

T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI

Pınar YAZAR

YÜKSEK LİSANS

2024-ANTALYA

HEMŞİRELERİN PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME
DÜZEYLERİ İLE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Pınar YAZAR

YÜKSEK LİSANS

2024-ANTALYA

T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI

HEMŞİRELERİN PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME
DÜZEYLERİ İLE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Pınar YAZAR

YÜKSEK LİSANS

DANIŞMAN
Prof.Dr. Filiz KANTEK

“Kaynakça gösterilerek tezimden yararlanılabilir.”

2024-ANTALYA

Sağlık Bilimleri Enstitüsü M¼d¼rl¼ę¼ne;

Bu alışma j¼rimiz tarafından Hemşirelik Anabilim Dalı Hemşirelikte Y¼netim Programında Y¼ksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir 09 Mayıs 2024

İmza

Tez Danışmanı : Prof.Dr. Filiz KANTEK
Akdeniz niversitesi

ye : Doç.Dr.Nezaket YILDIRIM
Akdeniz niversitesi

ye : Dr.ğretim yesi Tang¼l AYTUR ÖZEN
S¼leyman Demirel Üniversitesi

Bu tez, Enstit¼ Y¼netim Kurulunca belirlenen yukarıdaki j¼ri yeleri tarafından uygun g¼r¼lm¼ř ve Enstit¼ Y¼netim Kurulu'nun/...../..... tarih ve/..... sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Melike CENGİZ

Enstit¼ M¼d¼r¼

ETİK BEYAN

Bu tez çalışması kendi özgün çalışmam olup, tezin planlamasından yazımına kadar geçen her aşamada etik dışı bir davranışta bulunmadığımı, tezde yer alan tüm bilgileri, akademik ve etik kurallara uygun bir biçimde elde ettiğimi, bu tez çalışması kapsamında elde edilmeyen her bilgi ve yoruma uygun şekilde kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları detaylı bir biçimde kaynaklar listesine eklediğimi beyan ederim.

Öğrenci

Pınar YAZAR

İmza

Tez Danışmanı

Prof. Dr.FİLİZ KANTEK

İmza

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam sürecinde gösterdiği özveri ve rehberliği için sayın danışman hocam Prof.Dr Filiz KANTEK'e,

Akademik yaşamımda desteğini her zaman hissettiğim Anabilim Dalımızın değerli üyesi hocam; Doç.Dr. Öğr. Üyesi Nezaket YILDIRIM'a,

Lisansüstü süreci boyunca yardımları ile her zaman yanımda olan, sabır ile bu süreci bizzat benimle birlikte yaşayan sevgili meslektaşım Deniz IRK'a,

Akademik, mesleki ve kişisel yaşamımda bana her zaman destek olan, yol gösteren ve bu sürecin tüm aşamalarını benim ile beraber yaşayan sevgili ailem; Nermin YAZAR Faruk YAZAR, Anıl YAZAR ve Batuhan SEYGAN'a sonsuz teşekkürler.

ÖZET

Amaç: Bu araştırmada hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeyleri İle Duygusal Emek davranışları arasındaki ilişkininin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Yöntem: Bu araştırma, hemşirelerin psikolojik güçlendirme düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi tanımlayıcı bir yaklaşımla incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma Antalya İl merkezinde hizmet veren Üniversite Hastanesinde Eylül 2021-Kasım 2022 yılları arasında yapılmıştır. Araştırmanın evrenini, Antalya Akdeniz Üniversitesi Hastanesinde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Araştırma verileri, hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerinin yer aldığı 8 sorudan oluşan “Kişisel Bilgi Formu” likert yapıda 24 maddeden oluşan “Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği” ve likert yapıda 12 sorudan oluşan “Psikolojik güçlendirme ölçeği” ile toplanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler free trial version of SPSS Statistics (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 25.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Bulgular: Araştırmada kullanılan ölçeklerin alt boyut puan ortalamaları incelendiğinde, Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinde puan ortalaması 3,79 ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeğinde puan ortalaması 4,95 olarak belirlenmiştir. Hemşirelerin duygusal emek davranışı ile anlamlılık boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($r=0,452$, $p<0,01$), hemşirelerin duygusal emek davranışı ile etki boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($r=0,373$, $p<0,01$), hemşirelerin duygusal emek davranışı ile yeterlilik boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($r=0,390$, $p<0,01$), hemşirelerin duygusal emek davranışı ile psikolojik güçlendirme arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($r=0,437$, $p<0,01$) bir ilişki tespit edilmiştir.

Sonuç: Yapılan istatistiksel analiz sonucunda hemşirelerin tüm ölçek alt boyutlarında duygusal emek davranışı ile psikolojik güçlendirme arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($r=0,437$, $p<0,01$) bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, güçlendirme, hemşirelik, hemşirelikte psikolojik güçlendirme

ABSTRACT

Objective: The aim of this study is to determine the relationship between nurses' Psychological Empowerment Levels and Emotional Labor behaviors.

Method: This research was conducted with a descriptive approach to examine the relationship between nurses' psychological empowerment levels and emotional labor behaviors. The study took place between September 2021 and November 2022 at the University Hospital in Antalya, Turkey. The population of the study consisted of nurses working at Antalya Mediterranean University Hospital. Data for the research were collected using a "Personal Information Form" comprising 8 questions about nurses' socio-demographic and professional characteristics, the "Emotional Labor Behavior Scale" consisting of 24 items in Likert scale, and the "Psychological Empowerment Scale" consisting of 12 items in Likert scale. The data obtained in the research were analyzed using the free trial version of SPSS Statistics for Windows 25.0.

Findings: When the sub-dimension mean scores of the scales used in the research were examined, the average score for the Emotional Labor Behavior Scale was 3.79, and for the Psychological Empowerment Scale, it was determined as 4.95. A statistically significant and positively correlated relationship was found between nurses' emotional labor behavior and the dimension of significance ($r=0.452$, $p<0.01$), between nurses' emotional labor behavior and the dimension of impact ($r=0.373$, $p<0.01$), between nurses' emotional labor behavior and the dimension of competence ($r=0.390$, $p<0.01$), and between nurses' emotional labor behavior and psychological empowerment ($r=0.437$, $p<0.01$).

Conclusion: Statistical analysis revealed a statistically significant and positively correlated relationship between nurses' emotional labor behavior and psychological empowerment in all sub-dimensions of the scales.

Keywords: Emotional labor, empowerment, nursing, psychological empowerment in nursing, psychological empowerment.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar DİZİNİ	v
1. GİRİŞ	
1.1. Problemin Tanımı ve Önemi	1
1.2. Araştırmanın Amacı	3
1.3. Araştırma Soruları	3
2. GENEL BİLGİLER	
2.1. Güçlendirme	4
2.2. Yapısal Güçlendirme	4
2.3. Psikolojik Güçlendirme	5
2.4. Psikolojik Güçlendirmenin Boyutları	7
2.5. Hemşirelerde Psikolojik Güçlendirmenin Etkileri	8
2.6. Duygusal Emek	9
2.7. Duygusal Emek Oluşturma Süreci ve Boyutları	10
2.8. Duygusal Emek Etkileyen Öncü Faktörler	11
2.9. Duygusal Emek ve Hemşirelik	13
2.10. Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Puan	14
Ortalamasının Dağılımı	
3. GEREÇ ve YÖNTEM	
3.1. Araştırmanın Tipi	15
3.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı	15
3.3. Araştırmanın Örneklemi	15
3.4. Araştırmanın Etiği	15
3.5. Veri Toplama Araçları	15
3.5.1. Kişisel Bilgi Formu	16
3.5.2. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği	16
3.5.3. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği	16
3.6. Verilerin Toplanması	17
3.7. Araştırmanın Değişkenleri	17

3.8. Araştırma Planı ve Takvimi	18
3.9. Verilerin Değerlendirilmesi	18
3.10. Araştırmanın Sınırlılıkları	18
4. BULGULAR	
4.1. Katılımcıların Tanıtıcı Bilgilerine İlişkin Bulgular	19
4.2. Psikolojik Güçlendirme ve Alt Boyutlarının Puan Ortalamasının Dağılımı	20
4.3. Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Puan Ortalamasının Dağılımı	20
4.4. Ölçekler ve Boyutlarının Korelasyon Analizi Sonuçları	21
5. TARTIŞMA	
5.1. Hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeylerine İlişkin Bulguların Tartışılması	22
5.2. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışlarına İlişkin Bulguların Tartışılması	23
5.3. Hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeyleri ve Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulguların Tartışılması	24
6. SONUÇ ve ÖNERİLER	
6.1. Sonuçlar	25
6.2. Öneriler	25
KAYNAKLAR	27
EKLER	36
EK 1 Kişisel Bilgi Formu	36
EK 2 Hemşirelerin Duygusal Emek Davranış Ölçeği	37
EK 3 Psikolojik Güçlendirme Ölçeği	38
EK 4 Etik Kurul İzni	39
EK 5 Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Kurum İzni	40
EK 6 Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Kullanım İzni	41
EK 7 Hemşirelerin Duygusal Emek Davranış Ölçeği Kullanım İzni	42
ÖZGEÇMİŞ	43

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 3.5.2.1	Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenirlik Analizi Sonuçları	19
Tablo 3.5.3.1	Psikolojik güçlendirme ve Alt Boyutlarının Güvenirlik Analizi Sonuçları	20
Tablo 4.1.	Katılımcıların Tanıtıcı Bilgilerine İlişkin Bulgular	23
Tablo 4.2.	Psikolojik Güçlendirme ve Alt Boyutlarının Puan Ortalamasının Dağılımı	24
Tablo 4.3.	Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Puan Ortalamasının Dağılımı	24
Tablo 4.4.	Ölçekler ve Boyutlarının Korelasyon Analizi Sonuçları	25

1.GİRİŞ

1.1. Problemin Tanımı ve Önemi

Güçlendirme, bireyin kendi çalışma rolünü ve içeriğini etkin bir şekilde belirleyebilme yeteneği anlamına gelir (Emery vd. 2019). Spreitzer (1995) psikolojik güçlendirmeyi, kişilerin işe ve örgütsel rollerine karşı algısı veya tutumu olarak tanımlamıştır (Spreitzer 1995). Potterfield (1999) tarafından yapılan bir çalışmada çalışanın psikolojik güçlendirilme durumu çalışanın görevine anlam yüklemesi, yetenek ve kapasitesini hissetmesi, istenen sonucun gerçekleştirilmesindeki kararlılık ve istenen sonuçlarda kontrol sahibi olması olarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda, psikolojik güçlendirmenin bireylerin kendi güçlü yönlerini anlamalarını, olumlu bir bakış açısı geliştirmelerini ve yaşam zorluklarıyla başa çıkmak için içsel kaynaklarını kullanmalarını teşvik eden bir yaklaşım olduğu vurgulanır (Arlantaş ver ark,2007).

Psikolojik güçlendirme, hemşirelere işlerinin anlamını ve etkisini anlama fırsatı tanır. Bu durum, iş tatmini ve motivasyonu arttırabilir. Hemşireler, işlerinin ne kadar değerli olduğunu kavradıklarında, daha fazla bağlılık ve daha büyük bir sorumluluk duygusu geliştirebilirler (Özdemir ve Atan,2020) Psikolojik güçlendirme, hemşirelere karar alma süreçlerine katılım ve sorumluluk alma fırsatı sunar. Bu durum, hemşirelerin daha etkin ve yetkin hissetmelerini sağlayabilir. Hemşireler, psikolojik güçlendirme ile duygusal yükleri daha iyi yönetebilirler (Sünbül ve Aslan 2018). İşlerine daha fazla anlam yükleyerek ve kendi yeteneklerini geliştirerek, zorlayıcı durumlarla daha etkili bir şekilde başa çıkabilirler (Güler ve Taşlıyan,2021) Ayrıca psikolojik güçlendirme, hemşirelerin içsel kaynaklarını kullanarak olumlu bir psikolojik durum oluşturmayı içerir ve bu durum hemşirelerin iş performansını olumlu yönde etkileyebilir (Kurtluk,2019).

Duygusal emek kavramı ilk defa 1983 yılında Hochschild tarafından, 'The Managed Heart' kitabında ortaya atılmıştır. Bu kavram, İş bağlamında duyguların diğer insanlar tarafından fark edilir şekilde kontrol edilip, bu doğrultuda sözlü ve bedensel ifadelerin kullanılmasını ifade eder. (Hochschild, 1983). Bir başka tanıma göre duygusal emek bireylerin iş veya sosyal ortamlarda gösterdikleri duygusal davranışları düzenleme ve yönetme sürecidir (Yıldız ve Sazkaya 2021). Duygusal emek konusu yerli ve yabancı literatürde 90'lı yıllarda yapılan çalışmalarda önemli bir artış göstermiştir. Duygusal

emek üzerine referans gösterilen çalışmalar arasında özellikle Hochschild (1983), Kruml ve Geddes (2000), Ashforth ve Humphrey (1983), Morris ve Feldman (1995) tarafından yapılan araştırmalar önemli rol oynamaktadır.

Zaman içinde, özellikle örgüt ve yönetim alanlarında çalışan bilim insanları tarafından büyük ilgi görmüş ve duygusal emek kavramına yeni boyutlar eklenmiştir (Grandey, 2000). Hochschild'un (1983) ve Ashforth ile Humphrey'in (1993) geliştirdiği tanımlamalar sonucunda, duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olarak üç boyutu olduğunu belirtmiştir. (Duman, 2017).

