T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ ÖRGÜTSEL VE MESLEKİ BAĞLILIĞINA ETKİSİ

Fidan TOPRAK

DANIŞMAN
Doç. Dr. Handan ALAN

Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı

Hemşirelikte Yönetim Programı

Ocak, 2023

Bu çalışma 03.01.2023 Tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Hemşirelikte Yönetim Tezli Yüksek Lisans Programı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ

Doç. Dr. Handan ALAN
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi

Doç. Dr. Betül SÖNMEZ
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi

Dr. Öğr. Üyesi Seda DEĞİRMENCİ ÖZ
istanbul Aydın Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve bilimsel etik kuralları içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla 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 ve her türlü hukuki sorumluluğu aldığımı kabul ederim.

Fidan TOPRAK

(İmza)

İTHAF

Hemşirelik mesleğine ithaf ediyorum…

BÜTÇE DESTEKLERİ

HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ ÖRGÜTSEL VE MESLEKİ BAĞLILIĞINA ETKİSİ

Bu tez çalışması için herhangi bir kurumdan bütçe desteği alınmamıştır.

TEŞEKKÜR

Meslek hayatımda örnek aldığım ve bana yol gösterici olan, çalışmamın her anında desteğine ve rehperliğine ihtiyaç duyduğum, bilgisini ve desteğini benden esirgemeyen, sonsuz sabır ve anlayışa sahip, çok kıymetli danışman hocam Doç. Dr. Handan ALAN'a,

Hemşirelik mesleğine büyük katkıları olan lider ruhlu, değerli hocalarım Prof. Dr. Aytolan YILDIRIM, Prof. Dr. Ülkü BAYKAL ve Doç Dr. Betül SÖNMEZ'e,

Küçük yaşlarımdan bu yana, her zaman yanımda olup, desteğini esirgemeyen, çok kıymetli sınıf öğretmenim Beray TALİP'e,

Tez çalışmam boyunca bana her zaman her konuda destek olan Mehmet AKGÜL ve Murat GÖZPINAR'a,

Lisansüstü eğitim arkadaşlarım Dilan ADALI, Beritan GÜNGÖRMEZ, Merve ELYILDIRIM ve Sümeyye EKİM'e,

Çalışmalarım esnasında uygun çalışma şartlarını oluşturup, destek olan klinik sorumlum Ozan ÖZTÜRK'e ve katılım sağlayan tüm meslektaşlarıma,

Bana güvenen, maddi manevi desteklerini benden hiçbir zaman esirgemeyen canım aile üyelerim ve arkadaşlarıma,

Her durumda dimdik ayakta kalıp yola devam ettiğim için kendime,

Sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Ocak 2023 Fidan TOPRAK

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

İTHAF ..... **iv**
BÜTÇE DESTEKLERİ ..... **v**
TEŞEKKÜR ..... **vi**
İÇİNDEKİLER ..... **vii**
ŞEKİL LİSTESİ ..... **x**
TABLO LİSTESİ ..... **xi**
SİMGE VE KISALTMA LİSTESİ ..... **xii**
ÖZET ..... **xiii**
ABSTRACT ..... **xv**
1. GİRİŞ **1**
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE **4**
2.1. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI 4
2.1.1. Duygusal Emek Davranışın Boyutları 5
2.1.2. Duygusal Emek Davranışını Etkileyen Faktörler 6
2.1.3. Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışları 8
2.2. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE HEMŞİRE ÖRNEKLEMİNDE YAPILAN ÇALIŞMALAR 9
2.3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK 15
2.3.1. Örgütsel Bağlılığın Boyutları 16
2.3.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Etmenler 18
2.3.3. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları 21
2.3.4. Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık 22
2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLE HEMŞİRE ÖRNEKLEMİNDE YAPILAN ÇALIŞMALAR 22
2.5. MESLEKİ BAĞLILIK 28

2.5.1. Mesleki Bağlılığı Etkileyen Etmenler 29
2.5.2. Mesleki Bağlılığın Boyutları 29
2.5.3. Hemşirelerde Mesleki Bağlılık 30
2.6. MESLEKİ BAĞLILIK İLE HEMŞİRE ÖRNEKLEMİNDE YAPILAN ÇALIŞMALAR 30
3. YÖNTEM 36
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE TİPİ 36
3.2. ARAŞTIRMA SORULARI 36
3.3. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEM SEÇİMİ 36
3.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI 37
3.5. VERİLERİN TOPLANMASI 39
3.6. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ 40
3.7. ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ 41
3.8. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI 41
4. BULGULAR 42
4.1. HEMŞİRELERİN KİŞİSEL VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR 42
4.2. HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BULGULAR 44
4.3. HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ VE ALT BOYUTLARIN BASIKLIK-ÇARPIKLIK DEĞERLERİ 45
4.4. HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÖLÇÜMLERİNİN KİŞİSEL VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK BULGULAR 47
4.5. HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK BULGULAR 50
4.6. HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR 51
5. TARTIŞMA 56
5.1. HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI 56
5.2. HEMŞİRELERİN KİŞİSEL VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİ İLE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ FARKLILIKLARA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI 57
5.3. HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÖLÇEĞİ İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TARTIŞILMASI 60

5.4. HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÜZERİNDE ETKİLİ OLAN ETMENLER 61
6. SONUÇ VE ÖNERİLER 64
KAYNAKLAR 67
EKLER 83
EK1: BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU 83
EK2: KİŞİSEL BİLGİ FORMU 84
EK3: HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ 85
EK4: ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ANKETİ 86
EK5: HEMŞİRELİKTE MESLEĞE BAĞLILIK ÖLÇEĞİ 87
EK6: ÖLÇEK KULLANIM İZİNLERİ 88
EK7: ETİK KURUL İZNİ 89
İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI 91
ETİK KURUL İZİN YAZISI 92
KURUM İZNİ YAZILARI 93
ÖZGEÇMİŞ 94

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 3. 1: Cronbach Alpha katsayı değer aralıkları 40

Şekil 3. 2: Pearson Korelasyon katsayısı değerleri ve ilişki düzeyleri 41

Şekil 4. 1:"HDEDÖ" dağılımının histogram ve Q-Q Pilot grafiği 45

Şekil 4. 2: "YD" alt boyutunun histogram ve Q-Q Pilot grafiği 46

Şekil 4. 3: "DD" alt boyutunun histogram ve Q-Q Pilot grafiği 46

Şekil 4. 4: "SD" alt boyutunun histogram ve Q-Q Pilot grafiği 46

TABLO LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 2.1: Duygusal emek davranışları konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalar (2019-2022) 10

Tablo 2.2: Duygusal emek davranışları konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalar (2019-2022) 12

Tablo 2.3: Örgütsel bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalar (2019-2022) 23

Tablo 2.4: Örgütsel bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalar (2019-2022) 25

Tablo 2.5: Mesleki bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalar (2019-2022) 31

Tablo 2.6: Mesleki bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalar (2019-2022) 33

Tablo 3.1: Kullanılan ölçeklerin alfa değerleri (n:440) 39

Tablo 4.1: Hemşirelerin kişisel özelliklerinin dağılımı (n:440) 42

Tablo 4.2: Hemşirelerin mesleki özelliklerinin dağılımı (n:440) 43

Tablo 4.3: Duygusal Emek Davranışları Ölçeği'nin tanımlayıcı istatistikleri (n:440) 44

Tablo 4.4: Ölçek ve alt boyutların basıklık-çarpıklık değerleri (n:440) 45

Tablo 4.5: Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği'nin kişilerin demografik özelliklerine göre karşılaştırılması (n:440) 47

Tablo 4.6: Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği'nin mesleki özelliklere göre karşılaştırılması (n:440) 48

Tablo 4.7: Ölçekler arasındaki ilişki 50

Tablo 4.8: Hemşirelerin duygusal emek davranışının mesleki bağlılığa etkisi 52

Tablo 4.9: Hemşirelerin duygusal emek davranışının çaba gösterme istekliliğine etkisi 53

Tablo 4.10: Hemşirelerin duygusal emek davranışının mesleki üyeliği sürdürmeye etkisi 54

Tablo 4.11: Hemşirelerin duygusal emek davranışının hedef ve değerlere inanca etkisi 55

SİMGE VE KISALTMA LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ÇGİ	: Çaba Gösterme İstekliliği
DD	: Derinlemesine Davranış
HDEDÖ	: Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği
HDİ	: Hedef ve Değerlere İnanç
HMBÖ	: Hemşirelikte Mesleğe Bağlılık Ölçeği
KBF	: Kişisel Bilgi Formu
Max	: Maksimum
Min	: Minimum
MÜS	: Meslek Üyeliğini Sürdürme
NPCS	: Nursing Professional Commitment Scale
ÖBA	: Örgütsel Bağlılık Anketi
OCQ	: The Organizational Commitment Questionnaire
Ort	: Ortalama
SD	: Samimi Davranış
SPSS	: Statistical Package of Social Science
SS	: Standart Sapma
TDK	: Türk Dil Kurumu
Ve Ark.	: Ve Arkadaşları
Ve Diğ.	: Ve Diğerleri
Yb	: Yoğun Bakım
YD	: Yüzeysel Davranış
YÖHED	: Yönetici Hemşireler Derneği

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ ÖRGÜTSEL VE MESLEKİ BAĞLILIĞINA ETKİSİ

Fidan TOPRAK

İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı

Hemşirelikte Yönetim Programı

Danışman : Doç. Dr. Handan ALAN

Toprak, F. (2023). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışının Örgütsel ve Mesleki Bağlılığına Etkisi. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim ABD. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Çalışma, hemşirelerin duygusal emek davranışlarını belirleyerek etkileyen kişisel ve mesleki özellikleri ortaya koymak ve duygusal emek davranışının örgütsel ve mesleki bağlılık ile ilişkisini belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve ilişki arayıcı tipte yapılmıştır. Araştırma evrenini, Türkiye'de çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Katılımcılar özel hastane, kamu hastanesi ve üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerden oluşmaktadır. Veriler çevirim içi anket ile Ekim 2021-Mart 2022 tarihleri arasında, kartopu örnekleme yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Gönüllü katılımda bulunan 440 hemşire çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Veri toplamada "Kişisel Bilgi Formu (KBF)", "Örgütsel Bağlılık Anketi (ÖBA)", "Hemşirelikte Mesleğe Bağlılık Ölçeği (HMBÖ)" ve "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği (HDEDÖ)" kullanılmıştır. Araştırmayı gerçekleştirebilmek için etik kurul onayı ve katılımcılardan bilgilendirilmiş gönüllü onam formu alındı. Verilerin değerlendirilmesinde

tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, ölçümlerin karşılaştırılması için parametrik testler ve ilişki arayıcı analizler kullanıldı. Çalışmaya katılan hemşirelerin %57,5'i 26-35 yaş aralığında, %73,9'u kadın ve %59,3'ü lisans mezunudur. Hemşirelerin % 57,5'inin devlet hastanesinde ve % 48,6'sının acil ve ameliyathanede çalıştıkları görülmüştür. Bu çalışmada, "hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği" toplam boyut puan ortalaması 3,97±0,51 olarak hesaplandı. Alt boyutlar incelendiğinde ortalamanın üstünde puan ortalamasına sahip oldukları belirlendi**.** Katılımcıların duygusal emek davranışları ile kişisel özelliklerinden yaş ve eğitim durumu; mesleki özelliklerinden, çalışılan kurum türü, mesleki deneyim süresi ve kurumsal deneyim süresi arasında istatiksel olarak anlamlı bazı farklar bulunmuştur ($p<0,05$). Çalışmada hemşirelerin duygusal emek davranışı ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmazken ($p>0,05$) mesleğe bağlılık arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edildi ($p<0,05$). Hemşirelerin duygusal emek davranışlarında meydana gelen bir birimlik artış hemşirelik mesleğine yönelik bağlılığı 0,434 birim arttırdığı tespit edilmiştir.

Ocak 2023, 110 sayfa.

Anahtar kelimeler: Duygusal emek, Örgütsel bağlılık, Mesleki bağlılık, Hemşirelik

Alt

Katılımcıların ölçeği" toplam boyut puan ortalaması 3,97±0,51 olarak hesaplandı.

ABSTRACT

M.Sc. THESIS

THE EFFECT OF NURSES' EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR ON ORGANIZATIONAL AND PROFESSIONAL COMMITMENT

Fidan TOPRAK

İstanbul University-Cerrahpaşa

Institute of Graduate Studies

Department of Management in Nursing

Managent Program in Nursing

Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Handan ALAN

Toprak, F. (2023). The Effect of Nurses' Emotional Labor Behaviors on Organizational and Professional Commitment. Istanbul University-Cerrahpaşa Graduate Education Institute, Department of Nursing Management. Master's Thesis. Istanbul.

The research was carried out in a descriptive and relationship-seeking design in order to determine the emotional labor levels of nurses and to show the relationship between the affecting personal and professional factors and their organizational and professional commitment levels. The research population consists of nurses aged 18 and over working in Turkey. Participants consist of employees working in private hospitals, public hospitals and university hospitals. Data were collected by online survey between October 2021 and March 2022 by snowball sampling method. 440 nurses who participated voluntarily constitute the sample of the study. "Personal Information Form", "Organizational Commitment

Questionnaire", "Nursing Professional Commitment Scale" and "Nurses' Emotional Labor Behavior Scale" were used to collect data. Ethics committee approval and informed consent form were obtained from the participants in order to carry out the study. Descriptive statistical methods were used to evaluate the data, parametric tests and correlational analyzes were used to compare the measurements. 57.5% of the nurses participating in the study were between the ages of 26-35, 73.9% were women and 59.3% were undergraduates. It was observed that 57.5% of the nurses worked in the state hospital and 48.6% in the emergency and operating rooms. In this study, the total mean score of “nurses' emotional labor behavior scale” was calculated as 3.97±0.51. When the sub-dimensions were examined, it was determined that they had an average score above the average. Emotional labor behaviors and personal characteristics of the participants, age and educational status; Some statistically significant differences were found between professional characteristics, type of institution, duration of professional experience and duration of institutional experience ($p<0.05$). In the study, while there was no statistically significant relationship between nurses' emotional labor behavior and organizational commitment ($p>0.05$), there was a significant and positive relationship between professional commitment ($p<0.05$). It has been determined that a one-unit increase in the emotional labor of nurses increases the commitment to the nursing profession by 0.434 units.

January 2023, 110 pages.

Keywords: Emotional labor, Organizational commitment, Professional commitment, Nursing.

1. GİRİŞ

Hasta ve yakınlarının, sağlık çalışanlarından iyi ve nitelikli tedavi-bakım hizmeti beklentisi vardır. Bu yoğun beklentinin getirmiş olduğu duygusal talep, baskı veya yük oldukça fazladır. Bu yüzden sağlık personellerinin duygusal emek davranışı sergilemeleri kaçınılmaz hale gelmektedir (Ceylan, 2021). Duygusal emek kavramı "iş gereği duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde çalışanlarca düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüzeysel ve bedensel gösterimde bulunması" olarak tanımlanmaktadır (Doğan ve Sığrı, 2017). Duygusal emek davranışı, iş veya görevin yerine getirilmesi sırasında gösterilen davranışlar olarak ifade edilebilir (Ceylan, 2021). Duygusal emek davranışı, iş sonuçlarının kalitesini en az zihinsel ya da kas gücü kadar etkilemektedir (Tetik, 2019). Çalışan bireylerin gelir, eğitim, refah düzeyi, iş dışındaki ve iş yerindeki ilişkilerden duyduğu memnuniyet düzeyi duygusal emek davranışı sergilemelerini etkilemektedir (Kalaycı ve diğ., 2017).

Duygusal emek davranışları üç boyuta ayrılmıştır;

*_Yüzeysel rol yapma_; çalışma yaşamında uğraşın gerekli kıldığı duygulardan daha farklı duygular hisseden çalışanın, işverenler tarafından talep edilen davranışı sergilemesine dayanmaktadır.

*_Derinden rol yapma;_ burada çalışan istenilen duyguları verebilmek için duygusal çaba sarf eder. İş gören duygularını işin gerektirdiği şekilde hissedebilmek için çaba sarf eder.

*_Samimi duygular;_ iş görenin, içinden geldiği gibi davranması, bu davranışı sergilemek için herhangi bir çaba sarf etmemesi, gerçekten hissederek sergilemiş olduğu tavırlardır (Şenel, 2020).

Duygusal emek davranışlarının bireysel ve örgütsel alandaki etkileri oldukça fazladır. Örgütlerin daha etkili, verimli ve kaliteli hizmetler sunabilmeleri için çalışanların örgütlerine yönelik tamamen gönüllülük esasına dayalı fayda sağlamaları için duygu gösterimlerinde o örgüte önemli değerler katabileceği düşünülmektedir (Demir ve diğ. 2021). Sağlık sektörünün insan hayatına hizmet eden yaşamsal bir işlevi olduğu için bünyesinde bulundurduğu çalışanlarının örgütsel ve mesleki bağlılıklarının yüksek olması hayati önem taşımaktadır. Bulunduğu kurumu sevmeyen, yaptığı işi beğenmeyen ve örgütüyle bağ kurmayan bir çalışan

ile işini zevk alarak yapan, örgütünü seven, kendisini oraya ait hisseden, görev yaptığı ekibine bağlı ve sadık kalan çalışanların gösterecekleri icraat arasında hayli farklılıklar olacağı düşünülmektedir(Öz ve Baykal, 2018).

Hemşireler, hasta ile yoğun bir iletişim içerisinde olan meslek gruplarından biridir. Hemşirelerdeki duygusal emek davranışının düzeyi, hasta memnuniyetinin sağlanmasında büyük rol oynamaktadır (Kesen, 2017). Hemşireler için duygusal süreçlerin yönetimi hasta, hasta yakını, yöneticiler, meslektaşlar ve sağlık ekibinin diğer üyeleri ile olan ilişkilerle ilgilidir (Doğan ve Sığrı, 2017). Kim ve ark. (2011)'na göre hemşirelerde duygusal emek davranışları ve buna bağlı olarak ortaya çıkan tükenme sonucunda kişilerin sadece dış görünüş ve zihinsel olarak etkilenmediği, ayrıca duygusal açıdan yıpranma, duyarsızlaşma, motivasyon kaybı, durumlara karşı ilgisizlik gibi tıbbi hizmetlerin kalitesini düşürecek istenmeyen durumlara da yol açacağı ve bunun sonuçları sadece işyerinde değil, aynı zamanda hastanenin organizasyonel yapısında memnuniyetsizliğe yol açıp, hastaneyi olumsuz etkileyeceğini raporlamıştır. Bu noktada hemşirelerin duygularını nasıl yönettikleri sadece hasta ve hasta yakını hoşnutluğu açısından değil tüm sağlık örgütü açısından önem arz etmektedir (Doğan ve Sığrı, 2017). İşini sevmeyen, özenerek yapmayan, memnunsuz tavırlar sergileyerek, hastalarla birebir iletişimde olan hemşireler uygulama esnasında dikkatsizlikleriyle telafisi mümkün olmayan durumlara neden olmaktadırlar. Bundan dolayı iş görenler arasında mesleki ve örgütsel bağlılık durumlarının dikkate alınması gerekmektedir. Örgütsel bağlılık, iş görenin hizmet verdiği kuruluşa karşı içinde beslediği bağın gücünü ifade etmektedir (Yılmaz, 2019). Örgütler, belirlemiş oldukları hedefleri doğrultusunda ilerlerken, iş görenlerin de ihtiyaçlarını önemsemek ve örgüte dahil oldukları için memnuniyetlerini sağlamakla yükümlüdürler (Gülşen, 2017). Bunun yanında çalışanların sadece zihinsel ve fiziksel çabalarını değil, ayrıca duygusal çaba sarf etmeleri beklenir (Tetik, 2019). Turhan (2018) ve Deliveli (2018), yapmış oldukları çalışmalarda, örgütsel bağlılık ile duygusal bağlılık arasında pozitif bir bağın olduğunu raporlanışlardır. Özgüleş (2017), sağlık sektöründe yaptığı çalışmada çalışanların işe bağlılıkları ile yüzeysel davranışları arasında negatif; derinlemesine ve samimi davranışları arasında pozitif ilişkiler olduğunu raporlamıştır. Yang ve Chang (2008), hemşirelerle yaptıkları çalışmalarında, yüzeysel davranışların örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediğini, derinlemesine davranışların ise örgütsel bağlılığı etkilemediğini kaydetmiştir. Çalışan tarafından örgütüne karşı algılanan aidiyet duygusu arttıkça, kurulan bağ güçlenir ve iş görenler bedensel ve zihinsel emeklerinin yanında duygusal anlamda da çaba sergilemeye gönüllü olurlar (Kesen, 2017).

Literatür incelendiğinde, duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmaların bulunduğu ancak hemşire örnekleminde gerek ulusal gerekse uluslararası araştırmalarda yeterli düzeyde çalışılmadığı görülmektedir. Bu nedenle bu çalışma hemşirelerin duygusal emek davranışlarının belirlenmesi ve duygusal emek davranışının örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılığa etkisini belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve ilişki arayıcı tipte planlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI

Çalışanlar belli bir maaş karşılığında bir hedefe hizmet etmek ve ortaya bir şeyler çıkarmak için fiziksel ve zihinsel olarak iki türde emek harcarlar. Fiziksel emek, kişilerin kas gücünü kullanarak yapmış olduğu işi ifade ederken zihinsel emekte kişiler beyin gücünü kullanır (Acar, 2021). Ancak hizmet sektöründeki güncel gelişmelerle birlikte çalışanlardan fiziksel ve zihinsel emeklerini ortaya koymalarının yanı sıra duygusal olarak da emek harcamaları beklenmektedir (Acar, 2021; Türkay ve ark. 2011). Kurumlar çalışanlardan, hizmet sunumu esnasında duygularını kontrol etmelerini, kurum politikaları ve stratejileriyle uyumlu bir şekilde hissetmelerini ve bu yönde davranış sergilemelerini beklemektedir. Çalışanların müşterilerle empati kurmaları, belirlenmiş roller üstlenmeleri ve farklı hisler içinde olsalar da kurumun gerektirdiği şekilde davranmaları zorunluluk haline gelmiştir (Güngör, 2009).

Duygusal emek davranışı, çalışanların toplum ve örgütün istediği davranışları gösterebilmek için duygularını maskelemesidir (Çevik Tekin, 2021) Özellikle müşteriyle sürekli yüz yüze çalışmak durumunda olan çalışanların duygu durumlarını düzenlemesi, asıl olarak hissettikleri duyguların yerine örgütün sergilenmesini istediği duyguları göstermek zorunda kalmasıdır (Anaç ve Özyer, 2021). Müşterilerle en fazla etkileşimde bulunan çalışanlar olduğu için, hizmet sunumu esnasında çalışanlardan duygusal emek davranışları harcamaları yönündeki beklenti de artmaktadır. Özellikle etkileşimli hizmet alanlarında, çalışanların sergilediği duygusal emek davranışlarının rolü daha çok ön plana çıkmaktadır (Acar, 2021; Güngör, 2009; Yürür ve Ünlü, 2011). Hochschild (1985)'e göre, kreşler, huzurevleri, hastaneler, havaalanları, mağazalar, çağrı merkezleri, derslikler, sosyal yardım ofisleri gibi bireyle direkt temas halinde olan iş yerlerinde çalışanlar duygusal emek davranışları gösterirler.

Çalışanların işyerindeki davranışlarına yön veren en önemli faktörlerden biri duygularıdır. İşverenlerin sergilenen bu duygusal yansımaları fark etmesi, ciddiye alması ve önemli çıktılara dönüştürmek için gerekli adımları atması gerekir (Türkay ve ark. 2011). Duygusal uyumsuzluk,

örgütlerin çalışanlardan sergilemesini istediği duygu ve davranışların çalışanların gerçek duygu ve davranışlarıyla örtüşmediği zaman ortaya çıkar ve dolayısıyla iş görenler duygusal anlamda emek harcarlar. Duygusal uyumsuzluğu olan kişiler duygusal emek davranışlarının yüzeysel davranışını fazlasıyla sergilerler. Bunun sonucunda da çalışanlar yıpranmakta, işe olan bağlılıkları azalmakta ya da işten ayrılma davranışları göstermektedirler (Anaç ve Özyer, 2021; Tae ve Jeong, 2020).

2.1.1. Duygusal Emek Davranışın Boyutları

Duygusal emek davranışı ile ilgili literatür incelendiğinde, derinlemesine davranış, yüzeysel davranış ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyuttan oluştuğu görülmektedir (Acar, 2021; Anaç ve Özyer, 2021; Çevik Tekin, 2021; Demir ve diğ. 2021; Kamber, 2014; Özgüleş ve Arslanoğlu, 2020).

Derinlemesine Davranış

Çalışanların hissettikleri duyguları düzenlemesi, çaba göstermesi, o anda sergilenmesi gereken duygu ve davranışları gerçekten hissediyor hale gelmesi ve duruma uygun davranış göstermesidir (Ashforth ve Humphrey,1993). Fineman (2008)'e göre yüzeysel davranma kadar olumsuz sonuçları yoktur. Kendisinden beklenen duyguları içselleştirerek yerine getiren çalışan duygusal anlamda uyum yakaladığı için müşteriler tarafından da olumlu geri dönüşler almaktadır (Acar, 2021).

Yüzeysel Davranış

Çalışanların gerçek duygularını gizleyerek, hissetmedikleri halde istenilen davranışı göstermesidir. İş görenlerin yüzeysel davranma stratejisini kullanarak duygusal emek davranışları sergilemesi sonucunda bir takım fizyolojik ve psikolojik problemler oluşacağı ve çalışanların tükenmişlik sorunuyla karşı karşıya kalacağı belirtilmektedir (Hochschild, 1985). Brotheridge ve Grandey (2002), bu stratejinin diğer yöntemlere göre daha maliyetli olduğunu ve derin davranma stratejisinin sonuçlarına göre daha olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabileceğini ortaya koymuştur.

Samimi Davranış

Çalışan içinden geldiği gibi davranır ve bu davranışları sergilerken emek harcamasına gerek yoktur (Ashforth ve Humphrey,1993). Köksel (2009)'e göre bu stratejiyi kullanan çalışanlar kendilerinden beklenen duygu ve davranışları sergilemek için özel bir yönteme başvurmaları gerekmemektedir. Ek bir çaba göstermelerine de gerek kalmaz. Bunun sonucunda çalışanlarda iş tatmini oluşur.

2.1.2. Duygusal Emek Davranışını Etkileyen Faktörler

Duygular insanları yönlendiren en önemli faktörlerdir. Duygularımıza göre davranışlarımızı da şekillendiririz. Duyguları etkileyerek davranışlarda değişikliğe yol açan birçok faktör bulunmaktadır. Bunların başlıcaları aşağıdaki başlıklarda ele alınmıştır;

Bireysel Faktörler

Cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, duygusal zeka gibi kişisel etkenler duygusal emek davranışlarını etkiler (Acar, 2021; Demir ve diğ., 2021).

Cinsiyet: Oral ve Köse (2011), yapmış olduğu çalışmada, duygusal emeğin günümüz iş dünyasında yoğun olarak kullanıldığını, iş hayatında cinsiyet farklılıklarına göre beklentilerinde değiştiğini raporlamıştır. Hochschild (1985), kadınların duygusal emek davranışı sergileme konusunda erkeklere göre daha başarılı olduklarını savunmuştur. Özellikle duygusal emeğin yoğun olarak kullanıldığı hizmet sektöründe kadınların daha fazla yer aldığı görülmektedir. Bunun nedeni olarak kadınların erkeklere göre duyguları daha iyi analiz edebilme, duygu otokontrolünü sağlayabilme, olumsuz duyguları bastırıp olumlu duyguları sergileyebilme ve hizmette bulunduğu bireylerin ihtiyaçlarına karşı duyarlı davranabilme gibi özellikleri gösterilmektedir.

Yaş: Kişilerde duygu kontrolünün sağlanması ve duyguların ifade edilmesinin daha sağlıklı olarak gelişmesini yaşa bağlı olarak geliştiği ve yaş ilerledikçe bireylerin duygusal emeği kullanmada daha başarılı olduklarını savunan Hochschild (1985), yaşça büyük olan bireylerin, kendilerinden küçük olan bireylere göre sergilenmesi gereken duyguları daha kolay sergilediklerini savunmuştur.

Eğitim: Kişilerin eğitim düzeyi arttıkça mesleki bilgileri ve mesleklerine karşı olan farkındalıkları da artmaktadır. Bunun sonucunda bilinçli olan kişiler işlerini özenli bir şekilde yapmakta ve işin kalitesini arttırmak için de yoğun bir duygusal emek davranışı göstermektedirler (Acar, 2021).

Duygusal Zeka: Duygusal zeka, kişinin çevresinde gelişen ve kendi içinde oluşan duyguları anlayabilme kapasitesidir (Korkmaz ve Koçoğlu Sazkaya, 2018). Duygular hayatımızın büyük bir kısmını etkiler, duygusal anlamda zeki olmak, çevremizde gelişen olaylara karşı farkındalığımızı arttırıp, kendimizi daha iyi analiz etme fırsatıyla, güçlü yanlarımızı ve geliştirilmesi gereken niteliklerimizin farkında olmamızı sağlar. Duygusal zekası yüksek kişiler duygusal emek davranışları gerektiren işlerde daha başarılı olurlar (Acar, 2021). Duygusal emek davranışları, müşteri memnuniyetini pozitif yönde etkileyen olumlu örgütsel davranışlardır. Bu yüzden işletme sahipleri müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için çalışanlarında duygusal zeka geliştirmelidir (Uysal ve Mammadov, 2020).

