



Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Emek Davranışlarının Belirlenmesi

Determination of Emotional Labor Behavior of Nursing Students

Figen Dığın¹  Zeynep Kızılcık Özkan² 

¹ Kırklareli Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu, Kırklareli, TÜRKİYE

² Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Edirne, TÜRKİYE

Geliş tarihi/ Date of receipt: 18/05/2020

Kabul tarihi/ Date of acceptance: 13/12/2020

© Ordu University Faculty of Health Sciences, Department of Nursing, Turkey, **Published online:** 31/12/2020

ÖZ

Amaç: Bu araştırmanın amacı, hemşirelik öğrencilerinin duygusal emek davranışlarını belirlemektir.

Yöntem: Tanımlayıcı tipte olan bu araştırma, 9-13 Mart 2020 tarihinde bir üniversitenin sağlık yüksekokulunda hemşirelik bölümünde okuyan, araştırmaya katılmaya gönüllü olan 230 öğrencinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma için üniversitenin etik kurulundan ve kurumdan yazılı izin alınmıştır. Veri toplamada “Öğrenci Bilgi Formu” ve “Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği” kullanılmıştır. Veriler SPSS 22.0 programında Mann Whitney U, Kruskal Wallis H ve Spearman korelasyon testleri kullanılarak analiz edilmiştir. İstatistiksel anlamlılık sınırı olarak $p < 0.05$ kabul edilmiştir.

Bulgular: Öğrencilerin “Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği” toplam puan ortalamaları 3.97 ± 0.03 olarak bulunmuştur. Kadın öğrencilerin “Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği” toplam, derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutları puan ortancaları erkeklere oranla istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur ($p < 0.05$). Yaş ile ölçek toplam, samimi davranış ve derinlemesine davranış alt boyut puan ortalamaları arasında negatif yönde zayıf bir bağıntı olduğu belirlenmiştir ($p < 0.05$). Öğrencilerin samimi davranış alt boyutunda aile tiplerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0.05$).

Sonuç: Araştırmanın sonucunda, öğrenci hemşirelerin duygusal emek davranışlarının fazla olduğu belirlenmiştir. Lisans eğitiminde teorik derslerde duygusal emek ve duygu yönetimini ele alan konuların müfredata eklenmesi, klinik uygulamalarda öğretim elemanları ve klinik hemşirelerin öğrenci hemşireleri hastalarla ve ekip üyeleri ile iletişim, bakım ve tedavi süreçlerinde yönetici olarak desteklemeleri önerilir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, hemşirelik, öğrenci

ABSTRACT

Objective: The purpose of this study is to determine the level of the emotional labor behavior of nursing students.

Methods: This descriptive study was carried out on March 9-13, 2020 with the participation of 230 students who volunteered to participate in the study and in the nursing department of a university health school. Written permission was obtained from the ethics committee of the university and the institution for the research. “Student Information Form” and “Emotional Labor Behavior Scale” were used for data collection. The data were analyzed in SPSS 22.0 program using Mann Whitney U, Kruskal Wallis and Spearman Correlation tests. $p < 0.05$ was accepted as the statistical significance limit.

Results: Students’ “Emotional Labor Behavior Scale of Nurses” mean of total score was found to be 3.97 ± 0.03 . The total score of scale, score of in-depth behavior and intimate behavior sub-dimensions of female students were found to be statistically significantly higher than males ($p < 0.05$). It was determined that there is a weak negative correlation between age and scale total, intimate behavior and in-depth behavior subscale mean scores ($p < 0.05$). It was found out that students there was a statistically significant difference according to family types in the intimate behavior sub-dimension of the students ($p < 0.05$).

Conclusion: As a result of the study, it was determined that student nurses have more emotional labor behaviors. In undergraduate education, it is recommended to include topics that address emotional labor and emotional management in theoretical courses into the curriculum, and clinical practice lecturers and clinical nurses to support student nurses as managers in communication, care and treatment processes with patients and team members.