Duygusal emek genellikle müşteri hizmeti, sağlık sektörü, eğitim ve diğer hizmet odaklı alanlarda önemli bir faktördür. Duygusal emek, uzun süreli ve yoğun olarak devam ederse bireylerde stresin artmasına neden olabilir. Bu durumda, psikolojik güçlendirme, stresle başa çıkma becerilerini geliştirmeye ve duygusal zorluklara direnci artırmaya yardımcı olabilir (Yıldız ve Koçoğlu,2021) Duygusal emek aynı zamanda hastaların duygusal durumlarına duyarlılık göstermeyi içerir, bu da empatik becerilerin geliştirilmesine olanak sağlar (Doğan ve Sığır, 2017). Hemşirelerin duygusal emekle başa çıkma becerilerini geliştirmesi, iş yerinde daha etkili olmalarına katkıda bulunabilir (Kurtluk, 2019).

Literatür incelendiğinde hemşireler üzerinde güçlendirme ve duygusal emek konularında çalışmaların yapıldığı görülmüş olup psikolojik güçlendirme düzeyleri ile duygusal emek davranışların arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanılamamıştır.

1.2.Araştırmanın Amacı

Hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeyleri ile Duygusal Emek Davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

1.3.Araştırma Soruları

Araştırma Sorusu 1: Hemşirelerin psikolojik güçlendirme düzeyleri nasıldır?"

Araştırma Sorusu 2: Hemşirelerin duygusal emek davranışları nasıldır?

Araştırma Sorusu 3: Hemşirelerin psikolojik güçlendirme düzeylerinin duygusal emek davranışları ile ilişkisi var mıdır?

2- GENEL BİLGİLER

2.1. Güçlendirme

Çalışanların güçlendirilmesi kavramı, Kanter (1977) tarafından yönetim literatürüne tanıtılmıştır. Güçlendirme, 1980'li yıllardan itibaren toplum psikolojisi ve yönetim alanından büyük ölçüde etkilenmiş, günümüze kadar karar almada yetki ve sorumluluğu devretmek, kişilerin ve ekiplerin rollerini pekiştirmek, gücü merkezileştirmek, daha fazla özerklik sağlamak için bir araç olarak kullanılmıştır (Alexandra ve Schaumer,2017). Oxford İngilizce Sözlüğü, "yetki veya resmi güç veya otorite ile donatmak", "güç vermek", "güç veya bir şey vermek" veya "birine bir şey yapma yeteneği, yetenek veya güç vermek; etkin kılmak" şeklinde "yetkilendirmek" kelimesini çok yönlü bir şekilde tanımlar. Bu tanımlar gücü, "bir şeyi etkili bir şekilde yapma veya etkileme yeteneği; fiziksel veya zihinsel güç; kuvvet; canlılık; enerji; etkililik" olarak belirtir (Woodward, 2019).

Koçel (2020) güçlendirme kavramını kişileri motive oldukları, uzmanlıklarına güvendikleri, otonomi ve kontrol boyutlarında daha aktif olarak organizasyonel amaçlar doğrultusunda anlamlı olarak değerlendirdikleri işi yapmalarına sebep olan şartlar olarak belirtmiştir. Erken dönem, sosyo-yapısal yaklaşımlar, güçlendirmeyi organizasyon genelinde güç ve yetkiyi merkezi olarak dağıtmayı amaçlayan bir dizi yapı, politika ve uygulama olarak görmüştür (Block, 1987). Böylece organizasyonun daha düşük seviyelerindeki çalışanların uygun hareketlerini yapmalarını sağlamıştır (Bennis ve Nanus, 1985). Çalışanlar, yalnızca işlerinde ilerleyebilmek ve yeni şeyler öğrenebilmek için ihtiyaç duydukları bilgiye, desteğe, kaynaklara ve fırsatlara erişebildiklerinde daha güçlü hale gelirler (Özarallı 2017).

Güçlendirme yaklaşımı yapısal ve psikolojik güçlendirme olarak iki alt boyuttan oluşmaktadır. Yapısal güçlendirme örgütün işleyişini ve süreçlerini düzenlemeye odaklanırken, psikolojik güçlendirme çalışanların zihinsel süreçlerine yönelik faaliyetleri ifade eder (Altınkurt, Anasız ve Ekinci, 2016). Yapısal ve psikolojik güçlendirme arasında ayırım yapmak önemlidir; çünkü yapısal güçlendirme öğrenmeyi ve mesleki gelişimi sağlayan kaynakların, bilginin ve koşulların desteklenmesiyle ilgilidir; Psikolojik güçlendirme ise profesyonellerin uygulama ortamlarına katılımını, yani çalışmaya ne kadar bağlı olduklarını ve motive olduklarını içerir (Alexandra ve Schaumer, 2017). Yapısal ve psikolojik güçlendirmeyi destekleyen uygun bir çalışma

ortamı oluşturmak, personelde olumlu davranışlara ve tutumlara yol açabilir (Spencer ve McLaren, 2016). Ayrıca, yapısal ve psikolojik güçlendirmenin, bireyin davranış ve tutumları ile ilişkilendirilebileceği gözlemlenmiştir; bunlar arasında tükenmişlik, örgütsel bağlılık, iş tatmini, mevcut işte kalma niyeti ve işe katılım bulunmaktadır (Meng ve ark.2015).

2.2. Yapısal Güçlendirme

Kanter tarafından geliştirilen yapısal güçlendirme teorisi, işyerinde yetkilendirmeye odaklanmakta ve tarihsel olarak baskı altında olanları yetkilendirmek için kullanılabilecek unsurları tanımlamaktadır. Biron ve Bamberger (2010) ise yapısal güçlendirmeyi, yönetim tarafından hayata geçirilen bir dizi kurumsal politika ve uygulamaya odaklanan bir kavram ve örgütlerin gelişimini teşvik eden sosyo-yapısal bir olgu olarak tanımlanır. (Biron ve Bamberger 2010) Yapısal güçlendirme, memnuniyeti artırma, pozitif iş ortamı, iş tatmini (Kennedy, Hardiker & Staniland, 2015) ve kaliteli bakımın tüm boyutlarıyla ilişkilendirilmiştir (Goedhart, Van Oostveen & Vermeulen, 2017). Yapısal güçlendirme, Kanter'ın teorisine dayanmaktadır; buna göre iş tutumları ve davranışları, işyerindeki sosyal yapılar tarafından ve kişisel eğilimlerden belirlenir (Kanter, 2008);

Yapısal güçlendirme kavramı 4 alt boyutta incelenmektedir (Sierra, Castro 2018)

Fırsatlara Erişim: Çalışanlar, organizasyon içerisinde yeteneklerini geliştirmeleri ve mesleki anlamda gelişmeleri için desteklenirler.

Kaynaklara Erişim: Çalışanlar, işlerini başarılı bir şekilde yerine getirebilmeleri için finansal araçlara, zamana, malzemelere ve ekipmanlara ulaşma yeteneğine sahiptir.

Bilgiye Erişim: Bilgiye erişim, kurumsal değişiklikler ve politikalar hakkında bilgi sahibi olmanın yanı sıra atanma için gerekli teknik bilgi ve uzmanlığı içeren bir süreçtir.

Desteğe Erişim: Destek erişimi, astlardan, meslektaşlardan ve üstlerden geri bildirim ve rehberlik almayı içerir. Bu tür destek, özerk karar verme ve yenilikçilikle sonuçlanır.

2.3. Psikolojik Güçlendirme

Psikolojik güçlendirme; İhtiyaroğlu'na (2017) göre, iş motivasyonu, bir çalışanın görev katkısına yönelik dört zihinsel süreci içermektedir. Modern yönetim dünyasında, psikolojik güçlendirme, uygulama ve örgütsel psikoloji çalışmalarında sık incelenen bir kavramdır (Fourie, 2009). Deci ve Ryan (2009), yetkilendirilmiş çalışanların kendilerine ve yaptıkları görevlere güvendiklerini belirtmişlerdir; bu da hedeflerini düzenleyerek, organizasyonları için çalışma isteklerini artırmaktadır. (Duran ve Altan, 2022) Güçlendirmenin yapısal boyutta oluşturulabilmesi için çalışan kişinin psikolojik olarak güçlendiğini düşünmesi gerekir (Thomas ve Velthouse,1995). Ayrıca motivasyonel bir kavram olarak nitelendirilen psikolojik güçlendirme, bireylerin yetkinlik duygularının artırılması olarak tanımlanmakta ve kişilerin kendi algılarını kapsamaktadır (Kaçmaz, 2005). Conger ve Kanungo'nun (1988) ve Fourie (2009) çalışmalarına göre, psikolojik güçlendirme, öz-yeterlilik duygularını yükseltme eğilimindedir ve bu, bireyin öz-yeterliliğini artıran bir motivasyon faktörü olarak kabul edilebilir. Wessels'in (2012) çalışmasına göre, psikolojik güçlendirme, görevin kurulmasını ve kararlılığını artıran bir "etkinleştirme süreci" olarak nitelendirilebilir (Akın ve Saruhan,2016).

Bir birey, işini yapma konusundaki yeteneklerine olan güveni veya uzmanlığı konusunda kendinden eminse (yetkinlik), o işe tam bir bağlılıkla yaklaşabilir (Yıldırım ve ark.2019). Ayrıca, herhangi bir görevi yerine getirme konusunda karar verebilen (öz-belirleme) ve organizasyonlarına değişiklik getirebileceklerinin farkında olan bireyler (etki), işlerine tamamen motive ve tutkulu olarak kabul edilirler (Bayrakçıken ve ark.2021). Daha önce yapılan araştırmalar, işlerine daha fazla yetkilendirilmiş olan çalışanların daha yaratıcı olduklarını, işlerini daha etkili bir şekilde yerine getirdiklerini (Gillet vd. 2020) ve bu çalışanların işlerine ek davranışlar sergilediklerini göstermiştir (Lawong, McAllister, Ferris ve Hochwarter, 2018). Motive olan çalışanlar, işlerini meslektaşları ve diğer işçilere kıyasla daha iyi yapma eğilimindedirler (Spagnoli vd. 2018)

2.4.Psikolojik Güçlendirmenin Boyutları

Spreitzer (1998) personel güçlendirme kavramını, “anlam, yetkinlik, otonomi ve etki” olarak dört alt başlıkta incelemiştir.

Anlam: Bir işin gereksinimleri ile inançları ve davranışları arasındaki uyumu değerlendirir. Çalışan eğer yaptığı işe değer veriyor ve çaba gösteriyor ise içsel boyutta ödüllendirilmiş hissetmekte ve motivasyonu artmaktadır.

Yetkinlik: Kişinin işini yapabilmesi konusunda kendi potansiyeline olan inancı olarak tanımlanmaktadır (Gist, 1987). Bu kavram inanç, uzmanlık ve performansa bağlı bir kavram olarak açıklanmaktadır (Bandura,1989)—Bireyler kendilerinden ne kadar eminse işe karşı o kadar motive olacaklardır.

Otonomi: Bir kişinin iş süreçlerinde kendi kararlarını alabilme ve gerçekleştirebilme becerisi olarak tanımlanmaktadır. Kişinin kendini özerk hissetmesi ve inisiyatif kullanabilmesidir.

Etki: Kişinin işinde yönetsel ve operasyonel boyutlarındaki etki düzeyidir. Eğer kişi işinin amaç ve hedeflerini gerçekleştirdiğine inanıyorsa etki gerçekleşmektedir.

2.5. Hemşirelerde Psikolojik Güçlendirmenin Etkileri

Güçlendirme, hemşirelerin profesyonel gelişiminde kilit rol oynayan bir yönetim uygulamasıdır (Garman, Alearney, Harrison, Song & McHugh, 2011) Hemşirelikte güçlendirme, çalışma ortamındaki hemşirelik uygulamalarında olumlu sonuçlara ulaşmak için bireyleri etkili bir şekilde motive etme ve harekete geçirme yeteneği anlamına gelir. Güçlendirmede amaç hemşirelere karar verme yetkisi verme, kararlara etki etme fırsatları yaratma ve hemşirelere seçenekler sunma yeteneği ile bir güç duygusu aşılmasıdır (Laschinger et al.2014). Spreitzer işyerinde hemşirelerin psikolojik güçlendirilmesine odaklanmıştır ve bu da duygusal tükenmeyi engelleyen faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Psikolojik güçlendirme, çalışanların hedeflere başarıyla ulaşma konusunda güven duymalarını sağlayan duygusal bir durumdur (Spreitzer1995). Hemşirelik hizmetlerinin istendik kalitede etkin olarak gerçekleştirilebilmesi için, çalışanlarının otonomilerinin artırılması ve kişilerin mesleki bilgi ve beceri anlamında güçlendirilmesi gerekmektedir (Burkhard ve Nathaniel, 2013). 2005 yılında Laschinger ve Finegan, yapısal güçlendirmeyi iş yaşamının 6 alanıyla ilişkilendiren bir modeli test etmiştir. Güçlendirici bir iş yerinin hemşirelerin yaptıkları iş üzerinde daha yüksek düzeyde kontrol sağlamasını, mevcut iş yüklerini daha iyi yönetmelerini, daha fazla ödüllendirmelerini, kurumsal hedeflere ulaşılmasına katkılarından dolayı takdir edilmelerini, ekibi ile pozitif iletişim

seviyesinin arttığını ve kurumsal değerler ile kişisel değerleri arasındaki uyumu arttırdığı belirlenmiştir (Laschinger ve Finegan, 2005).