Örgütsel Faktörler

Duygusal davranış kuralları, otonomi, sosyal destek, etkileşim özellikleri gibi faktörler duygusal emek davranışı düzeyini etkileyen örgütsel faktörlerdir (Acar, 2021; Oğuz 2016).

Duygusal Davranış Kuralları: Uysal ve Mammadov (2020)'a göre, çalışanların hangi davranışları nasıl sergilemeleri gerektiği önceden belirlenmiş, net ve sistematiktir. Bu durumu, örgütsel açıdan değerlendirdiklerinde performansın yükseldiğini, bireysel açıdan ise iş görenlerin belirli kalıplara göre hareket etmeleri, duygusal anlamda daha fazla çaba sarf etmelerini ve öz denetimini daha fazla sağlamalarını gerekli kılmaktadır. Bu durumda çalışan tükenmişlik durumuyla karşı karşıya gelebilmektedir. Özellikle yüz yüze etkileşimin yoğun olduğu sektörlerde çalışanlardan, müşteri memnuniyetinin sağlanması için belirli davranış kalıplarına göre hareket etmeleri beklenmektedir (Doğan ve Sığrı, 2017).

Otonomi (Öz Denetim): Otonomi, çalışanın özgürlüğünü simgelemektedir. Buradaki özgürlük kavramı, iş görenin çalışması sırasındaki özgürlüğüdür. Çalışan kendi çalışma düzenini, çalışma planını ne düzeyde özgürlükle ve kendi kararıyla yapabiliyorsa o derece otonomiye sahiptir. Örgütler, iş görenlerin duygularını yansıtmaları konusunda kesin müdahaleleri olması durumunda çalışanlarda duygusal emek davranışı boyutunda olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Fakat tersi durumda, iş görenler davranışları konusunda belirli ölçüde kendi

iradelerine bırakılması durumunda duygusal emek davranışı üzerindeki olumsuz durumları azalttığı görülmüştür (Oğuz, 2016).

Sosyal Destek: İş ortamında sağlanan sosyal desteğin, iş görenlerin duygu durumları ve psikolojileri üzerinde önemli bir etkisi vardır. İş ortamındaki iletişim biçimi, kişiler arası duygu paylaşımı, çalışanlara farklı bakış açıları kazandırması, davranış şekillerini değiştirmesi ve çalışana olumlu katkılar sağlaması gibi pozitif etkileri vardır. Kişiler paylaşımda bulundukça sorunlara karşı farklı yaklaşımlarda bulunabilme kabiliyeti kazanmış olacaktır (Oğuz, 2016). Sosyal destek, tükenmişliği ve işten ayrılma niyetini azaltmada önemli bir faktörtür. Sosyal destek ne kadar yüksekse, duygusal emek davranışı nedeniyle işten ayrılma niyeti o kadar düşüktür (Hyangjin ve Eun, 2020; Su-Hyun ve Ja-Sook, 2020).

Etkileşim Özellikleri: Duygusal emek davranışı üzerinde etkili olan bireysel ve örgütsel faktörlerin yanında bir de iş görenlerin iletişim içerisinde olduğu kişilerle olan etkileşim süreçleri etkili olmaktadır (Acar, 2021). Hye-Sun & Eun-mi (2019)'nun yapmış olduğu çalışmada, çalışma saatleri uzun olan hemşirelerin duygusal olarak emek harcadığı, bunun sonucunda depresyonun tetiklendiği görülmüştür. Çalışanın hizmet verdiği kişilerle olan etkileşim sıklığı ve hizmet ettiği kişilerle geçirdiği zamanın boyutu duygusal emek davranışı üzerinde etkilidir. İş görenlerin hizmet sundukları sıklık düzeyi arttıkça duygusal emek davranışı gösterme yoğunlukları da artacaktır (Köksel, 2009; Özkan, 2011). Örneğin büyük bir şehirde yoğun bir hastanenin acil servisinde çalışan bir hemşirenin gösterdiği duygusal çaba ile küçük bir şehirde daha az yoğun bir hastanenin acil servisinde çalışan hemşirenin gösterdikleri çaba aynı olmayacaktır.

2.1.3. Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışları

Örgütlerin, iş görenlerin duygularını, duygusal tepkilerini ve davranışlarını şekillendirmeye yönelik çabalarının her geçen gün artması, iş yerinde duygusal emek davranışları olgusunu doğurmuştur. Duygusal emek davranışlarının önemi diğer sektörlerde olduğu gibi hemşirelik hizmetlerinde de her geçen gün artmaya devam etmektedir. Sağlık sektöründe yaşanan değişim ve gelişmeler sonucunda hemşirelik hizmetleri de, insanlarla yoğun olarak yüz yüze iletişim halinde bulunması, duygu kontrolünün ve davranış şekillerinin önemli olduğu bir meslek grubu olmasından kaynaklı olarak duygusal emek davranışlarından etkilenmektedir (Öz ve Baykal, 2017).

Önem (2018)'e göre, hemşirelik, özünde yardım etme, şefkat ve fedakarlık gibi duyguları barındırıran bir meslektir. Bu yüzden toplumun ve yöneticilerin beklentisinin de hemşirelerin her zaman güler yüzlü, anlayışlı, hiç kızmayan, pozitif ve empatik yaklaşımda bulunması gereken kişiler olması gerektiğini kaydetmiştir. Ayrıca hemşirelerin çalışma ortamında yaptığı işten doyum almamaları, çalışma şartlarının yeterli düzeyde olmaması, iş yükünün fazla olması, tükenmişlik yaşamaları, mesleği istemeyerek seçmeleri, personel yetersizliğinde çalışmaları, vardiyalı çalışma sistemi, kritik hastalarla ilgilenmeleri gibi etkenlerin de hemşirelerin duygularını yıprattığını, kaliteli hizmet sunmalarını engelleyerek, duygusal emek davranışlarını olumsuz yönde etkilediğini savunmuştur. Bu etkenlerle baş edebilmede ekip arkadaşlarının ve işverenlerin desteği çok önemli olmaktadır (Doğan ve Sığrı, 2017).

Hemşire yöneticilerin, hizmet kalitesini arttırmak için hemşirelerin duygusal emeğini daha olumlu duruma getirmesi gerekir. Kurum içerisinde hemşirelerden beklenen duygusal emek davranışlarının açıkca belirtilmesidir. Böylece hemşire yöneticiler, belirli zaman aralıklarıyla hemşirelerde duygusal emek davranışı düzeyi ve iş doyumu düzeyini belirleyerek doyumu ve motivasyonu artırıcı iyileştirici çalışmalar yapabilir, etkili hasta iletişimini, duygu yönetimini, empati becerilerini geliştirecek programlar düzenleyebilir ve hemşirelerin duygusal emek davranışı farkındalığını arttırabilir. Kurumda samimi davranışların arttırılması ve yüzeysel davranan hemşirelerin farkındalığının sağlanması, onları bu davranışa yönlendiren etkenlerin araştırılıp önlenmesi, çalışma ortamında duygusal emeği daha olumlu bir boyuta taşıyacaktır. (Öz ve Baykal, 2017).

2.2. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE HEMŞİRE ÖRNEKLEMİNDE YAPILAN ÇALIŞMALAR

Tablo 2.1'de duygusal emek davranışları konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 2.1: Duygusal emek davranışları konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalar (2019-2022)

Yazarlar ve yayın yılı	Çalışma adı	Orneklem özellikleri
Yılmaz & Baran Durmaz (2019)	Pediatri Hemşirelerinin Empatik Eğilim, Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki	Ağrı 66 pediatri hemşiresi
Aydın & diğ. (2019)	Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	Aksaray 199 hemşire
Tezcan (2019)	Çocuk Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri	Afyon 255 pediatri hemşiresi
Yıldız (2019)	Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Emeğe İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi	Ankara 219 hemşire
Şahin (2019)	Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Zeka Düzeyleri	İstanbul 343 hemşire
Yüce Yörük (2019)	Bir Üniversite Hastanesi Yoğun Bakım Hemşirelerinde Duygusal Emek ve Örgütsel Stres ile İlişkili Faktörler	- 226 hemşire
Altın (2019)	Çocuk Hemşirelerinin Duygusal Emek Davranışları ile Çocuk Sevme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	İzmir 150 pediatri hemşiresi
Budunoğlu (2019)	Hemşirelerin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi	Rize 221 hemşire
Acu (2019)	Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi	İstanbul 239 hemşire
Çidem (2020)	Hemşirelerin Maneviyat ve Manevi Bakım Düzeyleri ile Duygusal Emek Davranışları	Kayseri 313 hemşire
Kaya (2020)	Hemşirelerde Orgütsel Sessizlik Düzeyinin Duygusal Emek Üzerine Etkisinin Araştırılması	Kayseri 950 hemşire
Erel (2020)	Yenidoğan Yoğun Bakım Hemşirelerinin Duygusal Emek Düzeylerinin Palyatif Bakıma Yönelik Tutumlarına Etkisi	Samsun 96 pediatri hemşiresi
Yılmaz & Orak (2020)	Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı ile Psikolojik Belirtiler Arasındaki İlişki	Samsun 171
Baksi & Durmaz Edeer (2020)	Yoğun Bakım Hemşirelerinin Duygusal Emek ve Genel Sağlık Durumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	- 152 yb hemşiresi

Özgüleş (2020)	Hemşirelerde Duygusal Emek Kavramı Üzerine Nitel Bir Araştırma	Eskişehir 9 hemşire
Doğan (2021)	Psikodlama Uygulamasının Psikiyatri Hemşirelerinin Duygusal Emek Stratejilerine Etkisi	İstanbul 48 psikiyatri hemşiresi
Köroğlu & Bahar (2021)	Sağlık Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Algılarının İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Çevirim içi 464 hemşire
Urnek (2021)	Merhamet Yorgunluğu ve Duygusal Emek İlişkisi: Konya İlinde Bir Uygulama	Konya 493 hemşire
Demir & diğ. (2021)	Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler: Kamu Hastaneleri Örneği	- 310 hemşire
Gösterit (2022)	Hemşirelerde Duygusal Zeka, Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi	Zonguldak 207 hemşire
Aksoy Kürü (2022)	Covid-19 Salgınında Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışlarının Nedenleri ve Sonuçlarına Yönelik Nitel Bir Araştırma	- 28 hemşire

Tablo 2.1'e göre son üç yılda duygusal emek davranışları konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalarda hemşirelerin duygusal emek davranışları ile duygusal zeka düzeyleri (Gösterit, 2022; Şahin, 2019), tükenmişlik düzeyleri (Acu, 2019; Budunoğlu, 2019; Gösterit, 2022; Tezcan, 2019), palyatif bakıma yönelik tutumlarına etkisi (Erel, 2020), psikolojik belirtiler arasındaki ilişki (Yılmaz & Orak, 2020), çocuk sevme düzeyleri (Altın, 2019) ve örgütsel stres (Yüce Yörük, 2019) ile ilişkisi incelenmiştir. Covid-19'da hemşirelerde duygusal emek davranışlarının nedenleri ve sonuçları (Aksoy Kürü, 2022), psikodrama uygulamasının hemşirelerde duygusal emek davranışları stratejisine etkisi (Doğan, 2021), hemşirelerde örgütsel sessizlik düzeyinin (Kaya, 2020), genel sağlık durumlarının (Baksi & Durmaz Edeer, 2020), manevi bakım düzeyinin (Çidem, 2020), empatik eğilim ve tükenmişlik düzeylerinin (Yılmaz & Baran Durmaz, 2019), merhamet yorgunluğunun (Urnek, 2021) duygusal emeğe olan etkisi araştırılmıştır. Örneklemlerde kurumda çalışan tüm hemşirelerle yapılan çalışmaların yanı sıra (Acu, 2019; Aksoy Kürü, 2022; Aydın & diğ., 2019; Budunoğlu, 2019; Çidem, 2020; Demir & diğ. 2021; Gösterit, 2022; Kaya, 2020; Köroğlu & Bahar, 2021; Özgüleş, 2020; Şahin, 2019; Urnek, 2021; Yıldız, 2019; Yılmaz & Orak, 2020; Yüce Yörük, 2019) sadece psikiyatri hemşirelerinin (Doğan, 2021), sadece pediatri hemşirelerinin (Altın, 2019; Erel, 2020; Tezcan, 2019; Yılmaz & Baran Durmaz, 2019) ve sadece yoğun bakım hemşirelerinin (Baksi & Durmaz Edeer, 2020) ele alındığı çalışmalar da vardır. Hemşirelerde duygusal emek davranışını etkileyen faktörler (Demir & diğ., 2021; Yılmaz & Orak, 2020),

buna ilişkin görüşlerin incelenmesi (Yıldız, 2019) ve yapılan bir nitel çalışma (Özgüleş, 2020) vardır.

Tablo 2.2'de duygusal emek davranışları konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 2.2: Duygusal emek davranışları konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalar (2019-2022)

Yazarlar ve yayın yılı	Çalışma adı	Örneklem özellikleri
Miro ve diğ. (2019)	The Influence of the Emotional Labor, Professional Self-Concept, Self-Efficacy & Social Support of Emergency Room Nurse's Burnout	Kore 130 acil hemşiresi
Ji-Soo (2019)	Emotional Labor Strategies, Stress, and Burnout Among Hospital Nurses: A Path Analysis	Kore 303 hemşire
Seung Young & Duck Ho (2019)	The Effect of Emotional Labor, Job Stress and Social Support on Nurses' Job Satisfaction	Kore 177 hemşire
Hye-Sun & Eun-mi (2019)	A structural equation model analysis of the effects of emotional labor and job stress on depression among nurses with long working hours: Focusing on the mediating effects of resilience and social support	Kore 350 hemşire
Jin-Young & Min-Jeong (2019)	The effects of Emotional Labor, Resilience, and Nursing Work Environment on Turnover Intentions of Comprehensive Nursing Care Medical Service Nurses	Kore 186 hemşire
Soo Yang & Hanjong (2019)	The Effect of Nurse's Emotional Labor on Turnover Intention: Mediation Effect of Burnout and Moderated Mediation Effect of Authentic Leadership	Kore 227 hemşire
Maniago (2019)	Validity, Reliability and Readability of Nurse Emotional Labor Scale	Arabistan 2230 hemşire
Mi Lim ve diğ. (2019)	Resilience as a Moderator and Mediator of the Relationship between and Emotional Labor and Job Satisfaction among Nurses working in ICUs	Kore 144 hemşire
Il-Seon & So-Young (2020)	Mediating Effects of Burnout between Emotional labor and Resilience for Nurses in Long-term care Hospitals	Kore 195 yoğun bakım hemşiresi
Hye Ri ve diğ. (2020)	Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Geriatric Nursing-related Stress in Nurses Caring for Older Patients	Kore 147 hemşire
Soo-Jin & Eun-A (2020)	Factors Influencing Turnover Intention of Nurses in Comprehensive Nursing Care Wards: Focused on Emotional Labor, Role Conflict, and Reciprocity	Kore 209 hemşire

Sung Won ve diğ. (2020)	Assessing the Association Between Emotional Labor and Presenteeism Among Nurses in Korea: Cross-sectional Study Using the 4th Korean Working Conditions Survey	Kore 328 hemşire
In-Ok & Jong Hee (2020)	The Effect of Emotional Labor, Nursing Informatics Competency and Nursing Service Environment on Nursing Performance of Convalescent Hospital Nurse	Kore 131 huzur evi hemşiresi
Chi-Yun ve diğ. (2020)	Mediating Effects of Burnout in the Association Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Clinical Nurses	Kore 606 hemşire
Huihua ve diğ. (2020)	Stress Reactivity Influences the Relationship between Emotional Labor Strategies and Job Burnouts among Chinese Hospital Nurse	Çin 229 hemşire
Diogo ve diğ. (2020)	Emotional labor of nurses in the front line against the COVID-19 pandemic	Portekiz 11 hemşire
Hye-Sook & Eun Ju (2020)	Influences of Emotional Labor, Hardiness on Job Satisfaction of Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Units	Kore 146 hemşire
Su-Hyun & Ja-Sook (2020)	Predictors of Emotional Labor, Interpersonal Relationship, Turnover Intention and Self-efficacy on Job Stress in New Nurses	Kore 170 hemşire
Tae Rim & Jeong Yun (2020)	Impact of Surface and Deep Acting Emotional Labor on Emotional Dissonance among Ambulatory Care Nurses	Kore 163 hemşire
Chan-Young ve diğ. (2021)	Emotional Labor, Burnout, Medical Error, and Turnover Intention among South Korean Nursing Staff in a University Hospital Setting	Kore 117 hemşire
Myoung Een & Young Hee (2021)	The Effect of Emotional Labor and Resilience on Organizational Commitment of General Hospital Nurses	Kore 180 hemşire
Da-Jung ve diğ. (2021)	The Experience of Emotional Labor and Its Related Factors among Nurses in General Hospital Settings in Republic of Korea: A Systematic Review and Meta-Analysis	Kore 131 hemşire
Aparecida Munhoz Gaíva ve diğ. (2021)	Emotional labor in pediatric nursing considering the repercussions of covid-19 in childhood and adolescence	ABD Pediatri hemşiresi
Hye Kyung & Seonho (2021)	Impacts of Burden from Behavioral Psychological Symptoms of Dementia, Dementia Attitude, and Emotional Labor on Caring Behavior of Nurses in Long-term Care Hospital	Kore 214 bakım evi hemşiresi
Ji Ah & Young (2021)	Factors Affecting Turnover Intention of Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Wards: Focusing on Occupational Stress, Emotional Labor, and Burnout	Kore 150 hemşire

Eun-A (2021)	Mediating Effect of Reciprocity in the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intension of Clinical Nurses	Kore 197 hemşire
Miae & Yoon-Goo (2021)	Effects of Emotional Labor and Positive Psychological Capital on Burnout among Nurses at a General Hospital	Kore 157 hemşire
Ahlmen (2021)	"The World is Stopped, but We Keep Going": Nurses' Processes of Emotional Labor During the SARS-COVID19 Pandemi	ABD 15 hemşire
Bong-Hee & HyeonSuk (2021)	The Effects of Nursing Work Environment and Emotional Labor on Job Satisfaction of Nurses in Provincial Medical Centers	Kore 176 hemşire
Khaerah ve diğ. (2022)	The Role of Organizational Culture in Moderating Effect of Emotional Labor Strategies on Nursing Professionalism	Endonezya 124 hemşire
ChaoHua ve diğ. (2022)	Relationship between perceived organizational support and professional values of nurses: mediating efect of emotional labor	Çin 1017 hemşire
Mi-Na ve diğ. (2022)	Emotional Labor and Burnout of Public Health Nurses during the COVID-19 Pandemic: Mediating Effects of Perceived Health Status and Perceived Organizational Support	Kore 207 hemşire
Chia-Ming ve diğ. (2022)	Emotional Labor and Its Related Factors in Clinical Nurses	Çin 750 hemşire
Eun-Joung (2022)	Influence of Violent Experience, Emotional Labor, and Positive Psychological Capital On the Burnout of Psychiatric and Emergency Department Nurse	Kore 183 acil+psikiyatri hemşiresi

Tablo 2.2'ye göre son üç yılda duygusal emek davranışları konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalarda hemşirelerin duygusal emek davranışlarının tükenmişlik (Chan-Young ve diğ., 2021; Chi-Yun ve diğ., 2020; Eun-Joung, 2022; Huihua ve diğ., 2020; Il-Seon & So-Young, 2020; Ji Ah & Young, 2021; Ji-Soo, 2019; Miro ve diğ., 2019; Mi-Na ve diğ., 2022; Miae & Yoon-Goo, 2021; Soo Yang & Hanjong, 2019), işten ayrılma niyeti (Chi-Yun ve diğ., 2020; Eun-A, 2021; Jin-Young & Min-Jeong, 2019; Ji Ah & Young, 2021; Soo Yang & Hanjong, 2019; Soo-Jin & Eun-A, 2020; Su-Hyun & Ja-Sook, 2020), iş doyumu (Bong-Hee & HyeonSuk, 2021; Hye-Sook & Eun Ju, 2020; Mi Lim ve diğ., 2019; Seung Young & Duck Ho, 2019), tıbbi hata (Chan-Young ve diğ., 2021), çalışma ortamı (Bong-Hee & HyeonSuk, 2021; Chan-Young ve diğ., 2021; In-Ok & Jong Hee, 2020; Jin-Young & Min-

Jeong, 2019), iş stresi (Hye-Sun & Eun-mi, 2019; Ji Ah & Young, 2021; Su-Hyun & Ja-Sook, 2020), depresyon (Hye-Sun & Eun-mi, 2019), örgüt kültürü (Khaerah ve diğ., 2022), algılanan kurumsal destek (ChaoHua ve diğ., 2022; Mi-Na ve diğ., 2022), presenteeism (sunumculuk) (Sung Won ve diğ., 2020), mesleki değer (ChaoHua ve diğ., 2022), duygusal uyumsuzluk (Tae Rim & Jeong Yun, 2020), rol çatışması ve işten ayrılma (Soo-Jin & Eun-A, 2020), iş performansı (In-Ok & Jong Hee, 2020) ile ilişkisi incelenmiştir. Hemşirelerde duygusal emek davranışlarının çoğunlukla Kore'de çalışıldığı görülmüştür (Bong-Hee & Hyeonsuk, 2021; Chan-Young ve diğ., 2021; Chi-Yun ve diğ., 2020; Da-Jung ve diğ., 2021; Eun-Joung, 2022; Eun-A, 2021; Hye-Sun & Eun-mi, 2019; Hye Kyung & Seonho, 2021; Hye-Sook & Eun Ju, 2020; Hye Ri ve diğ., 2020; Il-Seon & So-Young, 2020; In-Ok & Jong Hee, 2020; Ji Ah & Young, 2021; Ji-Soo, 2019; Jin-Young & Min-Jeong, 2019; Miro ve diğ., 2019; Mi-Na ve diğ., 2022; Mi Lim ve diğ., 2019; Miae & Yoon-Goo, 2021; Myoung Een & Young Hee, 2021; Seung Young & Duck Ho, 2019; Soo Yang & Hanjong, 2019; Soo-Jin & Eun-A, 2020; Sung Won ve diğ., 2020; Su-Hyun & Ja-Sook, 2020; Tae Rim & Jeong Yun, 2020). Hemşirelerde otantik liderliğin (Soo Yang & Hanjong, 2019), şiddet deneyimi ve pozitif psikolojik sermayenin (Eun-Joung, 2022), dayanıklılığın (Myoung Een & Young Hee, 2021) duygusal emek davranışları ile ilişkisi incelenmiştir. Yaşlı hastalara bakan (Hye Ri ve diğ., 2020), uzun süreli bakım veren (Hye Kyung & Seonho, 2021), Covid-19 sürecinde (Ahlmen, 2021; Aparecida Munhoz Gaíva ve diğ., 2021; Diogo ve diğ., 2020; Mi-Na ve diğ., 2022) hizmet veren hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri incelenmiştir. Sadece acil serviste (Eun-Joung, 2022; Miro ve diğ., 2019), huzur evinde (In-Ok & Jong Hee, 2020), pediatride (Aparecida Munhoz Gaíva ve diğ., 2021), bakım evinde (Hye Kyung & Seonho, 2021), yoğun bakımda (Mi Lim ve diğ., 2019) ve psikiyatri servisinde (Eun-Joung, 2022) çalışan hemşirelerle olan çalışmalar vardır. Bir çalışmada da hemşirelerde duygusal emek davranışı ölçeğinin geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılmıştır (Maniago, 2019).

2.3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Günümüzde etkisi gün geçtikçe daha fazla görülen küreselleşme sebebiyle her alanda hızlı bir yenileşim, değişim ve rekabet yaşanmaktadır. Böyle kaotik bir ortamda var olma süreçlerini devam ettirebilmek için değişime ve gelişime ayak uydurmak zorunda kalan organizasyonlarda "çalışan" en önemli değer olarak karşımıza çıkmaktadır (Yazıcı Altuntaş, 2018). Eğitim düzeyi yüksek, deneyimli, örgütsel hedeflerle uyumlu ve örgüte bağlı iş görenlere sahip olmak, başarılı

olmak isteyen organizasyonlar için çok gerekli bir durum olmaktadır (Duygulu ve Abaan, 2007).

Örgütsel bağlılık, çalışanların örgüt ile arasındaki psikolojik ve duygusal bağın ölçüsüdür. Çalışma alanında örgütsel bağlılık, işgörenlerin bulundukları ortamın bir üyesi olduklarını hissetmelerine, örgütte kalmaya devam etmelerine ve organizasyonun hedefleriyle uyumlu olmalarına ve bunlara ulaşmak için emek sarfetmelerine neden olmaktadır. Akçakaya (2021), örgütsel bağlılığı; örgütün hedef ve değerlerini benimseme ve güçlü bir inanç duyma, örgütün faydası için, beklenenden daha fazla emek harcamaya hevesli olma ve örgüt üyeliğinin sürdürülmesi için güçlü bir arzu duyma olarak üç bileşen altında toplamıştır. Bağlılık sayesinde, çalışanlar örgütün değer ve hedeflerini benimseyip içselleştirir, kendilerini örgütün bir parçası olarak değerlendirirler (Akkurt, 2021). Örgütler başarıya ulaşabilmek ve yaşanan yoğun rekabet ortamında varlıklarını devam ettirebilmeleri için örgütlerine sıkıca bağlı olan çalışanlara sahip olmaları gerekir. Örgütlerin başarısı, çalışanların örgütsel bağlılığıyla orantılıdır (Tetik, 2012; Yazıcı Altuntaş, 2018).

2.3.1. Örgütsel Bağlılığın Boyutları

Örgütsel bağlılığın boyutları konusunda birçok bakış açısı geliştirilmiştir. Bu sınıflandırmalar arasında en çok kullanılan model, Meyer ve Allen'in modeli olmuştur. Meyer ve Allen (1997) örgütsel bağlılığı, örgütle birlikte oluşan sevgi bağı ve benimsemeden kaynaklanan duygusal bağlılık, örgütten ayrılmanın meydana getireceği maliyetin yarattığı devam bağlılığı ve örgütte kalma sorumluluğu hissetmekten kaynaklanan normatif (ilkesel) bağlılık olarak üç parçada ele almıştır (Akkurt, 2021; Erkmen ve Bozkurt, 2021; Meyer ve Allen, 1997; Tetik, 2012; Yıldırım Demiray, 2022).

Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılığı yüksek olan bir çalışanın örgütte kalma isteğinin yüksek olduğunu, örgüte olan bağlılığı candan ve kuvvetli olan bireylerin, örgütün hedeflerini benimseyerek, niyetlerin gerçekleşmesi için kendi isteğiyle örgütte kalmaya devam ettiğini, ayrıca çalışan açısından, belirlenen örgütsel hedefe ilişkin eylemleri mecburiyet içinde değil, kendi rızasıyla gerçekleştirdiğini savunan Meyer ve Allen (1997), duygusal bağlılığı, iş görenin ait olduğu örgüte duygusal bir bağ hissetmesi, örgütle kendini özdeşleştirmesi ve özümsemesi nedeniyle daha fazla emek göstermeye hevesli olması durumu olarak tanımlamıştır. Akçakaya (2021)' ya

göre de organizasyonların en çok talep edeceği örgüt üyesi, duygusal bağlılığı olan çalışanlardır.

Devam Bağlılığı (Hesapçı Bağlılık)

Devam bağlılığı, çalışanın örgütten ayrılması durumunda maliyetinin yüksek olduğu veya başka bir alternatifinin olmadığı hususlarda örgütte çalışmaya devam etmesi olarak tanımlayan Meyer ve Allen (1997), bu bağlılık türünde kişilerin, örgütten çıktığı zaman örgüt içinde çalıştığı süre boyunca yaptığı yatırımların (para, kıdem, çaba, mevki vb.) boşa gideceği ve bu kayıpların maliyetinin daha yüksek olacağı endişesiyle örgüte kalmaya ve çalışmaya devam ettiğini raporlamıştır. Bu tür durumlarda kişi, örgüte şimdiye kadar ziyadesiyle zaman ve emek harcadığını ve bunların ziyan olmaması için örgütte devam etmesinin mecburi olduğunu düşünmektedir. Örgüte devam bağlılığı duyan çalışan, örgütten ayrılması durumunda daha az iş imkanının olacağını da düşünebilmektedir. Bu bireylerden bazıları, başka iş bulamadıkları için bazıları ise işi sevmekten çok sıhhat, aile sorunları ya da emekliliğe yakın olma gibi zorunlu sebeplerden dolayı örgütte kalmaya devam etmektedir (Gül, 2002). Bu bireyler olumsuz iş alışkanlıkları yanında işyerinde negatif tavır göstererek, işverenler için bir problem kaynağı oluşturmaktadır.

İlkesel (Normatif) Bağlılık

Meyer ve Allen (1997)'e göre ilkesel bağlılık, kişinin çalıştığı örgüte karşı duyduğu bağlılık hissi ve örgüte olan şükran borcudur. Bireyin ait olduğu örgüte devam etmesi bir tür mecburiyetten kaynaklanmaktadır. Kişilerin kendi menfaatleri için değil, örgütte kalmanın daha doğru, etik ve ahlaki olduğunu benimsemesinden kaynaklı kendini örgütüne bağlı kalmaya zorunlu hissetmesi ve örgüt üyeliğini devam ettirmesi konusudur. Örgüte ilkesel olarak bağlı çalışanlar, örgütün şimdiye kadar kendisine sunduğu imkanlar ve lütuflar nedeniyle bağlılık duymakta ve örgütün amaçlarını kendi amaçları gibi kabul etmektedirler (Gül, 2002). Bu tür bağlılık duyan kişiler, örgütten ayrıldıklarında diğerlerinin kendileri hakkında ne düşündükleriyle fazlasıyla ilgili olmaktadırlar. Bu bireyler patronlarını ve çalışma arkadaşlarını hayal kırıklığına uğratmayı istemedikleri için, işten ayrıldıkları zaman bu kişilerin kendileri için olumsuz düşüncelere sahip olacağına inanmaktadırlar.

