

Özgün araştırma

# COVID-19 Pandemi Sürecinde Hemşirelerin Eğitimci Rolüne İlişkin Görüşleri ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki

Sevim Akgöz<sup>1</sup>, Dilek Şen<sup>2</sup>, Hülya Kaya<sup>3</sup>

**Gönderim Tarihi:** 25 Kasım, 2021

**Kabul Tarihi:** 17 Nisan, 2022

**Basım Tarihi:** 31 Aralık, 2022

**Erken Görünüm Tarihi:** 16 Kasım, 2022

## Öz

**Amaç:** COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin eğitimci rolü ve bakım verirken sergiledikleri duygusal emek davranışları daha fazla önem kazanmıştır. Araştırmanın amacı, COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin eğitimci rolüne ilişkin görüşleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

**Gereç ve Yöntem:** Araştırma tanımlayıcı ve ilişki arayıcı türdedir. Araştırmanın evrenini, İstanbul Avrupa yakasında pandemi hastanelerinde çalışan hemşireler, araştırma örneklemini ise bu hastanelerde çalışan 336 hemşire oluşturmuştur. Veriler; Bilgi Formu ve Hemşire Duygusal Emek Davranış Ölçeği ile toplanmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler, SPSS-22 paket programında analiz edilmiştir. Sürekli değişkenlerin aritmetik ortalama, standart sapma, minimum, maksimum ve medyan değerleri; kategorik değişkenlerin frekans ve yüzdeleri hesaplanmıştır. Ayrıca analiz için bağımsız gruplar t testi, tek yönlü varyans analizi ile Pearson Korelasyon Testi kullanılmıştır. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, anlamlılık  $p<0.05$  düzeyinde değerlendirilmiştir.

**Bulgular:** Araştırmada hemşirelerin yüksek düzeyde duygusal emek davranışı ( $3.88\pm.72$ ) sergiledikleri ve eğitimci role ilişkin olumlu görüşe ( $7.42\pm1.80$ ) sahip oldukları belirlenmiştir. Hemşirelerin COVID-19 pandemi sürecinde duygusal emek davranışları ile eğitimci rolü arasında zayıf, pozitif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır.

**Sonuç:** Sonuç olarak hemşirelerin eğitimci rolünü gerçekleştirme çabaları artarken duygusal emek davranışları da artmaktadır.

**Anahtar kelimeler:** COVID-19, pandemi, hemşirelik, duygusal emek davranışı, eğitimci rol.




<sup>1</sup>**Sevim Akgöz (Sorumlu Yazar).** T.C. Esenyurt Necmi Kadioğlu Devlet Hastanesi, İstanbul, Türkiye, sevimakgoz@gmail.com

<sup>2</sup>**Dilek Şen.** T.C. SBÜ Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul, Türkiye, dilekksenn1@gmail.com

<sup>3</sup>**Hülya Kaya.** İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi, Hemşirelikte Eğitim Ana Bilim Dalı, İstanbul, Türkiye, hulyakay@iuc.edu.tr

*Original Research*

## **The Relationship between Nurses' Views on Their Educator Role and Emotional Labor Behavior during the COVID-19 Pandemic**

Sevim Akgöz<sup>1</sup> , Dilek Şen<sup>2</sup> , Hülya Kaya<sup>3</sup> 

**Submission Date:** 25<sup>th</sup> November, 2021

**Acceptance Date:** 17<sup>th</sup> April, 2022

**Pub.Date:** 31<sup>st</sup> December, 2022

**Early View Date:** 16<sup>th</sup> November, 2022

### **Abstract**

**Objective:** During the COVID-19 pandemic, the educator role of nurses and the emotional labor behavior that they exhibit while providing care have gained more importance. This research aimed to examine the relationship between nurses' views on their educator role and emotional labor behavior during the COVID-19 pandemic.

**Materials and Methods:** This is descriptive and correlational research. The research sample included 336 nurses working in pandemic hospitals on the European side of Istanbul in Turkey. The research data were collected using an information form and the Emotional Labor Behavior Scale for Nurses (ELBSN) and were analyzed using the SPSS-22 software program. The arithmetic mean, standard deviation, minimum, maximum, and median values of continuous variables, as well as the frequency and percentages of categoric variables were calculated. In addition, the independent groups' *t*-test, one-way variance analysis, and the Pearson correlation coefficient were used for the analysis. The results were evaluated at the 95% confidence interval at a  $p < 0.05$  significance level.

**Results:** The research found that nurses exhibited highly emotional labor behavior ( $3.88 \pm 0.72$ ) and they had a positive view regarding their educator role ( $7.42 \pm 1.80$ ). In addition, there was a weak, positive, and statistically significant relationship between the nurses' emotional labor behavior while doing their work and their educator role during the COVID-19 pandemic.

**Conclusion:** While nurses' attempt to carry out educator roles increases, their emotional behavior increases as well.

**Keywords:** COVID-19, pandemic, nursing, emotional labor behavior, educator role.

<sup>1</sup>**Sevim Akgöz (Sorumlu Yazar).** Esenyurt Necmi Kadioğlu State Hospital, Republic of Turkey, Istanbul, Turkey, sevimakgoz@gmail.com

<sup>2</sup>**Dilek Şen.** SBÜ Şişli Hamidiye Etfal Training and Research Hospital, Republic of Turkey, Istanbul, Turkey dilekksenn1@gmail.com

<sup>3</sup>**Hülya Kaya.** Florence Nightingale Faculty of Nursing, Istanbul University-Cerrahpasa, Istanbul, Turkey hulyakay@iuc.edu.tr

## **Giriş**

İnsanlık tarihinde meydana gelen doğal afetler, kıtlıklar ya da salgın hastalıklar tahmin edilemeyen birçok biyolojik, psikolojik, sosyal ve ekonomik sorunlara yol açmaktadır. Bu olayların başında gelen salgın hastalıklar küreselleşmenin etkisi ile hızla yayılarak tüm dünyayı etkilemektedir (World Medical Association [WMA], 2017; Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2005). Geçmişten günümüze sıtma, İspanyol gribi, veba ve kolera gibi salgın hastalıklar sebebiyle büyük yıkımlar yaşanmıştır (Yılmaz, 2017; Aşkın, 2020; Türkiye Bilimler Akademisi [TÜBA], 2020). Dünyada son yirmi yılda yaşanan üç büyük koronavirüs (SARS-CoV; MERS-CoV) salgımından sonuncusu COVID-19 pandemisi. COVID-19 pandemisini, Çin ilk olarak 31 Aralık 2019 yılında etiyojisi bilinmeyen pnömoni vakaları olarak Dünya Sağlık Örgütü'ne (DSÖ) bildirimde bulunmuştur. Kısa bir sürede dünyada vakalar ve ölümler rapor edilmeye başlanmıştır. DSÖ, 11 Şubat 2020'de hastalığı Koronavirüs Hastalığı-2019 (COVID-19) olarak adlandırmıştır. Hastalığın tüm dünyaya yayılmaya başlaması ile DSÖ tarafından "Pandemi" ilan edilmiştir. Ülkemizde de 11 Mart 2020'de ilk COVID-19 pandemi vakası saptanmıştır (Sağlık Bakanlığı Bilimsel Danışma Kurulu, 2020; World Health Organization [WHO], 2020; Türk Tabipler Birliği [TTB], 2020; TÜBA, 2020). COVID-19 pandemisine yönelik sağlık hizmetlerinde bireylerle sürekli etkileşim oldukça önemlidir. Hemşirelerin COVID-19 hastalığı başta tüm süreçlerde hem ekip üyeleri hem de hasta/hasta yakınları ile etkileşiminde duygularını kontrol etmeleri, duygusal emek göstermeleri gerekmektedir. Pandemi ile mücadelede de hemşireler hem toplumun hem de meslektaşlarının eğitimi için önemli sorumluluk almış, duygusal emek vererek çalışmıştır. (Yıldız, 2019; Atasoy ve Turan, 2019). Hemşirelerin verdiği bakımın kaliteli olmasında, hasta/sağlıklı bireyin kendini güvenli ve rahat hissedebilmesinde duygusal emek önemlidir. Hemşireler bakım verirken hasta ile birebir etkileşim kurarak hastaların en zor anına tanıklık etmekte ve durumu yönetebilmek için destekleyici yaklaşım sergilemesi, hassas ve merhametli olması gerekmektedir. Bu durum duygusal yorgunluğa, duygu çatışmasına neden olurken güven ve empati ortamının oluşması için de Duygusal Emek Davranışları'nı (DED) gerektirmektedir (Doğan ve Sığırı, 2017; Aydın, Ünalın, Karasu, Altan ve Somunoğlu İkinci, 2019; Naktiyok ve Ağırman, 2016; Yıldız, 2019).