Hemşirelerin güçlendirilmesi ve ardından kendi çalışma ortamları üzerinde kişisel kontrol duyguları, birden fazla nedenle önemlidir. Hemşirelikte güçsüzlük, işlerinden daha az memnun olan ve tükenmişliğe daha yatkın hale gelen hemşirelerin sayısında artışa neden olarak etkisiz ve pahalıdır (Page, 2004; Cicolini vd., 2014).

Güçsüz hemşireler, klinik uygulamayı iyileştirmeye ve hasta bakımında yenilik yapmaya çalışırken hayal kırıklığına uğrarlar (Manojlovich, 2007). Psikolojik güçlendirme, hemşireler için yüksek iş memnuniyeti ve destekleyici bir profesyonel uygulama ortamı için güçlü öngörüdür. (Laschinger vd., 2003; Cicolini vd., 2014). Bu tür bir çalışma ortamı ve yüksek iş memnuniyeti, hemşire duyarlı kalite göstergeleri olan hasta memnuniyeti, hastane enfeksiyonları, hasta düşmeleri, basınç ülserleri ve ilaç hataları gibi faktörler aracılığıyla ölçülen hasta bakımının kalitesini olumlu yönde etkiler (Ellenbecker & Cushman, 2012; Dubois vd., 2013). Örgüt açısından ise kendini güçlendirilmiş hisseden hemşireler kendilerini değerli görmekte ve daha motive çalışmaktadır (Özdemir,2018). Psikolojik güçlendirme, hemşirelerin bireysel ve mesleki gelişimlerine katkıda bulunarak, onları daha tatmin olmuş, motive ve etkili sağlık profesyonelleri haline getirebilir. Bu da hemşirelik hizmetlerinin kalitesini artırabilir ve hasta bakımında olumlu sonuçlar elde etmeye yardımcı olabilir (Kurtluk,2019). Hemşireler, psikolojik güçlendirme ile hasta bakımında daha etkili olabilirler. Daha motive ve tatmin olmuş hemşireler, hastalarla daha güçlü bir bağ kurabilir, empati gösterebilir ve destekleyici bir rol oynayabilirler (Sevin ve Günüşen, 2021).

2.6. Duygusal Emek

Yönetim alanında ilk ortaya atılan klasik yönetim yaklaşımlarında yalnızca işin yapılışı ve ilerleyişi ile ilgili olan teknik konular üzerinde durulurken, işçilerin bireysel yeterlilikleri ve beklentileri göz önünde bulundurulmamıştır. Ayrıca klasik Yönetim yaklaşımlarının temellerinin atıldığı 1900'lerin başlarında, müşteri memnuniyeti kavramı henüz yönetim araçlarının yeterince ilgi alanına girmemiştir. 1929 Ekonomik Krizi'nin ardından, Klasik Yönetim Yaklaşımlarının eksiklikleri daha belirgin hale geldi ve 1930'lardan itibaren yeni bir yönetim anlayışı geliştirilmiştir. Bu yaklaşımda,

Klasik Yaklaşımların temel hususları önemini korurken, insan ve davranışlar da yönetimin ilgi alanına dâhil edilmeye başlanmıştır. Artık, insan, Yönetim Bilimi araştırmalarının ve uygulamalarının yanı sıra çeşitli bilimsel disiplinlerin de odak noktası haline geldi ve insanı anlamaya yönelik çeşitli teoriler ve yaklaşımlar ortaya konmuştur (Koçel 2014). Sanayi devriminin de katkısıyla duygular ancak yönetilebildiği takdirde örgüte olumlu katkı sağlayabilir düşüncesi geliştirilmiş ve iş dünyasında duyguların önemi araştırılmaya başlanmıştır. Bunların sonucu olarak ortaya çıkan kavramlardan biri de duygusal emek olmuştur (Günsel 2016).

Hochschild (1983) duygusal emeği, dışarıdan gözlemlenebilir bir yüz ve beden ifadesi oluşturmak olarak tanımlamıştır. Duygusal emek, bir çalışanın "iş için uygun olan duyguları yansıtmak veya uygun olmayan duyguları gizlemek" için çaba göstermesini ifade eder (Mastracci ve Adams, 2020). Yüz yüze veya yüz yüze olmayan iletişimlerde duygusal emek çalışanların kontrol ettiği bir araç olarak işlev görebilir ve duygularını örgütsel hedeflere ulaşmak için kullanılmaktadır (Choi ve Kim, 2015; Guy vd., 2008). Böylelikle çalışan işverene fayda sağlamaktadır ve müşterilerin memnuniyet seviyesini artırmaktadır (Humphrey ve ark. 2015).

Duygusal emek kaliteli hizmet sunumu için vazgeçilmezdir (Mastracci, Guy ve Newman, 2012). Duygusal emek bireylerin çalışırken gerçekleştirmeleri gereken tanımlanmamış görevlerdir (Mastracci, Newman ve Guy, 2006) ve işin bir yönünü ifade eder. İstenilen bir sonuca ulaşmak için çalışanların kişisel duygularını kontrol etmelerini gerektirir (Hochschild, 1983). Başka bir deyişle, duygusal emek, duyguların ifadesini işyerinde yönetme eylemidir (Kruml ve Geddes, 2000). Duygusal emek, genellikle "özel duygu durumu" olarak tanımlanmıştır ancak gerçek duyguların bastırılarak gösterildiği bir davranış tekniğidir (Seçer, 2004). Çalışan gerçek duygularını örgütün belirlediği davranış normlarına uymak zorunda hisseder.

Araştırmacılar duygusal emek kavramını daha iyi açıklayabilmek çeşitli yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Duygusal emek temel anlamda kişilerin duyguları ile ilgili davranışlarını yüzeysel davranış ve derin davranış olarak açıklanmıştır (Hochschild, 1979) Yüzeysel davranış, çalışan örgüt ve mesleki normlar doğrultusunda duygularını sahte ya da farklı şekilde alıcıya yansıtmasıdır (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey 2002). Derin davranış ise çalışanın kendi duygularına odaklanarak bu duyguyu dışarıya yansıtmak için bir oyuncu gibi çaba göstermesi olarak

tanımlanmıştır (Hochschild, 1983). 1993 yılında Ashforth ve Humphrey, çalışanların beklenen duyguları ifade etmek için yüzeyde oyunculuk veya derin oyunculuk yapmaları gerektiğini savunmuşlardır. Duygusal emek, mesleki rolün gereği duyguları düzenleme sürecine atıfta bulunur (Grandey & Sayre, 2019). Duygusal emek teorisi, duygu düzenlemesi, yaşanan duyguların gösterilenlerle uyumsuz olduğu durumlarda (duygusal uyumsuzluk olarak adlandırılan) bastırma ve duygu taklidi (yüzeydeki davranış) yoluyla ya da gerçekten hissedilen duygu ile ifade edilen duygu arasında uyum sağlama yoluyla gerçekleştirilir (Goedhart ve ark.2017).

2.7. Duygusal Emek Oluşturma Süreci ve Boyutları

Örgütler, kişilerin duyguları ifade etmeleri için uygun davranış şekilleri belirler ve bu kurallara uyulmasını bekler (Günsel 2016). Morris ve Feldman (1996) duygusal emek kavramını incelediklerinde duygusal gösterinin sıklığı, kuralları, çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk boyutlarını değerlendirirler.

Duygusal gösterimlerin süresi, duygusal emek davranışlarını doğrudan etkileyen bir faktördür (Sutton ve Rafaeli, 1988) Kısa süreli duygusal gösterimlerde kişi, yaşadığı duyguyu daha kolay bir şekilde gizleyebilir; ancak duygusal gösterim süresi arttıkça, bu durum daha fazla çaba gerektirir ve daha fazla duygusal emek gösterimine sebep olabilir (Rafaeli, 1989)

Çoğu çalışma genellikle duygusal gösterim sıklığına odaklanmaktadır (Yang ve Chang, 2008). Duygusal gösterim sıklığı konusu, en fazla incelenen etkileşim türlerinden biridir (Günsel, 2016). Duygusal gösterimlerin sıkça gerçekleştiği işlerde, işletmeler çalışanların duygusal ifadelerini düzenlemeye yönelik çabalarını artırmaktadır. Bu nedenle duygusal gösterimlerin sıklığı, açıkça duygusal emek seviyesinin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Morris ve Feldman, 1996).

Morris ve Feldman'a (1996) göre iş, farklı duyguların ifade edilmesine sebep olabilir. Duygusal ifadelerdeki değişiklikler, çalışanın müşteriyle daha fazla empati kurmasını gerektirebilir. Bu nedenle çalışan, daha fazla duygusal emek sarf etmek ve rol değişikliği yaşamak zorunda kalır.

Hochschild'un (1983) ve Ashforth ile Humphrey'in (1993) geliştirdiği tanımlamalar sonucunda, duygusal emeğin üç boyuttan olduğu belirlenmiştir. Bunlar yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranıştır (Duman, 2017).

- **Yüzeysel davranış** alışanın davranışlarını örgütsel norm ve beklentilere uygun olarak şekillendirmesi olarak tanımlanmaktadır. (Hochschild, 1983) Kişinin sergilediği davranışın yüzeysel olması, çalışana çelişki yaşatmakta ve hissetmediği duyguları yansıtmakta olduğundan istenmeyen sonuçlara sebep olabilmektedir (Kim, 2008). Hochschild (1983), yüzeysel davranışın "işin temel olarak ruh ile değil, beden ile yapıldığını" söylemektedir. Bu sebeple yüzeysel davranışta asıl amaç olumsuz duyguları yansıtmamaktır. (Lee ve Madera, 2019). Kişiler sahip oldukları duyguları bastırarak beklenen davranışı sergileyerek yüzeysel davranışta bulunabilirler (Humphrey, 2023). Sağlık profesyonelleri ayrıca yüzeydeki süreçler aracılığıyla olumlu duyguları tetikleyerek hastalara ve ailelerine güven vermeye çalışabilirler. Hemşireler, kendi duygusal durumlarını gözetmeksizin hastalarla iletişimde gülümseyebilirler (Erickson ve Grove, 2008).
- **Derin davranış** alışanın hissettiklerini rol yaparak davranışa dökme durumu gözlemlenmektedir (Hochschild, 1983). Derin davranışta, çalışanın amacı karşısındaki birey üzerinde etki oluşturmaktır (Kruml ve Geddes, 2000) Yüzeysel davranışta bulunan bir çalışan beklenen duyguları yapay bir şekilde sergilerken, derinlemesine davranışta bulunan çalışan ise istenen duyguları gerçekten deneyimleyerek yansıtır (Lam ve Chen, 2012). Derin davranış boyutu çalışanın örgütsel aidiyet hissetmesi ve örgütün misyonuna bağlılığını gerektirmektedir (Bilen ve elebi,2024). Derin davranış, duygu yansıtmı esnasında fazla gayret gerektireceğinden, çalışanlar sıklıkla istendik davranışları taklit etme yöntemine başvurabilirler (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015)
- **Samimi davranış** boyutunda ise kişinin hisleri ile örgüt beklentileri tam anlamıyla örtüşmektedir (Duman, 2017). Çalışanların iten ve doğal duygularının, toplumsal beklentilere ve kurumsal kurallara uygun olduğu, bu nedenle uygun duyguları kasıtlı olarak ifade etmek zorunda olmadıkları belirlenmiştir (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015). Bu durumda

samimi davranış bireyin dış dünyaya yansıttığı duyguların içsel olarak deneyimlediği duygularla uyumlu olduğu anlamına gelir.

2.8. Duygusal Emeği Etkileyen Öncü Faktörler

Bireysel Özellikler

Duygusal emeği etkileyen faktörler arasında kişisel özelliklere bağlı değişkenler olan duygusal bulaşma, empatik endişe ve iş duygusu bulunmaktadır. Duygusal bulaşma, başkalarının ifade ettiği duygularla doğal bir uyum yeteneğini ifade eder ve duyguları başkalarıyla paylaşırken bilişsel bir yorum sürecini içermez (Choi ve Kim, 2015). Bu bağlamda, duygusal bulaşmanın duygusal emeği olumlu etkileyebileceği vurgulanmıştır (Kruml ve Geddes, 2003).

Duygusal emeği etkileyen bireysel özelliklerden bir diğeri empatik endişedir. Duygusal bulaşmadan farklı olarak, bireylerin başkalarının duygularını kendi duyguları gibi almasında, empatik endişe bireylerin başkalarının duygularını kendi merkezlerinde kabul etmeleri ve buna yanıt vermelerini ifade eder (Choi ve Kim, 2015). Yüksek empatik endişeye sahip çalışanlar, duygu veya hissetme açısından müşteriler tarafından rahatsız olmazlar ve sadece müşteriler hakkında bir hisse sahiptirler, ancak müşterilerle aynı hissiyatı yaşamazlar (Davis, 1994). Ashforth ve Humphrey (1993) ve Choi ve ark. (2006), empatik endişenin derin davranışları etkilediğini bulmuşlardır.