2.3.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Etmenler

İşin Niteliği ve Önemi

Çalışan için yaptığı işin ne ifade ettiği, işini severek yapması, işin anlamlı olması, işi hakkında kendisini yeterli hissetmesi ve bilgi sahibi olması, görev ve sorumluluklarını bilmesi ve yapılan işin yöneticiler tarafından farkedilip takdir edilmesi çalışanlarda örgütsel bağlılık oluşturur (Akçakaya, 2021).

Yönetim ve Liderlik

Liderlik, belirli bir amacı gerçekleştirmek için birine ya da bir şeye, yön gösterme, sonuç üretme, kişinin belirli bir kesim kişilerin faaliyetlerine etki etme ya da bir hedefe nasıl ulaşacağını gösterme süreci olarak açıklanır (Akbaş, 2000). Sağlık kurum çalışanlarının örgüte olan bağlılıklarını etkileyen en önemli etkenlerden birisi de yöneticilerin göstermiş oldukları liderlik davranışlarıdır. Liderler iş görenleri motive ederek, işleri ile ilgili mutluluklarını yükseltip, onların örgüte olan bağlılıklarını arttırmalıdır. Liderlerin iş görenlerin ihtiyaçlarına karşı verdikleri önem ve duyarlılığın artması örgütsel bağlılığı da olumlu yönde etkilemektedir (Örücü ve Teker, 2014).

Ücret

İşverenler ücret olgusunu, hedeflere ulaşmak için gerekli olan iş gücünü örgüte çekmek, örgütte devamlılığı sağlamak, çalışanları tatmin etmek ve motivasyon oluşturmak için kullanırlar. Kurumların ücret sistemlerinin en önemli hedeflerinden bir tanesi çalışanların örgütte etkin bir şekilde iş görmesini sağlamaktır. Çalışanların ücrete bağlı motivasyonları, iş doyumları, örgüte olan bağlılığı arttırmaktadır (Düzgün ve Marşap, 2018).

Rol Belirsizliği ve Çatışması

Toplumsal yaşamın hızlı bir şekilde değişmesi sadece örgütleri ve yöneticileri değil aynı zamanda iş görenlerin rollerinin de değişmesine sebep olmaktadır. Özellikle ekip çalışmasının yoğun olduğu sağlık gibi sektörlerde hemşirelik hizmetlerinin karmaşık teknoloji, fazla iş yükü ve yoğun yüz yüze insan ilişkileriyle karşılaşması, sorumluluk ve yetki alanlarının genişlemesiyle, kişilerarasında zaman zaman rol belirsizlikleri ve çatışmaları yaşanabilmektedir (Öz ve Baykal, 2017). Örneğin hemşirelerin sekreterlik yapıyor oluşu ya da

doktorların idarecilik yapıyor olması gibi. Bununla birlikte örgütlerin giderek büyümesi, iş görenlerin iş yükünün artması, iş tanımlarının yetersiz oluşu, uzmanlaşmaya gidilmesi, örgüt yapısı, rolün algısı ve örgütte geçirilen süre gibi nedenlerden dolayı rol çatışması yaşanabilmektedir. Örgütsel amaçlara ulaşabilmek, hizmet sunumunun etkili ve verimli olabilmesi için eğitim, bilgi ve becerilere uygun iş paylaşımı çerçevesinde hizmet sunucuların profesyonelce rollerini yerine getirip sergileyebilecekleri ve çalışanların örgütte çalışmaya devam edeceği bir iş ortamı gereklidir. Çünkü çalışanların görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yapmaları, çalışma ortamında rollerini iyi bilmesine bağlıdır. Çalışma ortamında yaşanan rol belirsizliği ve çatışması sonucunda iş gören kendisini üzgün ve yalnız hissedecek ve bu durumun sonucunda örgütüne olan bağlılığı olumsuz yönde etkilenecektir (Öztürk ve Şeremet, 2021).

Takım Çalışması

Örgütsel bağlılığı etkileyen en önemli faktörlerden biri da takım çalışması olmaktadır. Başarıyı yakalamak isteyen organizasyonlar, çalışanları takım oluşturmaları ve işbirliği içinde çalışmaları için teşvik ederek gerekli ortamı sağlamalıdır (Eren ve Bal, 2015). Takım çalışması sayesinde örgüt içerisindeki farklı disiplinlerin bilgi, yetenek ve deneyimlerinin bir araya getirilmesi avantaj sağlamaktadır. Etkili takım çalışması sağlandığında, örgütsel bağlılık artmaktadır (Güçlü ve Okçu, 2015).

Örgüt Kültürü ve İklimi

Örgüt kültürü, çalışma ortamında örgüt için neyin yapılması gerektiği ve nelerin değerli olduğu bilincini çalışana aktaran (Yılmaz, 2019), örgütü koruyan ve güçlendiren, çalışanlar arasında da birlikteliği sağlayan, belirli kurallara sahip bir bağlayıcıdır. Kurum içerisinde sosyal düzenin oluşmasını sağlayıp ekip davranışlarını koordine eder (Erkmen ve Bozkurt, 2021). Ekip üyeleri birbirine saygı duyar, etkili iletişim yoluyla eşit bir kurum kültürü oluşturulursa kişiler daha az duygusal emek davranışları gösterir ve işten ayrılma oranları düşer (Soo-Jın ve Eun-A, 2020).

Örgütsel Adalet

Örgüt içerisinde ortaya çıkan karın dağıtımı, dağıtım sürecinde kararların alınması, kişilerarasındaki ilişkilerin yönetilmesindeki kuralların oluşturulmasında örgütsel adalet önemlidir. Örgütlerin hedeflerine ulaşması için örgütsel bağlılık ortamını oluşturması, örgütsel

bağlılığın oluşması için de örgütsel adaletin oluşturulması gerekir. Çalışanlar iş yerinde adalet ortamına güvenmediğinde, yaptıkları işin karşılığını aldıklarına inanmadıklarında ve eşit muamele görmedikleri zaman örgütlerine karşı olan bağlılıkları azalabilmekte işten ayrılma davranışları sergileyebilmektedir (Akkurt, 2021).

Örgütsel Destek ve Ödüller

Örgütsel amaçlar doğrultusunda çalışanları destek ve ödüllerle yönlendirebilen işverenler, çalışanların örgütlerine karşı olan bağlılığını artırabilmektedir. İşin çekiciliğinin arttırılması, avantajlı hale getirilmesi ve çalışanların gelişimine önem veren bir destek yapının oluşturulması çalışanlarda örgütsel bağlılığı artırır (Yıldırım Demiray, 2022).

Örgütsel Güven

Örgütsel güven, işverenin güven vermesi, desteklemesi, açık sözlü olması ve taahhütlerini yerine getirmesiyle ilişkilidir. Çalışma ortamında örgütsel güvenin sağlanması, örgütsel bağlılığın göstergesidir ve aynı zamanda iş tatminini de yanında getirir. Taşkın ve Dilek (2010), yapmış oldukları çalışmada örgütsel güven ve duygusal bağlılık arasında kuvvetli bir ilişki tespit etmişlerdir. Kişilerarasında oluşturulan güven olgusunun bireysel performans, işten tatmin olma, örgütsel vatandaşlık oluşumu, problem çözme ve iş birliği üzerinde olumlu etkileri olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Profesyonellik

Globalleşen dünyada bilginin her geçen gün öneminin arttığı bu çağda profesyonel kişi, bilgiye ulaşma ve bu bilgiyi kullanmakta ustadır. Alanında uzman profesyonellerle çalışmak, yoğun rekabet ortamında örgütlere avantaj sağlamaktadır. Çalışanlar uzman oldukları konuda çalıştırıldıkları takdirde hem örgüt hem de kişi tarafından çok daha verimli ve tatmin edici sonuçlar ortaya koyarlar (Bozok, 2016).

Yeni İş Olanakları

Çalışanların, çalıştıkları kurumlarda imkanların yetersiz olması, iş yerinde memnuniyetsizlik yaşamaları veya bulunduğu örgütün misyonunu kendisine zıt görmesi gibi durumlarda örgüte karşı bağlılığı azalır ve yeni iş imkanlarını değerlendirmeye başlarlar. Çalışanın içerisinde bulunduğu şartlarda alternatif iş imkanının olmaması ya da kısıtlı olması kişileri örgütlerine

bağlı hale getirir. Kişi yeni iş olanaklarını değerlendirip kendisine hitap ettiğini gördüğü zaman bağlılığı sona erer. Bu yüzden yeni iş olanaklarının örgütsel bağlılık üzerinde olumsuz etkileri olduğu söylenebilir (Bilgiç, 2017).

2.3.3. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanların yeniliklerde ve yaratıcılıkta daha çok payı olduğu, örgütün yararı için daha çok çalışmaya hevesli oldukları, daha çok başarı gösterdikleri, işten daha çok doyum aldıkları, işe giriş ve işten ayrılma oranlarının daha az olduğu belirtilmektedir (Meyer ve Allen 1997; Meyer ve diğ., 2008). Ancak Meyer ve diğ. (2008)'ne göre çok yüksek düzeyde bağlılığın olumsuz sonuçları da vardır. Öncelikle kişilerde yaratıcılığı ve sorgulamayı azalttığı için, iş görenlerde yersiz ve sorgulanmayan yerleşik davranışlar gelişmesine ve örgüt için geri dönüşü güç olan bir bağlılık problemine sebep olabilmektedir. Ayrıca çalışanlarda örgüt için hukuki olmayan, ahlak dışı davranışlar sergileme eğilimi görülebilmektedir. Çalışanlar örgütlerine ölçüsüz derecede bağlılık duydukları zaman, gerçek kimliklerini örgüt içinde kaybedebilir, kendisini sürekli işte bulabilir. Ayrıca çevresine ve ailesine zaman ayıramaz hale gelirler (Meyer ve diğ., 2008).

Örgütsel bağlılığı güçlü olan iş görenler, örgüt ile yapıcı ilişkiler kurmakta, daha kalıcı ve güven veren bir alanda çalışmakta, çalıştıkları örgütle devam etme istekleri daha fazla olmakta, ödevlerini yerine getirmede ve örgütsel amaçlara ulaşmada daha fazla emek harcamakta, yüksek düzeyde candan bağlılık, verimlilik ve yükümlülük duygusuna sahip olmaktadırlar (Akçakaya, 2021; Bilgiç, 2017; Meyer ve Allen 1997; Meyer ve diğ., 2008). Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların örgüte karşı olan duyarlılığı fazla olduğu için diğer iş görenlere göre stres seviyesi daha fazla ya da bazen tam tersi de olabilmektedir. Yani örgüte ait olma hissinin iş görenlerde güven yarattığı ve bu güvenin de çalışanı stresin negatif etkilerinden koruduğu raporlanmıştır (Meyer ve Allen, 1997).

Örgütsel bağlılığı az olan iş görenler yeni iş fırsatlarını değerlendirmeye meyilli olacakları için örgütler, bu tip çalışanların yerine başarısı fazla olan ve örgütüne bağlılık eğilimi yüksek olan, üretken ve etkili çalışabilecek kişileri tercih etmektedir. Fakat örgütsel bağlılığı az olan iş görenler, örgütle ilgili şikayetlerini ve eleştirilerini daha şeffaf şekilde ifade ettikleri için örgütün gelecekte problem olabilecek durumlara karşı tedbirler almasını da sağlamış olmaktadırlar (Meyer ve diğ. 2008). İşten ayrılma durumunun olumsuz sonuçlarının yanında, kişiler örgütten ayrıldıklarında, çalışanın verimsizliği, aşırı devamsızlığı, iş ortamında neden

olduğu olumsuz ilişkilerin sona ermesi, çalışanlar arasında huzurun oluşması gibi pozitif yönde etkileri de olmaktadır (Korkmaz, 2021).

2.3.4. Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık

Hemşirelerin çalıştıkları kurumun çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün görmesi örgütsel bağlılığını tanımlamaktadır. Hemşirelerin yapmış olduğu işten ve bulunduğu kurumdan memnun olması, hemşirelerin işten ayrılma oranını önemli derecede değiştirmektedir (Kaya, 2009). Devir hızındaki düşüş örgütlerin refahı için büyük önem taşır.

Hemşirenin örgütüne karşı bağlılık geliştirmesi hemşirelerin performansını önemli ölçüde arttırır. Örgütlerin sağladığı destek, liderlerin becerileri ve yaptığı etkinlikler, iş yerindeki çalışanların tutumları gibi faktörler hemşirelerin çalışma performansını etkileyen en önemli unsurlardır. Hemşirelerin çalıştığı kurumdaki sorunların giderilmesi, mesleki faaliyetlerinin, bireysel yetenek, bilgi ve tecrübelerinin geliştirilmesi, kişisel problemlerini kolaylaştırıcı girişimlerin yapılması hemşirelerin kurumlarına karşı olumlu tutumlar geliştirmesini sağlar. Hemşireler iyi maaş aldıklarında, terfi süreci ve çalışma koşulları iyileştirildiğinde, yaptıkları işten doyum alması sağlandığında işyerindeki örgütsel bağlılık düzeyleri de arttırılabilir (Karem ve diğ. 2019). Örgütsel bağlılık düşük olduğu zaman iş yerinde çalışanların iş doyumu düşük, hizmet kalitesi yetersiz, işten ayrılma ve devir hızının yüksek olduğu görülmektedir (Yıldırım Demiray, 2022).

2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLE HEMŞİRE ÖRNEKLEMİNDE YAPILAN ÇALIŞMALAR

Tablo 2.3'de örgütsel bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 2.3: Örgütsel bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalar (2019-2022)

Yazarlar ve yayın yılı	Çalışma adı	Örneklem özellikleri
Türkel (2019)	Özel Hastanelerdeki Hemşirelerin İş-Aile, Aile-İş Çatışması Ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Uygulama	Samsun 120 hemşire
Özgörü (2019)	Hemşirelerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ve Verimlilik Tutumları	İstanbul 346 hemşire
Kanat (2019)	Hemşirelerde Örgütsel Sinizmin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi	Bursa 928 hemşire
Tosun Öztürkci (2019)	Hemşirelerin Hasta Güvenliği Kültürü Algılamaları Ve Örgütsel Bağlılık Düzeyinin Değerlendirilmesi	Karaman 299 hemşire
Biçici (2019)	Hemşirelerde Örgütsel Sinizmin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi	İzmir 340 hemşire
Han (2019)	Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma	Düzce 200 hemşire
Karatuzla ve diğ. (2020)	Askeri Hemşirelerin Zorunlu Örgüt Değişikliğine Bağlı Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılması	İstanbul 82 askeri hemşire
Şeker (2020)	Hemşirelerin Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	Adana 280 hemşire
Üstün (2020)	Hemşire-Hemşire İşbirliğinin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi	Kocaeli 248 hemşire
Çalışkan & Özkan (2020)	Örgütsel Bağlılığın Tükenmişliğe Etkisi İş Tatmininin Aracılık Rolü Mersin İli Kamu Hastaneleri Hemşirelerine Yönelik Bir Uygulama	Mersin 400 hemşire
Özçelik Kaynak &Öztuna (2020)	İşe Yeni Başlayan Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıkları İle Personel Devir Oranları: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi Hemşireleri Üzerine Bir Araştırma	İzmir 119 hemşire
Sarıköse ve diğ. (2020)	Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Bazı Sosyo Demografik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Etkisi	- 190 hemşire
Akkurt (2021)	Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetinin Aracı Rolü: Malatya Turgut Özal Tıp Merkezi Örneği	Malatya 250 hemşire
Aydın Akçakaya (2021)	Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Etik Duyarlılıklarının Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi	İzmir 146 hemşire
Buluç (2021)	Yöneticilerin Etik Yönetim Uygulamalarının Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Etkileri: Balıkesir İli Yoğun Bakım Ünitelerinde Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma	Balıkesir 20 yb hemşiresi
Korkmaz (2021)	Sorumlu Hemşirelerin Dönüşümcü Liderlik Davranışının Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi	İstanbul 221 hemşire
Sarı (2022)	Hemşirelerde Algılanan Örgütsel Desteğin İş Doyumuna Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü	- 383 hemşire

Yaşbay Kobal ve diğ. (2022)	Örgütsel Kültürün Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Hakkâri Devlet Hastanesi Hemşireleri Üzerine Bir Araştırma	Hakkari 102 hemşire
Yıldırım Demiray (2022)	Sorumlu Hemşirelerde Algılanan Otantik Liderlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi	Antalya 225 hemşire

Tablo 2.3'e göre; son üç yılda örgütsel bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalarda sorumlu hemşirelerdeki liderlik tutumlarının (Korkmaz, 2021; Yıldırım Demiray, 2022) hemşirelerde örgütsel bağlılığa olan etkisi, birlik oluşumunun (Üstün, 2020) örgütsel bağlılıkla ilişkisi incelenmiştir. Hemşirelerde örgütsel sinizm (Biçici, 2019; Kanat, 2019; Şeker, 2020) ve örgütsel bağlılık kavramları, ayrıca yönetim uygulamalarının (Buluç, 2021), örgütsel desteğin (Sarı, 2022), iş doyumuna etkisi ve hemşirelerde örgütsel bağlılığın düzeyi incelenmiştir. Hemşirelerde hasta güvenliği kültürünün (Tosun Öztürkci, 2019) oluşması, etik duyarlılık (Aydın Akçakaya, 2021), işten ayrılma, örgütsel adalet(Akkurt, 2021), psikolojik sözleşme ihlali (Han, 2019), zorunlu örgüt değişikliği (Karatuzla ve diğ., 2020), personel devri (Özçelik Kaynak &Öztuna, 2020), örgütsel kültür (Yaşbay Kobal ve diğ., 2022), iş-aile, aile-iş çatışması (Türkel, 2019) gibi konuların örgütsel bağlılığa olan etkisi de ayrıca ele alınmıştır.

Sadece yoğun bakım hemşireleriyle (Buluç, 2021) ve askeri hemşireleriyle (Karatuzla ve diğ., 2020) yapılan çalışmalar, örgütsel bağlılığın hemşirelerde verimlilik tutumları (Özgörü, 2019), tükenmişliğe etkisi ve iş tatmininin aracılık rolü (Çalışkan & Özkan, 2020) incelenmiştir.

Tablo 2.4'de örgütsel bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 2.4: Örgütsel bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalar (2019-2022)

Yazarlar ve yayın yılı	Çalışma adı	Örneklem özellikleri
Riang & Rahmat (2019)	Testıng The Effects Of Healthcare Allowance Compensatıon On Nursıng Professıon And Job Satısfactıon On Work Performance Through Organızatıonal Commıtment: A Study On Nursıng Professıon At Type-A Hospıtals In Jakarta Area	Endonezya -
Hyo Geun & Eunok (2019)	Influence Of Emotional Intelligence, Communication, And Organizational Commitment On Nursing Productivity Among Korean Nurses	Kore 239 hemşire
Shin Hee ve diğ. (2019)	Effect Of A Nursing Practice Environment On Nursing Job Performance And Organizational Commitment: Focused On The Mediating Effects Of Job Embeddedness	Kore 192 hemşire
Chegini ve diğ. (2019)	Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Justice And SelfEfficacy Among Nurse	İran 401 hemşire
Sepahvand ve diğ. (2019)	Factors Affecting Nurses' Perceived Organizational Commitment: A Qualitative Study	İran 16 hemşire
Sun Young & Hyun Deuk (2019)	Mediating Effect Of Nursing Professionalism On The Relationship Between Nurses' Character And Organizational Commitment Of The Nurse	Kore 170 hemşire
Jin Hee & Min Young (2019)	Factors Affecting Organizational Commitment Of General Hospital Nurses İn Small And Medium Sized Cities	Kore 198 hemşire
Iqbal ve diğ. (2019)	The Impact Of Transformational Leadership On Nurses' Organizational Commitment: A Multiple Mediation Model	Pakistan 299 hemşire
Karaaslan & Aslan (2019)	The Relationship Between The Quality Of Work And Organizational Commitment Of Prison Nurses	Türkiye 224 cezaevi hemşiresi
Hyun Kyung ve diğ. (2019)	The Effect Of Organizational Commitment And Perceived Patient Safety Culture On Patient Safety Nursing Activities İn Public Hospital Nurses	kore 190 hemşire
Yudi ve diğ. (2019)	The Mediating Role Of Organizational Commitment Between Calling And Work Engagement Of Nurses: A Cross-Sectional Study	Çin 264 hemşire

Eui Ok ve diğ. (2019)	Effects Of Nurse-Physician Collaboration On Nursing Performance And Organizational Commitment İn Intensive Care Unit Nurses	Kore 203 hemşire
Kiran ve ark. (2019)	Impact Of Professional Stress And Career Development On Organizational Commitment Among Nurses	Pakistan 12 hemşire
Eun Ji ve diğ. (2019)	The Impact Of Organizational Commitment And Positive Psychological Capital On Job Embeddedness Of Nurses İn Trauma Centers	Kore 140 hemşire
Kalil ve diğ. (2019)	Relationship Among Nurses 'Locus Of Control, Work Motivation Factors, And Their Organizational Commitment	Mısır 129 hemşire
Asseeri & Seesy (2019)	Nursing Practice Environment And İts Relationship To Organizational Commitment	Arabistan 157 hemşire
Hakami ve diğ. (2020)	The Relationship Between Nurses Job Satisfaction And Organizational Commitment	Arabistan 199 hemşire
Al-Haroon & Al-Qahtani (2020)	Assessment Of Organizational Commitment Among Nurses İn A Major Public Hospital İn Saudi Arabia	Arabistan 384 hemşire
Rindu ve diğ. (2020)	The Relationship Between Transformational Leadership, Organizational Commitment, Work Stress, And Turnover Intentions Of Nurse At Private Hospital İn Indonesia	Endonezya 97 hemşire
Stewart ve diğ. (2020)	The İmportance Of Organizational Commitment İn Rural Nurses' İntent To Leave	Kanada 3.822 hemşire
Amal & Walaa (2020)	Toxic Leadership: Conflict Management Style And Organizational Commitment Among Intensive Care Nursing Staff	Mısır 544 yb hemşiresi
Khatijah ve diğ. (2020)	The Quality Of Work Life And Turnover İntentions Among Malaysian Nurses: The Mediating Role Of Organizational Commitment	Malezya 430 hemşire
Jinhee ve diğ. (2020)	The Influence Of Organizational Commitment And Resilience On Presenteeism Among Clinical Nurses	Kore 202 hemşire
Huang ve diğ. (2020)	Job Crafting And Organizational Commitment Of Nurses İn Chengdu University Hospitals, The People's Republic Of China	Çin 348 hemşire
Hyoungshim ve diğ. (2020)	Influence Of Quality Of Nursing Work Life On Nurses' Turnover Intention: The Mediating Effect Of Organizational Commitment	Kore 313
Faramawy & El Kader (2020)	COVID-19 Anxiety And Organizational Commitment Among Front-Line Nurses: Perceived Role Of Nurse Managers' Caring Behavior	Mısır 60 hemşire

Wentong ve diğ. (2021)	Mediating Effects Of Nurses 'Personal And Organizational Values Between Organizational Commitment And Turnover: Cross-Sectional Study	Çin 463 hemşire
Sook & Tae Im (2021)	The Effects Of Organizational Commitment And Perceived Patient Safety Culture On Patient Safety Nursing Activities Among Nurses İn Comprehensive Nursing Care Units	Kore 173 hemşire
Sujeong (2022)	Effect Of Nursing Organizational Culture, Organizational Silence, And Organizational Commitment On The Intention Of Retention Among Nurses: Applying The PROCESS Macro Model 6	Kore 142 hemşire
Aboelmhasen ve diğ. (2022)	Relationship Between Personality Traits And Organizational Commitment Of Nursing Staff İn Elhawamdia General Hospital	Mısır 190 hemşire
AL-Dossary (2022)	Leadership Style, Work Engagement And Organizational Commitment Among Nurses İn Saudi Arabian Hospitals	Arabistan 390 hemşire

Tablo 2.4'e göre son üç yılda örgütsel bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalarda hemşirelerde örgütsel bağlılık düzeyinin (Al-Haroon & Al-Qahtani, 2020) ve etkileyen etmenlerin (Jin Hee & Min Young, 2019; Sepahvand ve diğ., 2019) belirlendiği çalışmalar yapılmıştır.

Hemşirelerde örgüte bağlılığın, iş yaşam kalitesindeki rolü (Khatijah ve diğ., 2020), işten ayrılmaya etkisi (Iqbal ve diğ., 2019; Khatijah ve diğ., 2020; Shin Hee ve diğ., 2019), presenteeism (sunumculuk) üzerindeki etkisi (Jinhee ve diğ., 2020), iş doğurganlığına etkisi (Eun Ji ve diğ., 2019) incelenmiştir. Ayrıca hemşirelerde örgüt kültürü, örgütsel sessizlik (Sujeong, 2022), mesleki stres ve kariyer gelişimi (Kiran ve ark., 2019), iş becerikliliği (Huang ve diğ., 2020), Covid-19 kaygısı ve yönetici hemşirelerin bakım davranışları (Faramawy & El Kader, 2020), kontrol odağı, motivasyon faktörleri (Kalil ve diğ., 2019), iş tatmini (Chegini ve diğ., 2019; Hakami ve diğ., 2020; Riang & Rahmat, 2019), kişisel ve örgütsel değerlerin (Wentong ve diğ., 2021), duygusal zeka, iletişim (Hyo Geun & Eunok, 2019), örgütsel adalet, öz yeterlilik (Chegini ve diğ., 2019), çalışma ve uygulama alanı (Asseeri & Seesy, 2019; Shin Hee ve diğ., 2019), dönüşümcü liderlik (Iqbal ve diğ., 2019, Rindu ve diğ., 2020), liderlik tarzı (AL-Dossary, 2022), kişisel özellikler (Aboelmhasen ve diğ., 2022; Sun Young & Hyun Deuk, 2019), iş kalitesi (Karaaslan & Aslan, 2019; Hyoungshim ve diğ., 2020), hasta güvenliği kültürü farkındalığı (Hyunkyung ve diğ., 2019; Sook & Tae Im, 2021), hekimlerle işbirliği (Eui Ok ve

diğ., 2019), çalışma isteği (Yudi ve diğ., 2019), çatışma yönetim tarzı (Amal & Walaa, 2020) ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki incelenmiştir. Sadece cezaevinde (Karaaslan & Aslan, 2019) ve yoğun bakımda (Amal & Walaa, 2020) çalışan hemşireler üzerinde yapılan çalışmalar vardır.

2.5. MESLEKİ BAĞLILIK

Mesleki bağlılık üzerine yapılan araştırmalar Becker (1960) ve Gardner (1992) gibi sosyologların çalışmalarıyla başlamıştır (Çetinkaya ve diğ. 2015; Goshime, 2020). Mesleki bağlılığı Greenhaus (1971), "bireyin bir işe ya da bir kariyere önem vermesi" olarak ifade ederken, Marrow (1983) "mesleki hüviyetin ön plana çıkarılması, üyesi olunan meslek için emek sarf edilmesi, mesleki amaç, değer, norm ve etik ilkelere bağlılık geliştirilmesi" olarak tanımladığı görülmektedir. Benligiray ve Sönmez (2011)'e göre mesleki bağlılık "kişinin mesleğini sevmesi, benimsemesi, yaşamı boyunca devam ettirmek istemesi ve bir kariyer fırsatı olarak görmesi"dir. Aslan (2008)' a göre mesleki bağlılık, kişinin belirli bir alanda beceri ve uzmanlık kazanmak için sergilemiş olduğu çalışmaların sonucunda mesleğini, yaşantısında ne derece merkeze aldığı ve önemli bir ölçüde değerlendirdiği ile ilgilidir.

Mesleki bağlılık, kişilerin yaşamında mesleklerine verdikleri önem derecesi ile ilişkilidir. Ayrıca mesleki bağlılığın hem iş gören için hem de örgüt için birçok yararı olduğu ve yüksek mesleki bağlılığa sahip iş görenlerin yaptıkları işte kendi istekleriyle daha fazla zaman geçirdikleri raporlanmıştır (Goshime, 2020). Sağlık hizmetlerinde, "insan" faktörü o kadar önemlidir ki, en küçük bir ihmal, dalgınlık veya hatanın telafisi bile mümkün olmamaktadır. Bu yüzden yeterli teknik bilgi ve donanıma sahip, mesleğini severek yapan, mesleğine ve çalıştığı kuruma içten bağlılık duyan çalışana sahip olmanın önemi ortaya çıkmaktadır. (Changiroğlu, 2015).

İş görenler mesleğini gönülden severek yaptığında, meslekte kalmaya devam etmek istediklerinde, meslekleri ile kendilerini özdeşleştirdiklerinde, meslekten ayrılmamaları gerekiyormuş gibi algıladıklarında mesleklerine olan bağlılıklarının yüksek olduğu düşünülür, fakat kişilerin mesleği bırakamayacak kadar çok fazla yatırım yaptığı durumda ve meslekten ayrılması gerektiğinde, maliyetin fazla olacağı için, mesleki bağlılığın düşeceği, ayrıca bu kişilerin meslek ile ilgili gelişmeleri artık takip etmediği, iş doyumsuzluğu yaşadıkları,

verimlilik sorunları, işe geç gelme ya da gelmeme sorunları, örgüte bağlılığın düşük olması gibi istenmeyen durumların yaşanacağı raporlanmıştır (Top, 2012).