Kaliteli ve güvenilir sağlık hizmetinin sağlanmasında sağlık çalışanlarının DED önemli bir yer tutmaktadır (Yetim ve Erigüç, 2019; Yıldız, 2019; Dayanç Kıyat, Özgüleş ve Günaydın, 2018). İlk kez 1983'te Hochschild tarafından kullanılan duygusal emek kavramı, meslek üyelerinin karşısındaki kişilerin yararı doğrultusunda duygularını yönetmesi olarak

tanımlanmıştır (Yıldız, 2019; Değirmenci Öz ve Baykal, 2018; Yücebalkan ve Karasakal, 2018). Derinlemesine ve yüzeysel davranış olarak ikiye ayrılmaktadır (Değirmenci Öz ve Baykal, 2018). Yüzeysel davranış; bireyin var olan hislerini değiştirmeden beklentiye uyumlu hale getirerek gerçekte öyle hissetmediği halde hissediyormuş gibi davranması anlamına gelmektedir. Derinlemesine davranış, bireyin duygularını düzenleyerek duruma uygun duyguyu gerçekten hissederek ona uygun davranmasını içermektedir (Çaldağ, 2010; Değirmenci Öz ve Baykal, 2018). DED'ini inceleyen Ashforth ve Humphrey (1993) yüzeysel ve derin davranışa samimi davranışı eklemiştir. Bu davranış, bireyin içinden geldiği gibi doğal duygularıyla davranması anlamına gelmektedir. Morris ve Feldman'a göre ise DED, bireylerin görev yaptıkları kurumların beklentisini de davranışlarına ve duygularına yansıtmasıdır. Bu açıklamalar ışığında DED, çalışma ortamında etkileşim içinde bulunan grupların etkileşimin kalitesini göstererek profesyonel ilişkilerinde uyum içinde olan duygusal davranış çabaları emek işi olarak tanımlanabilir (Şahin, 2019; Savaşkan ve Göktaş Kulualp, 2019; Yıldız, 2019; Yücebalkan ve Karasakal, 2018; Altuntaş ve Şahin Altun, 2015).

COVID-19 pandemi sürecinde enfeksiyonun yayılımının önlenmesinde toplumdaki tüm bireylerin konuya ilişkin eğitimi önem kazanmıştır. Bu durum hemşirelerin pandemi sürecinde gerek bakım verdiği bireylerin, toplumun gerekse meslektaşlarının eğitiminde Eğitimci Rolü'nü (ER) öne çıkarmıştır (Bayraktaroğlu ve Fidan, 2020). Bu süreçte bulaş hızının fazla olması gibi durumlar hemşirelerin kendileri ve aileleri için korku, endişe gibi olumsuz duygular yaşarken mesleklerinde bağımsız rolleri olan bakım verici rollerini ve ER'lerini yerine getirmelerinde duygusal emek sarf etmeleri gerekir (Enli, Koyuncu ve Özel, 2020; Kaya, 2020; Kıraner ve Terzi, 2020; Ataç, Sezerol, Taşçı ve Hayran, 2020). Araştırma, bu açıklamalardan yola çıkarak COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin ER'i gerçekleştirme düzeylerinin, DED sergileme durumlarının ve ER'e ilişkin görüşleri ile DED'leri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin DED'ine ilişkin görüşleri nasıldır?
2. COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin ER'ine ilişkin görüşleri nasıldır?
3. COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerine göre ER ile DED farklılaşmakta mıdır?
4. COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin ER'ine ilişkin görüşleri ile DED'leri arasında ilişki var mıdır?

## **Gereç ve Yöntem**

### **Araştırmanın Tipi**

Araştırma tanımlayıcı ve ilişki arayıcı türdedir.

### **Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini; İstanbul Avrupa yakasında salgın sürecinde pandemi hastanesi kabul edilen, yan dal olmayan 500 ve üzeri yatak sayısına sahip eğitim ve araştırma hastanelerinde çalışan hemşireler (N:2700 hemşire) oluşturmuştur. Örneklem grubunu %95 güvenirlilik (p), %5 güçle (q), +/- %3 örneklem hatası (d) ile istatistiki yöntemlerle belirlenen 336 hemşire oluşturmuştur (Erdoğan, Nahcivan ve Esin, 2018). Araştırmaya alınacak hemşireler kurumlardan gelişigüzel örnekleme yöntemi ile seçilmiştir.

### **Değişkenler**

- *Bağımlı Değişkenler:* Hemşirelerin ER ve DED'i.
- *Bağımsız Değişkenler:* Yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, öğrenim düzeyi, hemşire olarak çalışma yılı, kronik hastalık durumu, COVID-19 pandemi öncesi görev, COVID-19 tanılı ya da şüpheli hastaya bakım verme durumu, COVID-19 tanısı alma durumu, COVID-19 pandemi sürecinde eğitim önemli olma durumu, güncel bilgi izleme durumu, en çok kullanılan hemşirelik rolü, eğitim gerçekleştirme durumu, eğitim verilen grup türü, eğitimi gerçekleştirilmeme nedeni.

### **Verilerin Toplanması**

Araştırmada veriler "Bilgi Formu" ve "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranış Ölçeği" (HDEDÖ) ile toplanmıştır.

#### **Bilgi formu**

Araştırmacılar tarafından literatür (Türk Hemşireler Derneği [THD], 2020; Değirmenci Öz ve Baykal, 2018; Bayraktaroğlu ve Fidan, 2020; Yücebalkan ve Karasakal, 2018; Yetim ve Erigüç, 2019) doğrultusunda geliştirilmiştir. Bilgi formu üç bölümden oluşmuştur. Birinci bölüm, hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çocuk sahibi olma durumu, görevi, hemşire olarak çalışma yılı, vb.) içermektedir. İkinci bölüm, hemşirelerin ER'ine ilişkin eğitim süreci basamaklarına yönelik öz değerlendirmelerine dayanan sorular Visual Analog Skalası (VAS, 0-10 puanlı) şeklinde oluşturulmuştur. Üç uzmandan görüş alınarak kapsam geçerliği sağlanmış ve oluşturulan VAS'ın Cronbach Alpha Güvenirlilik Katsayısı ( $\alpha$ ):.95 olarak bulunmuştur. Üçüncü bölüm, hemşirelerin COVID-19 sürecinde hissettikleri duyguları, yaşadıkları zorlukları içermektedir. Toplam 26 sorudan oluşan bir formdur.