İş duygusu, çalışanların iş performansı sırasında duygularını ifade etme derecesini ve işlerini gerçekleştirirken ortaya çıkan empatiyi ifade eder. Eğer çalışanlar işlerini yerine getirirken daha fazla empati yaparlarsa, duygularını ifade etme olasılıkları daha yüksektir. (Choi ve Kim, 2015)

İş Özellikleri

Hackman ve Lawler (1975), iş özelliklerini özerklik, görev kimliği, beceri çeşitliliği, geri bildirim, karşılıklı iletişim ve dostane ilişki olarak tanımlamıştır. Daha sonra, Hackman ve Oldham (1976), görev anlamını mevcut özelliklere ekleyerek aşağıdaki beş temel iş özelliğini tanımlamışlardır: yetenek farklılığı, iş Kimliği, İş Anlamı, bağımsızlık ve geri bildirim.

Eğer bir iş, çalışanların becerilerini veya yeteneklerini çeşitli şekillerde kullanmalarına yardımcı oluyorsa veya bunları sıkça kullanmalarına veya geliştirmelerine imkân tanıyorsa, çalışanlar işlerini anlamlı bulabilirler ve daha yüksek düzeyde fonksiyonları kullanarak daha fazla anlam deneyimleyebilirler. Çalışanların beceri çeşitliliği arttıkça, duygusal ifadelerinin çeşitliliği de artar (Choi ve Kim, 2015). Özerklik, bir işin bireylerin görevlerini yerine getirirken ne kadar özgürlük, bağımsızlık ve takdir yetkisi sağladığı derecesini ifade eder. Daha yüksek özerkliğe sahip bir iş, buna karşılık gelen bir düzeyde sorumluluk içerir (Hackman ve Lawler, 1975).

Geri bildirim, bireylerin işlerinin sonuçlarını doğrudan ve dolaylı bir şekilde ne kadar net bir şekilde bildikleri derecesini ifade eder. Geri bildirimle birlikte, çalışanlar işlerinde daha etkili olma yollarını düşünmeye devam edebilirler ve performans geri bildirim süreci aracılığıyla, kendi iş yöntemlerini veya süreçlerini daha fazla sorgusuz sualsiz bulma eğilimindedirler (Morris ve Feldman, 1996).

Organizasyon Özellikleri

Organizasyon **özellikleri** duygusal emeğin öncülleri olarak, organizasyonel destek sistemi, sosyal destek, performans baskısı ve iş tatmini gibi faktörleri içermektedir. Thomas ve Ganster (1995), organizasyon destek sisteminin, daha öngörülebilir bir iş ortamı sağlayarak ve iş arkadaşlarının birbirlerine yardım edebildikleri bir ortam yaratarak üyelerin stresini azalttığı bir ortam oluşturduğunu öne sürmüşlerdir. Schneider ve Bowen (1985), sosyal destekten elde edilen desteklerin duygusal emeğin yüzeysel davranışını azalttığını ve iş arkadaşları veya yöneticilerden gelen desteklerin olumlu çalışma koşulları oluşturduğunu bildirmiştir. Abraham (1998), çalışanların duygusal emeğin negatif yönlerini en aza indirebileceklerini ve iş tatminlerini artıracabileceklerini, bu süreçte yöneticilerden tavsiye alarak ve duygularını iş arkadaşlarıyla iletişim kurarak gerçekleştirebileceklerini belirtmiştir.

Duygusal emek, örgütsel hedeflerle uyumlu olduğunda iş performansını artırabilir; örgüt-kişî uyumu göz önüne alındığında, derin rol yapmanın genellikle performansı yüzeysel rol yapmaktan daha fazla artırdığına inanılmaktadır (Lam, Huo ve Chen, 2018). Özellikle insan hizmetleri alanındaki işler, genellikle duygusal emeğin önemli bir bölümünü talep etmektedir (Grandey, 2000). İş yaşamının artan kişisel talepleri,

duygusal emeğin önemli bir nokta olarak görülmesine katkı sağlamıştır (Ashkanasy, Hartel ve Daus, 2002; Barsade, Brief ve Spataro, 2003)

2.9. Duygusal Emek ve Hemşirelik

Duygusal bağlamdaki ilişkilerin ardından hemşireler farklı duygusal zorluklarla karşılaşabilir ve duygularını dengelemeye çalışabilirler (Li, Gao, Shen & Liu, 2014). Hizmet sektörü içinde sağlık hizmetleri, birebir iletişimin sıkça gerçekleştiği ve bu nedenle her alanında duygusal çabanın en fazla olduğu sektör olarak değerlendirilmektedir (Doğan,2017).

Hemşireler, hastalar ve refakatçiler ile en yoğun iletişim kurmak zorunda olan sağlık profesyonelleridir (Küçükali, Çakır ve Özdemir, 2019). Hemşirelerden, hastaların moralini sürdürmeleri, ağrı yaşayan bir hastanın endişesini hafifletmeleri veya bir yakınının kaybetmiş hasta yakınlarını sakinleştirmeleri gibi durumlarda anlayışlı bir yaklaşım beklenmektedir (Adeniji, Akanni & Ekundayo, 2015).

Hemşireler, günlük etkileşimler yoluyla hastalara kaliteli hemşirelik hizmeti sunmalıdır. Ancak, literatür, çoğu hemşirenin duygusal emeği kullanarak duygusal ifadelerini hastaların deneyimlerine uygun hale getirdiğini göstermiştir (Wu vd, 2018). Duygusal emek, duyguların ve ifadelerin düzenlenmesi kurumsal gereksinimlerin karşılaması amacını taşımaktadır (Grandey, 2003). Yüksek kaliteli sağlık hizmetine olan talebin artmasıyla birlikte, hastaneler hastaların ihtiyaçlarına odaklanan sağlık hizmeti sunumunu vurgulamıştır. Güney Kore'de birçok hastane, kaliteli sağlık hizmeti sunmak amacıyla hemşirelerin davranışlarını ve ifadelerini yönetir (Lee ve Ji, 2018); bu nedenle duygusal emeğin, hasta bakımının önemli bir parçası olduğu belirtilmiştir (Schmidt ve Diestel, 2014). Hemşirelerin hastalara karşı deneyimledikleri duygulara rağmen tutkulu bakım sağlamak için bazı duygularını ifade etmek, bazı duyguları sahte olarak göstermek ve bazı duygularını bastırmak zorundadırlar (Glomb ve Tews, 2004).

2.10. Psikolojik Güçlendirme ve Duygusal Emek Üzerine Yapılan Araştırmalar

Duygusal Emek

Ulusal literatür incelendiğinde, Öz (2007)'ün yaptığı çalışmada duygusal emek gösteriminin kadın cinsiyette daha fazla olduğu belirlenmiştir. Çukur (2009), iş tatmini ile ilişkisini incelemiş ve iş tatmini arttıkça duygusal emek davranışının azaldığı

sonucuna varmıştır. Avcı ve Boylu (2010), cinsiyet ile ilişkisini araştırmış ve kadın cinsiyette daha fazla duygusal emek davranışı gözlemlendiğini tespit etmiştir. Başbuğ, Ballı ve Oktuğ (2010), Duygusal emek ile iş tatmini ilişkisini incelediğinde, iş tatmini arttığında daha az yüzeysel davranış gözlemlendiğini belirlemiştir. Gürsoy, Boylu ve Avcı (2011) tarafından yapılan bir çalışmada akademisyenler üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramlarının duygusal emek ile ilişkisi incelenmiş ve yüzeysel davranışın işten ayrılma niyetini ve tükenmişliği artırdığı belirlenmiştir. Benzer şekilde, Oral ve Köse (2011) tarafından hekimlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri üzerine yapılan bir çalışmada da duygusal emek gösteriminde yüzeysel davranış tercih etmenin tükenmişliği artırdığı ve iş doyumunu azalttığı bulunmuştur. Yürür ve Ünlü (2011) ise otel çalışanları ile yaptıkları araştırmada duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiş ve duygusal emek gösteriminde yüzeysel davranışın artmasının işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği sonucuna varmışlardır.

Çelik ve Turunç (2011), duygusal emek psikolojik sıkıntının artmasıyla duygusal emek davranışının da arttığını ve tükenmişlik ile anlamlı bir ilişkisi olduğunu göstermiştir. Türkay, Ünal ve Taşar (2011), işe bağlılık ile ilişkisini incelemiş ve derin davranış arttıkça işe bağlılığın da arttığını bulmuştur. Kaya ve Özhan (2012), tükenmişlik ile duygusal emek ilişkisini araştırmış ve derinlemesine ve samimi davranış sergileme düzeyleri arttıkça tükenmişliğin azaldığını bulmuştur. Basım ve Beğenirbaş (2012)'ın öğretmenlerin tükenmişlik ve duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi incelemek için yaptığı bir çalışmada yüzeysel davranış göstermenin tükenmişlik seviyesini arttırdığını ve samimi davranış gösteriyor olmanın tükenmişlik düzeyini negatif yönde etkilediğini belirtmiştir.

Pala ve Tepeci (2014), iş tatmini, iş stresi ve işte kalma niyeti ile ilişkisini incelemiştir. Ve duygusal emek davranışının iş stresini olumsuz etkilediğini, duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun ise iş stresini olumlu yönde etkilediğini bulmuştur. Bu araştırma, yüzeysel rol oynamanın, doğal duyguların işten ayrılma niyetini olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediğini ve yüzeysel rol oynamanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı bir rol oynadığını göstermiştir (Çelik ve Yıldız, 2016).

Uluslararası literatürü incelediğimizde, Adeniji ve diğer araştırmacılar (2015) Nijerya'da çalışan bir hemşire örnekleminde cinsiyetin duygusal emek gösterimine etkisini incelemiş ve erkek hemşirelerin daha fazla yüzeysel davranış gösterme eğiliminde olduğunu belirtmişlerdir. Cottingham, Erickson ve Diefendorff (2014) ise Amerika'da farklı kliniklerde görev yapan hemşirelerle yaptığı bir çalışmada, farklı cinsiyetler arasında duygusal emek yönetiminin kadınların daha fazla duygusal emek gösterdiği yönünde farklılık gösterdiğini belirtmişlerdir.

2014 yılında gerçekleştirilen bir araştırma, hemşirelerde duygusal emeğin psikolojik etkilerini ortaya koymayı amaçlamıştır (Schmidt & Diestel, 2014). Bu çalışma Almanya'da bir yaşlı bakım evinde çalışan hemşireler üzerinde yapıldı ve yüzeysel davranış göstermenin iş stresini arttırdığı ve bilişsel kontrol düzeyini azalttığı belirlendi. Daha sonra Na ve Kim tarafından 2016'da Seul'de çalışan hemşireler üzerine yapılan çalışmada duygusal emeğin sıklığının yüksek düzeyde stresle ilişkilendirildiği gözlemlenmiştir.

Kore'de bir hastanede çalışan hemşirelerin duygusal emeği ile işten ayrılma arasında güçlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır (Lee & Kim, 2016). Duygusal emek, deneyimlenen ve ifade edilen duygular arasındaki çatışmaya yol açabilir. Duygusal emek, palyatif bakım hemşireleri arasında merhamet yorgunluğu ile ilişkilendirilmiş ve yüzeysel davranış göstermenin merhamet yorgunluğunu pozitif yönde etkilediği ve derin davranış göstermenin negatif yönde etkilediği belirlenmiştir (Barnett ve ark. 2022).

Son yıllarda yapılan bir literatür derlemesi, duygusal emeğin iş stresine katkıda bulunarak tükenmişliğe yol açabileceği sonucuna varmıştır (Jeung, Kim & Chang, 2018). Yapılan araştırmalardaki farklılık gösteren bulgular, hemşirelerin duygusal emek yönetimi üzerine daha fazla araştırma yapılmasının gerekliliğini vurgulamaktadır.

Psikolojik Güçlendirme

Psikolojik güçlendirme üzerine ulusal literatür incelendiğinde, hemşirelerle ilgili gerçekleştirilen araştırmalarda, güçlendirilmiş hemşirelerin yüksek iş doyumu yaşadığı ve düşük tükenmişlik seviyelerine sahip oldukları tespit edilmiştir (Kılıç ve Çelik, 2019). Çalışkan'ın (2011) araştırmasında işyeri arkadaşlıklarının iletişimi ve bilgi paylaşımını teşvik ederek psikolojik güçlenme algısını artırdığı, Erez'in (2018)

alışmasında ise örgütlerde takım ruhunun, çalışanların psikolojik güçlenmesine katkı sağladığı belirtilmektedir. Kanbur'a (2018) göre işlevsel bir örgütsel iletişim sayesinde örgüt içerisinde psikolojik olarak güçlendirilmiş çalışanlar yaptığı işin anlamlı olduğuna inanacak, iş tatmini ve iş memnuniyeti artacaktır.

