

HEMŞİRELER İÇİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİNİN GELİŞTİRİLMESİ ⁽¹⁾

DEVELOPING IN THE SCALE OF EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR FOR NURSES

Seda DEĞİRMENCİ ÖZ¹, Ülkü BAYKAL²

¹ İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, İstanbul / Türkiye

² İstanbul Üniversitesi, Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelikte Yönetim Ana Bilim Dalı, İstanbul / Türkiye

ORCID ID: 0000-0002-4790-9639¹, 0000-0001-5790-5992²

Öz: Amaç: Araştırma, hemşirelerin duygusal emek davranışlarının belirlenmesine yönelik bir ölçme aracının geliştirilmesi amacıyla metodolojik tasarımda gerçekleştirilmiştir. **Yöntem:** Araştırmanın örneklemini özel, devlet ve üniversite olmak üzere beş hastanede görevli hemşireler oluşturmakta olup, niteliksel kısmı için bu hastanelerde görevli 29 hemşireden, geçerlilik güvenilirlik çalışması için 568 hemşireden veri toplanmıştır. Veri toplama aşamasında, niteliksel bölüm için 13 soruluk yarı yapılandırılmış görüşme formu ve geçerlilik güvenilirlik için 69 maddelik ölçek taslağı kullanılmıştır. Araştırma verileri, niteliksel aşamada araştırmacı tarafından konunun kuramsal yapısı dikkate alınarak analiz edilirken; niceliksel aşamasında SPSS.15, LISREL programları kullanılarak analiz edilmiştir. **Bulgular:** Bireysel derinlemesine görüşmelerden elde edilen 87 maddelik ölçek madde havuzu, uzman görüşlerinin değerlendirilmesine sunulmuş 69 maddelik taslak ölçek oluşturulmuştur. Taslak ölçek 20 hemşire örnekleminde test edilmiş ve 50 hemşire örnekleminde test tekrar test uygulaması yapılmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları doğrultusunda taslak ölçeğin, madde toplam korelasyon katsayılarının $r=.25$ ile $.64$ arasında olduğu ve yapı geçerliği başlığında doğrulayıcı faktör analizi yapılarak tasarlanan üç faktörlü ölçek yapısının doğrulandığı test edilmiştir. Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı toplamda $.90$, alt boyutlarda yüzeysel ve samimi davranış $.75$, derinlemesine $.86$ olarak bulunmuştur. **Sonuç:** "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği" 24 madde ve 5'li Likert tipinde değerlendirilen, yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış alt boyutları olmak üzere 3 alt boyutundan oluşan geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu gösterilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hemşirelikte Yönetim, Duygusal Emek Davranışı, Ölçek Geliştirme, Geçerlilik Güvenilirlik

Abstract: Objective: Research, nurses for the determination of the behavior of the Emotional Labor Scale were carried out in order to improve the methodological design. **Method:** The sample of the study consisted of nurses working at five hospitals, private, government and university. Data were collected from 29 nurses working in these hospitals and 568 nurses for validity reliability study for qualitative part. In the data collection phase, a semi-structured interview form with 13 questions and a 69-item scale draft for validity reliability were used. While the research data are being considered and reported by the investigator in the qualitative stage, the theoretical structure of the subject is considered and reported; Were quantitatively analyzed using SPSS.15, LISREL programs. **Results:** The 87 item scale pool obtained from the interviews was presented to the evaluation of expert opinions and a 69 item draft scale was created. The draft scale was tested in 20 nurse samples and test retest was performed in 50 nurse samples. In terms of validity and reliability studies, the draft scale, item total correlation coefficients ranged from $r=.25$ to $.64$, and the validity of the three-factor scale structure tested by confirmatory factor analysis on the structural validity head was tested. The Cronbach's alpha reliability coefficient was $.90$ in total and the subscale and intimate behavior were $.75$ and $.86$ respectively. **Conclusion:** The "Emotional Labor Behavior Scale of Nurses" is a 24-item Likert type scale and it is a valid and reliable measure consisting of 3 sub-dimensions including superficial, in-depth and sincere behavior sub-dimensions.

Key Words: Management in Nursing, Emotional Labor Behavior, Scale Development, Validity Reliability

Doi: 10.17371/UHD.2018.1.3

- (1) Sorumlu Yazar: Seda DEĞİRMENCİ ÖZ, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, İstanbul / Türkiye, sesdegirmenci@hotmail.com Geliş Tarihi/ Received: 06.03.2017, Düzeltme Tarihi / Revised: 04.08.2017/26.11.2017, Kabul Tarihi / Accepted: 12.04.2018 Makalenin Türü: Type of Article (Araştırma – Uygulama/ Research -Application) Çıkar Çatışması / Conflict of Interest: Yok / None "Etik Kurul Raporu Var-Yes Ethics Committee" (Sayı:83045809/11288, Tarih: 10/05/2013)



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

GİRİŞ

Örgütlerin hızlı değişime ayak uydurma çabaları, aynı zamanda, çalışanların iş kaybetme, iş yükü artışı, teknolojik gelişmeler ve müşteri memnuniyeti gibi çok sayıda duygusal olayın etkisiyle çalışmalarına yol açmaktadır. Her örgütte, üzüntü, kızgınlık, neşe, korku, öfke, kin, nefret, güven ve güvensizlik, bağlılık gibi yoğun duygular yaşanmaktadır. Çalışma yaşamı duygulardan bağımsız olarak düşünülemez. Özellikle insan unsurunun ön planda olduğu işlerde duyguların yoğunluğu daha da fazla hissedilmektedir. Çalışma yaşamında bireylerden duygularını kontrol etmeleri ve yönlendirmeleri beklenmektedir. Özellikle eğitim, sağlık hizmetleri gibi insan ağırlıklı ve yüz yüze iletişimin daha fazla olduğu örgütlerde bu beklentinin daha da üst seviyelerde olduğu belirtilmektedir (Barutçugil, 2004:85; Akçay ve Çoruk, 2012:21).

Yöneticiler, örgüt iklimini iyi anlamak ve iyi yönetmek yanında, bazı durumlarda ortaya çıkmış olan direnci kırmada da çalışanların yoğun duygularının farkında olmak ve onları kontrol altında tutmak zorundadırlar. Çünkü yöneticiler, çalışanların kararlarından ve davranışlarından sorumlu olduğu kadar örgüt içerisindeki duygulardan da sorumludur (Barutçugil, 2004:24; Goleman, 2014:201).

Yöneticilerin ve çalışanların değişen çalışma koşulları ve örgüt yapılarına hızla uyum

sağlayabilmeleri, değişimi takip edebilmeleri, bulunduğu ortamdan memnuniyet duyabilmeleri, işine karşı duygusal bağlılık geliştirebilmeleri ve iş ortamından doyum sağlayabilmeleri için duygularını iyi tanıyabilmesi, duygularının davranışlarını nasıl etkileyebileceğini, duyguların ifade edilmiş biçimlerini ve duygularını nasıl yönlendirilebileceği konularında daha donanımlı olmaları zorunluluğu söz konusu olmaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008:45).