### **Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği (HDEDÖ)**

Hemşirelerin DED'ini belirlemek amacıyla Değirmenci Öz ve Baykal (2018) tarafından geliştirilen ve 24 sorudan oluşan ölçek Beşli Likert tiptedir. HDEDÖ üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan maddelerin cevap seçenekleri 5=Kesinlikle katılıyorum, 1=Kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Ölçekten alınan puanlar değerlendirilirken; her bir alt boyuttan alınan toplam puan, alt boyuttaki madde sayısına bölünerek aritmetik ortalaması alınmaktadır. Buna göre her bir alt boyutta alt boyut puan ortalaması "1" ve "5" arasında değişmektedir. Ölçek alt boyutlarda ortalama puan "1"e yaklaştıkça DED'in düşük olduğu, puan "5"e yaklaştıkça DED'in yüksek olduğu şeklinde değerlendirilmektedir. Olumsuz madde (ters puanlama) bulunmamaktadır. Ölçeğin geçerlilik çalışmasında; ölçeğin tamamının  $\alpha$ :.90, Yüzeysel Davranış alt boyutunun (1-6 madde)  $\alpha$ :.75, Derinlemesine Davranış alt boyutunun (7-19 madde)  $\alpha$ :.86, Samimi Davranış alt boyutunun (20-24 madde)  $\alpha$ :.75 olarak bulunmuştur (Değirmenci Öz ve Baykal, 2018). Araştırma sonucunda ise ölçeğin tamamının  $\alpha$ :.96, Yüzeysel Davranış alt boyutu (1-6 madde)  $\alpha$ :.88, Derinlemesine Davranış alt boyutu (7-19 madde)  $\alpha$ :.95, Samimi Davranış alt boyutu (20-24 madde)  $\alpha$ :.92 olarak bulunmuştur.

Veriler örnekleme alınan hastanelerin Eğitim ve Araştırma Geliştirme (AR-GE) birimleri işbirliği ile 19.10.2020/19.03.2021 tarihleri arasında toplanmıştır. Anket formları bağlantısı gelişigüzel örnekleme yöntemi ile seçilen hemşirelere sosyal platform (whatsapp) aracılığıyla çevrimiçi ortamda gönderilmiş olup tüm katılımcılara ulaşılmıştır. Toplanan veriler araştırmacıların Google hesabında gizlilik esasına uygun depolanmıştır. Bir sene sonra veriler yazılım üzerinden erişim iptal edilerek imha edilecektir.

### **Verilerin Analizi**

Araştırmada verilerin analizi, Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 22 paket programında analiz edilmiştir. Verilerin analizinde bağımlı ve bağımsız değişkenlerde yüzde, minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma analizleri kullanılmıştır. Ölçeklerin örneklem güvenilirlikleri için iç tutarlılık analizi (Cronbach Alpha) kullanılmıştır. Verilerinin normal dağılımı varyans katsayısı analizi ve Shapiro-Wilk testi ile incelenmiştir. Skewness ve Kurtosis değerleri saptanmıştır. Verilerin analizinde parametrik ve nonparametrik analiz yöntemleri, Student t testi, Tek yönlü varyans analizi testi kullanılmıştır. Ayrıca, hemşirelerin DED ile ER'i arasındaki ilişki Pearson Korelasyon analizi ile incelenmiştir. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, anlamlılık  $p<0.05$  düzeyinde değerlendirilmiştir(Erdoğan, Nahcivan ve Esin, 2018).

## **Etik Konular**

Araştırmada kurum izni, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan (15/09/2020-56250 tarih ve sayı) etik izin, ölçek kullanım izni ve katılımcılardan bireysel onam alınmıştır.

## **Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın İstanbul ili Avrupa yakasındaki yan dal olmayan pandemi hastanelerinde çalışan hemşirelerle gerçekleştirilmiş olup tüm hemşirelere genellenemez.

## **Bulgular**

### **Hemşirelerin Sosyo-Demografik ve Mesleki Özelliklerinin Dağılımı**

Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özellikleri Tablo 1’de sunulmuştur.

**Tablo 1:** Hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerinin dağılımı (Sayı=336)

<b>Değişken</b>	<b>Grup</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Cinsiyet	<b>Kadın</b>	<b>257</b>	<b>76.5</b>
	Erkek	79	23.5
Medeni Durum	Evli	159	47.3
	<b>Bekar</b>	<b>177</b>	<b>52.7</b>
Yaş	<b>21-30 yaş</b>	<b>175</b>	<b>52.1</b>
	31-40 yaş	100	29.8
	41-50 yaş	61	18.1
Eğitim Durumu	Lise	12	3.6
	Ön lisans	38	11.3
	<b>Lisans</b>	<b>239</b>	<b>71.1</b>
	Lisansüstü	47	14.0
Çocuk Sayısı	<b>Yok</b>	<b>201</b>	<b>59.8</b>
	1 çocuk	68	20.2
	2 çocuk ve üzeri	67	20.0

**Tablo 1:** Hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerinin dağılımı (Sayı=336)  
(Devamı)

Değişken	Grup	Sayı	%
Görev	Servis Hemşiresi	127	37.8
	Servis Sorumlu Hemşiresi	20	6.0
	<b>Özel Birim Hemşiresi</b>	<b>131</b>	<b>39.0</b>
	İdari Birim Hemşiresi*	43	12.8
	Diğer**	15	4.4
Çalışma Yılı	<b>0-5 yıl</b>	<b>160</b>	<b>47.6</b>
	6-10 yıl	72	21.4
	11-15 yıl	43	12.8
	16-20 yıl	28	8.4
	21 yıl ve üstü	33	9.8
Kronik Hastalık Durumu	<b>Hayır</b>	<b>289</b>	<b>86.0</b>
	Evet	47	14.0
COVID-19 Tanısı Alma Durumu	<b>Hayır</b>	<b>244</b>	<b>72.6</b>
	Evet	92	27.4
COVID-19 Hastasına Bakım Verme Durumu	Hayır	75	22.3
	<b>Evet</b>	<b>261</b>	<b>77.7</b>
COVID-19 Sürecinde Gerçekleştirilen Hemşirelik Rolü	Bakım Verici Rol	90	26.8
	Eğitimci Rol	41	12.2
	<b>Tedavi Edici Rol</b>	<b>157</b>	<b>46.7</b>
	Yönetici Rol	40	11.9
	Rehabilite Edici Rol	8	2.4
COVID-19 Pandemisine İlişkin Eğitim Verme	Hayır	86	25.6
	<b>Evet</b>	<b>250</b>	<b>74.4</b>
Eğitim Verilen Kişi /Grup***	Aileme	171	49.7
	<b>Çevremdeki Kişilere</b>	<b>178</b>	<b>51.7</b>
	İş Arkadaşlarıma	88	25.6
	Hasta / Hasta Yakınlarına	164	47.7
	Hiçbiri	89	25.9
Eğitim Vermeme Nedeni***	Vaktim Olmadı	11	12.1
	Yeterince Bilgi Sahibi Değilim	4	4.4
	Eğitim Öncelikli Değildi	25	27.5
	Uygun Eğitim Ortamı Yoktu	24	26.4
	<b>Talep Edilmedi</b>	<b>70</b>	<b>76.9</b>