Uluslararası literatürde Spreitzer (2007) zellikle klinik hemşirelere odaklanmış, yapısal ve psikolojik güçlendirmenin birbirinden bağımsız olduğunu, ancak aralarında pozitif bir ilişkinin bulunduğunu ne sürmüştür. Hemşirelere sağlanan güçlendirme imkânlarının destek, bilgi ve fırsatlara erişimi, hekimler ve yöneticilerle işbirliği pratiği için karşılıklı güven ve saygının derecesini etkilediği belirlenmiştir (Almost & Laschinger, 2002). Laschinger ve arkadaşları (1999), yöneticilerin, hemşirelerin özerklik, zgven ve işlerinin anlamlılığı algısını teşvik eden liderlik davranışlarını kullandığında, hemşirelerinin daha güçlü hissettiklerini bildirmişlerdir. 2022'de Tan ve Conde'nin Filipinli hemşireler üzerine yapılan bir çalışmada güçlendirilmiş hemşirelerin niteliklerine yüksek düzeyde sahip olduğunu ve bu nitelikleri güçlü bir şekilde sergilediklerini ortaya koymuştur. Hemşireler, güçlendirme seviyelerini nasıl uygulayabileceklerini ve sergileyebileceklerini sürekli olarak yeniden keşfetmeye devam etmektedirler.

Birçok farklı çalışma güçlendirmenin iş tatmini ve örgütsel bağlılığın daha güçlü bir yordayıcısı olduğunu göstermiştir. Uluslararası alanda Amerika'da çalışan hemşireler ile yapılan çalışmada kişilerin psikolojik olarak güçlendirilmesinin iş doyumunu üzerinde doğrudan etkisi olduğunu belirtmiştir (Li ve ark 2018). Kıbrıs'ta çalışan hemşireler ile iki aşamalı olarak 2019 ve 2020 yıllarında Leontiou ve arkadaşlarının gerçekleştirdiği bir çalışmada hemşirelerin psikolojik güçlendirme düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. . Cicolini ve arkadaşlarının 2014 yılında yaptığı bir derleme çalışması sonucunda güçlendirme ile hemşirelerin iş tatmini arasında anlamlı bir pozitif ilişki bulunmuştur. Buna ek olarak, Regan ve arkadaşlarının 2016'da Kanada'da çalışan hemşireler ile yaptığı çalışmada güçlendirmenin meslekler arası işbirliği üzerinde olumlu bir etki oluşturduğu ve Cziraki ve Laschinger'ın 2015'de Kanada'da hemşireler üzerinde yaptığı başka bir çalışmada ise mesleki bağlılığın gelişimi ile bir ilişki olduğu bulunmuştur. Gu ve arkadaşlarının 2022 yılında hemşirelerin psikolojik güçlendirme düzeyleri ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelediği bir çalışmada psikoljik güçlendirme ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu belirlemiştir.

Sonuçları etnik kökenlere göre ayırtmış ve Asya katılımcıları arasındaki korelasyon, Kafkas hemşirelerinininkinden anlamlı olarak daha güçlü olduğunu saptamıştır. Salles ve arkadaşlarının 2020’de Brezilya’da görev yapan sağlık çalışanlarının psikolojik güçlendirme düzeylerini ölçtükleri bir çalışmada çalışmaya katılan hemşireler, doktorlar ve diğer sağlık personellerinin psikolojik güçlendirme düzeylerinin orta düzeyin üzerinde olduğunu belirlenmişlerdir.

Psikolojik Güçlendirme ve Duygusal Emek İlişkisi

Li ve ark (2021), Çin’de 414 otel çalışanı ile yürüttüğü çalışmada psikolojik güçlenme ile tükenmişlik arasındaki ilişkide duygusal emek stratejilerinin aracılık rolünü incelemişlerdir. Çalışma bulguları derin davranış ve otomatik düzenlemeye dayalı duygusal emek stratejilerinin, psikolojik güçlenme ile iş tükenmişliği arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü olduğunu ortaya koymuştur. Cheng ve ark (2023) Çin’de 436 çağrı merkezi çalışanları ile yürüttüğü çalışmada psikolojik güçlendirmenin etki ve öz-yeterlik boyutlarının, dönüşümcü liderlik ve yüzeysel oyunculuk arasında negatif aracılık rolü olduğu, dönüşümcü liderlik ve derin oyunculuk arasında pozitif aracılık rolü olduğu belirlenmiştir. Literatürde güçlendirme ve duygusal emek üzerine sınırlı çalışma bulunmaktadır. Bununla birlikte, hemşirelerin psikolojik güçlendirme düzeyleri ile duygusal emek davranışların arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır.

3. GEREÇ YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Tipi

Bu çalışma hemşirelerin Psikolojik güçlendirme düzeyleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma Antalya il merkezinde hizmet veren Akdeniz Üniversite Hastanesinde Eylül 2021-Kasım 2022 yılları arasında yapılmıştır.

3.3. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Antalya Akdeniz Üniversitesi Hastanesinde çalışan 1095 hemşire oluşturmaktadır. Araştırma 184 hemşire ile yürütülmüştür.

3.4. Araştırmanın Etiği

Çalışmanın yürütülebilmesi için etik onay Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan alınmıştır. (Ek4) Ayrıca çalışma gerçekleştirilecek hastaneden izin alınmıştır (Ek5) Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeği kullanım izinleri temin edilmiştir (Ek6) (Ek7). Araştırmanın gerçekleştirildiği hastanenin hemşirelik hizmetleri müdürlüğü ile görüşülerek araştırma hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Çalışmaya katılacak hemşirelerden yazılı ve sözlü onamlar alınmıştır.

3.5. Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanmasında hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerinin yer aldığı 8 sorudan oluşan “Kişisel Bilgi Formu”; likert yapıda 24 maddeden oluşan “Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği” ve likert yapıda 12 sorudan oluşan “Psikolojik güçlendirme ölçeği” kullanılmıştır.

3.5.1. Kişisel Bilgi Formu

Literatürden faydalanarak araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, meslekteki toplam çalışma yılı, mevcut işyerinde çalışma süresi, mevcut birimdeki çalışma süresi, çalışma şekli olmak üzere 8 sorudan oluşmaktadır.

3.5.2. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği:

Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğini Baykal ve Öz 2016 yılında geliştirilmiştir. 24 madde ve 5'li Likert tipinde yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış alt boyutlarından oluşan geçerli ve güvenilir bir ölçektir(Baykal ve Öz 2016). Geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları bağlamında, ölçeğin madde toplam korelasyon katsayıları $r=0.25$ ile 0.64 arasında değişen değerlere sahiptir ve yapı geçerliği başlığı altında gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi, tasarlanan üç faktörlü ölçek yapısını doğrulamıştır. Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları, toplamda 0.90 , alt boyutlarda yüzeysel ve samimi davranış için 0.75 , derinlemesine ise 0.86 olarak belirlenmiştir (Baykal ve Öz, 2016).

Tablo 3.5.3.1 de bu çalışma için duygusal emek ölçeğinin cronbach alfa güvenilirlik katsayıları görülmektedir. Çalışmamızda yüzeysel davranış alt boyutu için $0,783$, derinlemesine davranış alt boyutu için $0,925$, samimi davranış alt boyutu için $0,879$, hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği için $0,953$ olarak bulunmuştur.

Tablo 3.5.2.1 Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Güvenirlik Analizi Sonuçları

Duygusal Emek Ölçeği ve alt boyutları	İfade sayısı	Cronbach's Alpha
Yüzeysel davranış	6	0,783
Derinlemesine davranış	13	0,925
Samimi davranış	5	0,879
Hemşirelerin duygusal emek davranışı	24	0,953

3.5.3. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği:

Psikolojik güçlendirme alt boyutlarını ölçebilmek için Spreitzer (1995) tarafından geliştirilmiştir. Hançer (2005) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan, Üner ve Turan'ın 2010 yılında yapı geçerlik ve güvenirliğini yaptığı bir ölçektir. Üç alt boyut ve 12 sorudan oluşmaktadır. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Likert tipi bir ölçek olup, her bir madde 1 (kesinlikle katılmıyorum) ve 7'ye (kesinlikle katılıyorum) arasında derecelendirilmiştir Puanların yüksek olması psikolojik güçlendirmenin yüksek olduğunu göstermektedir. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği'nin Cronbach Alpha değeri 0.90 olarak bulunmuştur (Üner ve Turan, 2010). Bu çalışmada psikolojik güçlendirme ölçeği güvenirlik analizinde cronbach alpha değeri anlamlılık alt boyutu için 0,969, etki alt boyutu için 0,943, yeterlilik alt boyutu için 0,949, psikolojik güçlendirme ölçeği için ise 0,954 olarak bulunmuş ve güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.5.3.1 Psikolojik güçlendirme ve Alt Boyutlarının Güvenirlik Analizi Sonuçları

Psikolojik güçlendirme ve alt boyutları	İfade sayısı	Cronbach's Alpha
Anlamlılık	2	0,969
Etki	6	0,943
Yeterlilik	4	0,949
Psikolojik güçlendirme	12	0,954

3.6. Verilerin Toplanması

Veriler ölçekler aracılığı ile toplanmıştır. Veri toplama araçları, araştırmacı tarafından hemşirelere dağıtılmıştır ve bir gün sonra geri toplanmıştır. Böylelikle hemşirelerin verileri mesainin veya nöbetin az yoğun olduğu zamanda doldurması sağlanmıştır. Veri toplama formunu yanıtlayacak olan hemşirelere araştırmanın amacı ve araştırmadan elde edilen bilgilerin gizliliğine ilişkin bilgilendirilmiş ve sözlü onamları alınmıştır. Anketleri doldurma süresi 8-10 dk olarak öngörülmüştür. Veri toplama araçları araştırmaya katılmayı kabul eden 220 hemşireye dağıtılmıştır ve 188 adet anket geri alınmıştır. Evreni belirli örneklem formülü hesaplaması doğrultusunda (üstün,2016) ulaşılması hedeflenen örneklem büyüklüğü yaklaşık olarak 284 kişidir. Veri toplama sürecinin bir kısmının covid pandemisi sürecine denk gelmesi ve hemşirelerin çok sık nöbet tutmaları nedeniyle katılımcılara ulaşamaması gibi

nedenler yeterli örneklem sayısına ulaşılmasında engel oluşturmıştır. Araştırma örneklemine evrenin yüzde %20 'sini temsil etmektedir.

3.7. Araştırmanın Değişkenleri

Bağımlı değişkenler: Araştırmanın bağımlı değişkeni hemşirelerin duygusal emek davranışları ve psikolojik güçlendirme düzeyleridir.

Bağımsız değişkenler: Çalışanın yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, medeni durum, çalışılan bölüm, mesleki toplam çalışma yılı, mevcut işyerinde çalışma süresi, mevcut birimdeki çalışma şeklidir.

3.8. Araştırmanın Planı ve Takvimi

İP Adı/Tanımı	2021												2022												2023												2024												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4									
Genel literatür taraması					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Etki kurul dosyasının hazırlanması							X																																										
Kurum izni alınması								X																																									
Verilerin toplanması									X	X	X																																						
Verilerin SPSS programına girilmesi												X	X	X	X	X																																	
Verilerin analizinin yapılması																																																	
Analiz sonuçların yorumlanması																		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

3.9. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma verileri, SPSS Statistics programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Analiz için kullanılan verilerin normal dağılım göstermesi, çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 3 arasında olmasına bağlıdır (Shao, 2002). Kullanılan ölçeğin normal dağılım gösterdiği görülmüştür. Verilerin değerlendirilmesinde parametrik testler kullanılmıştır.

Pearson korelasyon analizi, değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla "Güvenilirlik Analizi" gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, p değerleri 0,05'in altında olan değerler anlamlı kabul edilmiştir.

3.10. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada elde edilen veriler ve sonuçlar Antalya il merkezinde bulunan Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde görev yapan hemşirelerin verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır.

Daha geniş bir örnekleme farklı sağlık kuruluşlarında ve çeşitli bölgelerden katılımcı hemşirelerle yapılan çalışmalar, Farklı sonuçlara ulaşma imkânı sağlayabilir.



4-BULGULAR

Bu bölümde, araştırma sonuçlarının analizi kapsamında ortaya çıkan bulgular ve yapılan yorumlar aşağıdaki tablolarla sunulmaktadır.

Tablo 4.1 Katılımcıların Tanıtıcı Bilgileri

Değişkenler		Sayı	%
Yaş $\bar{X}$:30,47; SS:6,49; Min-Max: 20-53	30 ve altı	112	60,9
	30 üzeri	72	39,1
Cinsiyet	Kadın	132	71,7
	Erkek	52	28,3
Eğitim durumu	Ön lisans ve altı	28	15,2
	Lisans	128	69,6
	Yüksek lisans ve üzeri	28	15,2
Medeni durum	Evli	91	49,5
	Bekar	93	50,5
Pozisyon	Klinik hemşiresi	157	85,3
	Yönetici hemşire	27	14,7
Meslekte çalışma süresi $\bar{X}$:8,12; SS:6,24; Min-Max:1-35	1-5	79	42,9
	6-10	58	31,5
	11 yıl ve üzeri	47	25,5
Mevcut birimdeki çalışma süresi	5 yıl ve altı	140	76,1
	5 yıl üzeri	44	23,9
Çalışma şekli	Normal	36	19,6
	Vardiyalı	148	80,4

Katılımcıların tanımlayıcı özellikleri tablo 4.1 de verilmiştir. Katılımcıların %60,9'unun 30 ve altı yaş grubunda olup, yaş ortalamaları 30,47 (SS=6,49) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %71,7'sinin kadın, %69,6'sının lisans mezunu, %50,5'inin bekâr, %85,3'ünün klinik hemşire pozisyonunda çalıştığı ve %80,4'ünün vardiyalı çalıştığı belirlenmiştir. Katılımcıların meslekte çalışma süre ortalamasının 8,12 yıl (SS=6,24) mevcut birimde çalışma süre ortalaması 4,18 yıl (SS=3,29), saptanmıştır.