Örgütlerde duygu yönetimine etki eden unsurların başında yöneticiler, çalışanlar ve örgüt iklimi gelmektedir. Örgütlerde etkili, olumlu duygular oluşturabilmek ve duyguları olumlu şekilde yönetebilmek için temel unsurların iyi bilinmesi ve bu unsurların oynadıkları rollerin öneminin çalışanlar ve yöneticiler tarafından iyi anlaşılması gerekmektedir. Özellikle çalışanların örgütlerde olumlu duygusal iklim oluşturabilmeleri için kendilerine ait rolleri yerine getirmeleri ve karşılıklı etkileşim içerisinde olmaları büyük önem taşımaktadır (Barutçugil, 2004:110; Eren, 2010:61).

Çalışanların kendi duygularını yöneterek müşterilerin duygularını etkilemeye çalışması, hizmet sektöründe yaygın bir uygulama şeklinde görülmektedir. Örgütler koyduğu kurallarla çalışanların müşterilere karşı hangi tutum ve davranışları sergileyeceğini önceden belirlemeye çalışmaları, bu davranışları



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

yapılan işin bir parçası olarak zorunlu hale getirmektedir. Duygusal emek kavramının çıkış noktası bu düşünceye dayanmaktadır. Duygusal emek kavramı ilk kez ele alan Hochschild (1983:244), gözlemlenebilen yüz ve beden hareketleriyle duyguların yönetimi olarak tanımlamaktadır. Çalışanların büyük kısmının işyerinde duygularını denetleyerek önceden belirlenmiş kalıplar dahilinde müşterilere sunduklarını, bunu işlerinin bir parçası olarak ve belirli bir ücret karşılığında yaptıklarını belirtmiştir. Duygusal emek davranışı kavramının derinlemesine, yüzeysel ve samimi davranışlar olmak üzere üç alt boyutu olup bunlar;

- *Derinlemesine davranış*, çalışanların duygularını düzenleyerek o anda yansıtmaması gereken duyguyu gerçekten hissediyor hale gelmesi ve ona uygun davranış göstermesidir.
- *Yüzeysel davranış*, çalışanların sadece davranışlarını değiştirerek gerçekte öyle hissetmediği halde hissediyormuş gibi davranmasıdır.
- *Samimi davranış*, çalışanların içinden geldiği gibi doğal duygularıyla davranması anlamına gelmektedir (Hochschild, 1983:244; Ashforth and Humprey, 1993:92; Grandey, 2000:15; Morris and Feldman, 1996:988).

Sağlık hizmetlerinde çalışanların temel amacı, insanlara sağlık konusunda yardımcı olmaktır. Sağlık hizmeti insanın iyilik halinin sürdürülmesine dayandığından çalışanların, sağlıklı ya da hasta insanlarla iletişim kurmaları kaçınılmaz olmakta ve örgütün sağlık çalışanlarından sergilemesini istediği zorunlu bazı davranışlar bulunmaktadır. Bu davranışlar; hastalara karşı güler yüzlü olmak, empati yapabilmek, güven verici olmak, meslekle ilgili bilgi ve becerileri en iyi şekilde kullanmak, bilgi verici, yardım edici davranışlar sergilemek ve sağlık hizmetinin bir özelliği olarak 7 gün, 24 saat yüz yüze uygun iletişim tekniklerini kullanmak şeklinde belirtilebilmektedir (Güngör, 2009:170).

Sağlık hizmetlerinin sunumunda önemli yeri olan hemşireler de hizmet alan bireylerle sürekli iletişim halindeyken duygularını yönetmekte ve duygusal emek davranışı göstermektedir. Çalıştıkları kurumda üzücü bir olay yaşadıklarında örneğin, terminal dönemdeki hasta bakımı ya da hasta yakınlarına hastalarıyla ilgili kötü bir haber verirken yaşadıkları duygusal çöküntü sonucunda hemşirelerin duygularını yönetmek zorunda kaldıkları görülmektedir. Hastaların hissettikleri ağrı, korku, anksiyete ya da panik duygularını hissetmek ve yönetmek için duygusal emek davranışının hemşirelik mesleğinde önemli bir yeri ve anlamlılığı bulunmaktadır (Philips, 1996:143; Mazhindu, 2009:93).



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

Hemşireler tarafından duygusal emek davranışı, “sürekli bir iletişim”, “gün içinde, 24 saat, sürekli ulaşılabilir kişi olmak”, “hastalara güvende oldukları hissini vermek zorunda olmak”, “sürekli güler yüzlü olmaya çalışmak”, “empati kurmak” ve “karşılık beklemeden hizmet vermek” şeklinde tanımlanmıştır (Smith and Gray, 2001:44).

Hemşirelerin hasta ve hasta yakınıyla ilişkilerinde duygularını yönettiği ve yaşanan olumsuz olaylarda duygularını bastırdığı, gergin olduklarında hemen tepki vermeyip bekledikleri, sakinleşmek için duygularını bastırdıkları, rol yaptıkları, üzüldüklerinde güçlü durmaya çalıştıkları, maske taktıkları, çok üzüldüğünde bile tepki göstermedikleri her şey normalmiş gibi davranma çabası içine girdikleri şeklinde yüzeysel davranışlar sergiledikleri belirlenmiştir. (Değirmenci, 2016:92) Örgütsel davranış ve hemşirelikte yönetim alanında ulusal düzeyde yapılan duygusal emek davranışı kavramına ilişkin çalışmaların gün geçtikçe artarak devam ettiği görülmektedir (Değirmenci, 2016:3). Hemşirelik örnekleminde daha önce yürütülmüş olan ulusal ve uluslararası çalışmalarda, hemşirelik grubuna yönelik duygusal emek davranışı ölçeğinin geliştirilmemiş olması ve ayrıca konunun hemşirelik hizmetleri grubu açısından büyük önem taşıması nedeniyle bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

YÖNTEM

Araştırmanın Türü: Araştırma, hemşirelerin duygusal emek davranışlarının belirlenmesine yönelik bir ölçme aracının geliştirilmesi amacıyla metodolojik tasarımda gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Örneklemi: Araştırmanın örneklemini amaçlı örneklem yaklaşımıyla hastalarla yüz yüze iletişimin olduğu birimlerde görev yapan hemşireler oluşturmuştur. Araştırmanın niteliksel bölümünün örneklemini, örnekleme oluşturan hastanelerde görevli farklı birim ve pozisyonda çalışan ve de bireysel derinlemesine görüşmeye katılımda gönüllü toplam 29 hemşire oluşturmuştur. Araştırmanın niceliksel bölümünün örneklemini ise; madde başına ortalama 10 kişi alınması planlanmış (Şencan, 2005:113; Tavşancıl, 2014:51; Tezbaşaran, 2008:14) ve bu doğrultuda taslak ölçeğin madde sayısı doğrultusunda (69 madde) örnekleme oluşturan hastanelerde görevli hemşirelerden gönüllü olan toplam 752 hemşire çalışma kapsamına alınmıştır.