Key words: Emotional labor, nursing, students

ORCID IDs of the authors: FD: 0000-0003-1861-0221; ZKÖ: 0000-0003-1892-241X

Sorumlu yazar/Corresponding author: Doktor Öğretim Üyesi Figen Dığın

Kırklareli Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu, Kırklareli, TÜRKİYE

e-posta/e-mail: fgndgn2013@gmail.com

Atıf/Citation: Dığın F, Kızılcık Özkan Z(2020). Hemşirelik öğrencilerinin duygusal emek davranışlarının belirlenmesi. Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi, 3(3), 264-271. DOI: 10.38108/ouhcd.739433

Giriş

Sağlık hizmetlerinin doğası gereği yüz yüze iletişim çok fazla kullanılmakta ve tüm sağlık çalışanları sağlıklı/hasta bireylerle etkileşim durumundadır. Sağlık çalışanları ile sağlıklı bireyler ve hastalar arasındaki bu iletişimde duyguların göz ardı edilmesi mümkün olmamaktadır. Duygular kişiler arası ilişkilerde çok önemlidir (Oral ve Köse, 2011). Bu nedenle sağlık çalışanlarının gerçek duygularının yerine, sağlıklı/hasta bireylerin beklediği duyguyu yansıtabilmesi için duygusal emek davranışını kullanması gerekmektedir (Güngör, 2009; Mann, 2005). Duygusal emek kavramı ilk kez Hochschild'in "The Managed Heart" adlı kitabında yer almış ve iş gereği duyguların diğer kişilerin beklediği biçimde yansıtılması ve bu doğrultuda yüz veya beden ifadeleriyle gösterilmesi olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 2012; Doğan ve Sığı, 2017). Hochschild duygusal emeği ücret karşılığı yapılan duygu kontrolü olarak ifade etmiştir (Hochschild, 2012). Duygusal emek yüz yüze iletişim esnasında gerçek duygularını göstermeyip, beklenen duyguları gösterme çabası, empati kurma ve karşımızdaki kişinin duygularını anlayabilme olarak da tanımlanmaktadır (Yılmaz ve Arslan, 2017). Çalışılan kuruma karşı beslenen olumlu duyguların hizmet sunumlarına yansıdığı ve hizmet alanların da kuruma karşı olumlu duygular geliştirmesine sebep olduğu belirtilmektedir (Seçer, 2007; Güngör, 2009). Bu nedenle çalışanlar, gerçek duyguları ile beklenen duygular birbiri ile uyumlu olmadığında gerçek duygularını bastırmak için çaba sarf etmektedirler (Güngör, 2009; Mann, 2005).

Çalışanlar ile hizmet alanlar arasında yüz yüze iletişimin olduğu sağlık sektöründe hizmet kalite beklentisinin sürekli artış göstermesi, duygusal emek davranışı kullanımının gerekliliğini ortaya koymaktadır (Güngör, 2009). Hasta memnuniyetinin yüksek olmasını isteyen sağlık kuruluşları, çalışanlarından hasta memnuniyetini arttırmaya yönelik duygu ve davranışlar göstermesini beklemektedirler. Çünkü duygusal ihtiyaçları karşılanan hastalar, sağlık çalışanlarının kaliteli hizmet sunduğunu belirtmektedir (Aslan ve Özata, 2008). Bu nedenle sağlık bakım hizmetlerinde sağlıklı/hasta bireylerin duygusal ihtiyaçlarını karşılamak için, duygusal emek kavramı önemli hale gelmiştir (Özen ve Yüceler, 2019).

Sağlık çalışanları arasında hasta bakımına en fazla zaman ayıran ve hasta ile en fazla yüz yüze

iletişimde olan hemşirelerdir (Özen ve Yüceler, 2019). Bu nedenle hemşirelerin hasta ile olan iletişimde hem kendi duygularını kontrol etmesi beklenirken hem de hastaların duygu kontrolüne destek olmaları istenmektedir. Çünkü hastalar kaliteli bir bakımın yanı sıra şefkate, cesaretlendirilmeye ve yalnız olmadıklarının hissettirilmesine ihtiyaç duymaktadırlar (Atilla, 2015). Bu nedenle hemşirelerden tüm rollerini yerine getirirken merhametli olması, empati yapabilmesi ve olumlu duygular yaşaması istenirken, negatif duygularını kontrol altında tutması beklenmektedir (Li ve ark., 2014). Bunun için de hemşirelerin duygusal emek davranışı göstermesi gerekmektedir. Özellikle ağrılı, terminal dönemdeki ve acı çeken hastaların bakım ve tedavisinde hemşirelerin duygusal emek davranışı göstermesi beklenmektedir (Özen ve Yüceler, 2019). Ancak bazı durumlarda hemşirelerin gerçek duyguları ile hastaların beklediği duygular arasında uyumsuzluklar yaşanabilmektedir (Li ve ark., 2014). Hemşirelerin yaşamış oldukları duygu ile bakım verirken hastasına yansıması gereken duygu arasında uyumsuzluk olması, onların duygularını düzenlemede sorun yaşamasına neden olabilmektedir. Yaşanılan bu uyumsuzluk hemşirelerin daha fazla duygusal emek davranışı göstermek için çaba harcamasına ve bununla birlikte duygu durum karmaşası yaşamasına ve öfke duymasına sebep olmaktadır (Kim ve ark., 2019). Literatürde hemşirelerin öfke duygusunu sık yaşadıkları ancak kendilerinden beklenen duyguların farklı olması nedeniyle öfkelerini bastırdıkları belirlenmiştir (Han ve Kim, 2016; Kim ve ark., 2019). Bununla birlikte öfkelerini bastıran hemşirelerin daha fazla depresyon ve anksiyete yaşadığı saptanmıştır (Kim ve ark., 2019).