Tablo 4.2. Psikolojik Güçlendirme ve Alt Boyutlarının Puan Ortalamasının Dağılımı

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği alt boyutları	Min	Max	$\bar{X}$	SS	Çarpıklık	Basıklık
Anlamlılık	1,50	7,00	5,36	1,13	-0,546	0,334
Etki	1,17	7,00	4,52	1,24	-0,186	-0,515
Yeterlilik	1,00	7,00	5,41	1,10	-0,673	0,622
Psikolojik güçlendirme	1,92	7,00	4,95	1,05	-0,391	-0,214

Katılımcıların psikolojik güçlendirme ölçeği ve alt boyutlarının puan ortalamaları tablo 4.2'de verilmiştir. ölçek anlamlılık alt boyutu ortalamasının 5,36 (ss=), etki alt boyutu ortalamasının 4,52 (ss=), yeterlilik alt boyutu ortalamasının 5,41(ss=) ve psikolojik güçlendirme ölçeği puan ortalamasının ise 4,95(ss=) olduğu tespit edilmiştir

Tablo 4.3. Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Puan Ortalamasının Dağılımı

Duygusal Emek Ölçeği alt boyutları	Min	Max	$\bar{X}$	SS	Çarpıklık	Basıklık
Yüzeysel davranış	1,50	5,00	3,82	0,51	-0,909	2,990
Derinlemesine davranış	1,77	5,00	3,75	0,59	-0,349	0,378
Samimi davranış	1,40	5,00	3,85	0,65	-0,383	0,550
Hemşirelerin duygusal emek davranışı	1,63	5,00	3,79	0,55	-0,545	1,192

Araştırmada kullanılan hemşirelerin duygusal emek davranış ölçeği puan ortalamaları Tablo 4,3'te gösterilmiştir. Yüzeysel davranış 3,82 (SS=), derinlemesine davranış 3,75 (SS=), samimi davranış 3,85 (SS=), hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği 3,79 (SS=) olduğu tespit edilmiştir. Ölçeklere ilişkin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -3 ile +3 arasında olduğu görülmüştür.

Tablo 4.4. Ölçekler ve Boyutlarının Korelasyon Analizi Sonuçları

Ölçek ve Boyutları	Anlamlılık	Etki	Yeterlilik	Psikolojik güçlendirme
Yüzeysel davranış	0,394**	0,297**	0,321**	0,357**
Derinlemesine davranış	0,451**	0,388**	0,392**	0,446**
Samimi davranış	0,394**	0,317**	0,350**	0,379**
Duygusal emek davranışı	0,452**	0,373**	0,390**	0,437**

*p<0,05; **p<0,01; Pearson korelasyon

Tablo 4.4 de Psikolojik güçlendirme ile duygusal emek davranışı arasındaki korelasyon analiz sonuçları verilmiştir. Duygusal emek davranışı ölçeği, yüzeysel davranış alt boyutu ile psikolojik güçlendirmenin anlamlılık alt boyutu ($r=0,394$, $p<0,01$), etki alt boyutu ($r=0,297$, $p<0,01$), yeterlilik alt boyutu ($r=0,321$, $p<0,01$) ve psikolojik güçlendirme arasında ($r=0,357$, $p<0,01$) orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Duygusal emek davranışı ölçeği derinlemesine davranış alt boyutu ile psikolojik güçlendirmenin anlamlılık alt boyutu ($r=0,451$, $p<0,01$), etki alt boyutu ($r=0,388$, $p<0,01$), yeterlilik alt boyutu ($r=0,392$, $p<0,01$) ve psikolojik güçlendirme ($r=0,446$, $p<0,01$) orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Duygusal emek davranışı ölçeği samimi davranış alt boyutu ile psikolojik güçlendirmenin anlamlılık alt boyutu ($r=0,394$, $p<0,01$), etki alt boyutu ($r=0,317$, $p<0,01$), yeterlilik alt boyutu ($r=0,350$, $p<0,01$), psikolojik güçlendirme alt boyutu ($r=0,379$, $p<0,01$) arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki gözlemlenmiştir.

Hemşirelerin duygusal emek davranışı ile psikolojik güçlendirmenin anlamlılık alt boyutu ($r=0,452$, $p<0,01$), etki alt boyutu ($r=0,373$, $p<0,01$), yeterlilik alt boyutu ($r=0,390$, $p<0,01$) ve psikolojik güçlendirme alt boyutu ($r=0,437$, $p<0,01$) arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki gözlemlenmiştir.

5. TARTIŞMA

Araştırmada hemşirelerin duygusal emek davranışları ile psikolojik güçlendirme düzeyleri arasındaki ilişki durumunu ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarının hemşirelerin güçlendirilmesi ve duygusal emek davranışlarının daha iyi anlaşılmasına ve hemşirelik bakımının geliştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

5.1. Hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeylerine ilişkin Bulguların Tartışılması

Araştırma bulgularımız hemşirelerin psikolojik güçlendirme düzeylerinin orta düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Benzer şekilde önceki çalışmalarda Gu, Wang Ve Pa (2022), Royan ve ark. (2017), Di'Napoli ve ark (2016), Ouyang, Zhou ve Qu (2015), Şener ve Şahin (2017) çalışmalarında hemşirelerin psikolojik güçlendirme düzeylerinin orta düzeyde olduğunu belirlemişlerdir. Farklı olarak, Özdemir (2018) gerçekleştirdiği çalışmada hemşirelerin psikolojik güçlendirme algıları yüksek düzeyde olarak belirtilmiştir.

Araştırmamızda hemşirelerin orta düzeyde psikolojik güçlendirmeye sahip olarak algılamaları, çalışma ortamlarında kendilerini bir miktar güçlenmiş hissetseler de, iyileştirmeye ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Güçlendirme sürecinin etkili olabilmesi için, uygun ve destekleyici bir çalışma ortamının oluşturulması gereklidir (Cicolini et al. 2014; Goedhart et al.2017). Ayrıca, hemşirelerin psikolojik güçlendirme becerilerini geliştirmek için destekleyici programların ve kaynakların sunulması önemlidir (Kurtluk, 2019). Sağlık kuruluşlarında iş birliği kültürünün teşvik edilmesi, yeterli kaynak ve desteğin sağlanması, karar verme süreçlerine hemşirelerin katılımının sağlanması ve iş yükünün azaltılması hemşirelerin psikolojik güçlenmesine katkı sağlayabilecek örgütsel ve yönetsel uygulamalar olabilir (Baykal ve Açıkgöz, 2023). Bununla birlikte, kendilerini psikolojik olarak güçlendirmek isteyen hemşirelerde öz bakım uygulamaları, mentorluk arama ve mesleki gelişim fırsatlarını arama gibi bireysel stratejiler uygulayabilirler.

Araştırmamızda psikolojik güçlendirme yeterlilik alt boyutunun en yüksek puan ortalamasına sahip olduğu belirlendi. Benzer şekilde Royan'ın 2016'da yaptığı çalışma da yetkinlik boyutu puanının, hemşirelerin bu boyutta arzu edilen bir puan aldığını

göstermektedir. Shelton'ın (2002) çalışması, psikolojik güçlendirme bileşenleri arasında en yüksek ortalama puanın yetkinliğe ait olduğunu göstermiştir. Hemşirelerin yeterlilik boyutunda yüksek ortalamaya sahip olması hemşirelerin sahip oldukları bilgi, beceri ve deneyimlerin farkında olduklarını ve işlerini etkili bir şekilde yerine getirebileceklerine olan inançlarının yüksek olduğunu işaret etmektedir. Bu durum hemşirelerin mesleki gelişimleri için kurumsal veya bireysel eğitim girişimlerinin sonucu olabilir. Yönetici hemşirelerin mesleki gelişimleri desteklemeleri hemşirelerinin yeterlik duygularını artıracaktır.

Araştırmamızda psikolojik güçlendirme etki alt boyutunun en düşük puan ortalamasına sahip olduğu belirlendi. Benzer şekilde Akyürek ve Coşkun (2010) yaptığı çalışmada etki alt boyutunun en düşük ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Etki boyutunun düşük çıkması, hemşirelerin kendi etkilerini gösterme veya etki yaratma yeteneklerinde bir eksiklik olabileceğini işaret eder. Örneğin, karar alma süreçlerine katılma veya iş yerindeki iyileştirme girişimlerine katılma konusunda yetersizlikler olabilir. Bu durumun nedenleri arasında iletişim eksikliği, karar verme gücünün yetersizliği veya motivasyon eksikliği gibi faktörler olabilir.

5.2. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışlarına ilişkin Bulguların Tartışılması

Araştırmamızda hemşirelerin duygusal emek davranışı puan ortalaması 3,79 olarak ölçülmüştür ve hemşirelerin duygusal emek davranışları yüksek olarak değerlendirilmiştir. Benzer olarak, Sıgır ve Doğan'ın (2017), hemşirelerin duygusal emek davranışı üzerine yaptığı bir çalışmada hemşirelerin duygusal emek düzeylerini 3,40 olarak ölçmüş ve yüksek olarak değerlendirmiştir. Cottingham, Karimi ve Li (2014), Adenji ve diğerleri (2015), Cheng ve diğerleri (2013), Tunç ve diğerleri (2014), Koçak ve diğerleri (2014) tarafından hemşirelerin duygusal emek davranışları üzerine yapılan çeşitli çalışmalarda da hemşirelerin yüksek düzeyde duygusal emek davranışı gösterdiğini belirtmişlerdir. Hemşirelerin duygusal emek düzeyleri genellikle yüksektir ve bu, çalışma ortamlarında duygusal emeği anlamak ve yönetmek için uygun stratejilerin geliştirilmesi gerektiğini vurgular. Bu, hemşirelerin refahını ve memnuniyetini artırmak için önemlidir.

Araştırmamızda duygusal emek davranışı alt boyutlarını incelediğimizde, üç alt boyut puan ortalamasının yüksek olarak değerlendirildiği görülmüştür. Bununla birlikte, samimi davranış alt boyut ortalaması en yüksek iken, derinlemesine davranış alt boyut ortalaması en düşüktür. Bu sonuçlar, hemşirelerin işlerinde duygusal emek gerektiren durumlarda samimi davranışı tercih etme eğiliminde olduklarını göstermektedir. Samimi davranış duyguları içselleştirme, empati kurma ve hastalara gerçekten yardımcı olma gibi içsel bir motivasyonu ifade eder. Bu da hemşirelerin iş tatmini ve hasta memnuniyeti açısından önemli bir faktör olabilir (Jafari ve ark., 2021).

Literatür hemşirelerin duygusal emek davranışlarına ilişkin tercihlerinin boyutlar açısından değişkenlik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bulgularımız ile uyumlu olarak birçok çalışmada en yüksek puanın samimi davranış boyutunda olduğu tespit edilmiştir (Yang ve Chang, 2008; Eren'in, 2021; Demir ve ark., 2021; Tunç ve arkadaşları, 2013; Şahin'in, 2019; Sevil ve Çiğdem, 2020). Farklı olarak, Atasoy ve Turan'ın (2019) çalışmasında derin davranış ve samimi davranış ortalamasının üzerinde değerlendirilirken, yüzeysel davranışın ise ortalamanın altında olduğu belirtilmiştir. Baykal ve Öz (2018) en yüksek puanın derin davranış, en düşük puanın ise yüzeysel davranış boyutunda olduğunu ifade etmiştir. Öz (2010) tarafından yapılan araştırmanın sonucunda hemşirelerin derinlemesine davranışlarına yönelik daha yüksek bir eğilim gösterdiği belirlenmiştir. Duygusal emek davranışı alt boyutlarına ilişkin tercih önceliklerindeki farklılığın birkaç sebebi olabilir. Bunlardan birincisi çalışmaların farklı zaman ve ortamda yapılmış olmasıdır. Çalışma ortamlarından kabul gören davranış türü, hemşirelerin davranış eğilimlerini etkilemiş olabilir. Bir başka neden ise hemşirelerin sahip olduğu kişisel özellikler ve değerlerindeki farklılıklardır. Gelecek çalışmalarda hemşirelerin duygusal emek davranışını etkileyen faktörlerin incelenmesi konuya açıklık getirecektir.

5.3. Hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeyleri ve Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulguların Tartışılması

Bulgularımız hemşirelerin psikolojik güçlendirme düzeyleri ile duygusal emek davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuç hemşirelerin psikolojik olarak güçlendirilmelerinin onların duygusal emek gösterme eğilimlerini artıracak şekilde yorumlanabilir. Ulusal ve uluslararası literatürde psikolojik güçlendirme ve duygusal emek davranışı arasındaki ilişkiyi

inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bununla birlikte güçlendirilmiş çalışanlar, işlerinde daha fazla özerklik ve yetki hissedecekleri için, duygusal gereksinimlerini daha iyi yönetme ve ifade etme konusunda daha fazla güvene sahip olabilirler (Li, M. Zhao, Z. & Cui, L.2021). Bu durum onların duygusal emek davranışlarını geliştirebilir. Gelecek araştırmalarda psikolojik güçlendirme ve duygusal emek davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi yararlı bilgiler sağlayacaktır.