Veri Toplama Araçları: Araştırmanın niteliksel aşaması için bilimsel yazın desteğiyle hazırlanan 13 sorudan oluşan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılırken, niceliksel boyutu için 69 maddelik ölçek taslağı kullanılmıştır.



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

1.Görüşme Formu: Araştırmanın niteliksel verilerini elde etmek için bilimsel yazından destek alınarak hazırlanan yarı yapılandırılmış bireysel derinlemesine görüşme formu kullanılmıştır (Hochschild, 1983:244; Ashforth and Humphrey, 1993:92; Grandey, 2000:15; Morris and Feldman, 1996:988). Görüşme formundaki sorular, ısındırma soruları olarak hemşirelerin mesleği nasıl seçtiği, mesleğin diğer mesleklere göre konumu, mesleğin kişilik üzerine yansımaları şeklinde yapılandırılırken; hasta ve hasta yakınlarıyla iletişim, kendini iyi ve kötü hissetme durumunda hastalarla iletişimde yaşananlar, kurum kurallarına uyma, hasta ve hasta yakınlarının haksız taleplerine karşı tutuma ilişkin görüşlerinin neler olduğuna yönelik olarak derinleştirilerek yöneltilmiştir.

2.“Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği” Taslağı: Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçek taslağı, 29 hemşire ile yapılan derinlemesine görüşmeler sonucunda oluşturulan 87 soruluk madde havuzunu içermektedir. Oluşturulan bu madde havuzu, hemşirelikte yönetim ve örgütsel davranış konularında çalışmaları olan 10 uzman görüşüne sunulmuş konuyla ilgili bilimsel yazında tanımlanan kuramsal çerçeve kapsamında yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyutta sınıflandırılarak maddelerin kapsam ve dil geçerliliği yapılmıştır. Maddelerin kapsam

geçerliliği için her bir ifadenin 1 (Uygun değil, çıkarılsın) ile 4 (Uygun) arasında puanlanması, dil geçerliliği için de her bir ifadenin 1 (Anlaşılmaz) ile 4 (Anlaşılr) şeklinde değerlendirilmesinin yapılması ayrıca her bir maddeye ilişkin görüş ve önerilerin açıkça yazılması da istenmiştir. Uzman görüşlerinin istatistiksel değerlendirmesinin yapılmasından sonra ölçek taslağı 69 maddeye indirilmiştir.

Örneklem grubuyla aynı özellikleri taşıyan 20 kişiden oluşan bir hemşire grubunda ön çalışma yapılarak anlaşılabilirlik açısından tekrar test edilerek ölçek maddeleri gözden geçirilmiştir. Taslak ölçek, 5’li Likert tipinde hazırlanarak, “1” Kesinlikle katılmıyorum, “2” Katılmıyorum, “3” Kısmen katılıyorum, “4” Katılıyorum ve “5” Kesinlikle katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır. 69 maddelik taslak ölçeğin 15 maddesi (4, 6, 7, 8, 11, 21, 27, 30, 32, 35, 36, 38, 52, 55, 59) olumsuz anlam içerdiğinden ters puanlanmıştır.

Verilerin Toplanması: Araştırmanın birinci aşamasında, yarı yapılandırılmış görüşme formu ile yüz yüze bireysel görüşme tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin süresi yaklaşık olarak 40-90 dakika sürmüştür. Görüşmeler katılımcılardan izin alınarak kayıt altına alınmış, daha sonra tüm kayıtlar çözümlenerek yazılı metinler haline getirilmiştir. Tüm görüşmelerden elde edilen



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

bu görüşme raporları, araştırmanın dayandırıldığı kuramsal çerçeve doğrultusunda incelenerek, taslak ölçek için madde havuzu haline getirilmiştir. Elde edilen bu madde havuzu, araştırmanın ikinci aşamasını oluşturan niceliksel verilerin toplanmasında kullanılmıştır.

Araştırmanın ikinci aşamasında, araştırmanın yapıldığı tarihlerde görevli ve araştırma-ya katılmayı kabul eden hemşirelere ölçek madde taslağı araştırmacı tarafından elden dağıtılmış ve hemşirelerin uygun olduğu tarihte hastanelere tekrar gidilerek araştırmacı tarafından geri toplanmıştır. Çalışmada 690 hemşireye ulaşmak amacıyla 752 anket formu dağıtılmış ve 568 adedi eksiksiz olarak geri toplanabilmiştir. Araştırmanın geri dönüş oranı % 82 olarak bulunmuştur.

Araştırmanın Etik Yönü: Cerrahpaşa Tıp Fakültesi klinik araştırmalar etik kurulundan 83045809/11288 sayılı onay alınmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi: Araştırmanın birinci aşamasında elde edilen verilerin değerlendirilmesinde; konuyla ilgili bilimsel yazında belirtilen kuramsal çerçeve doğrultusunda alt boyutlar dikkate alınarak, görüşme raporları tematik anlamda analiz edilmiştir. Bu alt boyutlar altında ifadeler değerlendirilerek 87 maddelik ölçek madde havuzu oluşturulmuştur.

Araştırmanın ikinci aşamasına ilişkin veriler, araştırmacı tarafından bilgisayar ortamına aktararak istatistik danışman desteğinde SPSS.15 (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı ve LISREL (Linear Structural Relations) kullanılarak geçerlilik güvenilirliği analiz edilmiştir. Bu aşamada Davis tekniği, Bağımlı gruplarda t testi, Spearman momentler çarpımı korelasyon analizi, Doğrulayıcı faktör analizi, Cronbach Alfa katsayısı istatistiksel analizleri kullanılmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları ve Güçlükler: Araştırmanın niteliksel verileri, araştırmanın yapıldığı dönemi, kurumları ve kişilerin görüşlerini yansıttığından genellenemez. Ulusal ve uluslararası düzeyde hemşireliğe ilişkin duygusal emek davranışını belirlemeye yönelik bir ölçek çalışmasının olmaması ayrıca özellikle uluslararası çalışmalarda konunun niteliksel yöntemlerle ele alınması da bulguların tartışılmasında güçlüklerin ve sınırlılık yaşanmasına yol açmıştır.