2.5.1. Mesleki Bağlılığı Etkileyen Etmenler

Mesleki bağlılığı etkileyen etmenler *kişisel faktörler, örgütsel ve mesleki faktörler ile çevresel faktörler* olarak gruplandırılabilir.

Kişisel Faktörler; Aynı kurumda çok uzun süreli çalışmalar neticesinden elde edilen yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kişisel performanslar iş tatmini, özel hünerler, çalışma arkadaşları ile kurulan ilişkiler, emeklilik hakları ve kariyer gibi (Soomro ve Shah, 2019).

Örgütsel Etmenler; Organizasyonun misyon, amaç, politika, ücret, ödül ve yükseltme sistemi, faaliyet tarzlarının kişi tarafından benimsenmesi, iş görenlerin kararlara katılımına müsaade etme, çalışma saatleri, iş güvenliği, ekip çalışması, rol belirsizliği veya çatışması, örgütsel destek ve örgüt kültürü gibi (Soomro ve Shah, 2019).

Mesleki Etmenler; Meslek ile ilgili düzenlenen ekonomik, yasal ve politik kararlar, verilen eğitimler, çalışma koşulları ve kurum işleyişi gibi (Reade ve Hyun- Jung, 2011).

Çevresel Faktörler; Pandemi, savaş ve terör, ekonomik bunalım, etnopolitik çalışmalar ve olumsuz çevresel etkenler gibi (Reade ve Hyun- Jung, 2011).

2.5.2. Mesleki Bağlılığın Boyutları

Mesleki bağlılık üç alt boyutta incelenmektedir (Acar, 2022; Cihangiroğlu, 2015; Marrow, 1983).

İşe Yönelik Genel Tutum; kişilerin mesleklerine yükledikleri değer yargılarını içerir. Burada kişi iş ile hayatını özdeşleştirmiştir. "mesleğimden memnun olmazsam yaşamımdan haz alamam" düşüncesi vardır.

Mesleki Planlama Düşüncesi; bu seviyede birey, mesleği ile ilgili olarak gelecek için muhtelif yatırımlar yapmaktadır. Birey kendisini yetiştirmek ve mesleğinde yol kat edebilmek için uzun vadeli fikir ve planlar geliştirmektedir. Örneğin, bir hemşirenin, mesleki gelişimini arttırmak için mesleki ve eğitim kurumlarından ve farklı imkanlardan faydalanması, meslekleriyle ilgili toplantılara, seminerlere ve etkinliklere katılması.

İşin Nispi Önemi; Burada çalışanlar iş ile iş dışındaki etkinlikler arasında tercihlerini ortaya koyar (Acar, 2022; Cihangiroğlu, 2015).

2.5.3. Hemşirelerde Mesleki Bağlılık

Hemşirelerin iş yaşamına ilişkin bağlılıklarının önemli bir parçası olan mesleki bağlılık olgusu "bir hemşirenin işinin sahip olmuş olduğu değerleri kabul etmesi, inanması ve bunları gerçekleştirmek için gayret etmesi, mesleki alanda kendini yetiştirmeye istekli olması ve bu mesleği devam ettirme hususunda kararlı ve istekli olması" olarak açıklanmaktadır (Çetinkaya, 2015).

Hemşirelerin mesleklerine karşı saygınlık algısı düşük olursa mesleklerine karşı bağlılıkları da azalır ve yaptıkları işten haz alamazlar. Bunun sonucunda hemşirelerde yapılan emeğin kalitesinde ve verimliliğinde azalma, işten ayrılmalarda artma, aile-iş dengesinde bozulma ve yaşam doyumlarında düşüş görülebilir (Karaman, 2020). Ayrıca; hemşireye düşen iş yükünün fazla olması, rol belirsizliğinden kaynaklı çatışmaların yaşanması, hasta bakımı, hasta ve hasta yakınları ile etkileşim, vardiyalı çalışma, hafta sonu çalışma, beklenmeyen durumlar ya da kaos ortamının olması gibi iş yüklerindeki zorluklar, terfi için gerekli kriterlerin olmaması, idareci sayısının çok fazla olması gibi etkenler de hemşirelerin mesleki bağlılıklarını etkilemektedir (Gökalp 2021). Hemşirelerin mesleki prestijinin ve sosyal konumunun yükseltilmesi, hemşirelik uygulamalarında kalitenin ve yaratıcılığın arttırılması, iş yüklerinin azaltılması, yaptıkları işleriyle ve işleyişleriyle ilgili karar verme yetkisinin verilmesi, rol belirsizliklerinin ve çatışmaların önlenmesi, kariyer imkanlarının arttırılması, bağlılığı arttıracak politikaların geliştirilmesi gibi uygulamaların hemşirelerde mesleki bağlılığın arttırılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Derin ve diğ. 2017).

2.6. MESLEKİ BAĞLILIK İLE HEMŞİRE ÖRNEKLEMİNDE YAPILAN ÇALIŞMALAR

Tablo 2.5'te mesleki bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 2.5: Mesleki bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmalar (2019-2022)

Yazarlar ve yayın yılı	Çalışma adı	Örneklem özellikleri
Dönmez & Karakuş (2019)	Yeni Mezun Olan Hemşirelerin Mesleğe Bağlılıklarının İncelenmesi	Gaziantep 51 hemşire
Sarı (2019)	Hemşirelerin Mesleğine Yönelik İmaj Ve Mesleğe Bağlılık Algısı	İstanbul 327 hemşire
Yılmaz (2019)	Örgüt Kültürünün Mesleğe Bağlılık Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma	Erzincan 134 hemşire
Uysal & Karakurt (2020)	Hemşirelerin Mesleğe Bağlılık Durumlarının Tıbbi Hata Yapma Eğilimlerine Etkisi	- 144 hemşire
Bulut & Çevik (2021)	Hemşirelerin Mesleğe Bağlılık ile Bağlamsal Performansları Arasındaki İlişki	- 138 hemşire
Gökalp (2021)	Farklı Kuşak Hemşirelerin Mesleki Bağlılıkları	- 291 hemşire
Koçoğlu Sazkaya & Görmezoğlu (2021)	İş Stresinin Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkisinde Algılanan Örgüt Desteğinin Aracılık Rolü: Bir Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşireler Üzerine Araştırma	İstanbul 270 hemşire
Çayır Yılmaz & Uysal (2021)	Klinisyen Hemşirelerde COVID-19 Korkusu ve Mesleğe Bağlılık Düzeyinin Belirlenmesi	Çevirim içi 86 hemşire
Engin (2022)	Cerrahi Birimlerde Çalışan Hemşirelerin Mesleki Bağlılıkları ile Bireyselleştirilmiş Bakım Algıları Arasındaki İlişki	Çevirim içi 138 cerrahi hemşiresi
Acar (2022)	Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet Olaylarının Hemşirelerin Mesleki Bağlılığı Üzerine Etkisi	Edirne 332 hemşire
Varoğlu (2022)	Cerrahi Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Mesleğe Bağlılık Düzeyleri İle Bakım Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	Karabük 169 cerrahi hemşiresi

Tablo 2.5'e göre; son üç yılda mesleki bağlılık konusunda sadece hemşireler üzerinde yapılan ulusal çalışmaların en çok üniversite hastanesinde yapıldığı (Acar, 2022; Bulut & Çevik, 2021; Dönmez & Karakuş, 2019; Gökalp, 2021; Koçoğlu Sazkaya & Görmezoğlu, 2021; Varoğlu, 2022; Yılmaz, 2019) ve kamu hastanesinde (Sarı, 2019; Uysal & Karakurt, 2020) yapıldığı, çevirim içi anket kullanıldığı (Çayır Yılmaz & Uysal, 2021; Engin, 2022) görülmektedir.

Örneklemde tüm hemşirelerin alındığı (Acar, 2022; Bulut & Çevik, 2021; Çayır Yılmaz & Uysal, 2021; Dönmez & Karakuş, 2019; Gökalp, 2021; Koçoğlu Sazkaya & Görmezoğlu, 2021; Sarı, 2019; Uysal & Karakurt, 2020; Yılmaz, 2019), sadece iki çalışmada cerrahi biriminde çalışan hemşirelerin (Engin, 2022; Varoğlu, 2022) olduğu saptandı. Hemşirelerde örgüt kültürünün, mesleğe yönelik imajın, Covid-19 korkusunun, iş stresinin, yeni mezun hemşirelerin, tıbbi hata yapma eğiliminin, sağlıkta şiddet olayının, farklı kuşak hemşirelerin (Acar, 2022; Çayır Yılmaz & Uysal, 2021; Dönmez & Karakuş, 2019; Gökalp, 2021; Koçoğlu Sazkaya & Görmezoğlu, 2021; Sarı, 2019; Yılmaz, 2019), mesleki bağlılıklarına olan etkisinin incelendiği belirlendi. Hemşirelerde mesleki bağlılığın, bireyselleştirilmiş bakım algıları, bağlamsal performans, örgüt kültürü, bakım davranışları (Bulut & Çevik, 2021; Engin, 2022; Koçoğlu Sazkaya & Görmezoğlu, 2021; Varoğlu, 2022) üzerine etkisi de incelenmiştir.

Tablo 2.6'da mesleki bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 2.6: Mesleki bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalar (2019-2022)

Yazarlar ve yayın yılı	Çalışma adı	Örneklem özellikleri
Hoeve ve diğ. (2019)	Turnover prevention: The direct and indirect association between organizational job stressors, negative emotions and professional commitment in novice nurses	Hollanda 18 hemşire
Asakura ve diğ. (2019)	Health indicators as moderators of occupational commitment and nurses'intention to leave	Japonya 11,171 hemşire
Zabol ve diğ. (2019)	Correlations of Organizational Justice and Professional Commitment with the Demographic Variables of Nurses	Iran 298 hemşire
Mekawy & Ismail (2019)	Nurses' Perception Toward Their Professional Rights And Its' Relation To Their Job Satisfaction, Professional And Organizational Commitment	Mısır 118 hemşire
Kiran ve diğ. (2019)	Impact of Professional Stress and Career Development on Organizational Commitment Among Nurses	Pakistan 172 hemşire
Sadeghnezhad ve diğ. (2020)	Investigating the Relationship Between Professional Status and Professional Commitment of Nurses	Iran 230 hemşire
Goldfarb ve diğ. (2020)	Nurses' perceptions of the role of health organisations in building professional commitment: Insights from an israeli cross-sectional study during the COVID-19 pandemic	İsrail 817 hemşire
Vardanjani L (2020)	The Relationship between Professional Commitment and Patient Safety Culture in Educational Hospitals of Shahrekord University of Medical Sciences	Iran 359 hemşire
Hara ve diğ. (2020)	The Impact of Changes in Professional Autonomy and Occupational Commitment on Nurses' Intention to Leave: A Two-Wave Longitudinal Study in Japan	Japonya 1778 hemşire
Goshime (2020)	Relationship between Organizational Climate and Nurses' Professional Commitment in Public Hospitals, Addis Ababa	Etiyopya 382 hemşire
Hoseini ve diğ. (2020)	Relationship between Professional Commitment and Intention to leave the job among Nurses Working in Intensive Care Units	Iran 202 yb hemşiresi
Hsingyi ve diğ. (2021)	The Mediating Effects of Nursing Professional Commitment on the Relationship between Social Support, Resilience, and Intention to Stay among Newly Graduated Male Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey	Tayvan 272 erkek hemşire

Jafaraghaee ve diğ. (2021)	Development and psychometric testing of nurses' Professional commitment inventory	Iran 272 hemşire
Duran ve diğ. (2021)	Factors affecting nurses' professional commitment during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study	Türkiye 389 hemşire
Özkan Şat ve diğ. (2021)	Nurses' exposure to violence and their professional commitment during the COVID-19 pandemic	Türkiye 263 hemşire
Kaya ve diğ. (2021)	Professional Commitment, Satisfaction and Quality of Life of Nurses During the COVID-19 Pandemic in Konya, Turkey	Türkiye 407 hemşire
Parnikh ve diğ. (2022)	A Study of the Relationship between Professional Communication and Professional Commitment in Operating Room Nurses	Iran 350 amaliyathane hemşiresi
Sabra ve diğ. (2022)	Work Environment Problems of Hospital Nurses and its Relation to their Professional Commitment	Mısır 245 hemşire
Kleier ve diğ. (2022)	Professional commitment, resilience and intent to leave the profession among nurses during the COVID-19 pandemic - a descriptive study	USA 189 hemşire
Rahim Baghaei ve diğ. (2022)	The Relationship between Professional Commitment, Spiritual Well-Being, and Medication Errors among Iranian Nurses	Iran 326 hemşire
Al-shlool ve diğ. (2022)	The Relationship of Nurses' Professional Commitment with Patient Safety and Patient Satisfaction at a Malaysian University Teaching Hospital	Malezya 170 hemşire
Joker ve diğ. (2022)	Resilience and professional commitment in nurses in practice in COVID-19 units compared to other nurses	Iran 6914 hemşire

Tablo 2.6'ya göre; son üç yılda mesleki bağlılık konusunda hemşireler üzerinde yapılan uluslararası çalışmalarda, Covid-19 sürecinde (Duran ve diğ., 2021; Goldfarb ve diğ., 2020; Joker ve diğ., 2022; Kaya ve diğ., 2021; Kleier ve diğ., 2022; Özkan Şat ve diğ., 2021) yapılan çalışmaların arttığı ve bu süreçte mesleki bağlılığın değerlendirildiği (Duran ve diğ., 2021; Goldfarb ve diğ., 2020; Kaya ve diğ., 2021) görülmektedir. Hemşirelerde işten ayrılma niyeti (Asakura ve diğ., 2019; Hoseini ve diğ., 2020; Hsingyi ve diğ., 2021; Kleier ve diğ., 2022), statü (Sadeghnezhad ve diğ., 2020), çalışma ortamı (Sabra ve diğ., 2022), mesleki özerklik (Hara ve diğ., 2020), manevi bağlılık, ilaç hataları (Rahim Baghaei ve diğ., 2022), profesyonel iletişim (Parnikh ve diğ., 2022), hasta güvenliğinin sağlanması (Al-shlool ve diğ., 2022;

Vardanjani L, 2020), dayanıklılık (Joker ve diğ., 2022), iş stresörleri, olumsuz duygular (Hoeve ve diğ., 2019), örgüt iklimi (Goshime, 2020), örgütsel adalet (Zabol ve diğ., 2019), mesleki haklar (Mekawy & Ismail, 2019) ve hemşirelerin şiddete maruz kalmaları (Özkan Şat ve diğ., 2021) ile mesleki bağlılık arasındaki ilişki incelenmiştir. Örneklemde sadece erkek hemşireler (Hsingyi ve diğ., 2021) ile ameliyathane hemşireleri (Parnikh ve diğ., 2022) ve yoğun bakım hemşireleri (Hoseini ve diğ., 2020) ile yapılan çalışmalar vardır.

3. YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE TİPİ

Çalışma, hemşirelerin duygusal emek davranışlarını belirleyerek etkileyen kişisel ve mesleki özellikleri ortaya koymak ve duygusal emek davranışının örgütsel ve mesleki bağlılık ile ilişkisini belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve ilişki arayıcı tipte yapıldı.

3.2. ARAŞTIRMA SORULARI

Araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt arandı;

- Hemşirelerin duygusal emek davranışları ne düzeydedir?
- Hemşirelerin duygusal emek davranışlarını etkileyen etmenler nelerdir?
- Hemşirelerin duygusal emek davranışları üzerinde anlamlı fark oluşturan kişisel ve mesleki özellikleri hangileridir?
- Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık arasında ilişki var mıdır?

3.3. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEM SEÇİMİ

Araştırmanın evreni, Türkiye'de özel hastane, devlet hastanesi ve üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerden oluşmaktadır. Sağlık Bakanı Sayın Fahrettin Koca, Türkiye'de 204 bin 969 hemşire oduğunu açıkladı (Sözcü Gazetesi, 10 Nisan 2020). Örneklem sayısı, evreni bilinen örneklem hesaplama formülü ile en az 383 hemşire olarak belirlendi.

Evreni bilinen örneklem formülü;

$$n=\frac{Nt^2pq}{d^2(N-1)+t^2pq}=\frac{204969*1{,}96^2*0{,}5*0{,}5}{0{,}05^2*(204969-1)+1{,}96^2*0{,}5*0{,}5}=\frac{164043523}{427817}=383{,}4$$

N: Evrendeki birey sayısı

t: Teorik dağılım tablosundan t değer

p: Olayın meydana gelme olasılığı

q: Olayın meydana gelmeme olasılığı

d: Kabul edilen örnekleme hatası

Araştırma çevrimiçi anket kullanılarak yapıldı. Amaçlı örnekleme yöntemlerinden kartopu örnekleme yöntemi tercih edildi. Araştırmacıların da içinde yer aldığı WhattsApp hemşirelik gruplarında anket linki paylaşılıp, araştırmaya gönüllü olanların doldurması istendi. Ayrıca bu katılımcılardan kendi WhattsApp gruplarında da paylaşmaları belirtildi. Veri toplama süreci için ayrılan süre içinde, toplam 459 kişi çevrimiçi anketi doldurdu. Veriler incelendiğinde aykırı ve uç değerlerin örneklemden çıkartılmasına karar verildi (n=19). Son durumda örneklem sayısı 440 kişi ile araştırmanın analizlerine devam edildi (n= 440).

3.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Verilerin toplanmasında kullanılan formda "***Kişisel Bilgi Formu (KBF)***", "***Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği (HDEDÖ)***", "***Örgütsel Bağlılık Anketi (ÖBA)***" ve "***Hemşirelikte Mesleğe Bağlılık Ölçeği (HMBÖ)***" olmak üzere toplam dört bölüm yer almaktadır.

Kişisel Bilgi Formu (KBF)

Veri toplama aracının ilk kısmı olan kişisel bilgi formunda hemşirelerin kişisel (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, aylık gelir, çalıştığı il) ve mesleki (çalıştığı kurum, çalıştığı birim, çalıştığı birimdeki kalış süresi, bulunduğu kurumdaki çalışma süresi, bulunduğu kurumdaki kaçıncı yeri, mesleğini icra ettiği toplam çalışma süresi) özelliklerini sorgulayan toplam 12 soru yer almaktadır (EK2).

Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği (HDEDÖ)

Veri toplama aracının ikinci bölümünde hemşirelerin duygusal emek davranışını belirlemek amacıyla Değirmenci ve Baykal (2018) tarafından geliştirilen, 24 maddeden ve üç alt boyuttan ("Yüzeysel Davranış (YD)", "Derinlemesine Davranış (DD)", "Samimi Davranış (SD)") oluşan

ölçek kullanıldı. *"Yüzeysel davranış*", kişinin sadece tavırlarını değiştirerek, özünde öyle hissetmediği halde aslında hissediyormuş gibi rol yapması; "*Derinlemesine Davranış*", kişinin duygu durumunu düzenleyerek, sergilemesi gereken duyguları gerçekten hissediyor hale gelmesi; "*Samimi Davranış"* ise kişinin özünde ne varsa, içinden geldiği gibi davranması durumudur. Ölçek "Kesinlikle katılmıyorum(1)", ile "Kesinlikle katılıyorum(5)" arasında 5'li Likert sistemi ile puanlanmaktadır (EK3). Ölçeğin alt boyut puan ortalamaları arttıkça o boyuta ait duygusal emek davranışını daha çok gösterdiği, hemşirelerin duygularını emek sarfederek uyumlaştırdıkları ve özümsedikleri, bu durumdan rahatsız olmadıkları şeklinde değerlendirilmektedir (Değirmenci ve Baykal, 2018). Orijinal çalışmanın Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı toplamda 0,90'dır. YD alt boyutunda 0,75, DD alt boyutunda 0,86, SD alt boyutunda ise 0,75 olarak bulunmuştur (Değirmenci ve Baykal, 2018). Bu çalışmada Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı toplamda 0,92'dır. YD alt boyutunda 0,69, DD alt boyutunda 0,86, SD alt boyutunda ise 0,65 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.1).

Örgütsel Bağlılık Anketi (ÖBA)

Veri toplama aracının üçüncü bölümünde hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemek amacıyla, Porter, Steers, Mowday ve Boulian (1974) tarafından geliştirilen, Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması Buluç (2009) tarafından yapılan, "The Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)" kullanıldı. Anketin özgün halinde 9'u olumlu, 6'sı olumsuz olmak üzere toplamda 15 maddesi vardır. Anket, "Hiç katılmıyorum (1)" ile "Tamamen katılıyorum (5)" şeklinde 5'li Likert sistemi ile puanlanmaktadır (EK4). Ankette pozitif maddelerde şifreleme "1, 2, 3, 4, 5" şeklinde, negatif maddelerde ise ifadeler ters çevrilerek "5, 4, 3, 2, 1" biçiminde kodlanmaktadır. Anket tek boyuttan oluşmaktadır. Anketin Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0,93'dür (Buluç, 2009). Bu çalışmada Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı ise 0,81 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.1).

Hemşirelikte Mesleğe Bağlılık Ölçeği (HMBÖ)

Veri toplama aracının dördüncü bölümünde hemşirelerin mesleğe bağlılık düzeylerinin belirlenmesi için, Lu, Chiou ve Chang (2000) tarafından geliştirilen "Hemşirelikte Mesleğe Bağlılık Ölçeği" (Nursing Professional Commitment Scale-NPCS) kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması Çetinkaya, Özmen ve Bayık Temel (2015) tarafından yapılmıştır. Ölçek 26 madde ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır (EK5). "*Çaba gösterme istekliliği (ÇGİ)*" alt boyutu kişinin mesleği için içinden gelen emek verme isteğini, "*Meslek üyeliğini*

sürdürme (MÜS)" alt boyutu mesleğini yapmaya devam etmeyi ve *"Hedef ve değerlere inanç (HDİ)"* alt boyutu ise mesleğin sahip olduğu amaç ve değerlerine inanmayı ifade etmektedir. 4'lü Likert tipindeki ölçeğin 9 maddesi ters ifade içermektedir (14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 25. maddeler). Ölçeğin tümünden ve alt boyutlarından alınan puanın artması bireylerin mesleğe bağlılıklarının yüksek olduğunu ifade eder (Çetinkaya ve diğ. 2015; Lu, While ve Barriball, 2007). Çalışmanın orijinalinde ölçek toplamının Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0,94 (Lu ve ark. 2000) iken Türkçe uyarlamasında ölçek toplamının α= 0,90 alt boyutları 0,67-0,88 arasında raporlanmıştır (Çetinkaya ve ark., 2015). Bu çalışmada ölçek toplamının Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı α=0,90 iken alt boyutları 0,51-0,88 arasında hesaplanmıştır (tablo 3.1).

Tablo 3.1: Kullanılan ölçeklerin alfa değerleri (n:440)

Ölçek adı-alt boyutlar	Türkçe Uyarlama/geliştirilen	Bu çalışma
HDEDÖ	0,90	0,92
YD	0,75	0,69
DD	0,86	0,86
SD	0,75	0,65
ÖBA	0,93	0,81
HMBÖ	0,90	0,90
ÇGİ	0,88	0,88
MÜS	0,77	0,84
HDİ	0,67	0,51

YD= Yüzeysel davranış; DD= Derinlemesine davranış; SD= Samimi davranış; ÇGİ= Çaba Gösterme İstekliliği; MÜS= Meslek üyeliğini sürdürme; HDİ= Hedef ve değerlere inanç; HDEDÖ= Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı Ölçeği; ÖBA= Örgütsel Bağlılık Anketi; HMBÖ= Hemşirelikte Mesleğe Bağlılık Ölçeği.

3.5. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırma verileri, Ekim 2021-Mart 2022 tarihleri arasında çevirim içi anket yöntemiyle toplandı. Örneklem grubuna bilgi verilip, gerekli açıklamalar, mesaj yolu ya da sesli telefon görüşmesiyle yapıldı. Katılımcıların çevirim içi anket sonunda "gönder" tuşu ile verilerin kaydı sağlandı.

3.6. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırma verileri SPSS (Statistical Package of Social Science) for Windows 25.0 istatistiksel paket programında, istatistik danışman desteğiyle analiz edildi. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanıldı. Normal dağılım uygunluk, normallik testleri, basıklık çarpıklık değerleri, histogram ve Q-Q pilot grafikleri ile kontrol edildi. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında normal dağılım gösteren veriler için iki grup arasındaki farkın istatistiksel olarak önemliliği bağımsız örneklem t testi ile ikiden fazla grup karşılaştırılması Anova testi ile yapıldı. Araştırmada ölçeğe ilişkin güvenirlikler Cronbach Alpha ile incelendi. Katılımcıların ölçeklerden elde ettikleri ölçümler arasındaki ilişkilerin sınanması amacıyla Pearson Moment Korelasyon Analizi kullanıldı. Hemşirelikte Mesleğe Bağlılık Ölçeği ve alt boyutları bağımlı değişkeni ile Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği bağımsız değişkeni arasındaki etkileri belirlemek için regresyon analizi yapıldı.

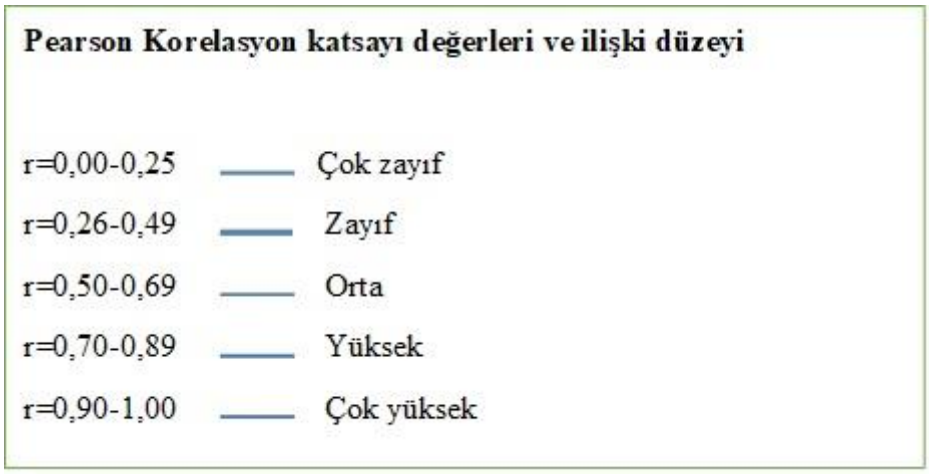
Güvenirlik analizinde 0-1 arasında değişen Cronbach Alpha katsayısı değeri aşağıda bulunan şekildeki aralıklar dikkate alınarak değerlendirilmiştir (Tavşancıl, 2005:19). Sonuçlara göre ise ölçekler ve alt boyutlarından elde edilen alfa değeri 0,51-0,92 arasında hesaplanarak güvenilir ölçümlerin yapıldığı tespit edildi.

Cronbach Alpha katsayı değer aralıkları

0,00-0,40	____	güvenilir değil
0,40-0,60	____	düşük güvenilir
0,60-0,80	____	oldukça güvenilir
0,80-1,00	____	yüksek derecede güvenilir

Şekil 3. 1: Cronbach Alpha katsayı değer aralıkları

Ölçeklerin puan ortalamaları arasındaki ilişkileri belirlemek için yapılan Pearson Korelasyon analiz sonucunda aşağıda bulunan şekilde katsayı değerleri dikkate alınmıştır (Kalaycı (2014, p.116).



Şekil 3. 2: Pearson Korelasyon katsayısı değerleri ve ilişki düzeyleri

3.7. ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ

Araştırmanın yapılabilmesi için İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan etik kurul onayı alınmıştır (Tarih:21.05.2021), Sayı: E-74555795-050.01.04-93097, Konu: 2021/134) (EK7). Çevrimiçi anketin ilk bölümünde katılımcılara çalışma hakkında bilgi verilerek gönüllü onam formunu onaylamaları istenmiştir (EK1). Araştırmada kullanılan veri toplama araçları olan, "**Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği (HDEDÖ)**", "**Örgütsel Bağlılık Anketi (ÖBA)**" ve **"Hemşirelikte Mesleğe Bağlılık Ölçeği (HMBÖ)"** için Türkçe'ye uyarlayan yazarlardan e-posta aracılığıyla kullanım izni alınmıştır (EK6).

3.8. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Verilerin, katılımcıların öz bildirimine dayalı olması çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Literatürde duygusal emek davranışları, mesleki bağlılık veya örgütsel bağlılık ile ayrı ayrı araştırıldığı görülürken, üç kavramın birlikte çalışıldığı araştırmalar sınırlıdır. Bu nedenle tartışma bölümü de kısıtlı kalmıştır. Ayrıca verilerin COVID-19 pandemisinde toplanmasının da duygusal emek davranışları puanlarını etkilediği düşünülmektedir.

4. BULGULAR

Bu bölüm, analizler sonucunda elde edilen bulguları içermektedir. Araştırmanın bulguları aşağıdaki sıraya göre verilecektir.

4.1 Hemşirelerin kişisel ve mesleki özelliklerine ilişkin bulgular

4.2. Hemşirelerin duygusal emek davranışlarına ilişkin bulgular

4.3. Hemşirelerde Duygusal Davranışları Ölçeği ve alt boyutların basıklık-çarpıklık değerleri

4.4. Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçümlerinin kişisel ve mesleki özelliklerine göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular

4.5. Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkilere yönelik bulgular

4.6. Hemşirelerin duygusal emek davranışlarının mesleki bağlılık üzerine etkisine ilişkin bulgular.

4.1. HEMŞİRELERİN KİŞİSEL VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde, hemşirelerin kişisel özelliklerine ve mesleki özelliklerine ilişkin bulgulara yer verildi.