6.SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1. Sonuçlar

Çalışmada yapılan analizler sonucunda tüm ölçek alt boyutlarının ilişki durumları incelendiğinde;

- Hemşirelerin psikolojik güçlendirmelerini orta düzeyde algıladıkları,
- Hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin yüksek olarak ölçüldüğü
- Yüzeysel davranış ile anlamlılık, etki, yeterlilik ve psikolojik güçlendirme boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki,
- Derinlemesine davranış ile anlamlılık, etki, yeterlilik ve psikolojik güçlendirme boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki,
- Samimi davranış ile anlamlılık, etki, yeterlilik ve psikolojik güçlendirme boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki,
- Hemşirelerin duygusal emek davranışı ile anlamlılık, etki, yeterlilik boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki,
- Hemşirelerin duygusal emek davranışı psikolojik güçlendirme düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

6.2. Öneriler

Çalışma sonuçları doğrultusunda,

- Çalışanların psikolojik güçlendirme düzeylerinin artırılması için kişisel ve mesleki gelişim imkânlarının sağlanması önerilebilir. Eğitim ve Sertifikasyon Programları, Lisansüstü eğitim, farklı klinik deneyimleri, yenilikçi teknolojik uygulamalar, konferanslar ve seminerler ile hemşirelere farklı alanlarda yetkinlik kazandırılabilir.
- Hemşirelerde güçlendirme ve duygusal emek davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların yaygınlaştırılması yönetsel stratejilerin daha etkili bir şekilde oluşturulmasına olanak sağlayabilir.

- Sağlık kuruluşlarında, duygusal işgücünün önemini artırmaya yönelik eğitimlere odaklanması ve iş yaşamında duyguların rolünün vurgulanması önerilebilir.
- Olumsuz olarak değerlendirilen yüzeysel davranışlarını azaltmak ve samimi ile derin davranışlarını geliştirmek için, çalışanların yetkinlik ve anlam boyutlarını güçlendirmek önemlidir. Bu amaçla, motivasyon artırıcı etkinlikler düzenlenerek çalışanların psikolojik güçlenmesine destek olunabilir.



KAYNAKÇA

1. Abdul Aziz, Y., & Samdin, Z. (2012). The impact of empowerment on emotional labour: a conceptual framework. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 20(2), 317-332. ISSN 0128-7702; ESSN: 2231-8534.
2. Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: A conceptualization of consequences, mediators, and moderators. *Leadership and Organizational Development Journal*, 19(3), 137-146.
3. Adeniji, O. G., Akanni, A. A., & Ekundayo, O. O. (2015). Gender difference in emotional labour among nurses in Osun State, Nigeria. *Gender & Behaviour*, 13(2), 6789-6794.
4. Al-Swidi, A. K. (2012). Is the relationship between employees' psychological empowerment and employees' job satisfaction contingent on the transformational leadership? A study on the Yemeni Islamic Banks. *Asian Social Science*, 8(10), 130-150.
5. Almost, J., & Spence Laschinger, H. K. (2002). Workplace empowerment, collaborative work relationships, and job strain in nurse practitioners. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 14(9), 408-420.
6. Altinkurt, Y., Türkkaş Anasız, B., & Ergin Ekinci, C. (2016). Öğretmenlerin yapısal ve psikolojik güçlendirilmeleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. *Eğitim ve Bilim*, 41(187), 79-96.
7. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
8. Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J., & Daus, C. S. (2002). Advances in organizational behavior: Diversity and emotions. *Journal of Management*, 28, 307-338.
9. Ashkanasy, N. M. (2003). Emotions in organizations: A multilevel perspective. In F. Dansereau & F. J. Yammarino (Eds.), *Research in multi-level issues*, vol. 2: Multi-level issues in organizational behavior and strategy (pp. 9-54). Oxford, UK: Elsevier Science.
10. Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44, 1175-1184.

11. Aslan, Ş., & Sünbül, F. (2018). Sağlık Çalışanlarında Personel Güçlendirme, Başarı Gündüsü ve Etik Liderliğin Demografik Açıdan Farklılıkları. *Journal of Healthcare Management and Leadership*(1), 13-26. doi: 10.35345/johmal.518976
12. Arslantaş C.,Özçelik O.,& Pekdemir I.(2007). Bir güçlendirme ölçeği önerisi: Çalışanların demografik özelliklerine göre farklılıklarının analizi. *Yönetim*, 18,57.
13. Bell, N., & Staw, B. (1989). People As Sculptors Versus Sculpture: The Roles Of Personality And Personal Control In Organizations. In J. Ott (Ed.), *Classic Readings In Organizational Behavior* (s.365-378). Florida: Harcourt Brace & Company.
14. Blais, A.-R., Gillet, N., Houle, S. A., Comeau, C. A., & Morin, A. J. S. (2020). Work fatigue profiles: Nature, implications, and associations with psychological empowerment. *Frontiers in Psychology*, 11, 596206. doi: 10.3389/fpsyg.2020.596206
15. Biron, M., & Bamberger, P. (2010). The impact of structural empowerment on individual well-being and performance: Taking agent preferences, self-efficacy and operational constraints into account. *Human Relations*, 63, 163-191.
16. Bradbury-Jones C, Irvine F, Sambrook S. (2010). Empowerment of nursing students in clinical practice: spheres of influence. *J Adv Nurs*, 66(9), 2061-2070.
17. Bradbury-Jones C, Sambrook S, Irvine F. (2011). Empowerment and being valued: a phenomenological study of nursing students' experiences of clinical practice. *Nurse Educ Today*, 31(4), 368-372.
18. Bogaert, V., Van Timmermans, O., Weeks, S. M., Van Heusden, D., Wouters, K., & Franck, E. (2014). Nursing unit teams matter: Impact of unit-level nurse practice environment, nurse work characteristics, and burnout on nurse reported job outcomes, and quality of care, and patient adverse events--a cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 51(8), 1123-1134.
19. Burkhardt, M. A., & Nathaniel, A. K. (2013). Ethical Principles. In S. E. Alpar, N. Bahçecik, & Ü. Karabacak (Eds.), *Ethics Issues in Contemporary Nursing* (pp. 52-78). 3th Press. Istanbul: Istanbul Tıp Kitapevi.

20. Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y., & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.
21. Cicolini, G., Comparcini, D., & Simonetti, V. (2013). Workplace empowerment and nurses' job satisfaction: a systematic literature review. *Journal of Nursing Management*, 22(7), 855–871. doi: 10.1111/jonm.12028
22. Cottingham, M. D., Erickson, R. J., & Diefendorff, J. M. (2014). Examining men's status shield and status bonus: how gender frames the emotional labor and job satisfaction of nurses. *Sex Roles*, 72, 377-389.
23. Çalış Duman, M., & Akdemir, B. (2016). Mobbing ve Çalışan Performansı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 7(2), 29-52.
24. Çelik, Y. & Kılıç, İ. (2019). Hemşirelerde iş doyum, mesleki tükenmişlik ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkiler. *Kocatepe Medical Journal*, 20, 230-238.
25. Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 527-574.
26. Deng, H., Wu, H., Qi, X., Jin, C., & L, J. (2020). Stress Reactivity Influences the Relationship between Emotional Labor Strategies and Job Burnouts among Chinese Hospital Nurses. *Neural Plasticity*, 2020, Article ID 8837024, 1-13. doi: 10.1155/2020/8837024
27. Değirmenci Öz, S., & Baykal, Ü. (2018). Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *FNJN Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 26(1), 1-10.
28. Doğan, A., & Siğri, Ü. (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma. *İş Ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126. doi: 10.18394/iid.342620
29. Doğan, N., Gümüş, K., & Yüceler Kaçmaz, H. (01 Ekim 2022). The Emotional Labor and Caring Behaviors of Nursing Students. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(4), 655–664.
30. Fan, Y., Zheng, Q., Liu, S., & Li, Q. (2016). Construction of a new model of job engagement, psychological empowerment and perceived work environment among Chinese registered nurses at four large university hospitals: Implications for nurse managers.

31. Fourie, A. S., & Van Eeden, R. (2010). The conceptualisation of psychological empowerment in a South African work context. *South African Journal of Labour Relations*, 34(1).
32. Gagne, M., & Deci, E. L. (2005). Self-Determination Theory And Work Motivation. *Journal Of Organizational Behavior*, 26, 331-362.
33. Garman, A. N., Mc Alearny, A. S., Harrison, M. I., Song, P. H., & McHugh, M. (2011). High-performance work systems in health care management, part 1: Development of an evidence-informed model. *Health Care Management Review*, 36, 201–213. doi: 10.1097/HMR.0b013e318201d1bf
34. Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
35. GÜLER, B., & TAŞLIYAN, M. (2021). Öğrenilmiş Güçlülüğün Çalışan Performansı Üzerine Etkisi ve Sosyo-Demografik Özellikler Açısından Farklılıkların İncelenmesi. *Akademik Araştırmalar Ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, 13(24), 276-289. doi: 10.20990/kilisiibfakademik.878678
36. Grandey, A. A. (2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
37. Gümüştekin, Gülten Eren & Emet, Canan. Güçlendirme Algılarındaki Değişimin Örgütsel Kültür ve Bağlılık Üzerinde Etkileşimi, <http://Sbe.Dumlupinar.Edu.Tr/17/90-116.Pdf>, 2003, pp. 1-26.
38. Günaydın, S. C., & İnal, İ. H. (2022). "Örgütlerde Mutluluk: Psikolojik Esenlik, Dönüştürücü Liderlik ve Takım Performansı Üzerine Bütüncül Bir Model Önerisi." *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 61-118.
39. Güngör, M. (2009). "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları" *Kamu-İş*, 11(1):167-183.
40. Kennedy, S., Hardiker, N., & Staniland, K. (2015). Empowerment: An essential ingredient in the clinical environment: A review of the literature. *Nurse Education*, 35(3), 487-492.
41. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279. doi: 10.1016/0030-5073(76)90016-7
42. Hochschild, A. R. (1983). "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling." Berkeley, CA: University of California Press.

43. Honda, J., Sasaki, A., Tsuda, S., Matsuyama, M., & Morita, K. (2023). Aspects of emotional labor of public health nurses engaged in interpersonal support. *Journal of Nurse Open*, 10(2), 1048–1059.
44. Humphrey, N. M. (2023). Emotional labor and employee outcomes: A meta-analysis. *Public Administration*, 101(2), 422-446. <https://doi.org/10.1111/padm.12818>
45. Huynh, T., Alderson, M., & Thompson, M. (2008). Emotional labour underlying caring: an evolutionary concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 64(2), 195-208.
46. Jeung, D. Y., Kim, C., & Chang, S. J. (2018). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187-193.
47. Kaçmaz, Nazmiye (2005), "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt.68, sayı:1,29-32.
48. Kanter, R. M. (1993). "Men and Women of The Corporation." New York: Basic Book
49. Katayama, Y., & Hosoda, Y. (2014). The emotional labor related to ability of nursing practice of students and clinical nursing instructors. *Journal of Medical and Nursing Education*, 23, 1–6.
50. Kennedy, S., Hardiker, N., & Staniland, K. (2015). Empowerment an essential ingredient in the clinical environment: a review of the literature. *Nurse Education Today*, 35(3), 487-492. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2014.11.014>
51. Kleinman, S., & Copp, M. A. (1993). *Emotions and Fieldwork*. Newbury Park, CA: Sage.
52. Kılıçaslan, S. (2019). Duygusal emek ile iş doyumunu arasındaki ilişki: Hekimler üzerinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(23), 52-65.
53. Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
54. Laschinger, H., Finegan, J., & Shamian, J. (2001). Promoting nurses' health: Effect of empowerment on job strain and work satisfaction. *Nursing Economics*, 19(2), 42–52.
55. Laschinger, H. K. S., Wong, C. A., Grau, A. L., Read, E. A., & Pineau Stam, L. M. (2012). The influence of leadership practices and empowerment on

- Canadian nurse manager outcomes: *Journal of nursing management*, 20, 877-888.
56. Laschinger, H. K. S., & Fida, R. (2015). Linking nurses' perceptions of patient care quality to job satisfaction. *The Journal of Nursing Administration*, 276-283.
57. Lawong, D., McAllister, C., Ferris, G. R., & Hochwarter, W. (2018). Mitigating influence of transcendence on politics perceptions' negative effects. *Journal of Managerial Psychology*, 33(2), 176-195. doi: 10.1108/jmp-09-2017-0337
58. Leggat, S. G., Bartram, T., Casimir, G., & Stanton, P. (2010). Nurse perceptions of the quality of patient care: Confirming the importance of empowerment and job satisfaction. *Health Care Management Review*, 35(4), 355-364.
59. Leiter, M. P., & Laschinger, H. K. S. (2006). Relationships of work and practice environment to professional burnout: Testing a causal model. *Nursing Research*, 55, 137-147.
60. Li, H., Shi, Y., Li, Y., Xing, Z., Wang, S., Ying, J., Zhang, M., & Sun, J. (2018). Relationship between nurse psychological empowerment and job satisfaction: A systematic review and meta-analysis. *J Adv Nurs*, 74, 1264-77.
61. Meng, L., Liu, Y., Liu, H., Hu, Y., Yang, J., & Liu, J. (2015). Relationships among structural empowerment, psychological empowerment, intent to stay and burnout in nursing field in mainland China-based on a cross-sectional questionnaire research: Relations among empowerment, intent to stay and burnout. *International Journal of Nursing Practice*, 21(3), 303-312. doi: 10.1111/ijn.12279.
62. Martinko, M. J., & Gardner, W. L. (1982). Learned helplessness: An alternative explanation for performance deficits. *Academy of Management Review*, 7(2), 195-204.
63. Menon, S. T. (2001). Employee Empowerment: An Integrative Psychological Approach. *Applied Psychology: An International Review*, 50(1), 153-180.
64. Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010

