

PSIDE

Psikolojik
Danışma ve
Eğitim
Dergisi

Journal of
Counseling
and
Education

Psikolojik Danışma ve
Eğitim Dergisi

Journal of Counseling
and Education

2015, 1(2), 1-11

ISSN: 2148-9661

DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİNİN TÜRKÇE'YE UYARLAMASI VE PSİKOMETRİK ÖZELLİKLERİ*

Doç. Dr. Margörit Rita KRESPI BOOTHBY¹
Öğr. Gör. Pervin TUNÇ ALBAYRAK²

ÖZET

Bu çalışma, Duygusal Emek Ölçeği'nin (Grandey 1999) Türkçeye uyarlanması ve psikometrik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini yoğun bakım ve yataklı servislerde çalışan 116 hemşireden oluşmuştur. Duygusal Emek Ölçeğinin yapı geçerliliği ve güvenilirliğini incelemek için Kaiser-Meyer-Olkin testi, temel bileşen analizi ve Cronbach Alpha Katsayısı kullanılmıştır. Veriler SPSS-15 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analizler sonucunda, ölçeğin orijinal faktör yapılanmasından farklı olarak derinlemesine davranış, yüzeysel davranış ve duygusal çaba olarak kavramsallaştırılan üç faktörlü bir yapı gösterdiği belirlenmiştir. Alt ölçeklerin her biri için hesaplanan Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları doyurucu düzeyde bulunmuştur. Bulgular, bu ölçeğin Türkiye'de yataklı hasta ve yoğun bakım servislerinde görev yapan hemşirelerde duygusal emek eğiliminin ölçülmesinde kullanılabilecek geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek; Geçerlik; Güvenirlik.

TURKISH ADAPTATION AND PSYCHOMETRIC PROPERTIES OF EMOTIONAL LABOR SCALE

ABSTRACT

This study aimed to adapt and examine the psychometric properties of the Emotional Labor Scale. (Grandey 1999) The sample consisted of 116 intensive care and in-patient care nurses. In order to analyse the validity and the reliability of the Emotional Labor Scale, Kaiser-Meyer-Olkin test, principal components analysis and Cronbach Alpha coefficients were used. The analyses were carried out using SPSS-15. The results showed that the scale consisted of three subscales which were different from the original scale structure. These subscales included surface acting, deep acting and emotional effort. Cronbach's alpha coefficients computed for each subscale were satisfactory. Findings showed that this scale could be used as a reliable and valid scale to measure emotional labor in nurses who work in in-patient and intensive care units in Turkey.

Key Words: Emotional labor; Validity; Reliability.

* Bu makale International Counseling and Education Conference (ICEC 2014)'te sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

¹Kadir Has Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Psikoloji Bölümü, margorit.boothby@khas.edu.tr

² Arel Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, pervintunc@arel.edu.tr

1. GİRİŞ

Duygusal emek kavramının herkes tarafından kabul edilen bir tanımı olmadığından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Yazında ilk olarak duygusal emek kavramı duyguların yönetimi (Hochschild, 1983) ve duyguların uygun bir biçimde sergilemesi ile ilgili davranışlar bütünü olarak (Ashforth, 1993) tanımlanmıştır. Benzer şekilde, duygusal emek, kişilerarası ilişkiler boyunca örgüt tarafından istenen duyguları gösterme çabası, planı ve kontrolü olarak da açıklanmıştır (Morris ve Feldman, 1996). Duygusal emek, yüz yüze görüşme ve konuşma esnasında sergilenen bir tutumdur (Steinberg ve Figart, 1999). Buna bağlı olarak, duygusal emek hizmet sunulan insanları anlama çabası, onlar ile empati kurma ve onların duygularını kendi duygularıyla gibi hissetme olarak tanımlanmıştır (England ve Farkas, 1986). Ayrıca, benzer düşünce ve tanıma paralel olarak, duygusal emek, diğer insanların duygularıyla ilgilenme, onların hissettikleri önemseme olarak da nitelendirilmekte ve bu tutumun duyguların düzenlenmesinde temel bileşen olduğu vurgulanmaktadır (James, 1989).

Duygusal emek ile ilgili farklı teorik yaklaşımlar ortaya atılmıştır. Duygusal emek bağlamında yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olmak üzere iki mekanizma mevcuttur (Hochschild, 1983). Yüzeysel davranış bireyin şartların gerektirdiği duygu ifadelerini, gerçekte öyle hissetmediği halde göstermesi anlamına gelir. Derinlemesine davranış bireyin duygularını düzenlemesi ve bunun doğal bir sonucu olarak o anda yansıması gereken duyguyu gerçekte de hissetmesi için çaba sarf etmesini içerir. Duyguların doğal yolla ifade edilmesi anlamına gelen samimi davranış boyutu da öne sürülmüştür (Ashforth, 1993). Davis'in yaklaşımı (1996), empatiye odaklanmış ve bunu duygusal, bilişsel, davranışsal mekanizmaların toplamı olarak tanımlamıştır. Bir başka deyişle, bir hemşire duygusal emek sarf ederek ve psikolojik kaynaklarını kullanarak empati gerektiren bilişsel ve duygusal değişimi kendinde yaratır. Yine aynı yaklaşıma göre (Davis, 1996) sadece beden dilini kurallara uygun olarak hiçbir duygu hissetmeden kullanmak ve sahte davranışlar göstermek yüzeysel davranışı, göstermesi gereken duyguları gerçekten hissetmek derinlemesine davranmayı gerektirir.