Tablo 4.1'de araştırmaya katılan bireylerin kişisel özelliklerini belirleyeme yönelik sorulara verdikleri cevapların dağılımları yer almaktadır.

Tablo 4.1: Hemşirelerin kişisel özelliklerinin dağılımı (n:440)

		n	(%)
Cinsiyet	**Kadın**	**325**	**73,9**
	Erkek	115	26,1
Yaş (Ort±SS=28,43±6,08	25 yaş altı	137	31,1
	26-35 yaş	**253**	**57,5**

Min-Max= 18-59**)**	36 yaş ve üstü	50	11,4
Eğitim durumu	Lise	58	13,2
	Ön lisans	72	16,4
	Lisans	**261**	**59,3**
	Lisansüstü	49	11,1
Medeni durum	**Evli**	**282**	**64,1**
	Bekar	158	35,9
Aylık gelir	Gelir giderden az	174	39,5
	Gelir giderle eşit	**214**	**48,6**
	Gelir giderden fazla	52	11,8
Çalıştığınız il	**İstanbul**	**336**	**76,4**
	Diğer	104	23,6

Tablo 4.1 incelendiğinde; çalışmaya katılan hemşirelerin yaş ortalamasının 28,43±6,08 olduğu ve çoğunun 26-35 yaş grubunda (%57,5), kadın (%73,9), lisans mezunu (%59,3) ve evli (%64,1) olduğu; gelirinin gideriyle eşit olduğu (%48,6) ve İstanbul'da çalıştıkları (%76,4) saptandı.

Tablo 4.2'de araştırmaya katılan bireylerin mesleki özellikleri ve çalıştıkları kuruma ilişkin verdikleri cevapların dağılımları yer almaktadır.

Tablo 4.2: Hemşirelerin mesleki özelliklerinin dağılımı (n:440)

		n	**(%)**
Kurum türü	Üniversite hastanesi	98	22,3
	Özel hastane	89	20,2
	Devlet hastanesi	**253**	**57,5**
Çalışılan birim	Cerrahi birimler	81	18,4
	Dahili birimler	67	15,2
	Yoğun bakım	78	17,7
	Acil ve ameliyathane	**214**	**48,6**
Mevcut pozisyon	**Hemşire**	**407**	**92,5**
	Yönetici hemşire	33	7,5
Mesleki deneyim (Ort±SS: 6,50±6,08 Min-max=1-35)	**1-5 yıl**	**283**	**64,3**
	6-10 yıl	98	22,3
	11 ve üstü	59	13,4

Kurumda çalışma süresi (Ort±SS:4,12±3,99 Min-max=0,5-35)	1 yıl ve daha az	67	15,2
	2-5 yıl	**297**	**67,5**
	6 yıl ve üstü	76	17,3
Birimde çalışma süresi (Ort±SS:2,99±3,23 Min-max=0,5-20)	1 yıldan az	54	12,3
	1-5 yıl	**348**	**79,1**
	6 yıl ve üstü	38	8,6

Tablo 4.2 incelendiğinde; hemşirelerin çoğunluğu devlet hastanesinde (%57,5), acil ve ameliyathanede (% 48,6) ve hemşire pozisyonunda (% 92,5) çalışmaktaydı. Hemşirelerin mesleki deneyimi ortalama 6,50±6,08 yıl iken kurumsal deneyimi 4,12±3,99 ve birimde çalışma süresi ortalama 2,99±3,23 yıldı.

4.2 HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Tablo 4.3'e göre "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği (HDEDÖ)" toplam puan ortalaması 3,97±0,51 olarak saptandı. Alt boyutlar incelendiğinde "Derinlemesine Davranış (DD)" ve "Samimi Davranış (SD)" alt boyutları eşit puan ortalamasına sahipken (DD=3,98±0,53; SD=3,98±0,57) "Yüzeysel Davranış (YD)" alt boyutu daha düşük (YD=3,94±0,54) puan ortalamasına sahipti.

Tablo 4.3: Duygusal Emek Davranışları Ölçeği'nin tanımlayıcı istatistikleri (n:440)

	Min	**Mak.**	**Ort±SS**
HDEDÖ	2,42	5,00	3,97±0,51
YD	2,00	5,00	3,94±0,54
DD	2,46	5,00	3,98±0,53
SD	2,20	5,00	3,98±0,57

YD= Yüzeysel davranış, DD= Derinlemesine davranış, SD= Samimi davranış, HDEDÖ= Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği.

4.3. HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ VE ALT BOYUTLARIN BASIKLIK-ÇARPIKLIK DEĞERLERİ

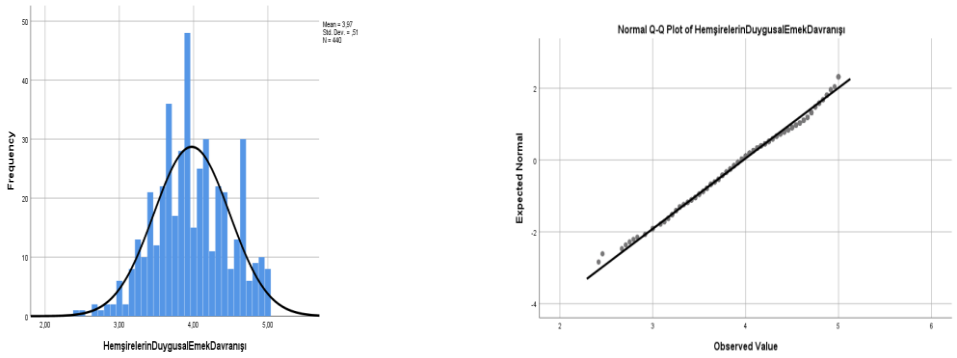
Bu bölümde, normallik analizi için ölçek ve alt boyutlarının basıklık-çarpıklık değerleri ile ilgili bulgulara yer verildi.

Tablo 4.4: Ölçek ve alt boyutların basıklık-çarpıklık değerleri (n:440)

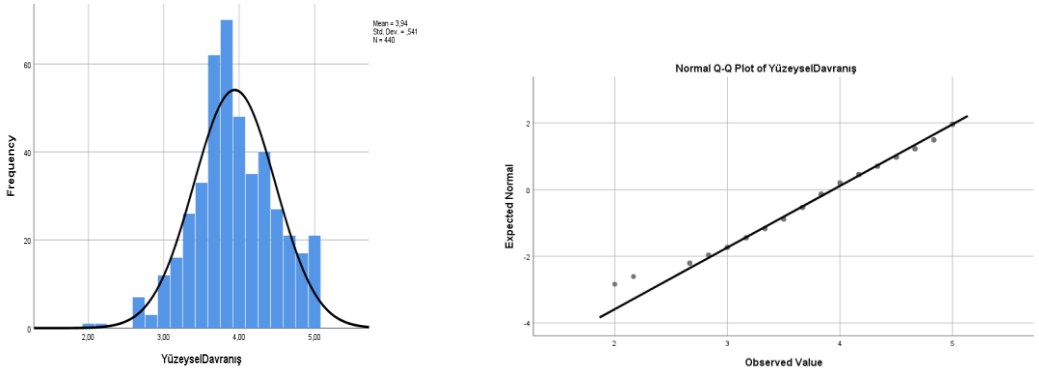
	Basıklık	Basıklık std. Hata	Çarpıklık	Çarpıklık std. Hata
HDEDÖ	-0,330	0,232	-0,082	0,116
YD	0,060	0,232	-0,087	0,116
DD	-0,404	0,232	-0,073	0,116
SD	-0,303	0,232	-0,131	0,116

YD= Yüzeysel davranış, DD= Derinlemesine davranış, SD= Samimi davranış, HDEDÖ= Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği.

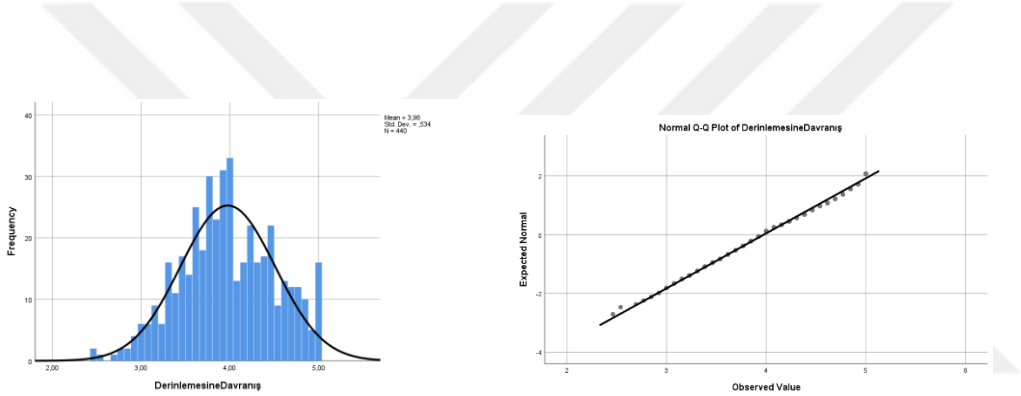
Şekil 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 incelendiğinde, HDED ölçeği toplamı ve alt boyutların dağılımlarının histogramları ve Q-Q Pilot grafikleri incelendiğinde verilerin normal dağılım gösterdiği sonucuna ulaşıldı.



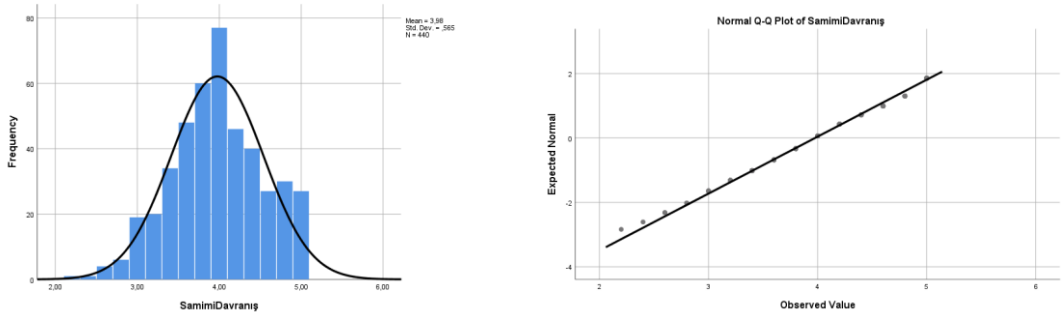
Şekil 4. 1:"HDEDÖ" dağılımının histogram ve Q-Q Pilot grafiği



Şekil 4. 2: "YD" alt boyutunun histogram ve Q-Q Pilot grafiği



Şekil 4. 3: "DD" alt boyutunun histogram ve Q-Q Pilot grafiği



Şekil 4. 4: "SD" alt boyutunun histogram ve Q-Q Pilot grafiği

4.4. HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÖLÇÜMLERİNİN KİŞİSEL VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK BULGULAR

HDED ölçeği ve alt boyutları ile kişisel özellikler arasındaki farklar Tablo 4.5'te gösterilmektedir.

Tablo 4.5: HDEDÖ'nün kişilerin demografik özelliklerine göre karşılaştırılması (n:440)

		HDEDÖ	**YD**	**DD**	**SD**
Cinsiyet	Kadın	3,99±0,48	3,96±0,52	4±0,5	3,98±0,54
	Erkek	3,93±0,58	3,89±0,6	3,92±0,61	3,97±0,63
	Test anlamlılık	t:1,074 p:0,284	t:1,203 p:0,231	t:0,193 p:0,847	t:0,207 p:0,836
Yaş	25 yaş altı [1]	4,04±0,54	4,00±0,59	4,03±0,57	4,04±0,58
	26-35 yaş [2]	3,92±0,49	3,87±0,5	3,93±0,52	3,92±0,56
	36 yaş ve üstü [3]	4,08±0,47	4,11±0,57	4,07±0,48	4,07±0,52
	Test anlamlılık	**F:3,767 p:0,024* 2<3**	**F:5,252 p:0,006* 2<3**	F:2,479 p:0,085	F:2,777 p:0,063
Eğitim durumu	Lise[1]	4,21±0,47	4,21±0,51	4,20±0,50	4,20±0,55
	Ön lisans[2]	4,15±0,56	4,11±0,59	4,15±0,58	4,14±0,6
	Lisans[3]	3,87±0,47	3,82±0,51	3,87±0,5	3,87±0,52
	Lisansüstü[4]	4,02±0,5	3,99±0,48	4,01±0,54	4,06±0,62
	Test anlamlılık	**F:11,900 p:0,000* 3<1,2**	**F:12,549 p:0,000* 3<1,2**	**F:9,803 p:0,000* 3<1,2**	**F:9,215 p:0,000* 3<1,2**
Medeni durum	Evli	3,97±0,53	3,93±0,56	3,96±0,54	3,96±0,58
	Bekar	3,99±0,48	3,95±0,51	4±0,52	4±0,54
	Test anlamlılık	t:-0,507 p:0,612	t:-0,420 p:0,674	t:-0,689 p:0,491	t:-0,726 p:0,468
Aylık gelir	Gelir giderden az[1]	4,03±0,53	4,01±0,57	4,02±0,56	4,05±0,56
	Gelir giderle aynı[2]	3,94±0,51	3,89±0,53	3,95±0,53	3,92±0,57
	Gelir giderden fazla[3]	3,94±0,44	3,91±0,48	3,94±0,47	3,95±0,56
	Test anlamlılık	F:1,763 p:0,173	F:2,712 p:0,068	F:0,883 p:0,414	F:2,404 p:0,092

Çalıştığınız il	İstanbul	3,97±0,5	3,94±0,52	3,97±0,53	3,97±0,54
	Diğer	3,99±0,54	3,93±0,6	4±0,54	4±0,64
	Test anlamlılık	t:-0,292 p:0,770	t:0,195 p:0,845	t:-0,426 p:0,671	t:-0,567 p:0,571

*p<0,05 anlamlı, t: bağımsız gruplarda t testi, F: bağımsız gruplarda tek yönlü varyans analizi, ileri analiz Benferroni, HDEDÖ= Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı Ölçeği, YD= Yüzeysel Davranış, DD= Derinlemesine Davranış, SD= Samimi Davranış.

HDED ölçeği toplamı ve alt boyutları karşılaştırmalarında hemşirelerin **cinsiyeti**, **medeni durumu**, **aylık geliri** ve **çalıştığı il** arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı tespit edildi (p>0,05, Tablo 4.5).

HDED ölçeği ve YD alt boyutunda alınan puanlar ile hemşirelerin **yaş grupları** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edildi (p<0,05). Farklılık gösteren grupları tespit edebilmek için yapılan çoklu karşılaştırma testine göre 26-35 yaş arasındaki hemşirelerin HDED ölçeği toplamı ve YD alt boyut puanlarının 36 yaş ve üstü kişilerden istatistiksel olarak daha düşük olduğu saptandı. Ancak DD ve SD alt boyutlarından alınan puanların yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edildi (Tablo 4.5).

HDED ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puanların **eğitim durumlarına** göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edildi (p<0,05). Eğitim durumlarına göre meydana gelen farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan çoklu karşılaştırma testinde lisans mezunu bireylerin lise ve ön lisans mezunu olan bireylere göre duygusal emek davranışlarının daha düşük olduğu tespit edildi (Tablo 4.5).

HDED ölçeği ve alt boyutları ile mesleki özellikler arasındaki farklar Tablo 4.6'da gösterilmektedir.

Tablo 4.6: HDEDÖ'nün mesleki özelliklere göre karşılaştırılması (n:440)

		HDEDÖ	**YD**	**DD**	**SD**
Çalıştığınız kurum	Üniversite hastanesi [1]	4,02±0,49	4,0±0,52	4,02±0,52	4,02±0,51
	Özel hastane [2]	4,24±0,43	4,21±0,45	4,23±0,46	4,25±0,49
	Devlet hastanesi [3]	3,86±0,51	3,82±0,54	3,87±0,53	3,86±0,57
	Test anlamlılık	**F:19,969 p:0,000* 2>1>3**	**F:18,655 p:0,000* 2>1>3**	**F:16,772 p:0,000* 2>1,3**	**F:17,164 p:0,000* 2>1 >3**
Şuanda çalıştığınız birim	Cerrahi birimler[1]	3,99±0,52	3,91±0,53	4,01±0,56	3,99±0,56
	Dahili birimler[2]	4,04±0,47	4±0,59	4,03±0,46	4,05±0,53

	Yoğun bakım[3]	4,03±0,55	3,96±0,58	4,05±0,55	4,04±0,64
	Acil ve ameliyathane[4]	3,93±0,5	3,93±0,52	3,92±0,54	3,93±0,55
	Test anlamlılık	F:1,346 p:0,259	F:0,399 p:0,753	F:1,600 p:0,189	F:1,257 p:0,289
Birimdeki mevcut pozisyon	Hemşire	3,97±0,51	3,93±0,54	3,97±0,53	3,96±0,56
	Yönetici hemşire	4,08±0,51	4,05±0,52	4,08±0,52	4,15±0,59
	Test Anlamlılık	t:-1,288 p:0,199	t:-1,164 p:0,245	t:-1,206 p:0,228	t:-1,856 p:0,064
Mesleki deneyim	1-5 yıl[1]	3,93±0,51	3,89±0,54	3,93±0,54	3,92±0,56
	6-10 yıl[2]	4,07±0,48	4,02±0,51	4,08±0,51	4,07±0,55
	11 ve üstü[2]	4,06±0,52	4,06±0,58	4,04±0,53	4,08±0,57
	Test anlamlılık	**F:3,584 p:0,029* 2>1**	**F:3,983 p:0,019* 2>1**	**F:3,422 p:0,034* 2>1**	**F:3,983 p:0,019* 2>1**
Kurumda çalışma süresi	1 yıl ve daha az[1]	4,11±0,53	4,01±0,56	4,13±0,54	4,11±0,6
	1-5 yıl[2]	3,92±0,51	3,9±0,54	3,92±0,53	3,92±0,57
	6 yıl ve üstü[3]	4,06±0,46	4,04±0,51	4,06±0,5	4,07±0,5
	Test anlamlılık	**F:4,823 p:0,008* 1>2**	F:2,693 p:0,096	**F:5,544 p:0,004* 1>2**	**F:4,396 p:0,013* 1>2**
Birimde çalışma süresi	1 yıldan az[1]	4,1±0,44	3,97±0,47	4,14±0,47	4,11±0,5
	1-5 yıl[2]	3,96±0,52	3,94±0,55	3,96±0,54	3,96±0,58
	6 yıl ve üstü[3]	3,93±0,46	3,92±0,51	3,92±0,5	3,92±0,5
	Test anlamlılık	F:1,895 p:0,152	F:0,087 p:0,916	F:2,857 p:0,058	F:1,871 p:0,155

*p<0,05 anlamlı, t: bağımsız gruplarda t testi, F: bağımsız gruplarda tek yönlü varyans analizi, ileri analiz Benferroni, HDEDÖ= Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı Ölçeği, YD= Yüzeysel Davranış, DD= Derinlemesine Davranış, SD= Samimi Davranış.

HDED ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puanların **birimdeki çalışma süresi**, **mevcut pozisyonu** ve **şu anda çalıştığı birime** göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edildi (p>0,05, Tablo 4.8).

HDED ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puan ortalamaları ile **çalışılan kurum türü** karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edildi (p<0,05). Farklılık gösteren grupları bulabilmek için yapılan çoklu karşılaştırma testlerine göre, HDED ölçeği, YD alt boyutu ve SD alt boyutu için özel hastanede çalışan hemşirelerin devlet hastanesinde ve üniversite hastanesinde çalışan hemşirelere göre; üniversite hastanesinde çalışanların ise devlet hastanesinde çalışanlara göre puanlarının daha yüksek olduğu tespit

edildi. DD alt boyutu için özel hastanede çalışanların devlet hastanesinde ve üniversite hastanesinde çalışanlara göre duygusal emek davranışlarının daha yüksek olduğu tespit edildi (Tablo 4.6).

HDED ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puan ortalamaları ile **mesleki deneyim süreleri** karşılaştırıldığında alınan puanların istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği tespit edildi ($p<0,05$). Hangi gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğunu belirleyebilmek için yapılan çoklu karşılaştırma testine göre ölçek toplamı ve alt boyutları için mesleki deneyimi 1-5 yıl olanların duygusal emek davranışlarının mesleki deneyimi 6-10 yıl olanlara göre daha düşük olduğu tespit edildi (Tablo 4.6).

HDED ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puan ortalamaları ile **kurumsal deneyim süreleri** karşılaştırıldığında ölçek toplamı, DD ve SD alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu ($p<0,05$) ve bu farkın 1-5 yıl arasında çalışanların 1 yıldan az çalışanlara göre daha düşük puana sahip olmasından kaynaklandığı tespit edildi (Tablo 4.6).

4.5. HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK BULGULAR

Tablo 4.7: Ölçekler arasındaki ilişki

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. HDEDÖ	r	1								
2. YD	r	0,906*	1							
3. DD	r	0,977*	0,827*	1						
4. SD	r	0,908*	0,777*	0,853*	1					
***5.* ÖBA**	r	0,068	0,063	0,069	0,048	1				
6. HMBÖ	r	0,409*	0,382*	0,394*	0,394*	0,008	1			
7. ÇGİ	r	0,410*	0,388*	0,395*	0,382*	0,019	0,912*	1		
8. MÜS	r	0,200*	0,189*	0,197*	0,198*	-0,028	0,807*	0,532*	1	
9. HDİ	r	0,449*	0,394*	0,420*	0,463*	0,051	0,626*	0,499**	0,357*	1

*p<0,001; **p<0,01, r: Pearson korelasyon analizi, YD: Yüzeysel Davranış, DD: Derinlemesine Davranış, SD: Samimi Davranış, ÇGİ: Çaba Gösterme İstekliliği, MÜS: Meslek Üyeliğini Sürdürme, HDİ: Hedef ve değerlere İnanç; HDEDÖ= Hemşirelerde Duygusal Emek Ölçeği; HMBÖ= Hemşirelikte Mesleğe Bağlılık Ölçeği.

HDED ölçeği ve alt boyutları ile HMBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edildi (p<0,001).

HDED ölçeği toplamı ile HMBÖ toplamı, ÇGİ ve HDİ alt boyutları arasındaki ilişki zayıf düzeydeyken (r:0,409; r:0,410; r:0,449; p<0,05) MÜS alt boyutu arasında çok zayıf düzeyde tespit edildi (r=0,200; p<0,05) (Tablo 4.7).

Hemşirelerin **YD** alt boyutu ile HMBÖ toplamı, ÇGİ ve HDİ alt boyutları arasında zayıf düzeydeyken (r:0,382; r:0,388; r:0,394; p<0,05) "MÜS" alt boyutu arasında çok zayıf düzeyde tespit edildi (r=0,189; p<0,05) (Tablo 4.7).

Hemşirelerin **DD** alt boyutu ile HMBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edildi (p<0,001). Bu ilişkiler DD alt boyutu ile HMBÖ toplamı ve ÇGİ ve HDİ alt boyutları arasında zayıf düzeydeyken (r:0,394; r:0,395; r:0,420, p<0,05) MÜS alt boyutu arasında çok zayıf düzeyde tespit edildi (; r:0,197; p<0,05) (Tablo 4.11).

Hemşirelerin **SD** alt boyutu ile HMBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edildi (p<0,001). Bu ilişkiler SD alt boyutu ile HMBÖ toplamı ve ÇGİ ve HDİ alt boyutları arasında zayıf düzeydeyken (r:0,394; r:0,382; r:0,463, p<0,05) MÜS alt boyutu arasında çok zayıf düzeyde tespit edildi (; r:0,198; p<0,05) (Tablo 4.7).

Hemşirelerin **ÖBA** düzeyleri ile HDED ölçeği ve HMBÖ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmadı (p>0,05).

4.6. HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNE ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR

Hemşirelerin mesleğe bağlılığını açıklamak üzere yapılan lineer regresyon analizi sonuçları Tablo 4.8'de verildi. Model 1'de HMBÖ bağımlı değişken, HDED ölçeği toplam puanı bağımsız değişken olarak dahil edildi. Kurulan birinci modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulundu (F=88,206, p<0,001). HDED ölçeğinde meydana gelen bir birimlik artış hemşirelik mesleğine yönelik bağlılığı 0,434 birim arttırmaktadır. Ayrıca bağlılıkta meydana gelen değişimin %16,6'sını hemşirelerin duygusal emek davranışları açıklamaktadır. Kurulan modelde otokorelasyon sorunu olmadığı tespit edildi (DW=1,772).

Model 2'de HDED ölçeği alt boyutları bağımsız değişken olarak dahil edildi ve kurulan model istatistiksel olarak anlamlı bulundu (F=30,466, p<0,001). Ayrıca bağlılıkta meydana gelen

değişimin %16,8'i HDED ölçeği alt boyutları ile açıklanmaktadır. Hemşirelerin SD'de meydana gelen bir birimlik artış HMBÖ'ni 0,171 birim arttırmaktadır. Kurulan modelde otokorelasyon sorunu olmadığı tespit edildi (DW=1,786), (Tablo 4.8).

Tablo 4.8: Hemşirelerin duygusal emek davranışının mesleki bağlılığa etkisi

Model		Standardize edilmemiş katsayılar		t	p.	F	p	VIF
		Beta	Std. H.					
1	Sabit	1,084	0,185	5,850	**0,000***			
	HDEDÖ	0,434	0,046	9,392	**0,000***	88,206	0,000	1,000
					R^2=0,166, DW=1,772			
2	Sabit	1,075	0,184	5,842	0,000*			
	YD	0,139	0,080	1,734	0,084			3,367
	DD	0,128	0,097	1,318	0,188	30,466	0,000	4,886
	SD	0,171	0,082	2,078	**0,038****			3,895
					R^2=0,168, DW=1,786			
Bağımlı değişken: HMBÖ toplam puanı, p<0,001*, p<0,01**,p<0,05***								

YD= Yüzeysel davranış, DD= Derinlemesine davranış, SD= Samimi davranış, HDEDÖ= Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği.

Hemşirelerin ÇGİ'ni açıklamak üzere yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 4.9'da verilmiştir. Model 1'de HMBÖ'nin ÇGİ alt boyutu bağımlı değişken, HDED ölçeği toplam puanı bağımsız değişken olarak dahil edildi. Kurulan model istatistiksel olarak anlamlı bulundu (F=88,532, p<0,001). HDED ölçeğinde meydana gelen bir birimlik artış hemşirelik ÇGİ'ni 0,520 birim arttırmaktadır. Ayrıca ÇGİ'de meydana gelen değişimin %16,6'sını hemşirelerin duygusal emek davranışları açıklamaktadır. Kurulan modelde otokorelasyon sorunu olmadığı tespit edildi (DW=1,862).

Model 2'de HDED ölçeği alt boyutları bağımsız değişken olarak alınmış ve kurulan model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=30,186, p<0,001). Ayrıca ÇGİ'de meydana gelen değişimin %16,6'sı HDED ölçeği alt boyutları ile açıklamaktadır. Hemşirelerin YD'da

meydana gelen bir birimlik artış hemşirelerin ÇGİ'ni 0,200 birim arttırmaktadır. Kurulan modelde otokorelasyon sorunu olmadığı tespit edidi (DW=1,877), (Tablo 4.9).

Tablo 4.9: Hemşirelerin duygusal emek davranışının çaba gösterme istekliliğine etkisi

	Model	Standardize edilmemiş katsayılar		t	p.	F	p	VIF
		Beta	Std. H.					
1	Sabit	0,711	0,221	3,211	**0,000***			
	HDEDÖ	0,520	0,055	9,409	**0,000***	88,532	0,000	1,000
		R^2=0,166, DW=1,862						
2	Sabit	0,701	0,220	3,183	**0,002****			
	YD	0,200	0,06	2,098	**0,036*****	30,186	0,000	3,367
	DD	0,182	0,116	1,565	0,118			4,886
	SD	0,141	0,098	1,436	0,152			3,895
		R^2=0,166 DW=1,877						

Bağımlı değişken: HMBÖ, ÇGİ alt boyut puanı, p<0,001*, p<0,01**,p<0,05***

YD= Yüzeysel davranış, DD= Derinlemesine davranış, SD= Samimi davranış, HDEDÖ= Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği.

MÜS'ü açıklamak üzere yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 4.10'da verilmiştir. Model 1'de HMBÖ'nin MÜS alt boyutu bağımlı değişken, HDED ölçeği toplam puanı bağımsız değişken olarak dahil edildi ve kurulan model istatistiksel olarak anlamlı bulundu (F=18,288, p<0,001). HDED ölçeğinde meydana gelen bir birimlik artış MÜS'ü 0,295 birim arttırmaktadır. Ayrıca MÜS'de meydana gelen değişimin %3,8''i duygusal emek davranışı açıklamaktadır. Kurulan modelde otokorelasyon sorunu olmadığı tespit edidi (DW=1,807). Model 2'de HDED ölçeği alt boyutları ile model kuruldu ve kurulan model istatistiksel olarak anlamlı bulundu (F=6,557, p<0,001). Ayrıca bağlılıkta meydana gelen değişimin %3,7'si HDED ölçeği alt boyutları ile açıklamaktadır. Ancak kurulan modelde bireysel olarak katsayıların hiçbiri anlamlı bulanmamıştır (p>0,05). Kurulan modelde otokorelasyon sorunu olmadığı tespit edildi (DW=1,812), (Tablo 4.10).