**Tablo 1:** Hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerinin dağılımı (Sayı=336)  
(Devamı)

Değişken	Grup	Sayı	%
COVID-19 Pandemisinde*** Yaşanan Olumsuz Durumlar	Olumsuz Durum Yaşamadım	13	3.8
	Ailemden Ayrı Kalmam	113	32.9
	Çalıştığım Ekibin Değişmesi	117	34.1
	Çalıştığım Alanın Değişmesi	96	28
	<b>Özlük Haklarımı Kullanamama</b>	<b>265</b>	<b>77.3</b>
	Bakım Verirken Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı	206	60.1
	Hasta/Hasta Yakınları İletişimde Zorluk Yaşama	200	58.3
COVID-19 Pandemisinde*** Hissedilen Duygular	Kaygı	215	62.7
	<b>Stres</b>	<b>252</b>	<b>73.5</b>
	Üzüntü	132	38.5
	Düşünceli / Dalgın	120	35
	Mutlu / Neşeli	3	0.9
	Panik	148	43.1
Toplumda Değerli Olma	35	10.2	

(\*İdari Birim Hemşiresi: Kalite, Arge, Eğitim, Enfeksiyon, Hemovijilans, Diyabet vb. görevli olan hemşireler.

\*\*Diğer: Poliklinik vb. gruplama dışında kalan birimlerde çalışan hemşireler.

\*\*\*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.)

Araştırmaya katılan hemşirelerin %76.5'i kadın, %52.7'si bekar, %52.1'i 21-30 yaş grubunda, %71.1'i lisans mezunu, %59.8'i çocuk sahibi değil, %39.0'ı özel birim hemşiresi olarak görev yapmakta, %47.6'sı 0-5 yıl aralığında mesleki deneyime sahip, %86.0'ının kronik hastalığı bulunmamakta, %72.6'sı COVID-19 tanısı almamış, %77.7'si COVID-19 tanılı ya da şüpheli hastaya bakım vermiş, %46.7'si COVID-19 pandemi sürecinde tedavi edici hemşirelik rolünü gerçekleştirmiştir. Hemşirelerin %74.4'ü COVID-19 pandemisine ait eğitim gerçekleştirmiştir. Eğitim gerçekleştirilen grubu %51.7 ile çevredeki kişiler oluşturmuştur. Hemşireler %77.3'ü özlük haklarını kullanmadığını, %60.1'i COVID-19 pandemisinde kişisel koruyucu ekipman kullanımında ve %58.3'ü hasta/ hasta yakınları ile iletişim kurmada zorluk yaşadıklarını, %73.5'i stres ve %62.7'si kaygı yaşadıklarını ifade etmişlerdir (Tablo 1).

## Hemşirelerin DED ve ER'ine İlişkin Görüşleri

Hemşirelerin DED ve ER'ine ilişkin görüşleri Tablo 2'de sunulmuştur.

**Tablo 2:** Hemşirelerin DED ve ER'ine ilişkin en yüksek puan, en düşük puan, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri (Sayı=336)

<b>HDEDÖ</b>	<b>Alınabilecek En düşük-En yüksek puan</b>	<b>Alınan En düşük-En yüksek puan</b>	<b>Ortalama</b>	<b>SS</b>
Yüzeysel Davranış (6 madde)	1.00-5.00	1.00-5.00	3.76	.77
Derinlemesine Davranış (13 madde)	1.00-5.00	1.00-5.00	3.89	.75
Samimi Davranış (5 madde)	1.00-5.00	1.00-5.00	3.98	.85
<b>Toplam DED</b>	<b>1.00-5.00</b>	<b>1.00-5.00</b>	<b>3.88</b>	<b>.72</b>
<b>ER</b>				
Eğitim becerileri açısından kendimi yeterli hissediyorum.	0.00-10.00	0.00-10.00	7.67	1.61
Bir eğitim vermem gerekirse eğitimin hedeflerini belirlerim.	0.00-10.00	2.00-10.00	7.46	1.95
Eğitim içeriğini belirlerim.	0.00-10.00	2.00-10.00	7.69	1.86
Eğitimde kullanacağım yöntemleri seçerim.	0.00-10.00	2.00-10.00	7.43	2.00
Eğitimde kullanacağım materyalleri seçerim.	0.00-10.00	2.00-10.00	7.22	2.20
Eğitimi planladığım gibi uygulayırım.	0.00-10.00	3.00-10.00	7.70	1.91
Eğitimi değerlendiririm.	0.00-10.00	0.00-10.00	6.86	2.57
Eğitimi kaydederim.	0.00-10.00	0.00-10.00	7.25	2.43
<b>Toplam ER</b>	<b>0.00-10.00</b>	<b>2.00-10.00</b>	<b>7.42</b>	<b>1.80</b>

(SS: Standart Sapma)

HDEDÖ'nün puan ortalaması  $3.88 \pm .72$ , alt boyutlarından en yüksek puan ortalaması ise  $3.98 \pm .85$  ile samimi davranışta ve en düşük ortalamasının  $3.76 \pm .77$  ile yüzeysel davranışta olduğu tespit edilmiştir. ER'ine ilişkin puan ortalamasının  $7.42 \pm 1.80$  olduğu, en yüksek puan ortalamasının  $7.70 \pm 1.91$  ile "Eğitimi planladığım gibi uygulayırım." ve en düşük ortalamasının  $6.86 \pm 2.57$  ile "Eğitimi değerlendiririm." ifadesinin aldığı tespit edilmiştir (Tablo 2).

## Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre DED ve ER'e İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırması

Hemşirelerin DED ve ER'i sosyo-demografik değişkenlere göre incelendiğinde; cinsiyet, medeni durum, yaş grubu, çocuk sayısı durumuna göre anlamlı düzeyde bir fark belirlenmemiştir ( $p>.05$ ). Ayrıca, eğitim durumuna göre yapılan incelemelerde, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutlarında anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>.05$ ). HDEDÖ toplam puanında ve samimi davranış boyutunda lisansüstü mezunu hemşirelerin puanı lise mezunu hemşirelerin puanından ve ER puanları ise lisans ve lisansüstü mezunu hemşirelerin puanı lise mezunu hemşirelerin puanından anlamlı düzeyde yüksek tespit edilmiştir ( $p<.05$ ).

## Hemşirelerin Mesleki Özelliklerine Göre DED ve ER'inin Karşılaştırılması

Hemşirelerin mesleki özelliklerine göre DED ve ER'inin karşılaştırılmasına ilişkin bulgular Tablo 3'te sunulmuştur.