Konuyla ilgili ilk araştırmalar havayolları kabin görevlileri ve alacak tahsildarları üzerinde yapılmıştır (Grandey, 1999). Daha sonra ulusal ve uluslararası araştırmalar, duygusal emek kavramını farklı sektör çalışanlarında incelemiştir. Bu sektörler arasında çağrı merkezi (Chong, 2009; Mulholland, 2002), havayolu (Hochschild, 1983; Williams, 2003), otel (Gursoy, Boylu ve Avcı, 2011; Kim, 2008; Lam ve Chen, 2012), sağlık (Glomb ve Tews, 2004; Oral ve Köse, 2011), eğitim (Chang, 2009), tur rehberliği (Wong ve Wang, 2009), satış (Brotheridge ve Zygladopoulos, 2006) ve yaşlı bakım (Ibarra, 2002) sektörleri yer almaktadır.

Çalışanlar tarafından sergilenmesi beklenen davranışlar tüm hizmet sektörlerinde aynı değildir. Sektörel farklılıkların doğal bir sonucu olarak farklı sektörlerde duygusal emeğin farklı boyutları önem kazanmaktadır. Bunun da doğal bir sonucu olarak tanımı gibi duygusal emek kavramını ölçen herkesçe kabul edilen bir ölçek yazında mevcut değildir (Glomb ve Tews, 2004). Bu kapsamda farklı ölçekler geliştirilmekte veya uyarlanmaktadır. Bunlar Grandey (1999; 2003), Chu ve Murmann (2006), Kruml ve Geddes (2000), Brotheridge ve Lee (2003) ve Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilmiş ölçekleri içermektedir. Bu ölçeklerin hepsinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarında elde edilen bulgular bu ölçeklerin duygusal emeğin iki veya birkaç özelliğini güvenilir bir şekilde ölçtüğünü göstermiştir.

Grandey (1999) tarafından geliştirilmiş Duygusal Emek Ölçeği Derin Davranış, Yüzeysel Davranış ve Duyguların Doğal Yolla İfadesi (samimi davranış) boyutlarını, Grandey (2003) tarafından geliştirilmiş diğer ölçek ise derin ve yüzeysel davranış boyutlarını ölçmektedir. Bu ölçeklerin ölçtüğü yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutlarına ek olarak, Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilmiş ölçek yöneticinin verdiği destek,

duygusal emek kuralları, duygusal davranış gösterimi ve işe bağlılık olmak üzere 4 farklı alt boyutu ölçmektedir. Chu ve Murmann (2006) ve Kruml ve Geddes (2000) tarafından geliştirilmiş ölçekler ise duygusal çelişki ve duygusal çaba olmak üzere iki boyutu ölçmektedir. Diefendorff, Croyle ve Grossererand (2005), duygusal emek ölçeğini, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes (2000) tarafından geliştirilmiş duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerini uyarlayarak ve bazı maddeleri de ekleyerek oluşturmuşlardır. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir.

Bu ölçeklerin hepsi farklı sektör çalışanlarında kullanılmak üzere geliştirilmiştir. Chu ve Murmann (2006) tarafından geliştirilmiş ölçek konaklama sektörü çalışanları, Grandey tarafından (1999; 2003) geliştirilmiş ölçekler üniversitede görev yapan yönetim asistanları, Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilmiş ölçek satış ve restoran çalışanları ve Kruml ve Geddes (2000) ve Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilmiş ölçekler ise hizmet çalışanları üzerinde geliştirilmiştir.

Ulusal yazında yapılan çalışmalar henüz başlangıç aşamasında olup duygusal emek boyutlarını ölçmenin hangi kritere göre yapılacağı ile ilgili net bir kriter bulunmamaktadır. Duygusal emeğin ölçümüne yönelik olarak sınırlı sayıda çalışma mevcut olup, anılan ölçekler farklı boyutlar içermekle beraber, bu ölçeklerin daha önce Türk kültüründe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması farklı meslek gruplarında yapılmıştır. Grandey (1999) tarafından geliştirilmiş ölçek Öz (2007) tarafından banka çalışanlarına uygulanmış ölçeğin Rol Yapma, Bastırma ve Derinlemesine Davranış alt boyutları olmak üzere üç alt boyutu güvenilir olarak ölçtüğü görülmüştür. Basım ve Beğenirbaş (2012), Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilmiş ölçeği ilköğretim-lise öğretmenlerinde Türkçeye uyarlamış ve ölçeğin orijinal faktör yapılanmasına uygun biçimde Yüzeysel Rol Yapma, Derinden Rol Yapma ve Doğal Duygular alt boyutlarından oluşan üç faktörlü bir yapıya sahip olduğunu göstermişlerdir.

Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilmiş ölçekten faydalanarak Çukur (2009) Duygusal İşçilik Ölçeğini öğretmenlerde kullanılmak üzere geliştirmiştir. Bu ölçek Otomatik Duygusal Düzenleme, Yüzeysel Rol Yapma, Duygusal Sapma ve Derinden Rol Yapma olmak üzere 4 boyuttan oluşmaktadır. Savunma sektörü çalışanları üzerinde Çukur (2009) tarafından geliştirilmiş duygusal emek ölçeğine doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır (Çelik ve Turunç, 2011). Bulgular ölçeğin dört boyutlu yapıya sahip olduğu doğrulamamıştır. Yüzeysel Rol Yapma ve Derinden Rol Yapma boyutları analiz dışı kalmıştır.

Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilmiş ölçek çağrı merkezi çalışanlarına uygulanmış (Öz, 2007), turizm sektörü çalışanlarında kullanılmak üzere mevcut olan ölçekler birleştirilmiştir (Gursoy, Boylu ve Avcı, 2011). İlk önce, Chu and Murmann (2006) tarafından geliştirilmiş ölçek uyarlanmış ve ölçeğin duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk alt ölçeklerinden oluştuğu gösterilmiş ve bunlara Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilmiş olan ölçeğin Duygusal Gösteriminde Çeşitlilik ve Yoğunluk alt ölçekleri ilave edilmiştir.

Duygusal emek düzeyinin ölçülmesi ile ilgili Türkiye’de sağlık çalışanları ve özellikle de hemşirelerle yapılmış duygusal emek çalışmalarının çok kısıtlı olduğu görülmektedir. Köksel (2009), Grandey (1999) tarafından geliştirilmiş ölçeğin hem kamu hem de özel sektör kapsamında hizmet vermekte olan hekimlerde geçerlilik ve güvenilirliğini incelemiş ve bulgular, ölçeğin dört alt boyut içerdiğini göstermiştir. Bu alt boyutlar Yüzeysel Davranış, Duygusal Çaba/Çaba Harcama, Derinlemesine Davranış ve Gerçek Duyguları Bastırma alt boyutlarını içermektedir. Oral ve Köse (2011) de hekimlerde bu ölçeğin geçerliliğini ve güvenilirliğini incelemiş ve ölçeğin aynı alt boyutlardan oluştuğunu göstermiştir. Değirmenci (2010), Öz (2007) tarafından banka çalışanlarında geçerlilik ve güvenilirliği incelenmiş ve Rol Yapma, Bastırma ve Derinlemesine Davranma alt boyutlarından oluşan Grandey (1999) tarafından geliştirilmiş ölçeğin güvenilir bir şekilde

hemşirelerde duygusal emeği ölçtüğünü göstermiştir. Ancak, bu çalışmada ölçeğin yapı geçerliliği incelenmemiştir.

Hochschild (1983) tarafından yazına kazandırılan duygusal emek kavramı pek çok araştırmacı tarafından farklı açılardan ele alınmıştır. Duygusal emek konusunda yapılan araştırmaların çoğu, birey ve örgüt üzerindeki etkilerin farklı yönlerini ve boyutlarını anlamaya yönelik olmuştur. Dolayısıyla farklı araştırmacılar araştırmalarını dayandırdıkları teorik formulasyona uygun bir şekilde farklı ölçekler kullanmışlardır. Duygusal emek kavramının farklı boyutlarını (Derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, samimi davranış, duygusal çaba, duygusal yoğunluk, duygusal emek gösterim sıklığı, gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, sergilenmesi istenen duyguların çeşitliliği, duygusal uyumsuzluk, vb) ölçmek üzere farklı ölçekler geliştirilmiştir. Türkiye'de duygusal emek kavramı çok fazla çalışılmamış bir konu olup kullanılan duygusal emek ölçekleri farklı boyutlar içermektedir. Bu yüzden, kavramın Türk kültürüne en uygun düşecek şekilde nasıl ölçülebileceği henüz netlik kazanmamıştır. Kavramın ülkemizde daha sağlıklı bir şekilde ölçülebilmesi için bir duygusal emek ölçeği geliştirme çalışmasının yapılması önemli görülmektedir. Bu durum özellikle sağlık çalışanları sektöründe daha da önem kazanmaktadır. Hasta bakımında tedavi edici niteliği olan duygusal emek kavramının hem sağlık meslekleri hem de sağlık kuruluşları bağlamındaki önemi ve etkisi giderek artmaktadır. Bu etkinin ölçülmesi ve ölçümler sonucunda konu hakkında farkındalığın artması, hasta bakımı, sağaltım süreçleri ve sağlık çalışanları için büyük önem arz etmektedir. Bu çalışmada hemşirelerin hekimlerden duygusal emek süreçleri açısından farklılıklar göstereceği görüşünden yola çıkarak Duygusal Emek Ölçeğinin (Grandey, 1999) hekimlerde Türk kültürüne uyarlanan versiyonu (Köksel, 2009) kullanılmamıştır. Bu çalışmada, duygusal emek eğiliminin ölçülmesine yönelik olarak Grandey'in (1999) geliştirmiş olduğu orijinal ölçeğin hekimler gibi sağlık hizmetlerinde aktif rolü olan yataklı servis ve yoğun bakım hemşirelerinde güvenilirliği ve geçerliliği incelenmiştir.