BULGULAR

Kapsam Geçerliliği:

Hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeği taslağının kalitatif görüşmelerin analizi sonucu elde edilen madde havuzu kapsam geçerliliği açısından değerlendirilmek üzere, hemşirelikte yönetim ve



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

örgütsel davranış konularında çalışmaları olan 10 uzmanın görüşüne sunularak, maddelerin anlaşılabilirliği ve konuya uygunluğunu değerlendirmeleri istenmiştir. Uzmanlar maddelerin uygunluğunu değerlendirmek için, her ifadeyi 1 (Uygun değil, çıkarılsın) ile 4 (Tamamen uygun) arasında puanlamışlardır. Puanlamalar Davis tekniğine uygun olarak değerlendirilmiş olup bu teknikte Kapsam Geçerlik İndeksi (KGI) .80'den küçük bulunan 18 maddesi (1, 2, 7, 8, 14, 15, 23, 32, 35, 36, 39, 40, 53, 60, 66, 68, 86, 87) çıkarılmıştır. Uzmanlardan ayrıca ölçeğin dili, maddelerin amaca uygun ve anlaşılır olma durumu hakkında görüş alınarak gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Test Tekrar Test Analizi:

Taslak ölçeğin 69 maddelik şekli örnekleme aynı özelliği gösteren 20 hemşire üzerinde ön çalışma yapılarak anlaşılabilirlik açısından test edilmiştir. Daha sonra taslak ölçek 2 hafta ara ile 50 kişiye uygulanarak test-tekrar test analizleri yapılmıştır. Hemşirelerde duygusal emek davranış ölçeği taslağının zamana göre değişmezliğini değerlendirmek için güvenilirlik analizi olarak test-tekrar testten elde edilen puan ortalamaları bağımlı gruplarda t testi (bağımlı iki grup ortalaması arasındaki farkın önemlilik testi) ile karşılaştırıldığında iki ölçümün puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamış ($p>0.05$) ve ayrıca her iki uygulama arasında yüksek korelasyon ve anlamlı ilişki bulunmuş olması ölçeğin zamana göre güvenilir olduğu belirlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği ve Maddelerinin Test-Tekrar Test Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması ve Korelasyonları (S: 50)

Test-Tekrar Test Uygulamaları	Hemşirelerin Duygusal Emek Davranış Ölçeği Ort ±SS	p	r	Anlamlılık Durumu
Birinci uygulama	3.84±0.10	.888	.22	$p>0.05$
İkinci Uygulama	3.84±0.08			

Madde Analizi:

Her bir madde için 10 kişi esas alınarak ($69 \times 10 = 690$) toplam 690 hemşireye ulaşılması hedeflenmiş ve bu bağlamda 752 hem-

şireye veri toplama aracı dağıtılmasına karşın 568 hemşireden eksiksiz form dönüşü sağlanabilmiş ve taslak ölçeğin istatistik analizleri bu sayı üzerinden yapılmıştır. Çalışmada



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

ölçek taslağının korelasyon katsayılarının $r=-.163$ ile $.618$ arasında olduğu, öncelikle negatif yönde korelasyon güvenilirlik katsayısı olan 9 maddenin (madde 8, 11, 21, 28, 30, 32, 35, 52, 59) çıkarılmasına ve daha sonra $r=.25$ 'in altında olan 19 maddenin (madde

3, 4, 5, 6, 7, 10, 14, 15, 16, 22, 23, 26, 27, 31, 34, 36, 37, 38, 55) ölçekten çıkarılmasına konuyla ilgili bilimsel yazınlar ışığında karar verilerek ölçek madde sayısı 41'e düşürülmüştür (Tablo 2).

Tablo 2. Toplam Madde Korelasyon Sonrası Duygusal Emek Davranış Ölçeği (S:568)

Maddeler	Madde-Toplam Puan Korelasyon Katsayısı		
	r	Cronbach Alfa	
<i>Yüzeysel Davranış Alt Boyutu</i>			
1	Kendi iç dünyamdaki sorunlarımı hastalara yansıtmamam gerektiğini düşünürüm.	.251	.919
2	Hastaların diğer sağlık çalışanlarıyla yaşadığı sorunlara çözüm üretmek zorunda kalırım.	.292	.918
9	Çalışma ortamındaki basit sorunların büyütülmesinden rahatsız olurum.	.252	.918
12	Hastayla sorun yaşadığımda olayın üzerine gitmeyerek beklemeyi tercih ederim.	.326	.917
13	Olumsuz durumları önlemek için sakin davranış sergilerim.	.400	.916
17	Gerilim yaşamamak için kendimi kontrol etmeye çalışırım.	.436	.916
18	Ailevi sorunlarımı, iş ortamına yansıtılmaya çaba gösteririm.	.459	.916
19	Yaşanan olumsuz olayları dikkate almadan, mesleğimin gereklerini yaparım.	.502	.915
20	Meslek imajımı korumak için gerçek duygularımı (ağlama, üzülme vb.) çevremeye göstermemeye çalışırım.	.323	.917
24	Yaşadığım olumsuzlukların daha kötüsünü düşünerek mutlu olmaya çalışırım.	.266	.918
25	Sessiz kaldığım ve tepki vermediğim durumlarda gerçek duygularımı bastırabilmek için çok çaba sarf ederim.	.263	.918
29	Hemşirelik mesleği anlayışlı ve güler yüzlü olmayı gerektirir.	.512	.915



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

33	Hemşirelikte olumsuz çalışma koşulları ve aşırı iş yükü yıpranmama neden olur.	.278	.918
----	--	------	------

Derinlemesine Davranış Alt Boyutu

39	Haştaaların gereksinimlerini karşılamak için görevim dışında da çaba gösteririm.	.486	.915
40	Mesleğimin duygusal olarak bana çok şey kattığını düşünürüm.	.530	.915
41	Haştaaların, kendilerine verilen sağlık hizmetini satın aldıklarını vurgulayan davranışlarından rahatsızlık duyarım.	.304	.917
42	Haştaaların olumsuz davranışlarını, haşta olmaları nedeniyle hoş görmeye çalışırım.	.538	.915
43	Haksızlığa uğradığımda uygun tepkiyi gösteririm.	.337	.917
44	Tüm olumsuzluklara karşı haşta doyumu ve mutluluğu için çaba gösteririm.	.611	.914
45	Haştaaların yaşadığı sağlık sorunlarını, benim de yaşayabileceğimi düşünürüm.	.523	.915
46	Haştaaların olumlu geri bildirim vermeleri (teşekkür etmeleri) çalışma isteğimi artırır.	.571	.915
47	Haştaaların kim olduğunu dikkate almadan eşit davranmaya gayret ederim.	.541	.915
48	Zor haştaalarla başa çıkarken olumlu davranışlarımı sürdürürüm.	.550	.915
49	Haştaaların korku ve endişelerini gidererek kendilerini güvende hissetmelerine çalışırım.	.616	.914
50	Sosyal mağduriyeti olan haştaalara (kimsesiz, yaşlı, çocuk vb.) duygusal gereksinimlerine karşı daha içten ve özenli davranırım.	.521	.915
51	Çalışma ortamındaki olumsuzlukları, çalışma arkadaşlarımla konuşarak rahatlarım.	.394	.916
53	Haştanın yaşadığı duygusal çöküntüyü (mutsuzluğu) hissedirim.	.512	.915
54	Haştayla aramızda güven bağı oluşması gerektiğini düşünürüm.	.513	.915
56	Haştalara bakım verirken olumsuz ruh halim kendiliğinden yok olur.	.498	.915
57	Tüm mesai boyunca haştaalarla yakın iletişim halinde bulunurum.	.513	.915
58	Hemşirelik, insanın kendisinden önce başkasını düşünmeyi gerektiren bir meslektir.	.473	.916
60	Hemşirelik mesleği duygusal anlamda çaba göstermeyi gerektirir.	.558	.915