Hemşirelerden beklenen duygusal emek davranışı, hemşirelik öğrencileri için de önemlidir. Geleceğin hemşiresi olacak olan hemşirelik öğrencileri, klinik uygulamalar için gittikleri sağlık kuruluşlarında sağlıklı/hasta bireylerle yüz yüze iletişim kurmaktadır. Literatürde klinik uygulamaya çıkan hemşirelik öğrencilerinin profesyonel hemşirelik rollerini benimsedikleri (Bassett, 2001) belirtilirken, mesleki gelişimlerinin desteklenmesi ve hastalara verdikleri bakımın kalitesinin artması için klinik uygulamalarda duygusal emek davranışlarının ortaya konması gerektiği vurgulanmaktadır (Özgen, 2010). Hemşirelik öğrencilerinin duygusal emek

davranışları ile ilgili daha fazla araştırmanın yapılması ve hemşirelik müfredatında duygusal emek davranışı kavramına yer verilmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Gray ve Smith, 2001). Ancak literatürde hemşirelik öğrencilerinin duygusal emek davranışları hakkında sınırlı sayıda araştırmaya rastlanmıştır (Koçak ve ark., 2014; Noh, 2017; Gray ve Smith, 2001). Bu nedenle sağlıklı/hasta bireyler ile en fazla zaman geçirecek sağlık çalışanı olacak hemşirelik öğrencilerinin, duygusal emek davranışlarının belirlenerek, hemşirelik eğitimleri süresinde ve sonrasında desteklenmesi gerekmektedir.

Bu araştırma hemşirelik öğrencilerinin duygusal emek davranışlarının belirlenmesi amacıyla planlanmıştır.

Araştırma soruları

Öğrenci hemşirelerin duygusal emek davranışları nasıldır?

Öğrenci hemşirelerin duygusal emek davranışlarını etkileyen faktörler nelerdir?

Yöntem

Tanımlayıcı tipteki bu araştırma bir üniversitenin sağlık yüksek okulunun hemşirelik bölümünde 2., 3. ve 4. sınıfta okuyan öğrencilerin katılımıyla 9-13 Mart 2020 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya 2019-2020 eğitim-öğretim yılı bahar yarıyılında örgün eğitim gören, araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve klinik uygulamaya çıkan öğrenciler dahil edilmiştir. Birinci sınıf öğrencileri güz döneminde klinik uygulamaya çıkmadıklarından ve bahar dönemindeki klinik uygulamaya çıkma süreleri ve hasta bireylerle etkileşimleri yeterli düzeyde olmadığından çalışma kapsamı dışında bırakılmıştır. Araştırmanın evrenini 2., 3. ve 4. sınıfta okuyan toplam 336 öğrenci ve örneklemini araştırmaya katılmaya gönüllü olan 230 öğrenci oluşturmuştur. Araştırmanın evreni temsil gücü %68'dir. Araştırma kapsamına, herhangi bir örneklem seçimine gidilmeden öğrencilerinden araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve veri toplama gününde okulda bulunan öğrenciler dahil edilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Veri toplamak için "Öğrenci Bilgi Formu" ve "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği" (HDEDÖ) kullanılmıştır.

Öğrenci Bilgi Formu

Form, araştırmacılar tarafından literatür (Öz ve Baykal, 2018; Koçak ve ark., 2014) doğrultusunda hazırlanmıştır. Formda sosyodemografik verileri (yaş, cinsiyet, sınıf, yaşanılan yer, aile tipi) sorgulayan 5 adet soru yer almıştır.

Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği

Ölçek 2018 yılında Öz ve Baykal tarafından geliştirilmiş olup, Yüzeysel Davranış Alt Boyutu (1-6 madde), Derinlemesine Davranış Alt Boyutu (7-19 madde), Samimi Davranış Alt Boyutu (20-24 madde) olmak üzere 3 alt boyuttan ve toplam 24 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte olumsuz (ters) madde bulunmamaktadır. Ölçekte yer alan ifadelere verilen yanıtlar; Kesinlikle katılmıyorum "1" puan ile Tamamen katılıyorum "5" puan arasında değerlendirilmektedir. Alt boyuttan alınan toplam puan, alt boyuttaki tüm maddelerin toplamının alt boyuttaki madde sayısına bölünmesi ile elde edilmektedir. Toplam ve tüm alt boyut puan ortalamaları "1-5" puan arasında değişmektedir. Ölçeğin kesme puanının olmamakla birlikte, ortalama puanın "1" e yaklaşması bireyin daha az duygusal emek davranışı gösterdiğini ve "5" e yaklaşması daha fazla duygusal emek davranışını gösterdiğini ortaya koymaktadır (Öz ve Baykal, 2018). Cronbach Alfa katsayısı orijinal çalışmada (Öz ve Baykal, 2018) 0.90 bulunmuştur ve bu araştırmada da 0.90 olarak hesaplanmıştır.

Verilerin toplanması

Araştırmaya katılmaya gönüllü olan öğrencilere sınıf ortamında veri toplama anketleri verilmiş ve soruları bağımsız bir şekilde ve kendi görüşleri doğrultusunda yanıtlamaları istenmiştir. Veri toplama formlarının doldurulma süresi 10 dakika sürmüştür ve anketler araştırmacı tarafından teslim alınmıştır.

Verilerin analizi

Araştırmanın verilerinin analizi SPSS 22.0 paket programında yapılmıştır. Verilerin normal dağılıma uyumluluğunun araştırılmasında Shapiro-Wilks testinden yararlanılmıştır. Normal dağılım göstermeyen verilerin grup içi karşılaştırmalarında Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H testleri kullanılırken, değişkenler arasındaki ilişkiyi sorgulamada Spearman korelasyon testi kullanılmıştır. İstatistiksel önemlilik düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın etik yönü

Araştırma öncesinde üniversitenin bilimsel araştırmalar etik kurulundan (2020/69456409-199-E.4779) ve okul yönetiminden yazılı izin alınmıştır. Araştırmaya başlamadan önce öğrencilere çalışma hakkında bilgilendirme yapılmıştır ve sözlü onamları alınmıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş ortalamasının 21.51 ± 2.10 (19-32) ve %71.3'ünün kadın olduğu, %34.3'ünün ikinci sınıf öğrencisi olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin %65.2'sinin lisans eğitimi sırasında yurtta/pansiyonda ikamet ettiği ve %78.3'ünün çekirdek aileye sahip olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Öğrencilerin HDEDÖ toplam puan ortalamaları 3.97 ± 0.03 olarak bulunmuştur. Ölçek alt boyut puan ortalamaları incelendiğinde; yüzeysel davranış alt boyutu puan ortalaması 3.95 ± 0.04 ; derinlemesine davranış alt boyutu puan ortalaması 3.95 ± 0.03 ; samimi davranış alt boyutu puan ortalaması 4.03 ± 0.03 olarak bulunmuştur (Tablo 2). Araştırmada öğrencilerin HDEDÖ alt boyutlarından en fazla samimi davranışı kullandıkları belirlenmiştir (Tablo 2).

Yaş ile ölçek toplam, samimi davranış ve derinlemesine davranış alt boyut puan ortalamaları arasında negatif yönde zayıf bir bağıntı olduğu belirlenmiştir ($p < 0.05$). Yaş ile yüzeysel davranış alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bağıntı olmadığı bulunmuştur ($p > 0.05$), (Tablo 3).

Kadın öğrencilerin HDEDÖ toplam, derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutları puan ortalamaları erkeklere oranla daha yüksek bulunmuştur ($p < 0.05$), (Tablo 4). Öğrencilerin duygusal emek davranışının genel ($p = 0.484$) ve alt boyutlarda sınıf değişkeninden etkilenmediği belirlenmiştir (sırasıyla $p = 0.484$, $p = 0.150$ ve $p = 0.485$), (Tablo 4). Öğrencilerin duygusal emek davranışlarının genel ($p = 0.948$) ve alt boyutlarda yaşanan yere göre değişiklik göstermediği saptanmıştır (sırasıyla $p = 0.623$, $p = 0.655$ ve $p = 0.382$), (Tablo 4).