2. YÖNTEM

2.1. Örneklem

Örneklem, İstanbul il merkezinde bir kamu hastanesinde çalışan yoğun bakım ve yataklı hasta servis hemşirelerini içermektedir (s=116). Araştırmaya katılan hemşirelerin %54ü (20-25), %26sı (26-30), %13ü (31-35), %4ü (36-40) ve %3ü (41-45) yaş grubundaydı. %21i sağlık meslek lisesi, %14ü ön lisans, %53ü lisans ve %12si yüksek lisans/doktora mezunuydu. %35i evli, %63ü bekâr ve %2si partneriyle birlikte yaşıyordu. %25i Kardiyoloji Yoğun Bakım Ünitesinde, %8zi Pediatri Yoğun Bakım Ünitesinde, %26sı Kalp Damar Cerrahisi Yoğun Bakım Ünitesinde, %2si Kronik Yoğun Bakım Ünitesinde, %35i Yatan Hasta Servislerinde ve %5i diğer servislerde çalışmaktaydı.

2.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmada Duygusal Emek Ölçeği (Grandey, 1999) kullanılmıştır. Bu ölçek, duygusal emeğin üç boyutu olan Derinlemesine Davranış, Yüzeysel Davranış ve Duyguların Doğal Yolla İfadesi (Samimi Davranış) kavramlarını ölçen 26 maddeden oluşan bir ölçektir. Ölçeğin geçerlilik ve güvenirlik çalışması ABD'de bir üniversitenin akademik olmayan personeli üzerinde incelenmiş olup, ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu gösterilmiştir (Grandey, 1999). Ölçeğin Türk kültüründe geçerlilik ve güvenirlik çalışması öğretmenler (Basım ve Beğenirbaş, 2012; Çukur, 2009) ve doktorlar (Köksel, 2009) üzerinde yapılmıştır. Ölçeğin 26 maddeye ve 4 alt boyuta sahip olduğu gösterilmiştir (Köksel, 2009).

2.3. İşlem

İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü ve Valilikten alınan izin sonrasında araştırmaya başlanmıştır. İlgili hastanenin Başhekimlik ve Başhemşirelik Departmanı ile iletişime geçilerek araştırmanın amacı ve kapsamı hakkında bilgi verilmiştir. Önceden belirlenmiş araştırma günlerinde, araştırmanın amacı hakkında ünite sorumlu hemşirelerine bilgilendirme yapılmış, sözel onay alındıktan sonra araştırmaya katılmayı isteyen hemşirelerden veriler toplanmıştır. Bu şekilde dağıtılan 180 adet veri toplama formununun 140 tanesi geri dönmüş, bunlardan 116 tanesi kullanılabilir bulunarak değerlendirilmeye alınmıştır.

2.4. İstatiksel Analiz

Duygusal Emek Ölçeğinin (Grandey, 1999) yapı geçerliliği ve güvenilirliğini incelemek için Kaiser-Meyer-Olkin testi, temel bileşen analizi ve Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Veriler SPSS 15 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

3. BULGULAR

3.1. Dil Geçerliliği

Ölçek, araştırmacıyla birlikte üç kişi tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Daha sonra üç farklı kişiden bu çevirileri kontrol etmeleri istenmiş ve hangi ifadelerin ölçekteki orijinal ifadeyi en iyi şekilde karşıladığı sorulmuştur. Sonrasında ise ölçek, araştırmacı tarafından son haline kavuşturulmuştur.