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

61	Haşhaların, bizim insan olduğumuzu unutan yaklaşımlarından üzüntü duyarım.	.336	.917
<i>Samimi Davranış Alt Boyutu</i>			
62	Haşhalarla konuşmaktan, sohbet etmekten hoşlanırım.	.484	.915
63	Hata yaptığımı anladığımda özür dilerim.	.487	.916
64	Haşhmanın iyileştiğini görmekten mutluluk duyarım.	.593	.914
65	Haşhalara içimden geldiği gibi davranırım.	.412	.916
66	Haşhaları aile üyesi gibi görerek, paylaşımında bulunmaktan mutlu olurum.	.362	.917
67	Haşhalara içten gülümseyerek bakım veririm.	.644	.914
68	Haşhaların kalbini kırdığımda pişmanlık duyarım.	.538	.915
69	Haşhalara, karşılık beklemeden yaklaşırım.	.564	.915

Yapı Geçerliliği:

Toplam 41 madde ile yapılan ilk doğrulayıcı faktör analizinde RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index), ve GFI (Goodness of Fit Index) uyum değerlerinin istendik düzeyde olmadığı görülmüştür. Taslak ölçekteki “Yüzeysel Davranış” alt boyutundan 2, 24, 25 ve 33. maddeler, “Derinlemesine Davranış” alt boyutundan 42, 43 ve 61. maddeler faktör yükleri .40’ın altında olduğu için çıkarılmıştır. Kalan 34 madde ile doğrulayıcı faktör analizi tekrar yapılmış ve yapılan faktör analizi sonucunda “Yüzeysel Davranış” alt boyutundan 1. madde ve “Derinlemesine Davranış” alt boyutundan 41. madde faktör yükleri .40’ın altında olduğu için tekrar çıkarılmıştır. Kalan 32 madde ile tekrar faktör

analizi yapılarak farklı alt boyutlardaki maddelerle yüksek korelasyon gösteren “Yüzeysel Davranış” alt boyutundan 9, 29. maddeler, “Derinlemesine Davranış” alt boyutundan 47, 48, 50. maddeler ve “Samimi Davranış” alt boyutundan 63, 64. maddeler olmak üzere toplam 8 madde daha ölçekten çıkarılmıştır. Ayrıca modifikasyon önerileri doğrultusunda “Derinlemesine Davranış” alt boyutundan 45-46. ve 56-57. maddelerinin hata varyansları arasında modifikasyon yapıldıktan sonra elde edilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, uyum indeksleri yeterli düzeyde bulunmuştur (Tablo 3).

UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

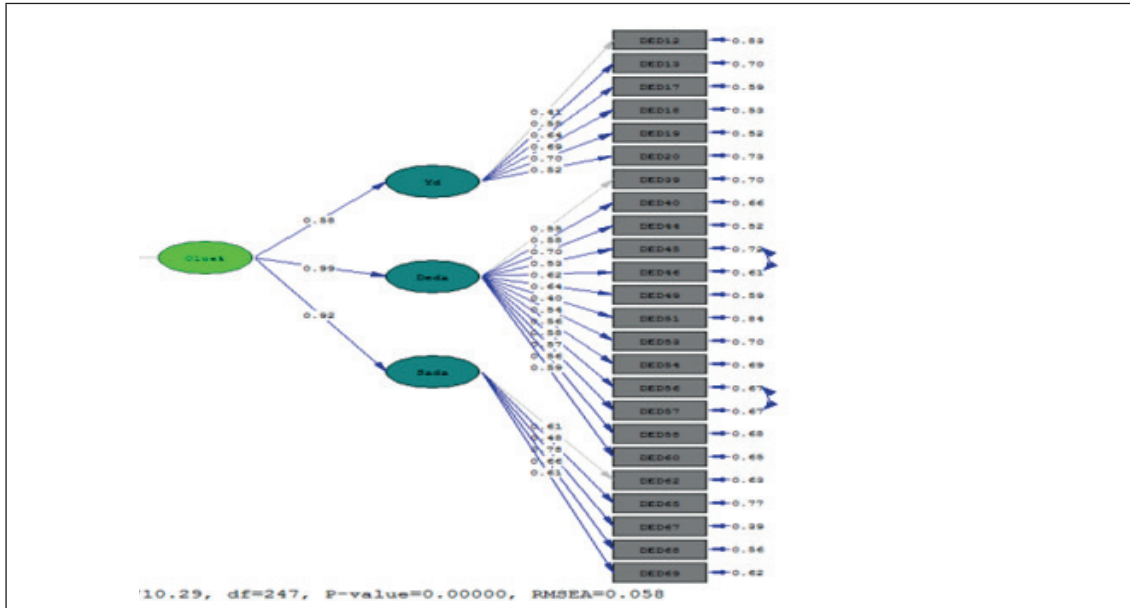
(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

Tablo 3. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyumluluk Değerleri

DFA Uyumluluk Değerleri	Sonuçlar
Ki-kare / p değeri	710.29/p = 0.00 (p<0.05)
Serbestlik Derecesi	247
Ki-kare değeri: serbestlik derecesi	710.29:247= 2.87
RMSEA (Tahminin Ortalama Karekök Hatası) / p	0.058 (p< 0.05)
SRMR (Standart Temel Ortalama Düzeltmesi Sonucu)	0.048
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	0.90
NNFI (Bıçimlendirilmemiş Uyum İndeksi)	0.89
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	0.91
AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)	0.89

Tüm maddelerin kendi boyutu ile olan faktör yükleri 0.41 ile 0.78 arasında bulunmuştur (Şekil 1).