**Tablo 3:** Hemşirelerin DED ve ER'inin mesleki özelliklerine göre karşılaştırılması (Sayı=336)

Değişkenler	Sayı	Duygusal Emek Davranışı					
		DED Toplam	Yüzeysel Davranış	Derinlemesine Davranış	Samimi Davranış	Eğitimci Rolü	
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	
Hemşirelikte Çalışma Yılı	0-5 yıl	160	3.89±.65	3.80±.69	3.90±.67	3.97±.78	7.46±1.74
	6-10 yıl	72	3.87±.74	3.76±.76	3.87±.76	4.00±.93	7.12±1.72
	11-15 yıl	43	3.89±.83	3.81±.89	3.90±.87	3.95±.87	7.78±1.79
	16-20 yıl	28	3.98±.63	3.72±.70	4.00±.65	4.24±.75	7.28±1.72
	21 yıl ve üzeri	33	3.71±.93	3.60±1.04	3.74±.96	3.78±.97	7.47±1.35
	F		.58	.53	.48	1.19	.99
	p		.68	.71	.75	.32	.41
COVID-19 Tanılı Hastaya Bakım Verme	Hayır	75	<b>4.14±.62</b>	<b>3.96±.71</b>	<b>4.17±.64</b>	<b>4.29±.72</b>	<b>7.85±1.96</b>
	Evet	261	3.80±.73	3.71±.78	3.81±.76	3.89±.86	7.29±1.25
	t		3.66	2.48	3.76	3.66	2.39
	p*		.000	.01	.000	.000	.02
COVID-19 Tanısı Alma Durumu	Hayır	244	3.86±.75	3.75±.79	3.88±.78	3.96±.85	7.50±1.83
	Evet	92	3.91±.66	3.79±.71	3.91±.66	4.02±.84	7.20±1.74
	t		-.47	-.42	-.38	-.61	1.37
	p		.64	.68	.71	.55	.17

**Tablo 3:** Hemşirelerin DED ve ER'inin mesleki özelliklerine göre karşılaştırılması (Sayı=336) (Devamı)

Değişkenler	Sayı	Duygusal Emek Davranışı					
		DED Toplam	Yüzeysel Davranış	Derinlemesine Davranış	Samimi Davranış	Eğitimci Rolü	
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	
COVID-19 Öncesi Yürütülen Görev	Servis Hemşiresi <sup>1</sup>	127	3.77±.68	3.69±.76	3.76±.70	3.90±.81	<b>5.04±1.62</b>
	Servis Sorumlu Hemşiresi <sup>2</sup>	20	<b>4.28±.35</b>	<b>4.15±.43</b>	<b>4.31±.40</b>	4.35±.55	8.71±1.01
	Özel Birim Hemşiresi <sup>3</sup>	131	3.82±.71	3.73±.75	3.85±.72	3.87±.84	7.15±1.96
	İdari Birim Hemşiresi <sup>4**</sup>	43	4.26±.60	4.03±.68	4.29±.65	<b>4.47±.64</b>	<b>8.75±1.07</b>
	Diğer <sup>5***</sup>	15	<b>3.56±1.24</b>	<b>3.48±1.26</b>	<b>3.57±1.26</b>	<b>3.64±1.36</b>	7.39±2.02
	F		6.61	3.55	6.92	6.35	11.83
	p*		.000	.01	.000	.000	.000
Fark		<b>5&lt;2</b>	<b>5&lt;2</b>	<b>5&lt;2</b>	<b>5&lt;4</b>	<b>1&lt;4</b>	
COVID-19'da Gerçekleştirilen Hemşirelik Rolü	Bakım Verici <sup>1</sup>	90	3.94±.68	3.83±.74	3.94±.70	4.09±.80	7.44±1.66
	Eğitimci <sup>2</sup>	41	4.04±.91	3.87±.88	4.07±.94	4.16±1.01	<b>8.61±1.25</b>
	Tedavi Edici <sup>3</sup>	157	<b>3.71±.71</b>	<b>3.63±.80</b>	<b>3.71±.72</b>	<b>3.78±.83</b>	<b>6.80±1.82</b>
	Yönetici <sup>4</sup>	40	<b>4.20±.49</b>	<b>4.00±.60</b>	<b>4.24±.56</b>	<b>4.31±.62</b>	8.39±1.40
	Rehabilite <sup>5</sup> Edici	8	3.95±.65	3.83±.32	3.96±.83	4.08±.84	8.20±2.14
	F		5.10	2.55	5.40	4.78	14.34
	p*		.001	.04	.000	.001	.000
Fark		<b>4&gt;3</b>	<b>4&gt;3</b>	<b>4&gt;3</b>	<b>4&gt;3</b>	<b>2&gt;3</b>	
COVID-19'a İlişkin Eğitim Gerçekleştirme	Hayır	86	3.59±.78	3.46±.81	3.59±.80	3.74±.90	6.28±2.05
	Evet	250	<b>3.97±.68</b>	<b>3.87±.73</b>	<b>3.99±.70</b>	<b>4.06±.81</b>	<b>7.81±1.54</b>
	t		-4.39	-4.31	-4.42	-3.11	-7.24
p*		.000	.000	.000	.002	.000	

\*p<0.05 (F, t ve p test değeri, Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma)

\*\*İdari Birim Hemşiresi: Kalite, Arge, Eğitim, Enfeksiyon, Hemovijilans, Diyabet vb. görevli olan hemşireler.

\*\*\*Diğer: Poliklinik vb. gruplama dışında kalan birimlerde çalışan hemşireler.

Hemşirelerin DED ve ER'i ile hemşirelikte çalışma süresi, COVID-19 tanısı alma durumu arasında anlamlı düzeyde bir fark belirlenmemiştir ( $p>.05$ ). COVID-19 öncesi yürütülen görev, COVID-19 tanılı ya da şüpheli hastaya bakım verme durumu, COVID-19 öncesinde gerçekleştirilen hemşirelik rolü ve COVID-19 pandemisine ilişkin eğitim gerçekleştirme durumuna göre HDEDÖ ve ER'ine ait puanlarda anlamlı bir fark tespit edilmiştir ( $p<.05$ ). COVID-19 öncesinde yürütülen göreve göre DED ve ER incelendiğinde; HDEDÖ toplamında, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış alt boyutlarında ve ER puanlarında servis sorumlusu ve idari birimlerde görevli hemşirelerin puanının servis hemşiresi görevindeki hemşirelerin puanından anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p<.05$ ). Ayrıca, samimi davranış alt boyutunda idari birimlerde görevli hemşirelerin puanının servis hemşiresi ve özel birim hemşiresi görevindeki hemşirelerin puanından anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p<.05$ ). COVID-19 tanılı ya da şüpheli hasta bakımına göre DED ve ER incelendiğinde; HDEDÖ toplamında, tüm alt boyutlarında ve ER puanlarında COVID-19 tanılı ya da şüpheli hasta bakımı vermeyen hemşirelerin puanının COVID-19 tanılı ya da şüpheli hasta bakımı veren hemşirelerin puanından anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p<.05$ ) (Tablo 3).

Hemşirelerin COVID-19 sürecinde gerçekleştikleri hemşirelik rolü incelendiğinde; HDEDÖ toplamında, tüm alt boyutlarında ve ER puanlarında eğitici ve yönetici rolünü gerçekleştirebilen hemşirelerin puanının tedavi edici rolünü gerçekleştirebilen hemşirelerin puanından anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p<.05$ ) (Tablo 3).

Hemşirelerin COVID-19 pandemisine ilişkin eğitim gerçekleştirme durumu incelendiğinde; HDEDÖ toplamında, tüm alt boyutlarında ve ER puanlarında eğitim gerçekleştiren hemşirelerin puanı eğitim gerçekleştirmeyen hemşirelerin puanından anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p<.05$ ) (Tablo 3).

## Hemşirelerin DED ve ER Arasındaki İlişki

Hemşirelerin DED ve ER arasındaki ilişkiye ait bulgular Tablo 4'te sunulmuştur.