Öğrencilerin aile yapısına göre HDEDÖ samimi davranış alt boyut puan ortalamalarının değişiklik gösterdiği belirlenmiştir ($p = 0.046$). Farkın neden kaynaklandığını ortaya koymak için gruplar arası karşılaştırma için Post-hoc test olarak Bonferroni düzeltilmeli Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Parçalanmış aileye mensup öğrencilerin çekirdek aile ($p = 0.041$) ve geniş aileye ($p = 0.049$) mensup öğrencilere göre samimi davranış alt boyutunda anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0.05$), (Tablo 4). Öğrencilerin çekirdek, geniş ya da parçalanmış aileye mensup olma durumlarının HDEDÖ alt boyutları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir (sırasıyla $p = 0.271$, $p = 0.365$ ve $p = 0.535$).

Tartışma

Araştırmadan elde edilen bulgular literatürdeki benzer çalışmaların sonuçları eşliğinde tartışıldı.

Araştırmada öğrenci hemşirelerin HDEDÖ puan ortalamalarının 3.97 ± 0.03 ile duygusal emek davranışlarının fazla olduğu bulunmuştur. Hemşirelik öğrencilerinin örneklemini oluşturduğu bir çalışmada (Korkut ve ark., 2019) HDEDÖ puan ortalaması 3.75 ± 0.61 ile ortalamanın üstünde bulunmuş ve hemşirelerin fazla duygusal emek harcadığını ortaya koymuştur. Koçak ve ark.'nın (2014) farklı bir ölçekle yaptıkları çalışmada öğrenci hemşirelerin duygusal emek davranışları puan ortalamalarının ölçek toplamında 3.75 ± 0.78 ile ortalamanın üstünde olduğu belirlenmiştir. Araştırma bulgularında görüldüğü üzere öğrenci hemşirelerin duygusal emek davranışlarının fazla olduğu söylenebilir.

Araştırmada öğrenci hemşirelerin HDEDÖ alt boyutlarından en fazla samimi davranışı kullandıkları belirlenirken, Altuntaş ve Altun (2015) (2015) hemşirelerin en fazla samimi davranışı kullanıldığını saptamıştır. Çalışma bulgumuzun aksine Korkut ve ark. (2019) çalışmalarında öğrenci hemşirelerin en fazla yüzeysel emek davranışını kullandıkları belirtilmiştir. Araştırma bulguları doğrultusunda hemşirelerin hemşireliğin doğası gereği duygularını samimi bir şekilde göstererek mesleklerini benimsedikleri söylenebilir. Bu sonuç, mesleğe adım atmaya hazırlanan öğrenci hemşireler açısından olumlu bir sonuçtur. Kaliteli hemşirelik bakımının devam ettirilebilmesi açısından öğrenci hemşirelerin duygusal emek davranışlarının fazla olması önem arz etmektedir. Araştırmada yaş ile HDEDÖ arasında negatif yönde zayıf bağıntı olduğu ve öğrencilerin yaşları arttıkça duygusal emek davranışlarında azalma olduğu belirlenmiştir. Alt boyutlar incelendiğinde yaş arttıkça samimi ve derinlemesine davranışlarının azaldığı, yüzeysel davranışlarının değişmediği belirlenmiştir. Korkut ve ark. (2019) öğrenci hemşirelerde duygusal emek davranışının yaş değişkeninden etkilenmediğini belirlemiştir. Baksi ve Edeer (2020) de yoğun bakım hemşirelerinde yaşın duygusal emek yordayıcısı olmadığını belirlemiştir. Kim ve Cho (2013) çalışmalarında hemşirelerde yaş ile duygusal emek davranışı arasında ilişki olmadığını bildirmiştir.