Şekil 1. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Madde Faktör Yükleri



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

“Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği”nin ve alt boyutlarının güvenilirlik göstergelerinden olan iç tutarlılığı test etmek için yapılan analizde Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı incelenmiş ve tüm ölçek için

$\mu = 0.90$ bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirlik katsayıları; yüzeysel davranış alt boyutunda $\mu = 0.75$; derinlemesine davranış alt boyutunda $\mu = 0.86$ ve samimi davranış alt boyutunda $\mu = 0.75$ olarak belirlenmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçek Alt Boyutları

<i>Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Alt Boyutları</i>	<i>Madde Sayısı</i>	<i>İç Tutarlılık</i>
1. Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	6	.75
2. Derinlemesine Davranış Alt Boyutu	13	.86
3. Samimi Davranış Alt Boyutu	5	.75

TARTIŞMA

Ölçek geliştirme çalışmalarıyla ilgili bilimsel yazın incelendiğinde, nitel araştırma verilerinin, nicel araştırmaların yönlendirilmesinde kullanılabileceği ve bu iki araştırma yönteminin birbirini tamamlayıcı yöntemler olduğu belirtilmektedir (Tezbaşaran, 2008:2; Yıldırım ve Şimşek, 2008:242). Hemşirelik araştırmaları ile ilgili bilimsel yazın incelendiğinde hemşire araştırmacıların nicel değerlendirmeye uygun ölçüm araçları geliştirmek için temel olarak nitel araştırma yöntemleriyle elde edilen verileri kullanmaları gerektiği üzerinde durulmaktadır (Emiroğlu ve Aksayan, 2004:110).

Bu çalışmada, 29 hemşireyle yapılan görüşmeler öncesi konuyla ilgili bilimsel yazın taranarak yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmış ve uluslararası modelleme çalışmaları incelenerek duygusal emek davranış ölçeğinin üç alt boyutu olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranışlara yönelik sorular düzenlenmiştir (Hochschild, 1983:244; Ashforth and Humphrey, 1993:92; Grandey, 2000:15; Morris and Feldman, 1996:988). Hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formuyla gerçekleştirilen çalışmada, görüşmeler veri dolgunluğu sağlayana kadar (toplam 29 hemşire) sürdürülmüştür. Yıldırım ve Şimşek’in (2008:115) aktardığına göre Glaser ve Strauss’un (1967) çalışmasında “kuramsal örnekleme” kavramı



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

doğrultusunda nitel araştırmalarda, araştırma sorusunun yanıtı olabilecek kavram ve süreçlerin tekrar etmeye başladığı aşamaya kadar (doyum noktası) veri toplamaya devam edilmesi gerektiği belirtilmektedir.

Ölçek taslağı oluşturulurken, ölçekte yer alması tahmin edilen ya da istenen madde sayısının en az üç katı kadar maddeden oluşan madde havuzunun hazırlanması önerilmektedir (Şencan, 2005:105; Tavşancıl, 2014:61; Tezbaşaran, 2008:14). Bu çalışmada ölçeğin 24-30 maddeyi içermesi öngörüldüğünden hazırlanan madde havuzunun bilimsel yazınla uyumlu olduğu belirtilir

Oluşturulan madde havuzu (87 madde) kapsam geçerliliği açısından değerlendirilmek üzere 10 uzmanın görüşüne sunulurken, maddelerin anlaşılabilirliği ve konuya uygunluğu değerlendirilmiştir. Uzmanlardan maddelerin uygunluğunu 1 (Uygun değil, çıkarılsın) ile 4 (Uygun) arasında puanlayarak değerlendirmeleri istenmiştir. Kapsam Geçerlik İndeksi .80'den küçük (Yurdagül, 2005:3) bulunan 18 madde taslak ölçekten çıkarılmıştır.

Güvenirlilik analizi yöntemlerinden olan test tekrar test analizi, testin zamana karşı değişmezlik özelliğinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilmektedir. Test-tekrar test için literatür en az 30 kişiyi önermektedir (Karasar 2015:150). Test-tekrar test uygulamasının on beş gün ile bir ay arayla uygulanması ge-

rektiği, her iki ölçümden alınan puan ortalamalarının karşılaştırılması ve her iki ölçüm arasında istatistiksel açıdan anlamlı farkın bulunmamasının, sonuçların benzer olduğunu ve zamana göre güvenilir olduğunu gösterdiği belirtilmektedir (Tavşancıl 2014:206; Şencan 2005:249).

Bu çalışmada ise bilimsel yazına uygun örneklem seçilerek taslak ölçek 2 hafta ara ile 50 kişiye uygulanarak test-tekrar test analizleri yapılmıştır. Araştırmayla ilgili bilimsel yazın incelendiğinde, ölçek geliştirilirken her bir ölçek maddesi için en az 5 kişinin araştırma kapsamına alınması önerildiğinden (Şencan, 2005:113; Tavşancıl, 2014:51; Tezbaşaran, 2008:14), bu çalışmada her bir madde için 10 kişi esas alınarak (69X10=690) toplam 690 hemşireye ulaşılması hedeflenmiş ve bu bağlamda 752 hemşireye veri toplama aracı dağıtılmasına karşın 568 hemşireden eksiksiz form dönüşü sağlanabilmiş ve taslak ölçeğin istatistik analizleri bu sayı üzerinden yapılmıştır.

Ölçek maddeleri ya da alt boyut puanlarıyla toplam ölçek puanı arasındaki anlamlı korelasyon katsayıları, iç tutarlılık göstergesi olup maddeler arasındaki ilişkinin güçlü ya da zayıf olup olmadığını görmek, maddeler arasındaki tutarlılığı belirlemek için korelasyon yöntemine başvurulmaktadır. Korelasyon katsayılarının yüksek olması, ilgili ölçek madde-



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

sinin ölçülen kuramsal yapıya uygunluğunun yüksek olduğunu göstermektedir. Korelasyon katsayısının .25'in altındaki maddelerin ölçekten çıkarılmasının uygun olacağı belirtilmektedir (Tezbaşaran 2008:29; Emiroğlu ve Aksayan 2004:76; Şencan 2005:257). Bu çalışmada ölçek taslağının korelasyon katsayılarının $r = -.163$ ile $.618$ arasında olduğu, öncelikle negatif yönde korelasyon güvenilirlik katsayısı olan 9 maddenin ve daha sonra $r = .25$ 'in altında olan 19 maddenin ölçekten çıkarılmasına konuyla ilgili bilimsel yazınlar ışığında karar verilerek ölçek madde sayısı 41'e düşürülmüştür. Faktör analizi, birbiriyle ilişkili değişkenleri bir araya getirerek az sayıda ilişkisiz ve kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistik yöntemi olarak kullanılmaktadır. İki tür faktör analizi yaklaşımından biri olan doğrulayıcı faktör analizi ise değişkenler arasındaki ilişkiye yönelik olarak daha önce saptanan hipotez ya da kuramın test edilmesi sağlamaktadır (Ural ve Kılıç 2006:281; Büyüköztürk 2014:133). Bu çalışmada, doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, uyum indeksleri yeterli düzeyde bulunmuştur. Tüm maddelerin kendi boyutu ile olan faktör yükleri $.41$ ile $.78$ arasında elde edilmiştir.