Tablo 4.10: Hemşirelerin duygusal emek davranışının mesleki üyeliği sürdürmeye etkisi

Model		Standardize edilmemiş katsayılar		t	p.	F	p	VIF
		Beta	Std. H.					
1	Sabit	1,535	0,185	5,558	0,000			
	HDEDÖ	0,295	0,046	4,276	0,000	18,288	0,000	1,000
		R^2=0,038, DW=1,807						
2	Sabit	1,507	0,275	5,482	0,000			
	YD	0,087	0,119	0,728	0,467	6,557	0,000	3,367
	DD	0,091	0,145	0,624	0,533			4,886
	SD	0,125	0,123	1,018	0,309			3,895
		R^2=0,037, DW=1,812						

Bağımlı değişken: HMBÖ, MÜS alt boyut puanı, p<0,001*, p<0,01**,p<0,05***

YD= Yüzeysel davranış, DD= Derinlemesine davranış, SD= Samimi davranış, HDEDÖ= Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği.

HDİ'yi açıklamak üzere yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 4.11'da verildi. Model 1'de HMBÖ'nin HDİ alt boyutu bağımlı değişken, HDED ölçeği toplam puanı bağımsız değişken olarak dahil edildi ve kurulan model istatistiksel olarak anlamlı bulundu (F=110,802, p<0,001). HDED ölçeğinde meydana gelen bir birimlik artış HDİ'yi 0,435 birim arttırmaktadır. Ayrıca HDİ 'de meydana gelen değişimin %20'sini duygusal emek davranışı açıklamaktadır. Kurulan modelde otokorelasyon sorunu olmadığı tespit edilmiştir (DW=1,879).

Model 2'de HDED ölçeği alt boyutları ile model kuruldu ve kurulan model istatistiksel olarak anlamlı bulundu (F=40,409, p<0,001). Ayrıca HDİ'de meydana gelen değişimin %21,3'ü HDED ölçeğinin alt boyutları ile açıklanmaktadır. Hemşirelerin SD'da meydana gelen bir birimlik artış HDİ'yi 0,321 birim arttırmaktadır. Kurulan modelde otokorelasyon sorunu olmadığı tespit edildi (DW=1,919), (Tablo 4.11).

Tablo 4.11: Hemşirelerin duygusal emek davranışının hedef ve değerlere inanca etkisi

Model		Standardize edilmemiş katsayılar		t	p.	F	p	VIF
		Beta	Std. H.					
1	Sabit	1,332	0,166	8,040	0,000			
	HDEDÖ	0,435	0,041	10,526	0,000	110,802	0,000	1,000
				R^2=0,200, DW=1,879				
2	Sabit	1,358	0,163	8,307	**0,000***			
	YD	0,060	0,071	0,848	0,397			3,367
	DD	0,048	0,086	0,556	0,578	40,509	0,000	4,886
	SD	0,321	0,073	4,396	**0,000***			3,895
				R^2=0,213, DW=1,919				

Bağımlı değişken: HMBÖ, HDİ alt boyut puanı, p<0,001*, p<0,01**,p<0,05***

YD= Yüzeysel davranış, DD= Derinlemesine davranış, SD= Samimi davranış, HDEDÖ= Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği.

5. TARTIŞMA

Araştırmanın tartışma bölümü, araştırma soruları ve bulgular bölümünde yer alan ana başlıklar doğrultusunda literatür çerçevesinde ele alınmıştır.

5.1. HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI

Bu çalışmada, araştırmaya katılan 440 hemşirenin vermiş olduğu yanıtlara göre HDED ölçek puanı ortalamanın üstünde saptandı. Alt boyutlar incelendiğinde hemşireler DD ve SD alt boyutlarında eşit puan ortalamasına sahipken YD alt boyutunda daha düşük puan ortalamasına sahipti ve tüm alt boyutlardan ortalamanın üstünde puan ortalaması aldılar. Hemşireler ile yapılan çalışmalarda da bu çalışma ile benzer şekilde hemşirelerin duygusal emek davranışı puan ortalamaları ortalamanın üzerinde raporlanmıştır (Seung Young ve Duck Ho, 2019; Su-Hyun ve Ja-Sook, 2020; Şahin, 2019). Tae ve Jeong (2020)'un ayaktan hasta biriminde çalışan hemşireler ile yapmış olduğu çalışmada, hemşirelerin duygusal emek davranışı puanını ortalamanın üzerinde tespit etmiştir. Hyangjin ve Eun (2020), 305 acil servis hemşiresi ile yaptığı çalışmada da duygusal emek davranışı puan ortalamasını ortalamanın üzerinde tespit edilmiştir. Hye Ri ve diğ. (2020), yaşlı hastalara bakım veren hemşireler ile yapmış olduğu çalışmada, hemşirelerin duygusal emek davranışı puanını orta düzeyin üzerinde bulmuştur. Da-Jung ve diğ. (2021)'nin 131 hemşire ile yaptığı çalışmada, hemşirelerin hafif ve orta derecede duygusal emek davranışı gösterdiği raporlanmıştır. Yıldız (2019)'ın yaptığı çalışmada hemşirelerin ölçek genelinden ortalama 3,94 puan aldıkları ve en düşük puan ortalamasının YD alt boyutunda olduğu saptanmıştır. Yılmaz ve Baran Durmaz (2019) ve Aydın ve diğ. (2019)'nin yaptığı çalışmalarda duygusal emek davranışı ölçeğinin alt boyutları incelendiğinde hemşirelerin en yüksek puanı duygusal çaba alt boyutundan, en düşük puanı ise derinlemesine davranış alt boyutundan aldığı belirlenmiştir.

Hemşireler üzerinde yapılan çalışmalarda, normal koşullar altında bile hemşirelik mesleğinin yapısı gereği, genel özellikler ve koşullar ne olursa olsun, önemli miktarda duygusal emek davranışı gerektirdiğini savunan çalışmalar vardır (Ahlmen, 2021; Hyangjin ve Eun, 2020). Bu çalışmada duygusal emek davranışı ve alt boyutlarının puanı, ortalamanın üzerinde çıkmıştır.

Bu durumda katılımcıların çoğunluğunun duygusal emek davranışları sergiledikleri, en fazla samimi davranışlar ve derinlemesine davranışlar sergilediği, alt boyutlarından en az ortalamayla yüzeysel davranışlar sergilediği tespit edilmiştir.

5.2. HEMŞİRELERİN KİŞİSEL VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİ İLE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ FARKLILIKLARA İLİŞKİN BULGULARIN TARTIŞILMASI

Çalışma sonucunda hemşirelerin kişisel özelliklerinden yaş ve eğitim düzeyi ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı farklılıklar bulundu. Bu farklılıkların 26-35 yaş arasındaki hemşirelerin ve lisans mezunu hemşirelerin daha düşük puan almasından kaynaklandığı bulundu.

Bu çalışmada 36 yaş ve üstü hemşirelerin duygusal emek davranışını daha fazla sergiledikleri söylenebilir. Bunun nedeni olarak yaş bakımından daha büyük olan hemşirelerin yaşa bağlı olarak daha güçsüz olmaları, enerjilerinin gençler kadar fazla olmaması, yaşa bağlı olarak ortaya çıkabilen rahatsızlıkların onları daha savunmasız hale getirmiş olabileceği düşünülmektedir. Eun-Joung (2022) da hemşireler ile yaptığı çalışmada, duygusal emeğin küçük yaşlardaki hemşirelerde daha fazla olduğunu raporlamıştır. Literatürde hemşireler ile ilgili yapılan çalışmalarda farklı **yaş grupları** ile duygusal emek davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bildirilmiştir. Gösterit (2022)'in yaptığı çalışmada, 18-25 yaş aralığındaki katılımcıların duygusal tükenmişlik alt boyut puan 36 yaş ve üstü gruplarda daha yüksek bulunmuştur. Tezcan (2019)'ın çocuk kliniği ve diğer kliniklerde çalışan hemşireler ile yaptığı çalışmada, YD ve DD alt boyutlarında diğer kliniklerde çalışan hemşirelerin yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farkın bulunduğu ve bu farkın 24-29 yaş arası grubundaki hemşireler ile 42 yaş ve üzeri grubundaki hemşireler arasında olduğu tespit edilmiştir. Chia-Ming ve diğ. (2022) yaptığı çalışmada, 36 yaş ve üstü olan hemşirelerin YD'ı 26-30 yaş arasındaki hemşirelere göre daha fazla sergilediği tespit edilmiştir. Gösterit (2022), 207 hemşire üzerinde yapmış olduğu çalışmada, HDED ölçek puan ortalamalarının 46-60 yaş aralığındaki katılımcılarda 26-35 yaş aralığındaki katılımcılara göre daha yüksek olduğu bildirilmiştir. Yine aynı çalışmada, 25-36 yaş aralığındaki katılımcıların DD alt boyut puan ortalamalarının 36 yaş ve üstü gruplardan daha düşük olduğu görülmüştür (Gösterit, 2022). Bu çalışmaların aksine sınırlı sayıdaki çalışmada da hemşirelerin duygusal emek davranışları düzeyleri ile yaş grupları arasında anlamlı farklılığın olmadığı bildirilmiştir (Tae ve Jeong, 2020; Yıldız, 2019).

Literatür incelendiğinde, Aydın ve diğ. (2019)'nin hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada eğitim durumu ile duygusal emek davranışı ölçeği DD alt boyutu arasında anlamlı bir farklılık olduğu ve eğitim seviyesi düştükçe DD'nin arttığı tespit edilmiştir. Bu çalışmanın aksine Demir ve diğ. (2021)'nin yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin eğitim düzeyi yükseldikçe SD ve DD puanlarının da yükseldiği sonucuna varılmıştır. Yine yapılan bir çalışmada yüksek lisans mezunu hemşirelerin, YD alt boyutunu (Yılmaz ve Orak, 2020); başka bir çalışmada yüksek lisans ve üstü olan katılımcıların DD alt boyutunu (Gösterit, 2022) daha çok kullandıkları belirlenmiştir. Bu durumun, lisansüstü programlardan mezun olan hemşirelerden mesleki alanda daha fazla beklentilerin olmasından ve bu konuda hemşirelerin üzerlerinde baskı hissetmiş olabilecekleri veya kişisel özelliklerinden kaynaklanabileceği öne sürülmüştür (Yılmaz ve Orak, 2020). Bu çalışmaların aksine Yıldız (2019) yaptığı çalışmada, hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri ile eğitim durumu arasında anlamlı farklılığın olmadığını raporlamıştır.

Bu çalışmada HDED ölçek toplamı ve alt boyutları ile hemşirelerin kişisel özelliklerinden **cinsiyet ile** arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı tespit edildi. Gösterit (2022) ve Yıldız (2019)'ın yaptığı çalışmalarda da bu çalışma ile benzer şekilde hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı raporlamıştır. Ancak araştırmaya katılan hemşirelerin cinsiyeti ile duygusal emek davranışı arasında anlamlı fark bulunmamasına rağmen kadın hemşirelerin ölçek toplamı ve alt boyut puan ortalamaları daha yüksek saptanmıştır. Kadın hemşirelerdeki en yüksek puan ortalaması DD alt boyutundadır. Yapılan çalışmalarda da kadın hemşirelerin erkek hemşirelere göre daha fazla DD sergilediği belirlenmiştir (Yılmaz ve Orak, 2020; Urnek, 2021; Tezcan, 2019).

Bu çalışmada, HDED ölçek toplamı ve alt boyutları karşılaştırmalarında hemşirelerin **medeni durumu ile** istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı tespit edildi. Yapılan çalışmalarda da hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri ile medeni durum arasında anlamlı farklılığın olmadığı çalışmalar mevcuttur (Yıldız, 2019; Gösterit, 2022; Tezcan 2019). Ancak bu sonuçlardan farklı olarak Chia-Ming ve diğ. (2022)'nin yaptığı çalışmada, evli ve çocuklu olan hemşirelerin; Tezcan (2019) yaptığı çalışmada da evli hemşirelerin bekar ve boşanmış hemşirelere göre daha fazla duygusal emek davranışı sergiledikleri sonucuna varılmıştır.

Bu çalışma ile benzer şekilde Tezcan (2019)'ın yapmış olduğu çalışmada HDED ölçeği ve alt boyutları ile hemşirelerin gelir durumu arasında istatiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Baksi ve Durmaz Edeer (2020)'in yapmış olduğu çalışmada ise yoğun bakım hemşirelerinin **ekonomik durum** algısı iyileştikçe YD'ın arttığı saptanmıştır.

Çalışma sonucunda hemşirelerin mesleki özelliklerinden kurum türü, mesleki deneyim ve kurumsal deneyim ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı farklılıklar bulundu.

Bu çalışmada hemşirelerin **çalıştığı kurumlar** incelendiğinde özel hastanede çalışan hemşirelerin üniversite ve kamuda çalışanlara göre duygusal emek davranışlarını daha yüksek düzeyde sergiledikleri tespit edildi. Bunun nedeni olarak, özel hastanelerde hasta memnuniyetine daha fazla önem verilmesi, hasta sayısının az fakat yakınlarıyla olan iletişimin daha fazla olması, hasta beklentilerinin daha fazla önemsenmesi, hemşireler için kalıcı kadroya göre iş güvencesinin olmaması gibi nedenlerden kaynaklandığı düşünülmektedir. Çalışmaya paralel olarak Öz ve Baykal (2018)'da özel hastanede çalışan hemşirelerin kamu hastanesinde çalışan hemşirelere göre daha fazla duygusal emek davranışı sergilediklerini tespit etmişlerdir. Literatür incelendiğinde hemşirelerin çalıştığı kurum ile duygusal emek davranışı seviyeleri arasında anlamlı fark bulunmayan çalışmalar da mevcuttur (Tezcan, 2019; Urnek, 2021).

Bu çalışmada ölçek toplamı ve alt boyutları için **mesleki deneyimi** 6-10 yıl olanların 1-5 yıl deneyimi olanlara göre daha yüksek olduğu tespit edildi. Msleki deneyim süresi arttıkça hemşirelerin daha savunmasız hale geldiği ve hemşirelik yaptıkça yıpranmaya bağlı olarak daha çok duygusal emek davranışı sergiledikleri düşünülmektedir. Chia-Ming ve diğ. (2022)'in hemşirelerle yaptığı çalışmada, hizmet yılı 10 yıldan fazla olan hemşirelerin temel duygularını ifade etme oranının 3-5 yıllık hemşirelere göre daha yoğun olduğu saptanmıştır. Hemşireler üzerinde yapılmış çalışmalarda, hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri ile mesleki deneyim arasında anlamlı farklılığın olmadığı çalışmalar mevcuttur (Yıldız, 2019; Gösterit, 2022; Tae ve Jeong 2020).

Bu çalışmada HDED ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puan ortalamaları ile **kurumsal deneyim süreleri** karşılaştırıldığında 1 yıldan az kurumsal deneyimi olanların 2-5 yıl arası deneyimi olanlara göre daha yüksek puana sahip olmasından kaynaklandığı tespit edildi. Bunun nedeni olarak 1 yıldan az aynı kurumda çalışan hemşirelerin, oryantasyon sürecinde olduğu ve kuruma alışmaya çalıştığı düşünülmektedir. Aydın ve diğ. (2019)'nin hemşireler ile yaptığı çalışmada kurumda 16 yıldan daha fazla süredir çalışan hemşirelerin diğer gruplara göre DD alt boyutunda daha yüksek puan aldıkları tespit edilmiştir.

Bu çalışmada HDED ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puanların **çalışılan birime** göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edildi. Tae ve Jeong (2020) ve Tezcan (2019)'ın hemşireler ile yapmış oldukları çalışmalarda da bu çalışma ile benzer şekilde

hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri ile çalıştıkları birim arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı raporlanmıştır. Eun-Joung (2022)'ın psikiyatri servisi ve acil servis hemşireleri ile yaptığı çalışmada, acil servis hemşirelerinin psikiyatri servisi hemşirelerine göre duygusal olarak daha fazla sıkıntılı oldukları saptanmıştır. Demir ve diğ. (2021)'nin yapmış olduğu çalışmada yoğun bakımda çalışan hemşirelerin SD ve DD puanlarının diğer birimlerde çalışan hemşirelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışmada HDED ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puanlar ile **pozisyonları** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edildi. Yapılan bu çalışmaya paralel olarak, Tae ve Jeong (2020) ve Tezcan (2019)'ın yaptıkları çalışmalarda da hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri ile mevcut pozisyonları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı raporlanmıştır. Literatür incelendiğinde Il-Seon ve So-Young (2020), bakım hastanesinde çalışan hemşirelere verilen yükselme ve kariyer fırsatının hemşirelerin meslekte kalmasını sağlayacağını, Bong-Hee ve Hyeonsuk (2021)'un kamu hastanesindeki hemşirelerin çalışma ortamındaki konumu ne kadar yükselirse, diğer hemşirelere göre işte karar verme gücü o kadar yüksek ve daha bağımsız yargıda bulunması mümkün olacağı için iş doyum düzeyi de o kadar yüksek olacağını raporlamıştır.

Bu çalışmada HDED ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puanların **birimdeki çalışma süresine** göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edildi. Literatür incelendiğinde, yapılan bir çalışmada bu çalışma ile benzer şekilde hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri ile birimdeki çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık görülmediği raporlanmıştır (Yıldız, 2019). Hyun ve Ja-Sook (2020)'un işe yeni başlayan hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmalarında, 1 yıldan fazla klinik deneyime sahip hemşirelerin bir yıldan az klinik deneyime sahip hemşirelere göre, istatistiksel olarak duygusal emek davranış düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Eun-Joung (2022)'ın yaptığı çalışmada ise, hemşirelerin klinik deneyimi ne kadar düşükse duygusal emek davranışı derecesinin o kadar yüksek olduğu raporlanmıştır.

5.3. HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÖLÇEĞİ İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TARTIŞILMASI

Bu çalışmada hemşirelerin duygusal emek davranışı ile örgütsel ve mesleki bağlılık arasındaki ilişki incelendiğinde, duygusal emek davranışı puanı ile mesleki bağlılık ölçeğinin alt

boyutlarından olan ÇGİ, HDİ ve MÜS alt boyut puanları arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanırken, örgütsel bağlılık ölçeği ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmadı. Sonuç olarak katılımcıların bulundukarı örgütten bağımsız olarak mesleki bağlılıklarının var olduğu ve duygusal emek davranışları sergiledikleri söylenebilir. ChaoHua ve diğ. (2022)'in yaptığı çalışmada, örgütsel destek ile duygusal emek davranışı arasında pozitif orta düzeyde ve olumlu yönde ilişki olduğu, mesleki değerler arasında ise pozitif yönde ve güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İşverenler tarafından hemşire için örgütsel desteğin sağlanması, eğitimin iyileştirilmesi, hemşirelere birden fazla destek sistemi sağlayarak, uygun teşvikler oluşturarak, duygusal emek davranışıyla baş etme mekanizmaları ve duyguları düzenleme stratejileri geliştirilerek hemşireleri eğitmek, hemşireler için mesleki değerlerin gelişmesine katkı sağlayacağı raporlanmıştır. Yapılan başka bir çalışmalarda, duygusal emek davranışı ne kadar yüksek olursa örgütsel bağlılığın o kadar düşük olacağı raporlanmıştır (Eun-A, 2021; Park ve Yang, 2019). Balık (2021), yaptığı meta analiz çalışmasında, hemşirelerin duygusal bağlılık düzeyi yüksek, normatif bağlılık düzeyi ise düşük bulunmuştur. Hemşirelerin kendi istekleriyle kuruma bağlılık gösterdikleri, ancak bu bağlılığın sorumluluk ve zorunluluk duygularından etkilendiği raporlanmış ve hemşirelerin örgütsel bağlılıkları ile ilişki bildirilmiştir (Balık, 2021). Bu çalışmada mesleği sürdürmek isteyen, mesleği ile igili çaba gösteren hemşirelerin topluma karşı mesleki imajı korumak adına yaşadıkları olumsuzluklar karşısında bile duygularını bastırdıkları veya sakladıkları düşünülmektedir.

5.4. HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÜZERİNDE ETKİLİ OLAN ETMENLER

Bu çalışmada, hemşirelerin duygusal emek davranışlarına etki eden değişkenlerin belirlenmesi için regresyon analizi gerçekleştirildi. Oluşturulan regresyon modelinde, hemşirelerin "duygusal emek davranışının" mesleğe bağlılıklarını etkilediği saptanmıştır. Hemşirelerin çaba gösterme istekliliği, hedef ve değerlere inancı ve mesleki üyeliği sürdürme niyetleri arttığında duygusal emek davranışlarında da artış meydana gelmektedir.

Huihua ve diğ. (2020), 229 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada, derinlemesine davranış gösteren hemşirelerin duygusal anlamda tükenme yaşadığını, yoğun strese maruz kaldığını raporlamıştır. Soo Yang ve Hanjong (2019), 227 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada, hemşirelerdeki yüzeysel davranışların, duygusal tükenmeyi önemli ölçüde arttırdığı, kişisel başarıyı azalttığı bunun sonucunda işten ayrılma oranını da arttırdığı tespit edilmiştir. Da-Jung ve diğ. (2021)'nin 131 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada, yüzeyel davranış gösteren

hemşirelerin, iş stresi, tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, psikososyal stres, presenteizm, kaygı ve hayal kırıklığı yaşadığını raporlamıştır. Tezcan (2019), çocuk kliniğinde ve diğer kliniklerde olmak üzere hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmada, en çok DD ve YD alt boyut puanlarının yüksek olduğunu kaydetmiştir. Buradan çıkarılan sonuca göre, hemşirelerin, hissetmedikleri halde hissediyormuş gibi yüzeysel davranış sergiledikleri, görevlerinin gerektirdiği davranışları ve hisleri göstermek ya da sergilemek için çaba sarfedip derinlemesine davranışlarda bulundukları söylenebilir.

Aydın ve diğ. (2019)'nin 199 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada, Hemşirelerin çok fazla stresli ortamda, yoğun şekilde kaosa maruz kalan, insanlarla iletişime geçebilmek için bayağı duygusal emek harcamak zorunda olan, samimi anlamda davranışlar sergilemekte zorlanan meslekler olduğunu aynı zamanda işi gereği duygularını sürekli olarak kontrol altında tutan meslekler arasında ilk sırayı aldığını raporlamıştır. Ayrıca mesleklerinde iyi olmak isteyen, işini özenle yapan ve başarıyı yakalamayı hedefleyen hemşirelerin hasta/yakınına karşı yüzeysel davranışlar sergilemeyi tercih etmek yerine işinde daha dikkatli davranarak derinlemesine davranışları artttırması gerektiğini kaydetmiştir. .

Baksi ve Durmaz Edeer (2020)'in 152 yoğun bakım hemşireleri üzerinde yapmış olduğu çalışmanın sonucunda hemşirelerin mesleklerini sevme durumuna göre derinlemesine ve yüzeysel davranışların arttığı kaydedilmiştir. Gösterit (2022), 207 hemşire üzerinde yapmış olduğu çalışmada mesleğini isteyerek seçmeyen ve sevmeyen katılımcıların yüzeysel davranış, derinlemesine davranış puan ortalamalarının mesleği isteyerek ve severek seçenlere göre yüksek bulunmuştur. Tezcan (2019), çocuk kliniğinde ve diğer kliniklerde çalışan 255 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada, DD alt boyutunun durumlara göre değiştiği; çocuk kliniğinde çalışanların hemşirelik bölümünü isteyerek seçenler ile diğer kliniklerde çalışıp mesleğini değiştirmeyi düşünenler arasında değişiklik gösterdiği raporlanmıştır.

Ji Ah ve Young (2021)'in 150 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada, hemşirelerin işten ayrılmalarını önlemek ve meslekte kalmalarını sağlamak için duygusal emeğin ve mesleki stresin azaltılmasının gerekli olduğunu raporlamıştır. Yılmaz ve Orak (2020)'ın yapmış olduğu çalışmada, mesleklerini seven ve mesleki anlamda doyum alan hemşirelerin DD ve SD sergiledikleri raporlanmıştır. Seung Young ve Duck Ho (2019)' 177 hemşire üzerinde yapmış olduğu çalışmada, hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyinin iş doyumunu etkilediği tespit edilmiştir. Il-Seon ve So-Young (2020), bakım hastanesinde çalışan 195 hemşire üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal emek davranışı ne kadar yüksekse, hemşire devrinin ve

hemşirelerde tükenmişliğin ayrıca işten ayrılma oranında artacağını raporlamıştır. Bong-Hee ve Hyeonsuk (2021)'in 176 hemşire üzerinde yaptığı çalışmanın sonucunda duygusal emek davranış derecesi ne kadar yüksekse iş doyumunun o kadar düşük olduğu ayrıca hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyi arttıkça, işinden memnuniyet düzeyinin azalmakta ve bu da hemşire devir hızını arttırabileceğini raporlamıştır.

Aksoy Kürü (2022), hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmasının sonucunda, Hemşirelerin en çok, yaptığı mesleği bırakma niyetinde olma ve tükenmiş durumunda olduklarını kaydetmiş, sergilemiş oldukları samimi duygusal emeğin, hemşirelerde psikolojik sıkıntılara ve işten ayrılma kararı almalarına neden olacağını öngörmüştür. Ayrıca hemşirelerin duygusal anlamda emek vermesinde etkili olan etkenlerin, hemşirelik mesleğinin kendi yapısı, kişisel ve ekipten kaynaklı faktörlerin neden olduğunu raporlamıştır. Hemşirelik bölümünü isteyerek tercih edenler ve mesleği sevenler, yaptıkları işleri en güzel şekilde sergilemek isterler ve bu da duygusal emeği daha az harcamalarına neden olabilir. Fakat bölümü istemeden tercih eden bireylerde mesleği sevmese de iletişimi gerekli kılan bir meslek oluşu ve empati yeteneğini kullanması gerektiğinden duygusal emek davranışı sergilemek zorunda kalırlar (Tezcan, 2019).

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma, hemşirelerin duygusal emek davranış düzeylerini belirleyerek, etkileyen kişisel-mesleki etmenler ile örgütsel ve mesleki bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin gösterilmesi amacıyla yapılmış olup, aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır;

- Araştırmaya katılanların çoğunun 26-35 yaş aralığındaki İstanbul'da yaşayan, lisans mezunu ve devlet hastanesinin acil ve ameliyathanelerinde çalışan kadın hemşirelerdir.
- Katılımcıların duygusal emek davranışları alt boyut toplam puanlarına bakıldığında, SD ve DD alt boyutlarının eşit puan aldığı, en düşük puanı YD alt boyutunda olduğu görülmektedir.
- Hemşirelerin duygusal emek davranış düzeylerinin ortalamanın üzerinde olduğu saptandı.
- Katılımcılardan 26-35 yaş arasındaki hemşirelerin, büyük yaştaki hemşirelere göre ölçek puanlarının daha düşük olduğu,
- Katılımcılardan lisans mezunu bireylerin lise ve ön lisans mezunu olan bireylere göre duygusal emek davranışlarının daha düşük olduğu,
- Katılımcılardan özel hastanede çalışanların, devlet ve üniversite hastanesinde çalışanlara göre, üniversite hastanesinde çalışanların ise devlet hastanesinde çalışanlara göre puanlarının daha yüksek olduğu,
- Katılımcılardan mesleki deneyimi 1-5 yıl olanların duygusal emek davranışlarının, mesleki deneyimi 6-10 yıl olanlara göre daha düşük olduğu tespit edildi.
- HDED ölçeği ve alt boyutlarından alınan puanlara göre katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ve duygusal emek davranış düzeyleri arasında **cinsiyet**, **medeni durum**, **aylık gelir** ve **çalıştığı il** arasında istatiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı**.**
- HDED ölçeği ve alt boyutlarından alınan puanlara göre katılımcıların mesleki özellikleri ve duygusal emek davranış düzeyleri arasında **birimdeki çalışma süresi**, **mevcut pozisyonu** ve **şu anda çalıştığı birim** arasında istatiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı**.**
- HDED ölçeği ve alt boyutları ile HMBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edildi.

- HDED ölçeği toplamı ile HMBÖ toplamı, ÇGİ ve HDİ alt boyutları arasındaki ilişki orta düzeydeyken, MÜS alt boyutu arasında zayıf düzeyde ilişki olduğu tespit edildi.
- Hemşirelerin ÖBA düzeyleri ile HDED ölçeği ve HMBÖ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmemiştir.

Hemşirelerin YD alt boyutu ile HMBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edildi. Bu ilişkiler YD alt boyutu ile HMBÖ toplamı, ÇGİ ve HDİ alt boyutları arasında zayıf düzeydeyken, MÜS alt boyutu arasında çok zayıf düzeyde tespit edildi.

Hemşirelerin DD alt boyutu ile HMBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edildi. Bu ilişkiler DD alt boyutu ile HMBÖ toplamı ve ÇGİ, HDİ alt boyutu arasında zayıf düzeydeyken, MÜS alt boyutu arasında çok zayıf düzeyde tespit edildi.

Hemşirelerin SD alt boyutu ile HMBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edildi. Bu ilişkiler SD alt boyutu ile HMBÖ toplamı ve ÇGİ, HDİ alt boyutu arasında zayıf düzeydeyken, MÜS alt boyutu arasında çok zayıf düzeyde tespit edildi.

