10'dan az hastaya bakım veren hemşirelerin daha yüzeysel davrandığı ve bu nedenle duygusal emek düzeyinin de diğer hemşirelerden yüksek olduğu belirlenmiştir. Aynı şekilde evli olan hemşirelerin de daha fazla duygusal çaba harcadığı, yöneticisinden memnun olan hemşirelerin ise duygusal emek açısından daha derinlemesine davranış gösterdiği belirlenmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda yüzeysel rol yapmanın azaltılmasına yönelik olarak çalışma koşullarında iyileştirmeler yapılması ve motive edici önlemler alınması önerilebilir. Ayrıca hemşirelerin duygusal emek davranışlarının geliştirilmesi adına duygusal emek, duygu yönetimi ve iletişim konulu eğitimler, seminerler, kongreler gibi bilimsel toplantıların yaratıcı drama, simülasyon, rol play yöntemlerini de içerecek şekilde düzenli ve sürekli olarak yapılması, hemşirelerin bu eğitimlere katılmaya özendirilmeleri ve tüm hastanelerde oryantasyon ve hizmet içi eğitimlerde bu eğitimlerin verilmesi yararlı olabilir. Ayrıca bu konularda hemşirelik öğrencilerinin de kliniklerde hem yöneticiler hem de hemşireler tarafından desteklenmesi sağlanarak duygusal emek düzeyleri gelişmiş hemşirelerin mezun olması sağlanabilir. Ayrıca konu ile ilgilenen diğer araştırmacılara hasta ve hemşire memnuniyetlerini ölçüp derinlemesine görüşmeler yapılarak nitel çalışmalar yürütmesi önerilebilir.

**Etik Kurul Onayı:** T.C. Karadeniz Teknik Üniversitesi Rektörlüğü KTÜ Tıp Fakültesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurul onayı alındı (02.03.2018/24237859-145).

**Çıkar Çatışması:** Yoktur.

**Finansal Destek:** Yoktur.

**Hasta Onamı:** Onam alınmıştır.

**Ethics Committee Approval:** T. C. The approval of Karadeniz Technical University Rectorate KTÜ Faculty of Medicine Scientific Research Ethics Committee (02.03.2018/24237859-145).

**Conflict of Interest:** None.

**Funding:** None.

**Informed Consent:** Consent was obtained.

## KAYNAKLAR

1. Değirmenci Öz S, Baykal Ü. Hemşirelerin duygusal emek davranışı. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2017;4(3):143-7.
2. Eroğlu ŞG. Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2014;(19):147-60.
3. Giderler C, Baran H, Kırmızı C. Duygusal emek mesleki bağlılığı etkiler mi? Akademisyenler üzerinde bir inceleme. Research Journal of Business and Management-RJBM. 2016;3(2):194-206.
4. Kalaycı I, Özkuş M, Oğuz H. Şefkat ve ticaret arasında kalan bir çalışma biçimi: Yaşlı Bakım hizmetlerinde duygusal emek. Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences. 2017;22(3):637-62.
5. Başbuğ G, Ballı E, Oktuğ Z. Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi. 2010;(58):253-74.
6. Doğan A, Sığır Ü. Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. İş ve İnsan Dergisi. 2017;4(2):113-26. [\[CrossRef\]](#)
7. Köse S, Oral L, Türesin H. Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. İşletme Fakültesi Dergisi. 2011;12(2):165-85.
8. Oral L, Köse S. Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2011;16(2):463-92.
9. Şat A, Amil O, Özdevecioğlu M. Duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi: Özel okul öğretmenleri ile bir araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2015; 39(2):1-20.
10. Kaya ŞD, Yüceler A, Uludağ A, Karadağ Ş. Hasta ilişkilerinde tıbbi sekreterlerin duygusal emek ve iletişim becerilerinin nitel olarak değerlendirilmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi. 2017;8(19):62-

76. [\[CrossRef\]](#)
11. Kaya E, Tekin A. Duygusal emek kavramı çerçevesinde sağlıkta yeniden yapılanma. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2013;5(8):110-9.
  12. Öztürk H, Bahçecik N, Özçelik SK, Sarıoğlu Kemer A. Emotional labor levels of nurse academicians. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2015;190:32-8. [\[CrossRef\]](#)
  13. Altuntaş S, Şahin Altun Ö. Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2015;2(1):37-43.
  14. Yılmaz E, Arslan S. Dâhili kliniklerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve duygusal emek davranışı ile ilişkisi. Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences. 2017;9(4):289-98. [\[CrossRef\]](#)
  15. Yıldırım MH, Erul EE. Duygusal emek davranışının işgörenlerin tükenmişlik düzeylerine etkisi. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi. 2013;5(1):89-99.
  16. Badolamenti S, Sili A, Caruso R, Fida R. What do we know about emotional labour in nursing? A narrative review. British Journal of Nursing. 2017;26(1):48-55. [\[CrossRef\]](#)
  17. Grandey AA. The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance, (dissertation). Colorado: Colorado State University. 1999.
  18. Boothby MRK, Tunç Albayrak P. Duygusal emek ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması ve psikometrik özellikleri. Psikolojik Danışma ve Eğitim Dergisi. 2015;1(2):1-11.
  19. Balan J, Kumar DR. Emotional labour: The invisible unpaid work of nurses and how it affects the job satisfaction. International Journal of Multidisciplinary Research and Modern Education. 2017;3(1):179-85.
  20. Staden H. Alertness to the needs of others: A study of the emotional labour of caring. Journal of Advanced Nursing. 1998;27(1):147-56. [\[CrossRef\]](#)
  21. Huynh T, Alderson M, Thompson M. Emotional labour underlying caring: An evolutionary concept analysis. Journal of Advanced Nursing. 2008;64(2):195-208. [\[CrossRef\]](#)
  22. Değirmenci Öz S, Baykal Ü. Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi. 2018;26(1):1-10.
  23. Załuski M, Makara Studzińska M. The selected aspects of emotional labour and emotion regulation in medical jobs. Journal of Education, Health and Sport. 2017;7(7):71-81.
  24. Akyol A, Kankaya H. Yoğun bakım hemşirelerinin performans engellerinin incelenmesi. Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi. 2017;21(1):7-15.
  25. Delgado C, Upton D, Ranse K, Furness T, Foster K. Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature. International Journal of Nursing Studies. 2017;70:71-88. [\[CrossRef\]](#)
  26. Değirmenci S. Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. İstanbul Üniversitesi Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. 2010.
  27. Yang FH, Chang CC. Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. International Journal of Nursing Studies. 2008;45(6):879-87. [\[CrossRef\]](#)
  28. Öztürk H, Kasım S, Kavgacı A, Kaptan D, İnce G. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyum düzeyleri. Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences. 2015;18(1):17-25. [\[CrossRef\]](#)
  29. Akçay C, Çoruk A. Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme. Eğitimde Politika Analizi Dergisi. 2012;1(1):3-25.
  30. Edward KL, Hercelinskyj G, Giandinoto JA. Emotional labour in mental health nursing: An integrative systematic review. International Journal of Mental Health Nursing. 2017;26(3):215-25. [\[CrossRef\]](#)