Ulusal ve uluslararası bilimsel yazın incelendiğinde, Hemşirelerin Duygusal Emek

Davranışı ölçeği, yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış alt boyutlarından oluşarak ölçek geliştirme çalışmalarıyla uyumluluk gösterdiği tespit edilmiştir. Grandey'in (1999:1-95), idari personeller örneğinde geliştirdiği ölçek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutlarından oluşmaktadır. Öz (2007:1-88)'ün banka çalışanlarına uyguladığı geçerlilik ve güvenilirlik çalışması sonucunda da aynı alt boyutlar elde edilmiştir. Durgut ve Kahya (2015:348-364), tarafından Türkçe'ye çevrilen ölçeğin alt boyutları, duygusal çaba harcama, yüzeysel davranış, gerçek duyguları bastırma, derinlemesine davranış şeklinde belirlemiştir. Oral ve Köse'nin (2011:463-492) hekimlerle yaptığı çalışmasında ölçeğin Türkçe'ye uyarlamasında, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, bastırma ve çaba harcama olan dört alt boyuttan oluşmaktadır. Pala ve Sürgevil'in (2016:773-787), uyarlama çalışmasında da, yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır.

Lee ve Brotheridge (2011:401-420) tarafından hizmet sektöründe geliştirilen duygusal emek davranış ölçeği, gizlenen duygular, sahate duygular ve derin eylem alt boyutlarından oluşarak Dursun ve ark. (2014:10-18) tarafından Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır.



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

Diefendorff ve ark. (2005:339-357) hizmet sektöründe geliştirilen ölçeğin alt boyutları yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarından oluşmaktadır. Bu ölçek, Basım ve Beğenirbaş (2012:77-90) tarafından öğretmenler örnekleminde aynı alt boyutlarla Türkçe'ye uyarlanmıştır. Çukur (2009:527-574), duygusal emek kavramını duygusal işçilik olarak tanımlayarak öğretmenlerle yaptığı uyarlama çalışmasında, *derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma, otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma* olarak isimlendirilen dört boyutlu bir yapı elde etmiştir.

Chu ve Murmann'nın (2006:1181-1191), otel çalışanları örnekleminde geliştirdikleri duygusal emek davranışı ölçeğinin farklı olarak iki alt boyutu olup duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba olarak belirlenerek, Pala Morkoç ve Timur (2014) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ölçek, samimi davranış, yüzeysel davranış ve derin davranış olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır.

SONUÇ

Hemşireler için duygusal emek davranışı ölçeğinin geliştirilmesi temel amacı doğrultusunda yapılan geçerlilik ve güvenilirlik araştırmasında "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği" 24 maddeden ve yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyuttan oluş-

maktadır. Oluşturulan ölçeğin hemşirelik grubunda geçerli ve güvenilir bir ölçek olarak kullanılabileceği belirlenmiştir.

KAYNAKLAR

AKÇAY, C. ÇORUK, A., (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: kavramsal bir inceleme. Eğitimde Politika Analizi Dergisi, 1(1): 3-25

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

BARUTÇUGİL, İ., (2004). Organizasyonlarda duygu yönetimi. İstanbul, Türkiye: Kariyer Yayınları, ss.70-110

BASIM, H.N., BEĞENİRBAŞ, M., (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. Yönetim ve Ekonomi. 19(1): 77-90

BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., (2014). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. 19. Baskı, Ankara, Türkiye: Pegem Akademi, ss. 133-153

CHU, K.H., MURRMANN, S.K., (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. Tourism Management, 27: 1181-1191



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

- ÇUKUR, C.Ş., (2009).** Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 9(2): 527-574
- DEĞİRMENÇİ, S., BAYKAL, Ü., (2016).** Hemşireler için duygusal emek davranışı ölçeğinin geliştirilmesi. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 1-127
- DIEFENDORFF, J.M., CROYLE M.H., GROSSERAND, R.H., (2005).** The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. Journal of Vocational Behavior, 66: 339-357
- DURGUT, M., KAHYA, C., (2015).** Duygusal emek ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişki. Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 13(1): 348-364
- DURSUN, S., AYTAÇ, S., BAYRAM, N., (2014).** Duygusal emek ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 16(3):10-18
- EMİROĞLU, O., AKSAYAN, S., (2004).** Araştırma Tasarımı. İçinde İ. Erefe (Ed.), Hemşirelikte Araştırma İlke Süreç ve Yöntemleri. 3. Baskı, İstanbul, Türkiye: Odak Baskı Ofset, ss. 65-110
- EREN, E., (2010).** Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi. 12. Baskı, İstanbul, Türkiye: Beta Yayınları, ss. 45-67
- GRANDEY, A.A., (1999).** The effects of emotional labor: employee attitudes, stress and performance. Doktora tezi, Colorado State University, Colorado. ss:1-99
- GRANDEY, AA., (2000).** Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, (1):95-110
- GOLEMEN, D., (2004).** Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir? 39. Baskı, İstanbul, Türkiye: Varlık Yayınları, ss. 177-221
- GÜNGÖR, M., (2009).** Duygusal emek kavramı: süreç ve sonuçları. Kamu-İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 11:167-184
- HOCHSCHILD, A.R., (1983).** The managed heart: commercialization of human feeling. University of California Press, Berkeley, ss. 3-185
- KARASAR, N., (2015).** Bilimsel araştırma yöntemi. 27. Basım, Ankara, Türkiye: Nobel Yayıncılık, ss. 147-153
- MAZHINDU, D., (2009).** Ideal nurses and emotional labour of nursing. Nurse Researcher, 16(2): 91-94



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

MORRIS, A.J., FELDMAN, D.C., (1996).

The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010

LEE, R.T., BROTHERIDGE, C.M., (2011).

Words from the heart speak to the heart a study of deep acting, faking, and hiding among child care workers. *Career Development International*, 16(4): 401-420

ORAL, L., KÖSE, S., (2011).

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

ÖZ ÜNLER, E., (2007).

Duygusal emek davranışlarının iş sonuçlarına etkisi. *İstanbul, Türkiye: Beta Yayıncılık*, ss:1-88.

PALA MORKOÇ, T., TİMUR, A., (2014).

Otel çalışanlarında duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği. *Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, ss.1-149

PALA, T., SÜRGEVİL, O., (2016).

Duygusal emek ölçeği: ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 16(4): 773-787

PHILIPS, S., (1996).

Laboring the emotion: expanding the remit of nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 24:139-143

SMITH, P., GRAY, B., (2001).

Emotional labour of nursing revisited: caring and learning. *Nurse Education In Practice*, 1: 42-49

ŞENCAN, H., (2005).

Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik. *Ankara, Türkiye: Seçkin Yayıncılık*, ss. 499-553

TAVŞANCIL, E., (2014).

Tutumların ölçülmesi ve spss ile veri analizi. 5. Baskı, *Ankara, Türkiye: Nobel Yayın Dağıtım*, ss. 3-206

TEZBAŞARAN, A.A., (2008).

Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu. 3. Sürüm, *Mersin, Türkiye: ss. 1-51*

TÖREMEN, F., ÇANKAYA, İ., (2008).

Yönetimde etkili bir yaklaşım: duygu yönetimi. *Afyon Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1(1): 33-47

URAL, A., KILIÇ, İ., (2006).

Bilimsel araştırma süreci ve spss ile veri analizi. 2. Baskı, *Ankara, Türkiye: Detay Yayıncılık*, ss. 279-293

YILDIRIM, A. ŞİMŞEK, H., (2008).

Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. 6.



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

Baskı, Ankara, Türkiye: Seçkin Yayıncılık, ss. 221-273

YURDAGÜL, H., (2005). Ölçme geliştirme çalışmalarında kapsam geçerliği için kapsam geçerlik indekslerinin kullanılması. XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongre Kitabı, Denizli, ss. 1-6

Yazar Notu: Bu çalışma, 2. Uluslararası Katılımlı Ulusal Hemşirelikte Yönetim Kongresi, 8-10 Aralık 2016, İstanbul'da sözel bildiri olarak sunulmuştur. Ayrıca doktora tezidir.



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

EXTENDED ABSTRACT

Definition and Importance: The concept of emotional labor behavior was conceptualized for the first time by Hochschild in 1983 in “The Managed Heart”. Emotional labor behavior is defined as the management and expenditure of emotions through observable face and body movements. In general, three sub-dimensions of the concept of emotional labor behavior are in-depth, superficial and intimate behaviors. These; • In-depth behavior is that the individual really feels and reflects the feelings he needs to reflect on his feelings. • Superficial behavior is that an individual behaves as if he feels he/she does not feel it by actually changing his/her behavior. • Sincere behavior means that the individual behaves with natural feelings as they come from (Hochschild, 1983: 244, Ashforth and Humphrey, 1993: 92, Grandey, 2000: 15, Morris and Feldman, 1996: 988). In the health sector, the nurses manage their emotions while constantly communicating with the individual and show emotional labor behavior with it. Nurses have to manage their emotions as a result of the emotional mismatch they experience when they are experiencing a sad event at the institution, for example, in patient care at the terminal period or when giving bad news to patients’ relatives about their patients. Emotional labor behavior has an important place and significance in the nursing profession in order to feel and manage feelings of pain, fear, anxiety or panic that patients experience (Philips, 1996:143, Mazhindu, 2009:93). Emotional labor behavior by nurses is defined as “continuous communication”, “24 hours a day, always being able to reach,” “having to give the feeling that the illness is safe,” “trying to be a permanent face,” “service without waiting” (Smith and Gray, 2001:44). **Aim:** The research was carried out in methodological design in order to develop a measurement tool for determining the emotional labor behavior of nurses. **Method:** The researcher’s universe consisted of nurses working in a total of 5 hospitals, including a university hospital with two hundred beds, two Health Ministry hospitals and two private hospitals located in the European province of Istanbul. Nurses working in units where facial communication with patients was established with sample approach aimed at sampling. For the qualitative phase of the study, a semi-structured interview form consisting of 13 questions prepared with the support of scientific literature was used whereas a 69 item scale draft was used for the quantitative dimension. In the first phase of the study, a semi-structured interview form and face-to-face individual interview technique were used. In the second stage of the study, the scales were handed out by the researcher to the nurses who agreed to take part in the research and were recruited by the investigator again on the dates that the nurses were eligible. In order to reach 690 nurses, 752



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

questionnaires were distributed and 568 adjectives were fully retrievable. In the evaluation of the data obtained in the first phase of the study; The interview reports were analyzed thematically in consideration of the sub-dimensions in line with the theoretical framework stated in the related scientific article. Evaluations were made under these sub-dimensions and a scale item pool of 87 items was created. The data related to the second phase of the study were transferred to the computer environment by the researcher and the reliability of the validity was analyzed using the SPSS.15 package program and LISREL with the help of statistical consultant. **Result** Nurses' emotional labor behavior scales were asked to evaluate the clarity and appropriateness of the subject by submitting them to 10 experts' opinions in terms of the validity of the substance pool coverage resulting from the analysis of qualitative interviews. The experts rated each statement between 1 (Not applicable) and 4 (Completely appropriate) to assess the suitability of the items. Scores were assessed in accordance with the Davis technique and 18 items of the scale, which is smaller than the Scope Validity Index of .80, were subtracted from this technique. The draft scale has been tested in terms of intelligibility by performing preliminary study on 20 nurses with the same sample with a 69-sample sample. After that, the draft scale was applied to 50 persons with 2 week intervals and test-retest analyzes were carried out. There was no statistically significant difference between the mean scores of the two measurements when compared to the t-test in the score-averages of the test-retest reliability test as a reliability analysis to assess the time invariant nature of the emotional labor behavior scale design in nurses and it was also determined that the correlation between the two applications was highly correlated and significant, and that the scale was reliable over time. For each item, a total of 690 nurses were targeted based on 10 people. In this context, although 752 nurses were provided with the data collection tool, 568 nurses were able to complete the complete form turn and the statistical analysis of the draft scale was made on this number. In the study, the correlation coefficient between $r = -.163$ and $.618$ is calculated, the subtraction of 9 items with a correlation coefficient of negative correlation in the beginning and the subtraction of 19 items from $r = .25$ are decided on the basis of scientific literature. The number has been reduced to 41 items, the "Superficial Behavior" and "In-depth Behavior" subscale because the factor loadings are below .40. Confirmatory factor analysis with the remaining 34 items was carried out again and as a result of factor analysis. As a result of the confirmatory factor analysis obtained after the modification of the error variances of the items, the adaptation indices were found to be sufficient. Factor loads of all materials with their size were obtained between 0.41 and 0.78. **Conclusion:** The "Nurses'



UHD

www.khsdergisi.com

Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi

Ocak / Şubat / Mart / Nisan Sonbahar Kış İlkbahar Dönemi Sayı: 12 Yıl: 2018

International Refereed Journal of Nursing Researches

January / February / March / April Autumn Winter Spring Period Issue: 12 Year: 2018

ID:310 K:526

PRINT ISSN: 2148-4872 ONLINE ISSN:2149-2468

(ISO 18001-OH-0090-13001706 / ISO 14001-EM-0090-13001706 / ISO 9001-QM-0090-13001706 / ISO 10002-CM-0090-13001706)

(MARKA PATENT NO: TRADEMARK)

(2015/03944- 2015-GE-17296)

Emotional Labor Behavior Scale” consists of 24 subscales, superficial behavior, in-depth behavior and sincere behavior in the validity and reliability study conducted on the basis of the development of the emotional labor behavior scale for nurses. It was determined that the scale could be used as a valid and reliable scale in the nursing group.