Araştırma bulgularından yola çıkarak yapılabilecekler şu şekilde sıralanabilir;

Hemşirelerde duygusal emek davranışlarının daha çok araştırılması, hemşireleri etkileyen olumlu-olumsuz çıktıların netleştirilmesi ve gerekli tedbirlerin alınması,

Mesleki deneyimi ve yaşı büyük olan hemşirelerin kriz seviyesi daha düşük olan alanlarda çalıştırılması, teşvik mekanizmalarının arttırılması, çalışma saatlerinin azaltılması, yükselme imkanlarının, ödenen ücretin, çalışma şartlarının ve tatil günlerinin iyileştirilmesi,

Hemşirelikte eğitim seviyesinin yükseltilmesinin desteklenmesi, ayrıca hemşire eğitimcilerin, hemşirelik müfredat programında öğrencilerin duygusal boyutta güçlendirilmesini destekleyici konuları ele alması,

Özel hastane kurumlarında hemşireler için, çalışma şartlarının iyileştirilmesi, teşvikin arttırılması ve devir sayısının azaltılması için gerekli stratejilerin oluşturulması,

Kuruma yeni başlayan hemşirelerin, çalışma ortamına uyumunun kolaylaştırılması için gerekli imkanların sağlanması, teşvik ve ödüllerin iyileştirilmesi, kurum yöneticileri, hemşirelerin duygusal emek sürecini daha iyi yönetebilmesi için destek vermesi, uyumunu kolaylaştırması,

oryantasyonu desteklemesi, çalışanlarda memnuniyetin sağlanması için destek vermesi ve uygun klinik ortamın oluşturması,

Hemşirelerde örgütsel bağlılık kavramının daha çok araştırılması, hemşireleri örgütlerinden uzaklaştıran etkenlerin belirlenmesi ve çözüme kavuşturulması, işten ayrılma oranları ve devir sayısının azaltılması için kurum ve yöneticiler tarafından hemşireler arasındaki iş birliğini geliştirecek çalışmaların yapılması, yeterli personelin sağlanması, çalışma şartlarının iyileştirilmesi,

Hemşirelerin mesleki bağlılık düzeylerinin daha çok incelenmesi, mesleklerinden soğumalarına neden olan faktörlerin belirlenmesi önerilir. Toplum için bu kadar önemli olan bir disiplinin üyelerinde meslekte kalma niyetlerinin düşük olduğu ve işten ayrılmaların yüksek olduğu görülmektedir. Hemşirelerin mesleklerine bağlılığının arttırılması için, sosyal hakların düzeltilmesi, yapılan işin sınırlarının çizilmesi, mesleğe olan bağlılığını arttırabilecek organizasyonların gözden geçirilmesi, mesleğe saygınlık kazandıracak düzenlemelerin yapılması, alınan maaşın iyileştirilmesi, bireyselleştirilmiş bakım uygulamalarının takdir edilip ödüllendirilmesi, hemşirelik eğitimi verilirken mesleki aidiyet hissini geliştirici çalışmaların yapılması ve eğitim kalitesinin arttırılması gibi faaliyetlerin yapılması önemlidir. Hemşirelerde duygusal emek davranışları, örgütsel bağlılık, mesleki bağlılık ve bu üç kavram arasındaki bağlantıların incelendiği daha çok çalışmanın yapılması da önerilmektedir.

KAYNAKLAR

Aboelmhasen, M. M., Seada, A. M., Pessa, M. A., 2022, Relationship between personality traits and organizational commitment of nursing staff in elhawamdia general hospital, *Egyptian Nursing Journal*, 19(2), 181-188.

Acar, B. E., 2021, *İşin anlamı ve duygusal emeğin işe tutkunluk üzerindeki etkileri: bir alan araştırması,* Yüksek Lisans, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Acar, M., 2022, *Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarının hemşirelerin mesleki bağlılığı üzerine etkisi*, Yüksek Lisans, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Acu, S., 2019, *Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi,* Yüksek Lisans, İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Ahlmen, A., 2021, "The world is stopped, but we keep going": nurses' processes of emotional labor during the SARS-COVID19 pandemi, *Research Square*, 1-22.

Akbaş, F. C., 2000, *İçten liderlik*, Hayat, İstanbul.

Akçakaya, S. A., 2021, *Bir üniversite hastanesindeki hemşirelerin etik duyarlılıklarının örgütsel bağlılıkla ilişkisi,* Yüksek Lisans, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Akkurt, Ö., 2021, *Örgütsel adaletin iş tatmini üzerindeki etkisinde örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetinin aracı rolü: Malatya Turgut Özal Tıp Merkezi örneği*, Yüksek Lisans, İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Aksoy Körü, S., 2022, Covid-19 salgınında hemşirelerin duygusal emek davranışlarının nedenleri ve sonuçlarına yönelik nitel bir araştırma, *The Business Journal,* 3(1), 67-92.

AL-Dossary, R. N., 2022, Leadership style, work engagement and organizational commitment among nurses in Saudi Arabian hospitals, *Journal of Healthcare Leadership,* 71-81.

Al-Haroon, H. I., Al-Qahtani, M. F., 2020, Assessment of organizational commitment among nurses in a major public hospital in Saudi Arabia, *Journal of Multidisciplinary Healthcare,* 13, 519-526.

Al-shlool, S., Embong, H., Otoum, R., Pereira, D. J. Al-Hamdan, Z., Wong, W. K., Pubalan, J. K., 2022, The relationship of nurses' professional commitment with patient safety and patient satisfaction at a Malaysian University Teaching Hospital, *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 18(2), 50-57.

Altın, T., B., 2019, *Çocuk hemşirelerinin duygusal emek davranışları ile çocuk sevme düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*, Yüksek Lisans, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Amal, H. A. R., Walaa, M. E., 2020, Toxic leadership: conflict management style and organizational commitment among ıntensive care nursing staff, *Evidence-Based Nursing Research,* 2(4), 46-59.

Anaç, A. S., Özyer, K., 2021, Duygusal emek: kavramsal bir derleme, *Örgütsel Davranış Çalışmaları Dergisi,* 1(1), 51-64.

Asakura, K., Asakura, T., Satoh, M., Watanabe, I., Hara, Y., 2019, Health indicators as moderators of occupational commitment and nurses' intention to leave, *Japan Journal of Nursing Science*, 17(1), 1-9.

Ashforth, B., Humphrey, H. R., 1993, Emotional labor in service roles: the influence of identity, *The Academy of Management Review,* 18(1), 88-115.

Aslan, Ş., 2008, Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkilerin araştırılması, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi,* 15(2), 163-178.

Asseeri, R. W., Seesy, N. A. E. A., 2019, Nursing practice environment and its relationship to organizational commitment, *International Journal of Novel Research in Healthcare and Nursing,* 6(1), 326-335.

Aydın Akçakaya, S., 2021, *Bir üniversite hastanesindeki hemşirelerin etik duyarlılıklarının örgütsel bağlılıkla ilişkisi*, Yüksek Lisans, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Aydın, A., Ünalan, D., Karasu, E., Altan, F., Somunoğlu, İkinci, S., 2019, *Hemşirelerde duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi,* Fifth International -Mediterranean Congress on Natural Sciences, Health Sciences and Engineering MENSEC V, 273-284.

Baksi, A., Durmaz Edeer, A., 2020, Yoğun bakım hemşirelerinin duygusal emek ve genel sağlık durumları arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi,* 7(2), 130-137.

Balık, T., 2021*, Hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeylerinin değerlendirilmesi: bir meta analiz çalışması,* Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Bayram, L., 2005, Yönetimde yeni bir paradigma: örgütsel bağlılık, *Sayıştay Dergisi*, 59, 125-139.

Benligiray, S., Sönmez, H., 2011, Hemşirelerin mesleki bağlılıkları ile diğer bağlılık formları arasındaki ilişki: örgüte bağlılık, işe bağlılık ve aileye bağlılık, *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 18(1), 28-40.

Biçici, Y., 2019, *Hemşirelerde örgütsel sinizmin örgütsel bağlılık üzerine etkisi*, Yüksek Lisans, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Bilgiç, H. F., 2017, *Örgütsel bağlılık-iş tatmini ilişkisi*, Yüksek Lisans, Bursa, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bong-Hee, J., HyeonSuk, K., 2021, The effects of nursing work environment and emotional labor on job satisfaction of nurses in provincial medical centers, *Journal of Industrial Convergence*, 19(6), 131-138.

Bozok, E., 2016, *Profesyonelleşmenin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin incelenmesi: bir vakıf üniversite çalışanları üzerine araştırma*, Yüksek Lisans, Ankara Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Brotheridge, C. M., Grandey, A. A., 2002, Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work", *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.

Budunoğlu, R., A., 2019, *Hemşirelerin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi*, Yüksek Lisans, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Buluç, B., 2009, Sınıf öğretmenlerinin algılarına göre okul müdürlerinin liderlik stilleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15(57), 5-34.

Buluç, G., 2021, *Yöneticilerin etik yönetim uygulamalarının çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerine etkileri: Balıkesir ili yoğun bakım ünitelerinde hemşireler üzerinde bir araştırma*, Yüksek Lisans, İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Bulut, A., Çevik, K., 2021, Hemşirelerin mesleğe bağlılık ile bağlamsal performansları arasındaki ilişki, *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 8(3), 321-327.

Ceylan, A. K. (2021). Doktor ve hemşirelerin duygusal emek özelliklerinin incelenmesi, *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*. C.5, S.1.

Chan-Young, K., Boram, L., O-Jin, K., Myo-Sung, K., Kyo-Lin, S., Yung-Hyun, C., 2021, Emotional labor, burnout, medical error, and turnover ıntention among south korean nursing staff in a university hospital setting, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 1-14.

ChaoHua, P., Ye, C., Tieying, Z., Meiliyang, W., Mengmei, Y., Ke, Z., 2022, Relationship between perceived organizational support and professional values of nurses: mediating efect of emotional labor, *BMC Nursing*, 21(142), 1-9.

Chegini, Z., Janati, A., Jafarabadi, M. A., Khosravizadeh, O., 2019, Organizational commitment, job satisfaction, organizational justice and selfefficacy among nurses, *Nursing Practice Today*, 6(2), 86-93.

Chia-Ming, L., Li-Min, C., Su-Chiu, H., 2022, Emotional labor and ıts related factors in clinical nurses, *Advances in Management & Applied Economics*, 12(4), 51-70.

Chi-Yun, B., Dae-Sung, H., Da-Yee, J., Sei-Jin, C., 2020, Mediating effects of burnout in the association between emotional labor and turnover ıntention in Korean clinical nurses, *Safety and Health at Work*, 11(1), 88-96.

Cihangiroğlı, N., Şahin, B., Teke, A., Uzuntarla, Y., 2015, Hemşirelerin çatışma ve mesleki bağlılık düzeylerini etkileyen faktörlerin incelenmesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(4), 599-610.

Cihangiroğlu, N., Teke, A., Özata, M., Çelen, Ö., 2015, Mesleki bağlılık ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin analizi, *Gülhane Tıp Dergisi*, 57, 367-372.

Çalışkan, A., Özkan, H., 2020, Örgütsel bağlılığın tükenmişliğe etkisi iş tatmininin aracılık rolü Mersin ili kamu hastaneleri hemşirelerine yönelik bir uygulama, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(1), 180-194.

Çayır Yılmaz, M., Uysal, N., 2021, Klinisyen hemşirelerde COVID-19 korkusu ve mesleğe bağlılık düzeyinin belirlenmesi, *Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi*, 4(3), 316-325.

Çetinkaya, A., Özmen, D., Temel, A. B., 2015, Hemşirelikte mesleğe bağlılık ölçeği'nin geçerlik ve güvenirlik çalışması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 8(2), 54-60.

Çevik Tekin, İ., 2021, *Duygusal emek*, Örgütsel davranış üzerine literatürel analiz ve ölçekler, In: Ak, M., (ed.), 2, Nobel Yayınevi, Ankara, ISBN: 978-625-439-337-2, 35-54.

Çidem, A., 2020, *Hemşirelerin maneviyat ve manevi bakım düzeyleri ile duygusal emek davranışları,* Yüksek Lisans, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Da-Jung, H., Jung-Hyun, P., Su-Eun, J., Boram, L., Myo-Sung, K., Kyo-Lin, S., Yung-Hyun, C., Chan-Young, K., 2021, The experience of emotional labor and ıts related factors among nurses in general hospital settings in republic of Korea: A systematic review and meta-analysis, *Sustainability,* 13(21), 1-21.

Değirmenci Öz, S., Baykal, Ü., 2018, Hemşireler için duygusal emek davranışı ölçeğinin geliştirilmesi, *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 12, 119-139.

Deliveli, K., 2018, *Öğretim elemanlarının duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılık algı düzeyleri arasındaki ilişki*. YÖK Ulusal Tez Merkezi - Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.

Demir, Y., Oruç, P., Baştürk, Y. A., Özpınar, S., 2021, Hemşirelerde duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler: kamu hastaneleri örneği, *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(1), 76-84.

Derin, N., Ilkım, N. Ş., Yayan, H., 2017, Hemşirelerde Mesleki bağlılığın mesleki prestijle açıklanması, *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi,* 4(3), 24-37.

Diogo, P., Sousa, M., Rodrigues, J., Silva, T., Santos, M., 2020, Emotional labor of nurses in the front line against the COVID-19 pandemic, *Revista Brasileira de Enfermagem,* 74(1), 1-9.

Doğan, A., Sığrı, Ü., 2017, Duygusal emek: hemşireler üzerine bir çalışma, *İş ve İnsan Dergisi,* 4(2), 113-126.

Doğan, N., 2021, *Psikodrama uygulamasının psikiyatri hemşirelerinin duygusal emek stratejilerine etkisi,* Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Doğruyol, A., Aydınlar, K., 2015, Emek üretkenliği ve ücret teorisi, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 24(2), 263-278.

Dönmez, S., Karakuş, E., 2019, Yeni Mezun olan hemşirelerin mesleğe bağlılıklarının incelenmesi, *Kocaeli Medical Journal,* 8(1), 146-152.

Duran, S., Celik, I., Ertuğrul, B., Ok, S., Albayrak, S., 2021, Factors affecting nurses' professional commitment during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study, *J Nurs Manag*., 29(7), 1906-1915.

Duygulu, S., Abaan, S., 2007, Örgütsel bağlılık: çalışanların, kurumda kalma ya da kurumdan ayrılma kararının bir belirleyicisi, *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 14(2), 61-73.

Düzgün, M. S., Marşap, A., 2018, Performans değerlendirme ve ücret uygulamalarına ilişkin algının iş tatmini ve örgütsel bağlılığa etkisi: bir uygulama, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 25(3), 787-810.

Emel, H., Demirgöz Bal, M., 2015, Hemşirelikte örgütsel bağlılık, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi,* 2(1). 44-55.

Engin, G., 2022, *Cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin mesleki bağlılıkları ile bireyselleştirilmiş bakım algıları arasındaki ilişki*, Yüksek Lisans, İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Erel, B. N., 2020, *Yenidoğan yoğun bakım hemşirelerinin duygusal emek düzeylerinin palyatif bakıma yönelik tutumlarına etkisi*, Yüksek Lisans, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Erkmen, T., Bozkurt, S., 2011, Örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık ilişkisinin incelenmesine yönelik bir araştırma, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, XXXI(II), 197-228.

Eui Ok, K., Myung Ha, L., Seok Hee, J., Hee Sun, K., 2019, Effects of nurse-physician collaboration on nursing performance and organizational commitment in ıntensive care unit nurses, *Korean Academy of Nursing Administration*, 25(3), 186-197.

Eun Ji, C., Eun Nam, L., Moon Ja, K., 2019, The ımpact of organizational commitment and positive psychological capital on job embeddedness of nurses in trauma centers, *Korean Academy of Nursing Administration*, 25(4), 292-301.

Eun-A, K., 2021, Mediating effect of reciprocity in the relationship between emotional labor and turnover ıntension of clinical nurses, *Journal of the Korea Convergence Society*, 12(3), 287-295.

Eunhee, P., Hyangjin, P., 2020, An influence of emotional labor, emotional intelligence, and social support of emergency room nurse on turnover intention, *Korean J Health Commun*, 15(1), 53-60.

Eun-Joung, O., 2022, Influence of violent experience, emotional labor, and positive psychological capital on the burnout of psychiatric and emergency department nurse, *Journal of Digital Convergence*, 20(1), 445-458.

Faramawy, M. A. E. A., El Kader, A. I. A., 2020, COVID-19 anxiety and organizational commitment among front-line nurses: perceived role of nurse managers' caring behavior, *Nursing Practice Today*, 9(1), 37-45.

Fineman,S., 2008, The emotional organization passion and power, *Singapur:Blackwell Publishing Ltd.*

Gaiva, M. A., Freitas, B., Costa, A., Diogo, P., 2021, Emotional labor in pediatric nursing considering the repercussions of covid-19 in childhood and adolescence, *Revista Gaucha de Enfermagem*, 42, 1-7.

Goldfarb, N., Grinstein, O., Shamian, J., Schwartz, D., Hazan, R., Goldberg, S., Cohen, O., 2020, Nurses' perceptions of the role of health organisations in building professional commitment: Insights from an israeli cross-sectional study during the COVID-19 pandemic, *J Nurs Manag*., 29(5), 1102-1110.

Goshime, T., 2020, *Relationship between organizational climate and nurses' professional commitment in public hospitals, Addis Ababa*, Yüksek Lisans, St. Mary's Unıversıty School of Graduate Studıes.

Gökalp, K., 2021, Farklı kuşak hemşirelerin mesleki bağlılıkları, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi,* 8(2), 214-220.

Gösterit, D., 2022, *Hemşirelerde duygusal zeka, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi*, Yüksek Lisans, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Greenhaus, J. H., 1971, An ınvestigation of the role of career salience in vocational behavior, *New York Şehir Koleji*, 1, 209-216.

Güçlü, N., Okçu, V., 2015, İlköğretim öğretmenlerinin etkili takım çalışmasına ilişkin algıları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,* 12(1), 49-69.

Gül, H., 2002, Örgütsel bağlılık yaklaşımlarının mukayesesi ve değerlendirmesi, *Ege Akademik Bakış Dergisi,* 2(1), 37-56.

Gülşen, M. (2017). *Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi,* Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Manisa.

Güngör, M., 2009, Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları, *İÜ İktisat Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü,* 11(1), 164-184.

Hakami, A., Almutairi, H., Otaibi, R. A., Otaibi, T. A., Battal, A. A., 2020, The relationship between nurses job satisfaction and organizational commitment, *Health Science Journal*, 14(1), 1-5.

Han, H., 2019, *Psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: hemşireler üzerinde bir araştırma,* Yüksek Lisans, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.

Hara, Y., Asakura, K., Asakura, T., 2020, The ımpact of changes in professional autonomy and occupational commitment on nurses' ıntention to leave: a two-wave longitudinal study in Japan, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 1-14.

Hochschıld, A. R., 1985, *The managed heart commercialization of human feeling,* Unıversıty of Calıfornıa Press, USA.

Hoeve, Y., Brouwer, J., Kunnen, S., 2019, Turnover prevention: The direct and indirect association between organizational job stressors, negative emotions and professional commitment in novice nurses, *J Adv Nurs*, 76(3), 836-845.

Hoseini, F., Rahmani, H., Tatari, M., Kashani, E., Modanloo, M., 2020, Relationship between professional commitment and ıntention to leave the job among nurses working in ıntensive care units, *Journal of Research Development in Nursing and Midwifery,* 6-9.

Hsingyi, Y., Chunhsia, H., Yenfan, C., Yungchao, S., Yuehtao, C., Chiwen, C., Jiunnhorng L. 2021, The mediating effects of nursing professional commitment on the relationship between social support, resilience, and ıntention to stay among newly graduated male nurses: a cross-sectional questionnaire survey, *International Journal of Environmental Research and Public Health,* 18(4), 1-13.

Huang, O., Wichaikhum, O. A., Nantsupawat, A., 2020, Job crafting and organizational commitment of nurses in Chengdu University Hospitals, the people's republic of China, *Nursing Journal*, 47(2), 486-501.

Huihua, D., Hanyao, W., Xingliang, Q., Caixiang, J., Jianmei, L., 2020, Stress reactivity ınfluences the relationship between emotional labor strategies and job burnouts among Chinese Hospital Nurses, *Hindawi Neural Plasticity*, 3(1), 1-13.

Hye Kyung, E., Seonho, K., 2021, Impacts of burden from behavioral psychological symptoms of dementia, dementia attitude, and emotional labor on caring behavior of nurses in long-term care hospital, *Journal of Muscle and Join Healt*, 20(2), 111-120.

Hye Ri, N., Eun Ja, L., Ha Song, H., 2020, Effects of emotional labor and communication competence on geriatric nursing-related stress in nurses caring for older patients, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 29(1), 20-28.

Hye-Sook, L., Eun Ju, S., 2020, Influences of emotional labor, hardiness on job satisfaction of nurses in comprehensive nursing care service units, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society,* 21(4), 65-72.

Hye-Sun, J., Eun-mi B., 2019, A structural equation model analysis of the effects of emotional labor and job stress on depression among nurses with long working hours: Focusing on the mediating effects of resilience and social support, *Work*, 66(3), 561-568.

Hye-Sun, J., Eunmi, B., 2020, A structural equation model analysis of the effects of emotional labor and job stress on depression among nurses with long working hours: focusing on the mediating effects of resilience and social support, *Work*, 66(3), 561-568.

Hyo Geun, G., Eunok, P., 2019, Influence of emotional ıntelligence, communication, and organizational commitment on nursing productivity among Korean nurses, *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 30(2), 226-233.

Hyoungshim, C., Insook, K., Yeongyi, Y., Seonae, W., 2020, Influence of quality of nursing work life on nurses' turnover ıntention: the mediating effect of organizational commitment, *Medico-Legal Update An International Journal*, 20(3), 1140-1146.

Hyun Kyung, L., Geun Myun, K., Eun Joo, K., 2019, The effect of organizational commitment and perceived patient safety culture on patient safety nursing activities in public hospital nurses, *Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, 26(2), 145-154.

Il Seon, H., So-Young L., 2020, Mediating effects of burnout between emotional labor and resilience for nurses in long-term care hospitals, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 21(3), 353-359.

In-Ok, J., Jong Hee, H., 2020, The effect of emotional labor, nursing ınformatics competency and nursing service environment on nursing performance of convalescent hospital nurse, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 21(10), 334-344.

Iqbal, K., Tehreem, F., Naveed, M., 2019, The ımpact of transformational leadership on nurses' organizational commitment: a multiple mediation model, *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 10(1), 262-275.

İraz, R., Akgün, Ö., 2011, Örgütsel bağlılığın çalışan performansı üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir çalışma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi,* 14(1-2), 201 – 224.

Jafaraghaee, F., Ebadi, A., Dehghanzadeh, S., Mehrdad, N., 2021, Development and psychometric testing of nurses' Professional commitment inventory, *Medical Journal of The Islamıc Republic of Iran,* 35(127), 1-7.

Ji Ah, I., Young, K., 2021, Factors affecting turnover ıntention of nurses in comprehensive nursing care service wards: focusing on occupational stress, emotional labor, and burnout, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 30(3), 110-119.

Jin Hee, K., Min Young, K., 2019, Factors affecting organizational commitment of general hospital nurses in small and medium sized cities, *Korean Academy of Nursing Administration*, 25(1), 14-24.

Jinhee, K., Mihae, I., Jeongok, G., 2020, The Influence of organizational commitment and resilience on presenteeism among clinical nurses, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 29(1), 38-48.

Jin-Young, J., Min-Jeong, P., 2019, The effects of emotional labor, resilience, and nursing work environment on turnover ıntentions of comprehensive nursing care medical service nurses, *Journal of Digital Convergence*, 17(3), 281-290.

Ji-Soo, K., 2019, Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: a path analysis, *Journal of Nursing Scholarshıp*, 52(1), 105-112.

Joker, Z., Torabizadeh, C., Movahednia, Z., Hashemizadeh, L. F. H., Bijani, M., 2022, Resilience and professional commitment in nurses in practice in COVID-19 units compared to other nurses, *Neuropsychiatria i Neuropsychologia*, 17(1-2), 108-114.

Kalaycı, I., Özkul, M., Oğuz, H., 2017, Şefkat ve ticaret arasında kalan bir çalışma biçimi: yaşlı bakım hizmetlerinde duygusal emek. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 22(3), 637-662.

Kalaycı, Ş., 2014, SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri (6. baskı). Ankara; Asil Yayın Dağıtım, p.116.

Kalil, S. I. M., Abd-Elrhaman, E. S. A., Sliman, W. M. M., 2019, Relationship among nurses 'locus of control, work motivation factors, and their organizational commitment, *American Journal of Nursing Research*, 7(2), 167-178.

Kamber, A., 2014, *Duygusal emek bağlamında çalışmanın anlamı ve işe yabancılaşma,* Yüksek Lisans, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kanat, B., 2019, *Hemşirelerde örgütsel sinizmin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin incelenmesi,* Yüksek Lisans, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Karaaslan, A., Aslan, M., 2019, The relationship between the quality of work and organizational commitment of prison nurses, *The Journal of Nursing Research*, 27(3), 1-10.

Karaman, F., Çakmak, S., Yerebaka, A. N., 2020, Hemşirelik öğrencilerinin mesleğe yönelik imaj algıları ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi, *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11, 217-229.

Karatuzla, M., Uluocak Köse, T., Yıldırım, A., 2020, Askeri hemşirelerin zorunlu örgüt değişikliğine bağlı örgütsel bağlılık düzeylerinin karşılaştırılması, *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(2), 79-88.

Karem, M. A., Mahmood, Y. N., Jameel, A. S., Ahmad, A. R., 2019, The effect of job satısfactıon and organızatıonal commıtment on nurses' performance, *Journal of Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(6), 332-339.

Kaya, B., 2020, *Hemşirelerde örgütsel sessizlik düzeyinin duygusal emek üzerine etkisinin araştırılması*, Yüksek Lisans, Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Kaya, Ş. D., 2009, Hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma, *SÜ İİBF Sosyal ve Araştırmalar Dergisi,* 77-95.

Kaya, Ş. D., Mehmet, N., Şafak, K., 2021, Professional commitment, satisfaction and quality of life of nurses during the COVID-19 pandemic in Konya, Turkey, *Ethiop J Health Sci*., 32(2), 393-404.

Kesen, M. (2017). Birey örgüt uyumunun duygusal emek üzerindeki etkileri: hemşireler üzerine görgül bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi,* 8(18), 75-89.

Khaerah, Y., Bakar, R. M., Hidayati, N., Hamid, A. N., 2022, The role of organizational culture in moderating effect of emotional labor strategies on nursing professionalism, *NurseMedia Journal of Nursing*, 12(1), 122-132.

Khatijah, L. A., Alzamel, L. G. I., Chong, M. C., Chua, Y. P., 2020, The quality of work life and turnover intentions among Malaysian nurses: the mediating role of organizational commitment, *Journal of The Egyptian Public Health Association*, 95(20), 1-14.

Kim, J., Kim, G., Choi, M., Lee, H., 2011, Factors associated with burnout for nurses working in hematology-oncology wards, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(1), 24-34.

Kiran, M., Hussain, M., Afzal, M., Gillani, S. A., 2019, Impact of professional stress and career development on organizational commitment among nurses, *Journal of Health, Medicine and Nursing*, 62, 66-74.

Kleier, J. A., Lawrence, C., Cavanaugh, G., Schivinski, E., Holland, S., Bruewer, J., 2022, Professional commitment, resilience and intent to leave the profession among nurses during the COVID-19 pandemic - a descriptive study, *J Nurs Manag.*, 1-8.

Koçoğlu Sazkaya, M., Görmezoğlu, Z., 2021, İş stresinin mesleki bağlılık üzerindeki etkisinde algılanan örgüt desteğinin aracılık rolü: bir vakıf üniversitesi hastanesinde çalışan hemşireler üzerine araştırma, *Bezmialem Science*, 9(4), 465-471.

Korkmaz, A. K., Koçoğlu Sazkaya, M., 2018, Duygusal zekanın örgütsel bağlılık üzerine etkisinin incelenmesi, *Avrasya Spor Bilimleri Araştırmaları*, 3(2), 57-74.

Korkmaz, E., 2021, *Sorumlu hemşirelerin dönüşümcü liderlik davranışının çalışan hemşirelerin örgütsel bağlılıklarına etkisi,* Yüksek Lisans, Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Köksel, L., 2009, *İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma*, Yüksek Lisans, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Köroğlu, Ö., Bahar, E., 2021, Sağlık Kurumlarında çalışan hemşirelerin tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(4), 3453-3466.

Lee H., 2010, The relationship between emotional ıntelligence and emotional labor and ıts effect on job burnout in Korean organizations, Güney Kore.

Lu, H., While, A. E., Barriball, K. L., 2007, A model of jop satisfaction of nurses: a refrection of nurses' working lives in mainland China, *Journal of Advanced Nursing*, 58(5), 468-479.

Lu, K. Y., Chiou, S. L., Chang, Y. Y., 2000, A study of the professional commitment changes from nursing students to registered nurses, *Kaohsiung J Med Sci*., 16(1), 39-46.

Maniago, J. D., 2019, Validity, reliability and readability of nurse emotional labor scale, *Saudi Journal of Nursing and Health Care*, 2(3), 90-96.

Marrow, P., C., 1983, Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment, *The Academy of Management Review*, 8(3), 486-500.

Mekawy, S. H., Ismail, S. A. M., 2019, Nurses' perception toward their professional rights and ıts' relation to their job satisfaction, professional and organizational commitment, *Egyptian Journal of Health Care*, 10(1), 402-419.

Meyer, J. P., Allen, N. J., 1997, Commitment in the workplace: theory, research and application, sage publications ınc., California, USA.

Meyer, J. P., Jackson, T. A., Maltin, E. R., 2008, *Commitment in the workplace: past, present and future*. Barling, J., Cooper, C. L., (Eds), The Sage Handbook of Organizational Behavior: Volume One: Mikro Approaches, Sage Publications London, 35-53.