3.1. Geçerlilik ve Güvenirlik

Kaiser-Meyer-Olkin örnekleme yeterliliği istatistiği 0,855, Bartlett küresellik testi değeri de 0.000 olarak hesaplanmıştır (Tablo 1). Temel bileşenler yöntemi ve varimax dönüştürme tekniği sonucunda 3 faktörlü bir yapıya ulaşılmıştır. Çapraz yüklenen ve düşük yükleme değerine (< 0,40) sahip olan sorular bu yapıdan çıkartılmıştır. Böylece kalan 13 soru toplam varyansın % 64,80 açıklamıştır. Buna göre, 1. faktör varyansın % 40,14nü, 2. faktör %15,29unu, 3. faktör %9.38ini açıklamıştır (Tablo 2). Analiz sonucu elde edilen birinci faktör oluşturan maddeler incelendiğinde bir hemşirenin hastasıyla iletişimi sırasında, göstermek durumunda olduğu duyguları aslında hissetmemesine rağmen sergilemesiyle ilgili olduğu düşünülmüş ve konu hakkındaki yazının ışığında, bu faktör 'Yüzeysel Davranış' boyutunu ölçtüğü görüşüne varılmıştır. Bu faktör için Cronbach's Alpha değeri 0,87 olarak tespit edilmiştir. İkinci faktörün hemşirelerin hastalarla iletişimi sırasında, doğru duygusal tepkileri verebilmek adına duygu gösterimlerini yönetme gayretlerini ifade ettiği düşünülmüş ve bu faktör 'Duygusal Çaba' şeklinde adlandırılmıştır. Bu faktör için Cronbach's Alpha değeri 0,79 olarak tespit edilmiştir. Üçüncü faktör, bir hemşirenin gerçek duygularını, hastasına göstermek durumunda olduğu duygularla uyumlu hale getirmesi ile ilgili olduğu düşünülmüş ve 'Derinlemesine Davranış' olarak adlandırılmıştır. Bu faktör için Cronbach's Alpha değeri 0,78 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 1: Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği İstatistiği		0.855
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	443.005
	Serbestlik Derecesi	55
	Anlamlılık	0.000

Tablo 2 Döndürülmüş Faktör Matrisi

	Yüzeysel Davranış	Duygusal Çaba	Derinlemesine Dav.
10 Gerçekte hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparım.	0.66		
19 İşimi yaparken, gerçek ruh halimle uyuşmayan duygular sergilerim.	0.76		
20 Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	0.81		
21 Başkalarına göstermem gereken duyguları hissedebilmek için çok çaba sarf ederim	0.82		
24 İşim için sergilemem gereken duyguları sergilemek üzere bir maske takarım.	0.74		
25 Hastalardan gerçek duygularımı saklarım	0.70		
15 Hastalarla ilgilenirken, bunaldığımı veya rahatsız olduğumu belli etmemeye çalışırım.		0.85	
16 İyi hissediyormuşum rolü yaparım		0.71	
17 Bir gösteri ya da performans sergilerim.		0.71	
18 İşimi iyi yapabilmek adına duygularımı kontrol altında tutarım.		0.68	
6 İşim gereği sergilemek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissediyormuşum gibi davranırım.			0.74
7 Duygularımın dışı vurumunu kontrol etmek için çaba gösteririm.			0.83
8 İş yerinde doğru davranışları sergileyebilmek için iyi bir aktör olmaya çalışırım			0.76

4. TARTIŞMA

Bu çalışmada Duygusal Emek Ölçeğinin (Grandey, 1999) geçerliliği ve güvenilirliği hemşirelerde incelenmiş ve bu ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu görülmüştür.

Duygusal emek ölçeği üzerinde yapılan faktör analizi, ölçeğin geliştirildiği orijinal çalışmadan farklı sonuçlar vermiştir. Grandey (1999) tarafından, ABD'de bir üniversitenin akademik olmayan personeli üzerinde gerçekleştirilen bir çalışma için geliştirilmiş bu ölçek; Yüzeysel Davranış, Derinlemesine Davranış ve Samimi Davranış olmak üzere üç boyutu ölçmektedir. Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen analizde ise üç boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu üç boyut arasında Yüzeysel Davranış ve Derinlemesine Davranış boyutları mevcuttur. Ancak, Duyguların Doğal Yolla İfadesi (samimi davranış) boyutunu ölçen ifadeler analiz dışında kalmıştır. Bunların dışında; Duygusal Çaba olmak üzere farklı bir boyut daha elde edilmiştir. Elde edilen bu üç boyut üzerinde yapılan güvenilirlik analizleri, boyutların güvenilir olduğu sonucunu vermiştir.

Ölçeğin bu faktör yapısı, daha önce Öz (2007) tarafından banka çalışanlarında uyarlanan ölçeğin faktör yapısıyla uyumlu değildir. Anılan çalışmada, ölçeğin Rol Yapma, Bastırma ve Derinlemesine Davranış alt boyutları olmak üzere 3 alt boyutu güvenilir olarak ölçtüğü görülmüştür. Bu farklılık çalışanlar tarafından sergilenmesi beklenen davranışların tüm hizmet sektörlerinde aynı olmadığı ve sektörel farklılıkların doğal bir sonucu olarak farklı sektörlerde duygusal emeğin farklı boyutlarının önem kazanacağı görüşünü desteklemektedir. Ayrıca, bu bulgular, Değirmenci'nin (2010) bulgularıyla da tutarsızdır. Anılan çalışmada, Öz (2007) tarafından banka çalışanlarında Türkiye'ye uyarlanan ve faktör yapısı Rol Yapma, Bastırma ve Derinlemesine Davranış alt boyutları olarak belirlenen ölçeğin hemşirelerde duygusal emeği güvenilir bir şekilde ölçtüğünü göstermiştir.