**Tablo 4:** Hemşirelerin DED ve ER arasındaki ilişki (Sayı=336)

		<b>HDEDÖ (Toplam)</b>	<b>HDEDÖ Yüzeysel Davranış</b>	<b>HDEDÖ Derinlemesine Davranış</b>	<b>HDEDÖ Samimi Davranış</b>	<b>ER (Toplam)</b>
<b>HDEDÖ (Toplam)</b>	r	1				
	p					
	n	336				
<b>Yüzeysel Davranış</b>	r	.875**	1			
	p	.000				
	n	336	336			
<b>Derinlemesine Davranış</b>	r	.973**	.774**	1		
	p	.000	.000			
	n	336	336	336		
<b>Samimi Davranış</b>	r	.910**	.719**	.848**	1	
	p	.000	.000	.000		
	n	336	336	336	336	
<b>ER (Toplam)</b>	r	.273**	.278**	.264**	.211**	1
	p	.000	.000	.000	.000	
	n	336	336	336	336	336

\*(p < .0,001) (r ve p test değeri)

Hemşirelerin HDEDÖ toplamından, tüm alt boyutlarından aldıkları puanlar ile ER'den aldıkları puanlar arasında zayıf, pozitif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı ( $0.26 < r < 0.49$ ;  $p < 0,001$ ) ilişki olduğu saptanmıştır (Tablo 4).

## Tartışma

Hemşirelerin COVID-19 pandemi sürecinde DED ve ER'i arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacı ile gerçekleştirilen araştırmada; DED ve ER'i olumlu düzeyde olup hemşirelerin eğitim durumlarının, COVID-19 pandemi sürecinde görevlerinin, bu dönemde hasta bakımına katılma ve eğitim gerçekleştirme durumlarının DED ve ER'ini etkilediği ayrıca DED ve ER'i arasında ilişki saptanmıştır.

Hemşirelerin COVID-19 pandemisinde DED ve ER'i incelendiğinde; hasta bakım uygulamalarında DED puanlarının ortalamasının üstünde olduğu en fazla da samimi davranış sergiledikleri belirlenmiştir (Tablo 2). Literatür incelendiğinde çalışmamıza benzer hemşirelerin DED puanlarının yüksek olduğu sonuçlara (Değirmenci Öz ve Baykal, 2018; Yılmaz ve Orak, 2020; Yürür ve Ünlü, 2011; Pan, Liu ve Lin, 2019) ulaşılmıştır.

Araştırmanın sonucu, hemşirelerin hasta/hasta yakını/sağlıklı bireye yönelik rol ve sorumluluklarını yerine getirirken rol yapmadıklarını, davranışlarını o anki duruma göre dürüst bir şekilde gerçekleştirdikleri şeklinde yorumlanmıştır. Bunun ışığında hemşireler uygulamalarında hastaların duygusal gereksinimlerini de karşılar şekilde yaklaşmakta ve sergilenen bu davranışın mesleki olarak beklenen davranış olduğu ortaya çıkmaktadır.

Hemşirelerin ER'e ilişkin genel puan ortalamasının yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 2). Bu sonuç, en yüksek ortalamaya sahip olan "Eğitimi planladığım gibi uyguladım", "Eğitimin içeriğini belirlerim" ve "Eğitim becerileri açısından kendimi yeterli hissediyorum" maddeleri ile birlikte değerlendirildiğinde hemşirelerin ER'e önem verdiklerini ve hasta/hasta yakını/sağlıklı bireye yönelik eğitim gerçekleştirdiklerini ve bu rolü yerine getirmelerinin hemşirelik bakımına olumlu yansıtacağını düşündürmüştür.

Hemşirelerin DED ve ER'i ile sosyo-demografik değişkenleri ile farklılaşmaları incelendiğinde cinsiyet, yaş, medeni durum ve çocuk sayısı değişkenleri ile aralarında anlamlı farklılığın olmadığı saptanmıştır. Araştırmanın sonucu, Ceylan'ın (2021); Demir, Oruç, Baştürk ve Özpınar'nın (2021); Doğan ve Sığır'nın (2017); Yıldız'ın (2019); Koç ve Keklik'in (2019) hemşireler ile yaptığı çalışmalarla benzerlik göstermiştir. Bu sonuçlar, hemşirelerin meslek hayatları dışında farklı sorumluluklarının olmasının mesleklerini yetkin yapmak adına duygularını kontrol edebildiklerini, mesleklerinde eşit emek, özveri ile çaba harcadıkları ve hem kendilerini hem de toplumu önemseyerek görevlerini yerine getirdiklerini düşündürmüştür.

Çalışmamızda hemşirelerin DED'i ve ER'i hemşirelikte eğitim durumuna göre lisansüstü eğitim durumu ile anlamlı farklılaştığı ve lisansüstü mezunu hemşirelerin DED de daha fazla samimi davranış sergilediği dikkat çekmiştir (Tablo 3). Ceylan'ın (2021) hekim ve hemşire grubu ile yaptığı çalışmada, DED toplamında anlamlılık bulunmazken samimi alt boyutta ön lisans ve lisans mezununda anlamlılık bulunmuştur. Pan, Liu ve Lin'in (2019) çalışmada eğitim durumu yüksek olanların DED'inin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Atasoy ve Turan'ın (2019) çalışmada ebe ve hemşirelerin lise ve lisansüstü eğitime sahip olanların derinlemesine davranış alt boyutunda daha yüksek bulunmuştur. Aydın ve diğerleri'nin (2019), Doğan ve Sığır'nın (2017) çalışmalarında eğitim düzeyi arttıkça derinlemesine davranış alt boyut puanının azaldığı tespit edilmiştir. Literatürdeki diğer çalışmalarda (Yılmaz ve Orak, 2020; Kılınç ve Yüceler, 2021; Tunç, Gitmez ve Krespi Boothby, 2014; Özkol Kılınç, Bayrak, Özkan, Kurt ve Öztürk, 2020; Demir ve diğ., 2021) eğitim durumu DED açısından hemşirelerde anlamlı fark oluşturmazken alt boyutlarda

farklılıklar saptanmıştır. Literatürde araştırma sonucunu destekleyen çalışma sonuçları olduğu gibi farklı sonuçlar da görülmüştür. Araştırmanın sonucu lisansüstü eğitimin, hemşirelerin hasta ile etkileşiminde duyarlı, bilimsel destekleyici ve samimi davranış sergilemelerini desteklediğini göstermekle birlikte, niteliksel çalışmalarla incelenmesi gerektiğini düşündürmüştür.

Hemşirelerin DED ve ER'inin mesleki özellik değişkenleri ile farklılaşmaları incelendiğinde çalışma yılı ve COVID-19 tanısı alma durumlarına göre aralarında anlamlı farklılığın olmadığı saptanmıştır (Tablo 3). Literatürde çalışma yılı sonucunu destekleyen (Demir ve diğ., 2021; Aydın ve diğ., 2019; Doğan ve Sığırı, 2017; Yılmaz ve Baran Durmaz, 2019; Ceylan, 2021; Atasoy ve Turan, 2019; Yıldız, 2019; Özkol Kılınç ve diğ., 2020; Yılmaz ve Orak 2020) çalışmalar mevcuttur. Bu sonuçlar, hemşirelerin farklı süreli mesleki deneyime sahip olmalarının ve COVID-19 tanısı alma durumlarının hasta bakım ve tedavisinde aynı özveriyi gösterdiklerini gösterdiğini düşündürmüş olup mesleki açıdan umut verici olarak değerlendirilmiştir.