65. Özarallı, N. (2017). İşe tutkunluğun, yapısal güçlendirme, örgütsel özdeşleşme ve hedeflerin içselleştirilmesi yoluyla geliştirilmesi. *Ulusal Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 3(4), 1258-1273. <https://doi.org/10.24289/ijsser.321522>
66. Özdemir, B., & Ulutaş Atan, E. (2020). Psikolojik güçlendirme ile iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracı rolü. *International Journal of Social Inquiry*, 13(1), 301-328. doi: 10.37093/ijsi.746483.
67. Öz, E.Ü. (2007). Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş
68. Potterfield, T. A. (1999). "The Business of Employee Empowerment: Democracy and Ideology in the Workplace." Westport, CT: Quorum Books.
69. Seçer, Ş., & Tınar, M.Y. (2004). İş yerinde tükenmişlik kaynağı olarak duygusal emek: Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırma. 9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler, Denizli.
70. Shao, A. T. (2002). Marketing Research: An Aid to Decision Making. South-Western/Thomson Learning: Cincinnati, Ohio.
71. Schumacher, M. L. N., & Alexandre, N. M. C. (2017). Translation and cultural adaptation of the Psychological Empowerment Instrument for the Brazilian context. *Revista Mineira de Enfermagem*, 21, e-1020.
72. Schmidt, K. H., & Diestel, S. (2014). Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey. *International Journal of Advanced Nursing Studies*, 51(11), 1450–1461.
73. Schneider, B., & Bowen, D. E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 423–433. doi: 10.1037/0021-9010.70.3.423
74. Spagnoli, P., Haynes, N. J., Kovalchuk, L. S., Clark, M. A., Buono, C., & Balducci, C. (2020). Workload, workaholism, and job performance: Uncovering their complex relationship. *International Journal of Environmental Research and Public Health (IJERPH)*, 17(18), 1-20. doi: 10.3390/ijerph17186647
75. Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 38, 1442-1465. doi: 10.2307/256865

76. Spencer, C., & McLaren, S. (2016). Empowerment in nurse leader groups in middle management: A quantitative comparative investigation. *Journal of Clinical Nursing*, 26, 266-279.
77. Sürgevil, O., Tolay, E., & Topoyan, M. (2013). Yapısal Güçlendirme ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeklerinin Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizleri. *Journal of Yasar University*, 8(31), 5371-91.
78. Tavşancıl, E. (2005). Tutumların ölçülmesi ve spss ile veri analizi. Ankara: Nobel Yayınları.
79. Tang, C., Seal, C. R., Naumann, S. E., & Miguel, K. (2013). Emotional Labor: The Role of Employee Acting Strategies on Customer Emotional Experience and Subsequent Buying Decisions. *International Review of Management and Marketing*, 3(2), 50-57.
80. TÖRE, E. (2021). Investigation of Emotional Labor in Teaching. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, 8(3), 51-62.
81. Tunç, P., Gitmez, A., & Boothby, M.R.K. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15, 45-54.
82. Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), 666-681.
83. Tolay, E., Sürgevil, O., & Topoyan, M. (2012). Akademik Çalışma Ortamında Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin Duygusal Bağlılık ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri. *Ege Akademik Bakış*, 12(4), 449-465.
84. Uğrak, U., Erigüç, G., & Uzuntarla, Y. (2016). Personel güçlendirme ve sağlık sektörü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, 69-84.
85. Uner, S., & Turan, S. (2010). The construct validity and reliability of the Turkish version of Spreitzer's Psychological Empowerment Scale. *BMC Public Health*, 10, 117-124.
86. Wagner, J., Cummings, G., Smith, D. L., Olson, J., Anderson, L., & Warren, S. (2010). The Relationship between Structural Empowerment and Psychological Empowerment for Nurses: A Systematic Review. *Journal of Nursing Management*, 18, 448-462.

87. Wagner, J., Bezuidenhout, M., & Roos, J. (2015). Communication Satisfaction of Professional Nurses Working in Public Hospitals. *Journal of Nursing Management*, 23, 974-982.
88. Woodward, K. F. (2019). Individual nurse empowerment: A concept analysis. *Nursing Forum*, 54(2), 136-143.
89. Wessels, C. (2012). Getting Engaged: It's more than saying "Yes" to your Organization (Unpublished master's thesis). Erasmus University Rotterdam
90. Yao, Y., Zhang, L., & Sun, H. (2023). Enhancing project managers' strategy commitment by leader-leader exchange: The role of psychological empowerment and organizational identification. *International Journal of Project Management*, 41(3), 1-12. doi: 10.1016/j.ijproman.2023.102465.
91. Yanik, A., & Açar, V. (2020). Sağlık çalışanlarında psikolojik güçlendirme algısının sinerjik iklim algısına etkisi
92. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi(31), 61-75. doi: 10.20875/makusobed.6704
93. Yıldız, H., & Koçoğlu Sazkaya, M. (2021). Duygusal emek ile iş stresi ilişkisinin incelenmesi: Kamu çalışanlarına yönelik bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 29-50.
94. YÜRÜR, Y. D. D. S., & ÜNLÜ, A. G. O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2), 0-8.
95. Zhang, X., & Bartol, K. M. (2010). Linking empowering leadership and employee creativity: The influence of psychological empowerment, intrinsic motivation, and creative process engagement. *The Academy of Management Journal*, 53(1), 107–128.
96. Zhang, X., Ye, H., & Li, Y. (2018). Correlates of structural empowerment, psychological empowerment, and emotional exhaustion among registered nurses: A meta-analysis. *Applied Nursing Research*, 42, 9–16. doi: 10.1016/j.apnr.2018.04.006

EKLER

EK 1:Kişisel Bilgi Form

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

- 1.Yaşınız:
2. Cinsiyetiniz
1) Kadın 2) Erkek
3. Eğitim durumunuz
1) Lise 2) Ön lisans 3) Lisans 4) Yüksek lisans 5) Doktora
4. Medeni durumunuz
1) Evli 2) Bekar
5. İş yerindeki çalışma pozisyonunuz
1) Klinik hemşiresi 3) Süpervizör / Bölüm yönetici hemşire
2) Sorumlu hemşire 4) Hemşirelik hizmetleri müdürü ve müdür yardımcısı
6. Meslekte çalışma süreniz (yıl) :
7. Mevcut birimdeki çalışma süreniz(yıl) :
8. Çalışma şekliniz:
1) Gündüz 2) Gece 3) Gündüz/gece

KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

EK 2 : Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği

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

EK 3- Psikolojik Güçlendirme Ölçeği

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği

(1: kesinlikle katılmıyorum 7: kesinlikle katılıyorum)

	1	2	3	4	5	6	7
1) Yaptığım iş benim için çok önemlidir.							
2) İşimde yaptıklarım benim için kişisel olarak anlamlıdır.							
3) Yaptığım iş benim için anlamlıdır.							
4) İşimi yapma yeteneğim konusunda kendimden eminim.							
5) İşteki faaliyetleri yerinde getirecek kapasitede olduğuma inanıyorum.							
6) İşimi yapmak için gereken becerileri edindim.							
7) İşimi nasıl yapacağıma karar verirken önemli ölçüde yetkim var.							
8) İşimi nasıl yapacağıma dair kendi başıma karar verebilirim.							
9) İşimi nasıl yapacağıma dair önemli ölçüde bağımsızlık ve özgürlük olanağım var.							
10) Çalıştığım bölümde olanlara etkim büyük.							
11) Çalıştığım bölümde olanları büyük ölçüde ben kontrol ederim.							
12) Çalıştığım bölümde olanlar üzerinde önemli ölçüde hükmüm geçmektedir.							

EK 4: Etik Kurul Onayı

T.C. AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU 2021		
ETİK KURUL BİLGİLERİ	ETİK KURULUN ADI	Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu
	AÇIK ADRESİ:	Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı Morfoloji Binası A Blok 1. Kat No: A1-05 Kampüs /ANTALYA
	TELEFON	0 (242) 249 69 54
	FAKS	0 (242) 249 69 03
	E-POSTA	etik@akdeniz.edu.tr
	ETİK KURUL KODU	2012-KAEK-20
PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ UNVANI/ADI/SOYADI	Doç.Dr.Filiz KANTEK	
ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeyleri ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	
KARAR BİLGİLERİ	Karar No:KAEK- 572	Tarih: 18.08.2021
	Yukarıda bilgileri verilen çalışmanın yapılmasında bilimsel ve etik açısından sakınca olmadığına oy birliği ile karar verilmiştir.	

EK 5: Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Kurum İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 13.10.2021-197467



T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Üniversite Hastanesi Başmüdürlüğü

Sayı : E-55863009-010.99-197467
Konu : Pınar YAZAR- Tez Çalışması hk.

13.10.2021

SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ (HASTANE) BAŞHEKİMLİĞİNE

İlgi : 07.10.2021 tarihli ve 36005147-302.14.03-193688 sayılı yazı,

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'nün ilgi yasma istineden; Hemşirelikte Yönetim yüksek lisans programı öğrencisi Pınar YAZAR'ın "Hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeyleri İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" konulu tez çalışmasını Hastanemizde yapabilmesi tarafımızca uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim..

Kamile ÇELİK
Müdür

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu :BSP0K1M3P3 Pin Kodu :61842

Belge Takip Adresi : <https://turkiye.gov.tr/ebd7eK=5543&eD=BSP0K1M3P3&eS=197467>

Akdeniz Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi (Hastane)

Bilgi için: Ebru YAVUZ

Telefon No:02422496295 Faks No:02422496040

Unvan: Sekreter

e-Posta:hemşirelik@akdeniz.edu.tr Elektronik



EK 6: Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Kullanım İzni

Re: Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Kullanım İzni



Murat Hancer <hancerm@yahoo.com>

1.07.2021 09:40



Kime: PINAR YAZAR

Merhaba Pinar, Kullanabilirsiniz. İyi çalışmalar.
Murat Hancer

On Wednesday, June 30, 2021, 04:41:37 PM EDT, PINAR YAZAR <202050023001@ogr.akdeniz.edu.tr> wrote:

Merhaba Sayın Hocam ,

Ben Pinar YAZAR. Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisiyim. Danışman hocam Doç. Dr. Filiz KANTEK ile birlikte yapacağımız " Hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeyleri İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" isimli tez çalışmamda psikolojik güçlendirme ölçeğinizi kullanmak istiyoruz. Kullanım izni verirseniz çok sevinirim.

İyi günler

Saygılar

Windows 10 için [Posta](#) ile gönderildi

EK 7: Hemşirelerin Duygusal Emek Davranış Ölçeği Kullanım İzni

Ynt: Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranış Ölçeği Kullanım İzni



seda değirmenci <sesdegirmenci@hotmail.com>
8.07.2021 12:44



Kime: PINAR YAZAR



HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EME...
19,89 KB

Merhaba, ekte ölçeği iletiyorum. Çalışmanızda kolaylıklar dilerim.

Gönderen: PINAR YAZAR <202050023001@ogr.akdeniz.edu.tr>

Gönderildi: 30 Haziran 2021 Çarşamba 13:27

Kime: sesdegirmenci@hotmail.com <sesdegirmenci@hotmail.com>

Konu: Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranış Ölçeği Kullanım İzni

Merhaba Sayın Hocam ,

Ben Pinar YAZAR. Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisiyim. Danışman hocam Doç. Dr. Filiz KANTEK ile birlikte yapacağımız " Hemşirelerin Psikolojik Güçlendirme Düzeyleri İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" isimli tez çalışmamda Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranış Ölçeğinizi kullanmak istiyoruz. Ölçeğin kendisine ulaşamadım. Kullanım izni verir ve bana ulaştırabilirseniz çok sevinirim.

İyi günler

Saygılar

Windows 10 için [Posta](#) ile gönderildi

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	Pınar	Uyruğu	T.C
Soyadı	YAZAR	Tel no	
Doğum tarihi		e-posta	

Eğitim Bilgileri

Mezun olduğu kurum		Mezuniyet yılı
Lise	Özel Kadir Vural Alka Anadolu Lisesi	2016
Lisans	Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi	2020
Yüksek Lisans		
Doktora		

İş Deneyimi

Görevi	Kurum	Süre (yıl-yıl)
İş Yeri Hemşiresi	Güneş Ekspres Havacılık A.Ş	2 yıl

Yabancı Dilleri	Sınav türü	Puanı
İngilizce	YÖKDİL	59.5