Bu çalışmada ikisinde sağlık çalışanı olmakla beraber hemşirelerin hekimlerden duygusal emek süreçleri açısından farklılıklar göstereceği görüşünden yola çıkarak Duygusal Emek Ölçeğinin (Grandey, 1999) hekimlerde Türk kültürüne uyarlanan versiyonu (Köksel, 2009) kullanılmamış aksine orijinal ölçeğin faktör yapısı hemşirelerde incelenmiştir. Bulgular bu görüşü destekler niteliktedir. Bu çalışmada ulaşılan faktör yapısı, daha önce hekimlerde bu ölçeğin faktör yapısını inceleyen araştırmaların sonuçları ile kısmen uyumludur (Köksel, 2009; Oral ve Köse, 2011). Oral ve Köse'nin (2011) hekimlerle yaptığı çalışmada da dört boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu dört boyuta Yüzeysel Davranış ve Derinlemesine Davranış dahil olup Samimi Davranış boyutunu ölçen maddeler analiz dışında kalmıştır. Bunların dışında; Duygusal Çaba Harcama ve Gerçek Duyguları Bastırma olmak üzere iki farklı boyut daha elde edilmiştir. Köksel (2009) çalışmasında da dört boyutlu bir yapıya ulaşılmış olup Yüzeysel Davranış ve Derinlemesine Davranış boyutlarının yanında, Duygusal Çaba Harcama ve Gerçek Duyguları Bastırma olmak üzere iki farklı boyut daha elde edilmiştir. Samimi Davranış boyutunu ölçen ifadeler analiz dışında kalmıştır. Bu sonuçlar sağlık çalışanları olarak hekimlerde olduğu gibi hemşirelerde de duygusal emek kavramının boyutları bağlamında Derinlemesine Davranış, Yüzeysel Davranış ve Duygusal Çaba Harcama olmak üzere üç önemli alt boyutun varlığına işaret etmektedir. Ayrıca, Köksel (2009) araştırmasında faktör analizinde 26 sorudan 15 soru ölçek dışında kalmıştır. Bu çalışmada ise 26 sorudan 13 soru ölçek dışında kalmıştır. Faktör analizi sonucunda hekimlerde yapılan çalışmada (Köksel, 2009) ve bu çalışmada faktör analizi sonucunda ölçeğe dahil edilen ortak 5 madde olduğu görülmüştür (7, 10, 17, 19 ve 21 maddeler). Bu maddeler 'Duygularımın dışı vurumunu kontrol etmek için çaba gösteririm.', 'Gerçekte hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi yaparım.' 'Bir gösteri ya da performans sergilerim.' 'İşimi yaparken, gerçek ruh halimle uyumlayan duygular sergilerim.' ve 'Başkalarına göstermem gereken duyguları hissedebilmek için çok çaba sarf ederim.' maddelerini içermiştir.

Bu bulgular duygusal emek süreçleri açısından hekimler ve hemşireler arasında mevcut olan önemli bir farklılığa da işaret etmektedir. Yazında hekimlerde duyguları bastırma eğilimi, duygusal emeğin bir boyutu olduğu gösterilmiş olmasına rağmen, bu çalışma hemşirelerde bu durumun söz konusu olmadığını göstermiştir. Bu bulgu duyguları bastırma boyutunun hemşirelerin deneyimlerini yansıtmadığı anlamına gelir. Nitekim hemşireler duygusal emeği 'sürekli bir iletişim', 'gün içinde, 24 saat, sürekli olarak ulaşılabilir kişi olmak', 'hastalara güvende oldukları hissini vermek zorunda olmak' şeklinde tanımlamışlardır (Gray ve Smith, 2009). Bu bulgu ve bu çalışmada bastırma boyutunun duygusal emeğin bir boyutu olarak ortaya çıkmaması hemşirelik mesleğinin hizmet içeriği ve özellikleri ile uyumludur. Bu durum etkileşim süresi kavramıyla açıklanabilir. Etkileşim süresi iş görenlerin her bir müşteriyle etkileşiminin ne kadar zaman aldığıyla ilgilidir ve bu süre verilen hizmetin niteliğine uygun olarak değişebilir (Grandey, 1999). Poliklinikte gerçekleştirilen hekim-hasta etkileşimi muayene süresiyle sınırlıdır. Oysa yatarak tedavi gören bir hasta ile hemşire için durum farklıdır. Etkileşimin süresi günler, haftalar hatta yıllar alabilir. Hizmetin niteliğinin yanı sıra hizmet sunulan müşterinin türü de bazen

etkileşimin süresi üzerinde etkili olabilir. Örneğin, bazı müşterilerin diğerlerine kıyasla daha titiz, zorlayıcı olması çalışanın onlarla ilgilenme süresini uzatabilir (Grandey, 1999). Bir başka deyişle, hemşirelerin mesleklerinin belirlediği duyguları sergileyebilmek adına sarf ettikleri çaba hastalarıyla etkileşimin uzunluğuna göre daha fazla veya az olacaktır (Grandey, 2000). Ayrıca, etkileşim süresi arttıkça yoğunluğu da artmaktadır. Kısa süren etkileşim (örneğin poliklinikte gerçekleşen hekim muayenesi) az duygu yoğunluğu, uzun süren duygu etkileşimleri yoğun ve içten bir etkileşim gerektirir (Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005).