Hemşirelerin COVID-19 tanılı ya da şüpheli hastaya bakım verme durumuna göre hemşirelerin DED'i incelendiğinde, hasta bakımı vermeyen hemşirelerin daha yüksek düzeyde DED sergiledikleri görülmüştür (Tablo 3). Özgüleş'in (2020) hemşireler üzerine yaptığı nitel bir çalışma sonucunda, DED'i hemşirelerin olumlu ya da olumsuz olarak kendi kişilik yapılarına göre farklı algıladıklarını ayrıca hastanın ve içinde bulunulan durumdan da etkilenen bir davranış biçimi olduğunu belirtmiştir. Bu sonuç doğrultusunda, hemşirelerin kendi duygularını duygusal bastırmaya ya da ortaya çıkarmaya gerek duymadan DED'e önem vererek rol ve sorumluluklarını yerine getirebildiklerini düşündürmüştür. COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin gerçekleştirdikleri hemşirelik rolüne göre DED incelendiğinde eğitimci ve yönetici rolü sergileyen ve COVID-19 pandemisine ilişkin eğitim yapan hemşirelerin daha yüksek düzeyde DED sergiledikleri saptanmıştır (Tablo 3). Bu beklenen bir sonuçtur. Sorumluluk düzeyi artan, mesleki gelişimi önemseyen hemşirelerin sorumluluklarını yerine getirirken DED'i daha fazla sergiledikleri düşündürmüştür.

Çalışmamızda ER puanının COVID-19 pandemi sürecine ait değişkenlere göre; COVID-19 tanılı ya da şüpheli hasta bakımı vermeyen hemşirelerin ER puanının yüksek olduğu ve COVID-19 pandemisine ilişkin eğitim gerçekleştiren hemşirelerin en fazla ER'ünü gerçekleştirdikleri saptanmıştır (Tablo 3). Sofulu, Özgürsoy Uran, Ünsal Avdal ve Tokem'in (2020) derlemesinde hemşirelerin pandemi sürecinde çok önemli bir yere sahip olduğu bu kapsamda hastalara yönelik bütüncül bakımın gerekliliği için tüm rollerin gerekliliği üzerinde



durulmuştur. Bu kapsamda ER'e önem verilmesi hemşirelikte profesyonel rolleri gerçekleştirilmesi açısından memnun edicidir.

Çalışmamızda hemşirelerin COVID-19 pandemi öncesinde yürüttükleri göreve göre DED incelendiğinde servis sorumlusu ve idari birimlerde görevli hemşirelerin diğer birimlerde görevli hemşirelerden daha fazla DED sergiledikleri tespit edilmiştir Ayrıca ER incelendiğinde ise idari birimlerde görevli hemşirelerin diğer birimlerde görevli hemşirelerden daha fazla ER sergiledikleri tespit edilmiştir (Tablo 3). Demir ve diğerleri'nin (2021) çalışmasında sorumlu hemşirelerin DED'i servis hemşirelerinden daha yüksek bulunmuştur. Literatürde çalışmamızdan farklı Aydın ve diğerleri'nin (2019), Pan, Liu ve Lin'in (2019), Yılmaz ve Orak'ın (2020), Atasoy ve Turan'ın (2019) çalışmalarında anlamlı fark bulunmamıştır. Doğan ve Sığır'nın (2017) çalışmasında DED'i en yüksek servis hemşirelerinin sergilediği bunu idari görevlilerin izlediği saptanmıştır. Bu sonuç, mesleki sorumluluğu fazla olan, bilgisini ve duygularını anlamlandırma ve yönlendirme yeteneği olan hemşirelerin daha fazla DED sergilediklerini bunun yanı sıra özellikle yönetsel sorumluluğun artması ER kullanımını da arttırdığını düşündürmüştür.

Hemşirelerin DED ve ER arasındaki ilişkisi incelendiğinde; HDEDÖ toplamından, tüm alt boyutlarından aldıkları puanlar ile ER'den aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak zayıf, pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir (Tablo 4). Böylece DED ve ER arasında doğrusal bir ilişki olduğunu ve hemşirelerin ER'i gerçekleştirme çabaları artarken DED'in de arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, hemşirelerin COVID-19 pandemisi sürecinde hemşirelik rol ve sorumluluklarını yerine getirdiğini, hasta bakımına, tedavi sürecine ve eğitimine önem verdiklerini göstermiştir. Enli, Koyuncu ve Özel (2020), Bayraktaroğlu ve Fidan (2020) ile Kıraner ve Terzi (2020) çalışmalarında DED ve ER'in pandemi sürecindeki etkisinden bahsetmişlerdir ancak literatürde COVID-19 pandemisinde hemşirelerin DED ve ER'i arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaya rastlanılmamış olup çalışma bu yönü ile literatüre katkı sağlaması bakımından önemlidir.

### **Sonuç ve Öneriler**

COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin ER'i gerçekleştirme düzeylerinin, DED sergileme durumlarının ve ER'e ilişkin görüşleri ile DED arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada; hemşireler ortalamanın üstünde olumlu düzeyde DED ve en fazla samimi davranış sergilemekte ayrıca yüksek düzeyde ER'ini gerçekleştirmektedir. Hemşirelerin DED ve ER'ini cinsiyet, medeni durum, yaş, çocuk sayısı, çalışma yılı, kronik

hastalık durumu, COVID-19 tanısı alma durumu etkilememektedir. Hemşirelerin eğitim durumu, COVID-19 pandemisi öncesi görevi, COVID-19 tanılı ya da şüpheli hastaya bakım verme, COVID-19 pandemi sürecinde gerçekleştirilen hemşirelik rolü ve COVID-19 pandemisine ilişkin eğitim verme ise etkilemektedir. Hemşirelerin DED ve ER arasında zayıf ve pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Bu sonuçlara göre;

- Hemşirelere yönelik DED ve ER'e ilişkin farkındalık eğitimleri gerçekleştirilmesi,
- Konuyla ilgili nitel çalışmaların yapılması önerilmektedir.

### **Finansal Destek**

Çalışma için finansal destek sağlanmamıştır.