Tablo 1. Öğrenci Hemşirelerin Bireysel Özellikleri (n=230)

Bireysel özellikler		n(%)
Yaş (Ort±SS)(Min-Max)		21.51±2.10 (19-32)
Cinsiyet	Kadın	164(71.3)
	Erkek	66(28.7)
Sınıf	2.sınıf	78(33.9)
	3.sınıf	79(34.3)
	4. sınıf	73(31.7)
Yaşanılan yer	Yurt/pansiyon	150(65.2)
	Evde arkadaşlarla	46(20)
	Aileyle	18(7.8)
	Akraba	5(2.2)
	Diğer	11(4.8)
Aile tipi	Çekirdek	180(78.3)
	Geniş	44(19.1)
	Parçalanmış	6(2.6)

n: Öğrenci sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, Min: Minimum, Max: Maksimum

Tablo 2. Öğrenci Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Toplam ve Alt Boyut Puan Ortalamaları (n=230)

Ölçek ve Alt Boyutları	Medyan (Q1-Q3)	Mod	Min-Max	Ort±SS
Duygusal Emek Davranışı Ölçeği	4.00(3.69-4,29)	3.67	1.42-5.00	3.97±0.03
Yüzeysel Davranış	4.00(3.66-4,33)	4.00	1.33-5.00	3.95±0.04
Derinlemesine Davranış	4.00(3.61-4.30)	4.31	1.31-5.00	3.95±0.03
Samimi Davranış	4.00(3,80-4.40)	4.00	1.80-5.00	4.03±0.03

Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, Q1: 1.Kartil, Q3: 3.Kartil, Min: Minimum, Max: Maksimum

Tablo 3. Öğrenci Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Toplam ve Alt Boyut Puan Ortalamaları ile Yaş Arasındaki İlişki (n=230)

Değişkenler	Yaş	
	r_s	p
Duygusal Emek Davranışı Ölçeği	-0.135	0.041
Yüzeysel Davranış	-0.070	0.288
Derinlemesine Davranış	-0.133	0.044
Samimi Davranış	-0.139	0.035

r_s : Spearman Korelasyon Katsayısı

Çalışma sonuçları yaşın hemşirelerin duygusal emek davranışlarını etkileyen bir faktör olmadığını ortaya koymaktadır. Bu çalışmadaki bulgu da yaş ile duygusal emek davranışı arasında zayıf korelasyonu işaret ettiğinden, öğrenci hemşirelerin duygusal emek davranışına yaşın etkisini ortaya koyan yeni çalışmalara ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

Araştırmada kadın öğrencilerin duygusal emek davranışlarının, derinlemesine davranış ve samimi davranışlarının erkeklere göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde Budunoğlu ve Öztürk'ün (2019) araştırmasında kadın hemşirelerin derinlemesine davranış puan ortalamalarının erkek hemşirelere göre yüksek olduğu saptanmıştır. Hemşireliğin temeli olan bakımın kadınlara daha çok atfedilmesi ve kültürel cinsiyetçi rollerin etkisiyle (Özkaplan, 2009) kadınların erkeklere oranla daha fazla duygusal emek harcadığı söylenebilir.

Araştırmada öğrencilerin duygusal emek davranışının genel ve alt boyutlarda sınıf ve yaşanan yer değişkeninden

etkilenmediği belirlenmiştir. Benzer şekilde, Korkut ve ark. (2019) çalışmalarında intörn hemşirelik öğrencilerinin yaşadıkları yere göre duygusal emek davranışlarının istatistiksel olarak anlamlı fark göstermediği belirlenmiştir. Mevcut öğrenci çalışma sonuçları göz önünde bulundurularak, sınıf ve yaşanan yerin duygusal emek üzerinde etkisinin olmadığı söylenebilir. Araştırmada parçalanmış aileye mensup öğrencilerin çekirdek aile ve geniş aileye mensup öğrencilere göre daha az samimi davranış sergiledikleri belirlenmiştir. Literatürde aile tipinin duygusal emeğe etkisini ele alan araştırmalar kısıtlı olduğundan araştırmanın bulgusu doğrultusunda, parçalanmış aileye mensup öğrencilerin daha az samimi davranış sergiledikleri söylenebilir. Parçalanmış aileye mensup öğrencilerin aile ortamlarında olumsuz davranışlara daha fazla tanık olmaları, parçalanmış aileye mensup öğrencilerin yaşadıkları bu olumsuz durumların mesleklerinde daha az samimi davranış sergilemelerinin sebeplerinden biri olarak düşünülebilir.