Hochschild'in (1983) duygusal emek kavramı ve Gray ve Smith'in (2009) çalışmasında hemşireler tarafından duygusal emeğin 'sürekli bir iletişim' gibi ifadeler kullanarak tanımlanması doğrultusunda, hemşirelere göre hastalarla iletişim kurma sürecinin aslında aslında birtakım duygusal taleplerin karşılanması anlamına geldiğine işaret etmektedir. Böyle düşünüldüğünde, ölçeğin yapısında Derinlemesine Davranış ve Yüzeysel Davranış boyutlarının olması anlaşılır bir durumdur. Böylelikle hasta ile iletişimde bu boyutlar sağlık çalışanı-hasta ilişkisinde önemli ve farklılık yaratabilecek unsurlar olarak ortaya çıkabilirler.

Sağlık çalışanları mesleklerini icra ederken hem sosyal hem mesleki hem de örgütsel normlara uymak zorunda kalabilirler ve bu durumda duygusal yükün de fazla olduğu söylenilebilir. Araştırma yapılan hastanenin kuruluşu henüz tamamlanmamıştı ve kalp damar cerrahisi gibi kritik özel dal hastanesiydi. Ayrıca, bu hastanenin yeni bir hastane olmasına bağlı olarak kuralların, standartların belirlenmesi ve kalite belgesi çalışmalarına yönelik olarak hemşirelerin fazladan pek çok iş yapmak zorunda kalabilecekleri düşünülmektedir. Bu duruma bağlı olarak, Samimi Davranış yerine Duygusal Çaba Harcama boyutunun elde edilmesinin nedeni olarak hasta bakımı sırasında iş yükü gibi kurumsal nedenlerden dolayı derinlemesine davranışa kıyasla, yüksek iş yükü ve beklentilerden dolayı gösterilen yüzeysel davranışın daha fazla duygusal çaba gerektirdiğine işaret edebilir. Bir başka deyişle, duygusal çaba düzeyi derinlemesine davranış ve yüzeysel davranışa bağlı olarak farklılık gösterebilir. Derinlemesine davranışta birey göstermek zorunda olduğu davranışları zaten içselleştirdiği için daha kolay ve içten bir yaklaşım geliştirebilir. Bu sebeple yüzeysel davranış göstermek derinlemesine davranış göstermekten daha fazla çaba gerektirebilir. Bu duruma başka bir açıklama da hasta bakımına yönelik rollerinin yanı sıra fazladan iş yüklerine bağlı olarak hemşirelerin hasta bakımı sırasında doğru duyguları sergilemek adına samimi davranışa değil de harcanan çabaya daha önem vermesi olabilir. Bir başka deyişle, iş yerindeki belirli kurallar çalışanın yerine getirmesi gereken bir rol, ötekiler ise fazladan bir rol olarak algılanır. Fazladan rol yapma gereklilikleri fazladan davranış talebi olarak yorumlanır. Bundan dolayı bu fazladan gereklilikler sırasında, çalışanlar sahici davranamayabilirler. Öte yandan, rol gereklilikleri ise kurallara uygun bir şekilde yerine getirilir (Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005). Gelecekte yapılacak araştırmalar derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış düzeyleri açısından duygusal çaba düzeyinin farklılık gösterip göstermediği konusuna odaklanması bu konuya açıklık getirebilir.

Bu nedenlerden dolayı, boyutların sağlık sektörünün kendine has yapısı dolayısıyla farklılaşması da mümkündür. Nitekim Kanbay ve Üstün'ün (2009) çalışmalarında hemşirelerin en çok yaşadıkları stresörlerin başında hemşire yetersizliği, çalışma hayatının sosyal hayatı olumsuz etkilemesi, ödüllendirilmenin yetersiz olması, öfkeli hastaya ve sürekli istekte bulunan hastaya yaklaşımda zorlanma olduğu şekline bulgulara rastlanmıştır. Dolayısıyla Duygusal Emek Ölçeğindeki Duygusal Çaba boyutunun ölçekte yer alması Türkiye'deki sağlık hizmetleri alanında çalışan hemşirelerin profesyonel deneyimleriyle uyumlu olduğu görülmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bulgular, Grandey'nin (1999) orijinal ölçeğinden farklı bir faktör yapısına sahip olduğunu göstermektedir. Buna bağlı olarak 13 soru ölçeğin dışında kalmıştır. Hekimlerde yapılan uyarılma çalışmasının (Köksel, 2009) bulguları da benzer bir şekilde 15 soruyu ölçek dışında bırakmıştır. Bu durumun, ABD ve Türkiye arasındaki kültürel farklılıklardan kaynaklanıyor olabileceği gibi, ölçeğin sağlık sektörüne özel olarak geliştirilmiş olmadığı da bu farklılığı açıklayabilir. Gelecekte yapılacak karşılaştırmalı araştırmalar bu konuya açıklık getirebilir.