### **Çıkar Çatışması**

Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

### Kaynakça

- Altuntaş, S., & Şahin Altun, Ö. (2015). Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *Journal of Health and Nursing Management Dergisi*, 1(2), 37-43. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2015.037>.
- Aşkın, R. (2020). *Pandemide yol almak*. <https://ticaret.edu.tr/uploads/haberler/1347/Pandemide%20Yol%20Almak.pdf> adresinden elde edildi.
- Ataç, Ö., Sezerol, M. A., Taşçı, Y., & Hayran, O. (2020). COVID-19 pandemisinde görev yapan sağlık çalışanlarında anksiyete belirtileri ve uykusuzluk. *Turkish Journal of Public Health*, 18, 47-57. <https://doi.org/10.20518/tjph.767187>.
- Atasoy, I., & Turan, Z. (2019). Ebe ve hemşirelerde duygusal emek ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Lokman Hekim Dergisi*, 9(3), 357-366. <https://doi.org/10.31020/mutftd.587725>.
- Aydın, A., Ünalın, D., Karasu, E., Altan, F., & Somunoğlu İkinci, S. (2019). Hemşirelerde duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi. R. Aydın ve H. Yılmaz (Eds.), *In Fifth International Mediterranean Congress on Natural Sciences, Health Sciences and Engineering (MENSEC V)* (3. baskı, s. 273-284). Dobra Knjiga. <https://www.researchgate.net/publication/338450092> adresinden elde edildi.
- Bayraktaroğlu, T., & Fidan, E. (2020). Kriz ve pandemide hemşirelik hizmetleri önerileri. *Batı Karadeniz Tıp Dergisi*, 4(2), 44-50. <https://doi.org/10.29058/mjwbs.2020.2.2>.
- Ceylan, A. K. (2021). Doktor ve hemşirelerin duygusal emek özelliklerinin incelenmesi. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 44-59. <https://doi.org/10.47525/ulasbid.831371>.
- Çaldağ, M. A. (2010). *Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez no: 261252).
- Dayanç Kıyat, B., Özgüleş, B., & Günaydın, S. C. (2018). Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: Sağlık çalışanları örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(3), 473-494. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/hacettepesid/issue/39661/469795> adresinden elde edildi.
- Değirmenci Öz, S., & Baykal, Ü. (2018). Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 26(1), 1-10. <https://doi.org/10.26650/FNJN.387142>.
- Demir, Y., Oruç, P., Baştürk, Y.A., & Özpınar, S. (2021). Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler: Kamu hastaneleri örneği. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(1), 76-84. <https://doi.org/10.47115/jshs.790178>.
- Doğan, A., & Sıgır, Ü. (2017). Duygusal emek: hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126. <https://doi.org/10.18394/iid.342620>.
- Enli, F. T., Koyuncu, E., & Özel, Ş. (2020). Pandemielerde sağlık çalışanlarının psikososyal sağlığını etkileyen koruyucu ve risk faktörlerine ilişkin bir derleme. *Ankara Medical Journal*, 2, 488-501. <https://doi.org/10.5505/amj.2020.02418>.
- Erdoğan, S., Nahcivan, N., & Esin, N. M. (2018). *Hemşirelikte araştırma süreç, uygulama ve kritik* (3. baskı). İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri.
- Kaya, B. (2020). Pandeminin ruh sağlığına etkileri. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 23(2), 123-124. <https://doi.org/10.5505/kpd.2020.64325>.
- Kılınç, S., & Yücel, A. (2021). Sağlık çalışanlarında örgütsel adalet algısının duygusal emek üzerine etkisi: Konya ilinde bir uygulama. *Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 24(1), 260-273. <https://doi.org/10.29249/selcuksbmyd.898653>.
- Kıraner, E., & Terzi, B. (2020). Pandemi sürecinde yoğun bakım hemşireliği. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 24(EK-1), 83-88. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1136959> adresinden elde edildi.
- Koç, A. D., & Keklik, B. (2019). Hastane çalışanlarının demografik özelliklerinin pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek üzerindeki etkisi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(4), 1045-1066. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduiibfd/issue/53006/706409> adresinden elde edildi.

- 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*, 30(4), 789-785. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/atauniiibd/issue/29909/322125> adresinden elde edildi.
- Özgülüş, B. (2020). Hemşirelerde duygusal emek kavramı üzerine nitel bir araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(26), 4046-4069. <https://doi.org/10.26466/opus.678995>.
- Özkol Kılınç, K., Bayrak, B., Özkan, Ç. G., Kurt, Y., & Öztürk, H. (2020). Hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesi. *Hemşirelik Akademik Araştırma Dergisi*, 6(2), 309-316. <https://doi.org/10.5222/jaren.2020.83723>.
- Pan, I. J., Liu, Y.H., & Lin, C.C. (2019). Emotional labor among taiwanese nurses. *Journal of Comprehensive Nursing Research and Care*, 4(140). <https://doi.org/10.33790/jcnrc1100140>.
- Savaşkan, Y., & Göktaş Kulualp, H. (2019). Duygusal emek konusunu araştıran lisansüstü tezlere yönelik bir içerik analizi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(70), 818-821. <https://doi.org/10.17755/esosder.459025>.
- Sofulu, F., Özgürsoy Uran, B. N., Ünsal Avdal, E., & Tokem, Y. (2020). COVID-19 Salgınında kronik hastalıklarda hemşirelik yönetimi. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(2), 147-151. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ikcusbfd/issue/55773/737759> adresinden elde edildi.
- Şahin, S. (2019). *Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal zeka düzeyleri*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). <https://www.proquest.com/openview/297c7e1a805615d12117fe13d78edd9f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=44156> adresinden elde edildi.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Bilimsel Danışma Kurulu. (2020). *COVID-19 (SARS-CoV-2 Enfeksiyonu) genel bilgiler, epidemiyoloji ve tanı rehberi*. <https://covid19.saglik.gov.tr/Eklenti/39060/0/covid19rehberigenelbilgiler epidemiyoloji vetanipdf.pdf> adresinden elde edildi.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2005). *Pandemik influenza ulusal faaliyet planı*. [https://grip.gov.tr/depo/saglik-calisanlari/ulusal\\_pandemi\\_plani.pdf](https://grip.gov.tr/depo/saglik-calisanlari/ulusal_pandemi_plani.pdf) adresinden elde edildi.
- Tunç, P., Gitmez, A., & Krespi Boothby, R. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15, 45-54. <https://doi.org/10.5455/apd.45762>.
- Türk Hemşireler Derneği (THD). (2020). *COVID-19 hemşire eğitim rehberi ve bakım algoritmaları*. <https://www.thder.org.tr/uploads/files/thd-covid-2020-2.pdf> adresinden elde edildi.
- Türk Tabipleri Birliği COVID-19 Danışma ve İzleme Kurulu (TTB). (2020). *COVID-19 pandemisi iki aylık değerlendirme raporu*. <https://www.ttb.org.tr/userfiles/files/covid19-rapor.pdf> adresinden elde edildi.
- Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA). (2020). *COVID-19 pandemi değerlendirme raporu*, (34). Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi Yayınlar. <http://www.tuba.gov.tr/tr/yayinlar/suresiz-yayinlar/raporlar/covid-19-pandemi-degerlendirme-raporu> adresinden elde edildi.
- World Health Organization (WHO). (2020). *Coronavirus disease (COVID-19) pandemic*. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> adresinden elde edildi.
- World Medical Association (WMA). (2017). *Salgınlar ve pandemiler üzerine WMA bildirgesi*, (68). <https://www.ttb.org.tr/userfiles/files/Epidemi%20&%20Pandemi.pdf> adresinden elde edildi.
- Yetim, B., & Erigüç, G. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalara yönelik bir inceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 225-240. <https://doi.org/10.18037/ausbd.566791>.
- Yıldız, A. T. (2019). *Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal emeğe ilişkin görüşlerinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez no: 557510).

- Yılmaz, B., & Orak, O. S. (2020). Hemşirelerde duygusal emek davranışı ile psikolojik belirtiler arasındaki ilişki. *Sağlık ve Yönetimi Hemşirelik Dergisi*, 7(2), 187-201. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2020.35220>.
- 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. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/773941> adresinden elde edildi.
- Yılmaz, Ö. (2017). 1847-1848 Kolera salgını ve Osmanlı coğrafyasındaki etkileri. *İstanbul Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü. Avrasya İncelemeleri Dergisi*, 6(1), 23-55. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/392193> adresinden elde edildi.
- Yücebalkan, B., & Karasakal, N. (2018). Sağlık sektöründe duygusal emek davranışı ile umutsuzluk düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Hemşireler örneği. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 57-70. <https://doi.org/10.21733/ibad.26>.
- Yürür, S., & Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 83-104. <https://doi.org/10.4026/1303-2860.2010.0174>.