Tablo 4. Öğrenci Hemşirelerin Bireysel Özellikleri ile Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Toplam ve Alt Boyut Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n=230)

Özellikler	HDEDÖ	Yüzeysel davranış	Derinlemesine davranış	Samimi davranış
Medyan (Q1-Q3)				
Cinsiyet				
Kadın	4.04(3.76-4.33)	4.00(3.66-4.33)	4.07(3.69-4.30)	4.00(3.80-4.40)
Erkek	3.83(3.50-4.20)	4.00(3.66-4.33)	3.76(3.38-4.23)	4.00(3.60-4.20)
U ve p	3957.500, 0.001	5130.500, 0.535	386.500, 0.001	4343.500, 0.018
Sınıf				
2.sınıf	4.00(3.73-4.38)	4.00(3.66-4.50)	4.07(3.69-4.32)	4.00(3.75-4.60)
3.sınıf	3.98(3.66-4.25)	3.83(3.66-4.16)	4.00(3.61-4.30)	4.00(3.80-4.40)
4. sınıf	4.00(3.53-4.30)	4.00(3.60-4.40)	4.00(3.68-4.25)	4.00(3.66-4.33)
X² ve p	1.453, 0.484	3.793, 0.150	1.447, 0.485	1.453, 0.484
Yaşanılan yer				
Yurt/pansiyon	4.00(3.70-4.26)	4.00(3.66-4.33)	4.00(3.61-4.30)	4.00(3.80-4.40)
Evde arkadaşlarla	4.42(3.65-4.38)	4.16(3.75-4.37)	3.88(3.61-4.38)	4.00(3.60-4.40)
Aileyle	4.00(3.66-4.21)	3.91(3.66-4.16)	4.00(3.44-4.30)	4.00(3.95-4.40)
Akraba	4.00(3.79-4.41)	4.00(3.75-4.75)	4.00(3.57-4.50)	4.00(3.80-4.40)
Diğer	4.20(4.00-4.41)	3.83(3.66-4.16)	4.30(4.00-4.46)	4.00(3.80-4.60)
X² ve p	2.619, 0.623	2.440, 0.655	4.180, 0.382	0.725, 0.948
Aile tipi				
Çekirdek	4.00(3.70-4.25)	4.00(3.66-4.33)	4.00(3.69-4.30)	4.00(3.80-4.40)
Geniş	4.00(3.66-4.29)	4.03(3.48-4.30)	4.00(3.80-4.35)	3.97(3.63-4.36)
Parçalanmış	3.60(3.10-4.21)	3.83(3.16-4.00)	3.57(3.05-4.46)	3.40(3.00-4.00)
X² ve p	2.608 0.271	2.018 0.365	1.250 0.535	6.174 p ^{C-G} 1.000, p ^{C-P} 0.041 p ^{G-P} 0.049

n: Öğrenci sayısı, U:Mann Whitney U testi, X²: Kruskal Wallis H testi

Araştırmanın sınırlılıkları

Araştırma sonuçları tüm öğrenci hemşirelere genellenmemelidir.

Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak araştırmada öğrenci hemşirelerin duygusal emek davranışlarının fazla olduğu bulunmuştur. Erkek veya parçalanmış aileye sahip öğrencilerin duygusal emek davranışı sürecini iyi yönetebilmeleri açısından desteklenmeleri, lisans eğitiminde teorik derslerde duygusal emek ve duyguyu yönetimini ele alan konuların müfredata eklenmesi, klinik uygulamalarda öğretim elemanları ve klinik hemşirelerin öğrenci hemşireleri hastalarla ve ekip üyeleri ile iletişim, bakım ve tedavi süreçlerinde yönetici olarak desteklemeleri önerilir. Olumlu davranışların sürdürülmesi ve geliştirilmesi için hemşirelik öğrencilerinin duygusal emek davranışlarını etkileyen faktörlerin (bireysel, ailevi ve mesleki), en fazla kullandıkları duygusal emek davranışına ilişkin görüşlerinin araştırılmasına yönelik araştırmaların yapılması önerilir. Duygusal emeğin olumsuz etkisini azaltmak için ise; klinik uygulama ortamlarında düzenlemeler yapılması önerilir.

Teşekkür

Çalışmaya katılımlarıyla destek olan tüm öğrencilere teşekkür ederiz.

Araştırmanın Etik Yönu/ Ethics Committee Approval: Tarih: 03.03.2020 ve karar numarası: 69456409-199-E.4779

Hakem/Peer-review: Dış hakem değerlendirmesi.