Bu çalışma, ülkemizde duygusal emek üzerine hemşirelerde yapılan öncü çalışmalardan biridir. Bu yüzden, elde edilen sonuçların bu alanda yapılacak başka çalışmalarla da desteklenmesi faydalı olacaktır. Ayrıca, bu çalışmada Grandey'nin (1999) geliştirmiş olduğu ölçeğin hemşirelerde yalnızca iç tutarlılığı ve yapı geçerliliği incelenmiştir. Gelecekte yapılacak araştırmaların bu ölçeğin ölçüt geçerliliğini daha geniş bir örnekleme incelemesi yararlı olabilir.

6.KAYNAKÇA

Ashforth BE, Humphrey RH (1993) Emotional labor in service roles: their influence of identity. *Academy Manag Rev* 18: 88-115.

Basım HN, Begenirbaş M (2012) Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarılma çalışması. *Yönetim Ekonomi* 19: 1.

Brotheridge C M, Lee RT (2003) Development and validation of the emotional labour scale. *J Occup Org Psychol* 76: 365-79.

Brotheridge CM, Zygodlo D (2006) Selling shoes through gendered emotional displays. *Int J of Work Org Emotion* 1(Special Issue on Emotive Perception): 189-203.

Chang M (2009) Teacher Emotional management in the classroom: appraisals, regulation, and coping with emotions, Yayınlanmamış Doktora Tezi, The Ohio State University, San Diego.

Chong P (2009) Servitude with a smile: a re-examination of emotional labour. *Canadian J Work Society* 14: 177-85.

Chu K Hei-Lin, Murrmann KS (2006) Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Manag* 27: 1181-91.

Çelik M, Turunç Ö (2011) Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fak Derg* 40: 226-50.

Çukur CŞ (2009) Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Kuram Uygulamada Eğitim Bilimleri* 9: 527-74.

Davis MH (1996) *Empathy: A Social Psychological Approach*. Boulder, Colo: Westview Press.

Değirmenci S (2010) Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Ana Bilim Dalı.

- Diefendorff JM, Croyle MH, Grosserand RH (2005) The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J Voc Beh* 66: 339–57.
- England P, Farkas G (1986) *Households, Employment, and Gender: A Social, Economic, and Demographic View*, New York: Aldine.
- Glomb TM, Tews MJ (2004) Emotional labor: A conceptualization and scale development. *J Voc Beh* 64: 1–24.
- Grandey AA (1999) *The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*. Doctorate Thesis, Colorado, Colorado State University.
- Grandey AA (2000) Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J Occupational Health Psychol* 5: 95–110.
- Grandey AA (2003) When the show must go on: surface acting and deepacting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery, *Academy Manag J* 46: 86-96.
- Gray B, Smith P (2009) Emotional labour and the clinical settings of nursing care: the perspective of nurses in East London. *Nurse Educ in Practice* 9: 253-61.
- Gursoy D, Boylu Y, Avcı U (2011) Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates. *Int J Hospitality Manag* 30: 783–94.
- Hochschild AR (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Ibarra M (2002) Emotional proletarians in a global economy: Mexican immigrant women and elder carework. *Urban Anthropology* 31: 317–50.
- James N (1989) Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *Soc Rev* 37: 15–42.
- Kanbay Y, Üstün B (2009) Kars ve Artvin illerinde hemşirelerin iş ortamı ile ilgili stresörleri ve kullandıkları başetme yöntemlerinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Derg* 2: 155-61
- Kim HJ (2008) Hotel service providers' emotional labor: the antecedents and effects on burnout. *Int J Hospitality Manag* 27: 151–61.
- Köksel L (2009) *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Manisa, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kruml, SM, Geddes D (2000) Exploring the dimensions of emotional labor: Hochschild's work. *Manag Com Quarterly* 14: 8–49.
- Lam W, Chen Z (2012) When I put on my service mask: determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *Int J Hospitality Manag* 31: 3–11.
- Morris JA, Feldman DC (1996) The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy Manag Rev* 21:986–1010.

Mulholland, K (2002) Gender, emotional labour and team working in a Call Centre. *Personnel Review* 31: 283–303.

Oral L, Köse S (2011) Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fak Derg* 16: 463–92.

Öz ÜE (2007) *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş..

Steinberg RJ, Figart DM (1999) Emotional demands at work: a job content analysis, *Aannals Am Academy Political Soc Science* 561: 177-91.

Williams C (2003) Sky service: the demands of emotional labour in the airline industry, gender. *Work Org* 10: 513–50.

Wong J, Wang CH (2009) Emotional labor of the tour leaders: an exploratory study. *Tourism Manag* 30: 249–59.