Mi Lim, B., Yun Mi, L., Hyo Jin, P., 2019, Resilience as a moderator and mediator of the relationship between and emotional labor and job satisfaction among nurses working in ICUs, *Journal of Korean Critical Care Nursing*, 12(3), 24-34.

Miae, N., Yoon-Goo, N., 2021, Effects of emotional labor and positive psychological capital on burnout among nurses at a general hospital, *Journal of Digital Convergence,* 19(2), 289-297.

Mi-Na, K., Yang-Sook, Y., Ok-Hee, Cho., Kyung-Hye, Hwang., 2022, Emotional labor and burnout of public health nurses during the COVID-19 pandemic: mediating effects of perceived health status and perceived organizational support, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 1-12.

Miro, K., Eunju, S., Sung, H. S., 2019, The ınfluence of the emotional labor, professional self-concept, self-efficacy & social support of emergency room nurse's burnout, *Stress*, 27(4), 404-412.

Myoung Een, M., Young Hee, L., 2021, The effect of emotional labor and resilience on organizational commitment of general hospital nurses, *Journal of Convergence for Information Technology,* 11(7), 39-46.

Naktiyok, A. Ağırman, Ü. H., 2016, İş odaklı duygusal emek ve duygusal tükenme arasındaki ilişkide çalışan odaklı duygusal emek ve mesleki bağlılığın aracılık etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,* C.30, S.4.

Oğuz, H., 2016, *Duygusal emek istihdamının sosyolojik özellikleri (Batı Akdeniz uygulaması),* Yüksek Lisans, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Orak, O., S., Yılmaz, B., Hemşirelerde duygusal emek davranışı ile psikolojik belirtiler arasındaki ilişki, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 7(2), 187-201.

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

Önem, Ö., 2018, *Hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin iş doyumuna etkisinin incelenmesi,* Yüksek Lisans, İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Örücü, E., Teker, K., Hastanelerde liderlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi: sağlık sektöründe bir araştırma, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 24, 73-90.

Öz, S. D. Baykal, Ü., 2018, Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi,* 26(1), 1-10.

Öz, S., Baykal, Ü., 2017, Hemşirelerin duygusal emek davranışı, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 4(3), 143-147.

Özçelik Kaynak, K., Öztuna, B., 2020, İşe yeni başlayan hemşirelerin örgütsel bağlılıkları ile personel devir oranları: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi hemşireleri üzerine bir araştırma, *Nazilli İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 27-38.

Özgörü, H., 2019, *Hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeyleri ve verimlilik tutumları*, Yüksek Lisans, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Özgüleş, B., 2017, *Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: sağlık çalışanları örneği.* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Haliç Üniversitesi, İstanbul.

Özgüleş, B., 2020, Hemşirelerde duygusal emek kavramı üzerine nitel bir araştırma, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(26), 4046-4069.

Özgüleş, B., Arslanoğlu, A., 2020, Sağlık çalışanlarında öznel iyi oluşun duygusal emek davranışı üzerine etkisi, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(22), 1114-1133.

Özkan Şat, S., Akbaş, P., Sözbir, Ş. Y., 2021, Nurses' exposure to violence and their professional commitment during the COVID-19 pandemic, *J Clin Nurs*, 30(13-14), 2036-2047.

Özkan, G., 2011, *Duygusal emek gerektiren mesleklerde örgütsel iletişim doyumunun duygusal emeğe bağlı iş doyumuna etkisi: çağrı merkezlerinde bir uygulama örneği,* Yüksek Lisans, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Öztürk, Z., Şeremet, G. G., 2021, Rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel bağlılık ile ilişkisi (Ankara ili bir kamu hastane örneği), *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 20(4), 1805-1829.

Park, HS., Yoo, YG., 2019, The moderating effect of social support on the relationship between emotional labor and nursing performance in general hospital, *Korean Academy of Nursing Administration*, 25(2), 136-145.

Parnikh, H., Torabizadeh, C., Kalyani, M. N., Soltanian, M., 2022, A study of the relationship between professional communication and professional commitment in operating room nurses, *Hindawi Nursing Research and Practice*, 1-7.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V., 1974, Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603–609.

Rahim Baghaei, M. Y. A., Cheraghi, R., Hamidreza Khalkhali, R. N., 2022, The relationship between professional commitment, spiritual well being, and medication errors among Iranian nurses, *Nursing and Midwifery Studies*, 11(2), 153-159.

Reade, C., Hyun-Jung, L., 2011, Organizational commitment in time of war: assessing the ımpact and attenuation of employee sensitivity to ethnopolitical conflict, *Journal of International Management*, 18, 85-101.

Riang P., Rahmat, S. T. Y., 2019, Testıng the effects of healthcare allowance compensatıon on nursıng professıon and job satısfactıon on work performance through organızatıonal commıtment: a study on nursıng professıon at type-a hospıtals ın Jakarta Area, *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 89(5), 119-129.

Rindu, R., Lukman, S., Hardisman, H., Hafizurrachman, M., Bachtiar, A., 2020, The relationship between transformational leadership, organizational commitment, work stress, and turnover ıntentions of nurse at private hospital in Indonesia, *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8, 551-557.

Sabra, H. E., Elzaher, O. M. A., El-elle, M. M. A., Mahmoud, S. S., Ahmed, A., 2022, Work environment problems of hospital nurses and its relation to their professional commitment, *Research Square*, 1-23.

Sadeghnezhad, H., Nejatmohammad, A., Safari, A., Jamali, J., Varzeshi, M., 2020, Investigating the relationship between professional status and professional commitment of nurses, *Journal of Holistic Nursing and Midwifery*, 30(3), 137-143.

Sarı, M., 2019, *Hemşirelerin mesleğine yönelik imaj ve mesleğe bağlılık algısı*, Yüksek Lisans, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Sarı, Y., 2022, *Hemşirelerde algılanan örgütsel desteğin iş doyumuna etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü*, Yüksek Lisans, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Sarıköse, S., Ünver, T., Bahar, Z., Aydoğdu, N. G., Göktepe, N., 2020, Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin bazı sosyo demografik özelliklerinin örgütsel bağlılık düzeylerine etkisi, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 7(1), 78-87.

Sepahvand, F., Shoorideh, F. A., Parvizy, S., Tafreshi, M. Z., 2019, Factors affecting nurses' perceived organizational commitment: a qualitative study, *Bangladesh Journal of Medical Science*, 18(2), 302-311.

Seung Young, L., Duck Ho, K., 2019, The effect of emotional labor, job stress and social support on nurses' job satisfaction, *Stress*, 27(3), 215-223.

Shin Hee, K., Park, S. K., Lee, M. H., 2019, Effect of a nursing practice environment on nursing job performance and organizational commitment: focused on the mediating effects of job embeddedness, *Korean Academy of Nursing Administration*, 25(3), 208-219.

Soo Yang, N., Hanjong, P., 2019, The effect of nurse's emotional labor on turnover ıntention: mediation effect of burnout and moderated mediation effect of authentic leadership, *J Korean Acad Nurs*, 49(3), 286-297.

Soo-Jin, L., Eun-A, K., 2020, Factors ınfluencing turnover ıntention of nurses in comprehensive nursing care wards: focused on emotional labor, role conflict, and reciprocity, *Journal of Digital Convergence*, 18(6), 467-477.

Sook, N., Tae Im, K., 2021, The effects of organizational commitment and perceived patient safety culture on patient safety nursing activities among nurses in comprehensive nursing care units, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 27(1), 12-22.

Soomro, B. A., Shah, N., 2019, Determining the impact of entrepreneurial orientation and organizational culture on job satisfaction, organizational commitment, and employee's performance, *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3), 266-282.

Sözcü Gazetesi, 2022, "Türkiyede kaç sağlık personeli var?" https://www.sozcu.com.tr/2020/saglik/turkiyede-kac-saglik-personeli-var-bakan-koca-turkiyedeki-toplam-saglik-personel-sayisini-acikladi-5739923/, Erişim Tarihi: 10 Nisan 2022.

Steinberg, R. J., Figart, D. M., 1999, Emotional labor since the managed heart, *The Annals of the Amerıcan Academy*, 561, 8-26.

Stewart, N. J., Macleod, M. L. P., Kosteniuk, J. G., Olynick, J., Penz, K. L., Karunanayake, C. P., Kulig, C. J., Labrecque, M. E., Morgan, D. G., 2020, The importance of organizational commitment in rural nurses' intent to leave, *JAN Leading Global Nursing Research*, 76(12), 3398-3417.

Su-Hyun, K., Ja-Sook, K., 2020, Predictors of emotional labor, ınterpersonal relationship, turnover ıntention and self-efficacy on job stress in new nurses, *Journal of Digital Convergence*, 18(11), 547-558.

Sujeong, H., 2022, Effect of nursing organizational culture, organizational silence, and organizational commitment on the ıntention of retention among nurses: applying the PROCESS macro model 6, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 31(1), 31-41.

Sun Young, J., Hyun Deuk, L., 2019, Mediating effect of nursing professionalism on the relationship between nurses' character and organizational commitment of the nurse, *Korean Academy of Nursing Administration*, 25(3), 239-247.

Sung Won, J., June-Hee, L., Kyung-Jae, L., 2020, Assessing the association between emotional labor and presenteeism among nurses in korea: cross-sectional study using the 4th Korean working conditions survey, *Safety and Healt at Work*, 11(1), 103-108.

Şahin, S., 2019*, Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeyleri*, Yüksek Lisans, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Şeker, E., 2020, *Hemşirelerin örgütsel sinizm ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi,* Yüksek Lisans, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Şenel. G, Aydoğan. E., 2020, Örgütsel bağlılığın duygusal emek üzerine etkisi: sağlık sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma. *Yorum-Yönetim-Yöntem Uluslararası Yönetim-Ekonomi ve Felsefe Dergisi. C.8, S.2, s.125-134.*

Tae Rim, K., Jeong Yun, P., 2020, Impact of surface and deep acting emotional labor on emotional dissonance among ambulatory care nurses, *Korean J Health Promot,* 20(3), 108-115.

Taşkın, F., Dilek, R., 2010, Örgütsel güven ve örgütsel bağlılık üzerine bir alan araştırması, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 37-46.

Tavşancıl, E., 2005, Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi, *Ankara, Nobel Basımevi.*

Tetik, S., 2019, Örgütlerde yeni bir emek türü: duygusal emek. Sönmez, S. Özçoban, E. Balkan, D. Karakuş, H. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler-4 Alanında Yeni Ufuklar*. s.181-194.

Tezcan, A., 2019, *Çocuk kliniğinde çalışan hemşirelerin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri*, Yüksek Lisans, İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Top, M., 2012, Hekim ve hemşirelerde örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumu profili, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi,* 41(2), 258-277.

Tosun Öztürkci, Z., 2019, *Hemşirelerin hasta güvenliği kültürü algılamaları ve örgütsel bağlılık düzeyinin değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Turhan, Ummahan., 2018, *Otel işletmelerinde örgütsel sosyalizasyonun, duygusal emek ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: Muğla ilinde bir araştırma*. YÖK Ulusal Tez Merkezi - Gaziantep Üniversitesi.

Türk Dil Kurumu (TDK), 2022, https://sozluk.gov.tr/ , Ziyaret Tarihi: 26 Ekim 2022.

Türkay, O., Ünal, A., Taşar, O., 2011, Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 202-2022.

Türkel, E., 2019, *Özel hastanelerdeki hemşirelerin iş-aile, aile-iş çatışması ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki: Samsun ilinde bir uygulama*, Yüksek Lisans, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Urnek, S., 2021, *Merhamet yorgunluğu ve duygusal emek ilişkisi: Konya ilinde bir uygulama,* Yüksek Lisans, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Uysal, A., Karakurt, P., 2020, Hemşirelerin mesleğe bağlılık durumlarının tıbbi hata yapma eğilimlerine etkisi, *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care,* 14(3), 349-361.

Uysal, G., Mammadov, O., 2020, Duygusal zeka ile duygusal emek arasındaki ilişki: işletmelerde duygu yönetimi, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 33-40.

Üstün, F., 2020, *Hemşire-hemşire işbirliğinin örgütsel bağlılıkla ilişkisi*, Yüksek Lisans, İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Vardanjani L, R., 2020, The relationship between professional commitment and patient safety culture in educational hospitals of Shahrekord University of medical sciences, *Journal of Health and Care*, 21(4), 344-352.

Varoğlu, S., 2022, *Cerrahi kliniğinde çalışan hemşirelerin mesleğe bağlılık düzeyleri ile bakım davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi,* Yüksek Lisans, Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Wentong, E., Gan, M., Liu, Y., Yang, M., Liu, J., 2021, Mediating effects of nurses 'personal and organizational values between organizational commitment and turnover: cross-sectional study, *Plos One*, 16(10), 1-14.

Yang F. H. and Chang C. C., 2008, Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.

Yaşbay Kobal, H., Şimşek, S., Bilgen, İ., 2022, Örgütsel kültürün örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Hakkâri Devlet Hastanesi hemşireleri üzerine bir araştırma, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 376-989.

Yazıcı Altuntaş, S., 2018, *Örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı,* Hemşirelik hizmetleri yönetimi, In: Tatar Baykal, Ü., Ercan Türkmen, E., (ed.), Bölüm no:3.7., Akademi Basın ve Yayıncılık, Şişli/İstanbul, ISBN: 978-605-64411-2-7, 697-714.

Yıldırım Demiray, M., 2022, *Sorumlu hemşirelerde algılanan otantik liderlik ve örgütsel bağlılık ilişkisi,* Yüksek Lisans, Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Antalya.

Yıldız, A., T., 2019, *Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal emeğe ilişkin görüşlerinin incelenmesi*, Yüksek Lisans, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Yılmaz, F., 2019, Örgüt kültürünün mesleğe bağlılık üzerindeki etkilerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma*, EBYU İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 1(1), 22-32.

Yılmaz, G., Baran Durmaz, G., 2019, Pediatri hemşirelerinin empatik eğilim, duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki, *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 6(2), 92-100.

Yılmaz, S. (2019). Örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık ilişkisi. Sönmez, S. Özçoban, E. Balkan, D. Karakuş, H. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler-4 Alanında Yeni Ufuklar*. s.273-284. Manisa Celal Bayar Üniversitesi: Gece Akademi.

Yudi, C., Liu, J., Liu, K., Yang, M., Liu, Y., 2019, The mediating role of organizational commitment between calling and work engagement of nurses: a cross-sectional study, *International Journal of Nursing Sciences*, 6(3), 309-314.

Yüce, Yörük, E., A., 2019, *Bir üniversite hastanesi yoğun bakım hemşirelerinde duygusal emek ve örgütsel stres ile ilişkili faktörler*, Uzmanlık Tezi, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi.

Yürür, S., Ünlü, O., 2011, Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi, "*İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.

Zabol, F. R., Akbari, O., Kiani, F., Sarhadi, F., 2019, Correlations of organizational justice and professional commitment with the demographic variables of nurses, *Iran Journal of Nursing*, 31(116), 28-39.

EKLER

EK1: BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

T.C. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa

Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu

BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

Sizi ..... tarafından yürütülen "....." başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmanın amacı .....dir. Araştırmada sizden tahminen .... (süreyi saat veya dakika olarak belirtebilirsiniz) ayırmanız istenmektedir. Araştırmaya siz dahil tahminen .....kişi katılacaktır. [1] Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**; ancak verileriniz yayın amacı ile kullanılabilir. İletişim bilgileriniz ise sadece izninize bağlı olarak ve farklı araştırmacıların sizinle iletişime geçebilmesi için "ortak katılımcı havuzuna" aktarılabilir. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya ..... e-posta adresi ve ..... numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Araştırma tamamlandığında genel/size özel sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen araştırmacıya iletiniz.

Kısaca araştırmanın amacı…

Kullanılacak ölçekler…

Ses ve video kaydı yapılacaksa bilgilendirme.

Veri toplama araçlarının imhası ile ilgili bilgi.

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının [2]:

Adı-Soyadı:.....

İmzası: İletişim Bilgileri: e-posta: Telefon:

İletişim bilgilerimin diğer araştırmacıların benimle iletişime geçebilmesi için "ortak araştırma havuzuna" aktarılmasını;

? kabul ediyorum ? kabul etmiyorum (lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

Velayet veya Vesayet Altında Bulunanlar İçin:

Veli veya Vasisinin

Adı-Soyadı:.....

İmzası:

Araştırmacının

Adı-Soyadı: Fidan TOPRAK

İmzası:

Şahidin:[3]

Adı-Soyadı:.....

İmzası:

EK2: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Yaşınız:

2. Cinsiyetiniz: ( )Kadın ( )Erkek

3. Eğitim Durumunuz: ( )Lise ( )Ön lisans ( )Lisans ( )Yüksek lisans ve üzeri

4. Medeni Durum: ( )Evli ( )Bekar

5. Aylık Geliriniz: ( )Gelir giderden az ( )Gelir giderle aynı ( )Gelir giderden daha fazla

6. Şu Anda Çalıştığınız İl:

7. Çalıştığınız Kurumun Türü Nedir?

( )Devlet Hastanesi ( )Üniversite Hastanesi ( )Özel Hastane

8. Şu Anda Çalıştığınız Birim:

9. Şu Anda Çalıştığınız Birimdeki Mevcut Pozisyonunuz.

10. Şu Anda Bulunduğunuz Birimde Ne Kadar Süredir Çalışıyorsunuz:

11. Bulunduğunuz Kurumdaki Çalışma Süreniz:

12. Mesleğinizi İcra Ettiğiniz Toplam Çalışma Süreniz:

EK3: HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Hastayla sorun yaşadığımda olayın üzerine gitmeyerek beklemeyi tercih ederim.					
2	Olumsuz durumları önlemek için sakin davranış sergilerim.					
3	Gerilim yaşamamak için kendimi kontrol etmeye çalışırım.					
4	Ailevi sorunlarımı, iş ortamına yansıtmamaya çaba gösteririm.					
5	Yaşanan olumsuz olayları dikkate almadan, mesleğimin gereklerini yaparım.					
6	Meslek imajımı korumak için gerçek duygularımı (ağlama, üzülme vb) çevreme göstermemeye çalışırım.					
7	Hastaların gereksinimlerini karşılamak için görevim dışında da çaba gösteririm.					
8	Mesleğimin duygusal olarak bana çok şey kattığını düşünürüm.					
9	Tüm olumsuzluklara karşı hasta doyumu ve mutluluğu için çaba gösteririm.					
10	Hastaların yaşadığı sağlık sorunlarını, benim de yaşayabileceğimi düşünürüm.					
11	Hastaların olumlu geri bildirim vermeleri (teşekkür etmeleri) çalışma isteğimi arttırır.					
12	Hastaların korku ve endişelerini gidererek kendilerini güvende hissetmelerine çalışırım.					
13	Çalışma ortamındaki olumsuzlukları, çalışma arkadaşlarımla konuşarak rahatlarım.					
14	Hastanın yaşadığı duygusal çöküntüyü (mutsuzluğu) hissederim.					
15	Hastayla aramızda güven bağı oluşması gerektiğini düşünürüm.					
16	Hastalara bakım verirken olumsuz ruh halim kendiliğinden yok olur.					
17	Tüm mesai boyunca hastalarla yakın iletişim halinde bulunurum.					
18	Hemşirelik, insanın kendisinden önce başkasını düşünmeyi gerektiren bir meslektir.					
19	Hemşirelik mesleği duygusal anlamda çaba göstermeyi gerektirir.					
20	Hastalarla konuşmaktan, sohbet etmekten hoşlanırım.					
21	Hastalara içimden geldiği gibi davranırım.					
22	Hastalara içten gülümseyerek bakım veririm.					
23	Hastaların kalbini kırdığımda pişmanlık duyarım.					
24	Hastalara, karşılık beklemeden yaklaşırım.					

EK4: ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ANKETİ

	Hiç Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Biraz Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
1. Bu kurumun başarılı olmasına katkıda bulunmak için, normalde beklenenden fazla çaba göstermeye hazırım.	()	()	()	()	()
2. Arkadaşlarıma bu kurumdan, çalışılacak önemli bir kurum olarak övgüyle söz ediyorum.	()	()	()	()	()
3. Bu kuruma çok az bağlılık hissediyorum.	()	()	()	()	()
4. Bu kurumda çalışmaya devam edebilmek için mesleğimle ilgili hemen her tür görevlendirmeyi kabul ediyorum.	()	()	()	()	()
5. Benim değerlerimin ve kurumun değer yargılarının benzerlik ve uyuşum gösterdiğini söyleyebilirim.	()	()	()	()	()
6. Bu kurumda çalıştığımı diğer insanlara söylemekten gurur duyuyorum.	()	()	()	()	()
7. Yaptığım işin türü benzer olduğu sürece, başka bir kurumda da çalışabilirim.	()	()	()	()	()
8. Kurumun öngördüğü iş yapma yöntemlerinin çok iyi olduğunu söyleyebilirim.	()	()	()	()	()
9. Bu kurumdan ayrılmayı düşünmeme neden olan etmenler düzelse bile, şimdiki durumumda çok az bir değişiklik olabilir.	()	()	()	()	()
10. Bu kurumda çalışmaya başladığım, diğerleri arasından bu kurumu seçtiğim için memnunum.	()	()	()	()	()
11. Bu kurumda çalışmaya devam ettiğim takdirde elde edebileceğim fazla bir şey yok.	()	()	()	()	()
12. Çoğu kez, personele ilişkin önemli konularda örgütsel kararları kabul etmem zordur.	()	()	()	()	()
13. Bu kurumun geleceği hakkında endişe duyuyorum.	()	()	()	()	()
14. Bu kurum benim için, diğerlerine kıyasla çalışabileceğim en iyi kurumdur.	()	()	()	()	()
15. Bu kurumda çalışmaya karar vermek, benim için bir hataydı.	()	()	()	()	()

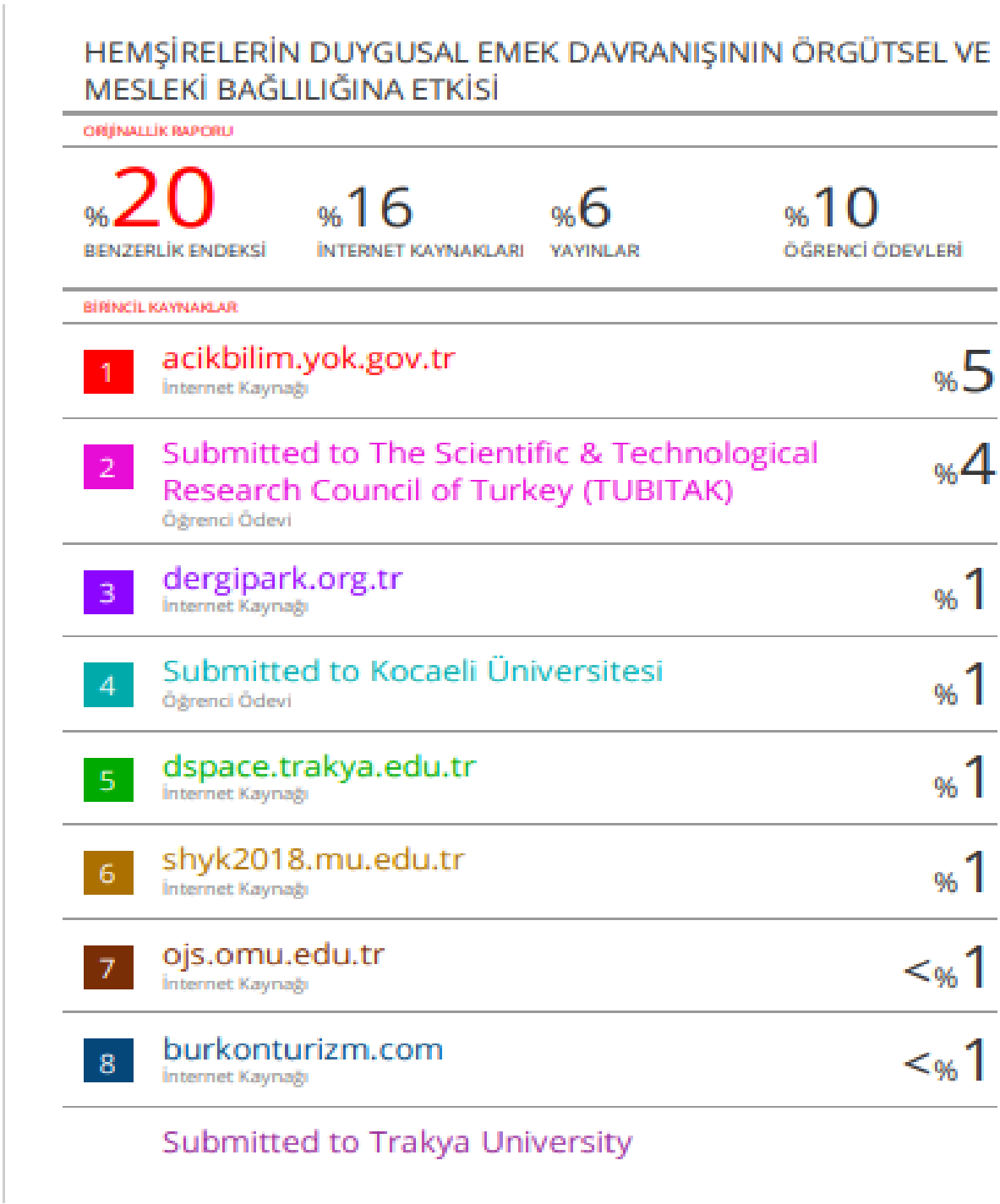
EK5: HEMŞİRELİKTE MESLEĞE BAĞLILIK ÖLÇEĞİ

Mesleğe Bağlılık ile İlgili İfadeler	Hiç Katılmıyorum			Tamamen Katılıyorum
	1	2	3	4
1. Hemşirelik mesleğinin bir üyesi olarak çalışarak; yaşam hedeflerimi yerine getirebileceğimi düşünüyorum.				
2. Hemşirelik mesleğinin bir üyesi olarak çalışarak; kendimi gerçekleştirebileceğimi düşünüyorum.				
3. Hemşirelikte öğrendiklerimi arkadaşlarımla tartışmaktan Hoşlanırım. 4. Hemşireliğin benim için en iyi meslek olduğunu düşünüyorum.				
5. Akrabalarıma hemşireliğin mükemmel bir iş olduğunu söylüyorum.				
6. Kendimi hemşirelik mesleğinin bir üyesi olarak görüyorum.				
7. Göstereceğim çaba ve katılım hemşireliğin gelecekteki gelişimini etkiler. 8. Zamanımın çoğunu gelecekteki hemşirelik kariyerim için ayıracağım.				
9. Hayatım boyunca bir hemşire olacağım.				
10. Hemşireliğin değerli bir meslek olduğunu düşünüyorum.				
11. Diğer sağlık profesyonelleri ile hemşireliği tartışmaktan hoşlanırım.				
12. Gelecekte daha yüksek eğitim almaya çalışacağım.				
13. Gelecekte bir hemşire olarak çalışacağım ya da yurt dışına Çıkacağım				
14. Başka bir ülkeye gitmeye ya da daha ileri eğitim almaya karar verirsem başka bir meslek seçeceğim. 15. Hemşireliği sevmiyorum.				
16. İnsanlara mesleğimin hemşirelik olduğunu söylerken utanırım. 17. Bir fırsatını bulsam, hemşirelik mesleğimi değiştirirm. 18. Meslek olarak hemşireliği seçerken verdiğim kararın yanlış olduğunu düşünüyorum.				
19. Yaptığım hemşirelik işinin anlamsız olduğunu düşünüyorum.				
20. Hemşirelik mesleği üyelerinin, düşük sosyal statüye sahip olduklarını düşünüyorum.				
21. Hemşirelikte gelişimin sınırlı olduğunu düşünüyorum.				
22. "Hemşirelik bütüncül bir bilim ve sanattır " ifadesine tamamen katılıyorum.				
23. Hemşireliğin profesyonel bir meslek olarak gelişmesinin, geleceğimi etkileyeceğini düşünüyorum.				
24. Hemşirelik mesleğini uygulayarak insanlara yardım edebildiğim için, kendimi önemli biri olarak hissediyorum.				
25. Hemşirelikte profesyonelleşme ile ilgili gelişmeler açısından endişelerim var.				
26. Hemşireliğin halka önemli katkıları bulunduğunu düşünüyorum.				

EK6: ÖLÇEK KULLANIM İZİNLERİ

EK7: ETİK KURUL İZNİ

İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI



HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ ÖRGÜTSEL VE MESLEKİ BAĞLILIĞINA ETKİSİ

ORİJİNALLİK RAPORU

%20	%16	%6	%10
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	acikbilim.yok.gov.tr İnternet Kaynağı	%5
2	Submitted to The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) Öğrenci Ödevi	%4
3	dergipark.org.tr İnternet Kaynağı	%1
4	Submitted to Kocaeli Üniversitesi Öğrenci Ödevi	%1
5	dspace.trakya.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
6	shyk2018.mu.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
7	ojs.omu.edu.tr İnternet Kaynağı	<%1
8	burkonturizm.com İnternet Kaynağı	<%1

Submitted to Trakya University

ETİK KURUL İZİN YAZISI

☒ **Etik Kurul izni gerekmektedir.**

☐ **Etik Kurul izni gerekmemektedir.**

Fidan TOPRAK
(İmza)

KURUM İZNİ YAZILARI

☐ **Kurum izni gerekmektedir.**

☒ **Kurum izni gerekmemektedir.**

Fidan TOPRAK

(İmza)

ÖZGEÇMİŞ