Yazar Katkısı/Author Contributions: Fikir/kavram: FD, ZKÖ; Tasarım: FD, ZKÖ; Danışmanlık: FD, ZKÖ; Veri toplama ve/veya Veri İşleme: FD; Analiz ve/veya Yorum: FD, ZKÖ; Kaynak tarama: FD, ZKÖ; Makalenin Yazımı: FD, ZKÖ; Eleştirel inceleme: FD, ZKÖ.

Çıkar çatışması/Conflict of interest: Dığın ve Özkan bu çalışma için çıkar çatışmaları olmadığını beyan etmektedirler.

Finansal Destek/Financial Disclosure: Bu çalışma için herhangi bir kişi veya kurumdan finansal destek alınmamıştır.

Çalışma Literatüre Ne Kattı?

- Öğrenci hemşirelerin duygusal emek davranışlarını, duygusal emek faktörünü etkileyen bazı sosyodemografik değişkenleri ortaya çıkarmıştır.
- Ulusal literatürde hemşirelik öğrencilerinin duygusal emek davranışını inceleyen sınırlı çalışmalardan biridir.

Kaynaklar

- Altuntaş S, Altun ÖŞ. (2015). Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi, 2(1), 37-43.
- Aslan Ş, Özata M. (2008). Investigation of the relations between emotional intelligence and burnout level: A sample study of health staff. Erciyes University, The Journal of School of Economics and Administrative Sciences, 30, 77-97.
- Atilla Gök G. (2015). Merhamet etmenin dayanılmaz ağırlığı: hemşirelerde merhamet yorgunluğu. S.D.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(2), 299-313.
- Baksi A, Edeer A.D. (2020). Yoğun bakım hemşirelerinin duygusal emek ve genel sağlık durumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi, 7(2), 130-137.
- Bassett C. (2001). Educating for care: a review of the literature. Nurse Education Practice, 1(2), 64-72.
- Budunoğlu RA, Öztürk H. (2019). Hemşirelerin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Trabzon, Türkiye.
- Doğan A, Sıgır Ü. (2017). Duygusal emek: hemşireler üzerine bir çalışma. İş ve İnsan Dergisi, 4(2), 113-126.
- Gray B, Smith P. (2001). Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: Role of link lecturers and mentors in a time of change. Nurse Education Today, 21, 230-237.
- Güngör M. (2009). The concept of emotional labor: Process and results. Public-Work, 11:1, 167-184.
- Han J, Kim M. (2016). The convergence study of interpersonal caring behaviors on anger, job stress and social support in nurses. Journal of the Korea Convergence Society, 7, 87-98.
- Hochschild AR. (2012). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley, University of California Press.
- Kim JE, Park JH, Park SH. (2019). Anger suppression and rumination sequentially mediates the effect of emotional labor in Korean nurses. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16, 799. doi:10.3390/ijerph16050799.
- Kim K-O, Cho Y-C. (2013). The relationships between emotional labour and depressive symptoms among nurses in university hospitals. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 14(8), 3794-3803.
- Koçak BF, Türkkan NÜ, Tuna R. (2014). Hemşirelik öğrencilerinde gırışkenlik düzeyi ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişki. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi, 3:(1),123-129.
- Korkut S, Çidem A, Şahin S. (2019). İntörn hemşirelik öğrencilerinde duygusal emek davranışı. 6. Uluslararası 17. Ulusal Hemşirelik Kongresi. 19-21 Aralık 2019, Ankara.

- Li JH, Goa P, Shen XY, Liu X. (2014). A process model of emotional labor of nursing: Case study of two chinese public hospitals. *International Journal of Public Administration*, 37, 695-707.
- Mann S. (2005). A health-care model of emotional labor: An evaluation of the literature and development of a model. *Journal of Health Organization and Management*, 19(4-5), 304-317. <http://dx.doi.org/10.1108/14777260510615369>
- Noh YG. (2017). Influence of social support on the relationship between practice stress, emotional labor and burnout among nursing students. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(5), 461-470.
- Oral L, Köse S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımını ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Öz SD, Baykal Ü. (2018). Hemşireler için duygusal emek davranışı ölçeğinin geliştirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 12, 119-139.
- Özen MY, Yüceler A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.
- Özgen I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özkaplan N. (2009). Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi. *Çalışma ve Toplum*, 2, 15-24.
- Yılmaz E, Arslan S. (2017). Dahili kliniklerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve duygusal emek davranışı ile ilişkisi. *Türkiye Klinikleri Dergisi*, 9(4), 289-298.