



Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,
The Journal of Social Sciences Institute
Sayı/Issue:38 – Sayfa / Page: 229-250
ISSN: 1302-6879 VAN/TURKEY

Makale Bilgisi / Article Info
Geliş/Received: 03.10.2017 Kabul/Accepted: 07.12.2017

**DUYGUSAL EMEĞİN İŞ STRESİ ÜZERİNE ETKİSİNDE ÖZ
YETERLİLİĞİN ARACILIK ROLÜ: HEMŞİRELER ÜZERİNE
BİR UYGULAMA*¹**

***THE MEDIATING ROLE OF SELF EFFICACY ON THE
RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND WORK
STRESS: AN APPLICATION ON NURSES***

Göknur ERSARI

Atatürk Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
goknurersari@atauni.edu.tr

Yrd. Doç. Dr. Burcu TURAN TORUN

Yüzüncü Yıl Üniversitesi
Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu
burcuturan@yyu.edu.tr

Atılhan NAKTİYOK

Atatürk Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
anakti@atauni.edu.tr

Öz

Hemşireler üzerinde yapılan bu çalışmada duygusal emeğin boyutları ile iş stresleri arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracılık rolü olup olmadığını belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda duygusal emek, öz yeterlilik ve iş stresi kavramları teorik olarak incelendikten sonra; araştırmada gerekli olan verileri elde etmek için Van'da görev yapmakta olan 353 hemşireye anket uygulanmıştır. Gerekli analizler yapılmış ve elde edilen bulgular, duygusal emeğin alt boyutlarından derinlemesine davranış ile iş stresi arasındaki ilişkide, öz yeterliliğin tam aracı etkisi olduğunu göstermiştir. Bununla birlikte, hemşirelerin öz yeterliliklerinin yüksek, iş

¹ Bu makalenin özeti 16. Ulusal İşletmecilik Kongresinde sunulmuştur.

stresi ve duygusal emek harcama düzeylerinin ise orta seviyede olduğu görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Duygusal emek, İş stresi, Öz yeterlilik

Abstract

In this study applied to nurses, it was aimed to determine whether self-efficacy has a mediating role on the relationship between emotional labor's dimensions and job stress. Firstly, emotional labor, self-efficacy and job stress concepts theoretically were defined. Questionnaires were applied to 353 nurses in Van. The necessary analyzes were made and the findings demonstrated a full mediation role of self-efficacy on the relationship between deep acting and job stress. Also, nurses' self-efficacy was found to be high, job stress and emotional labor levels were found to be moderate.

Keywords: Emotional labor, Job stress, Self-efficacy

Giriş

Rekabetin artmasıyla birlikte gelişmiş ülkelerin çoğunda ekonomik faaliyetler, imalat sanayiinden hizmet sektörüne kaymış; böylece çalışanın yaptığı işin doğası da değişmiştir. Hizmet sektöründe çalışanlar sadece entelektüel ve fiziksel emeğiyle değil, aynı zamanda duygusal emeğiyle de işyerine fayda sağlamaktadır. Bu sebeple, fabrikada üretim yapması için eleman almak isteyen firmalar çalışanın sadece el ve beyin becerisini değerlendirirken; hizmet sektöründe faaliyette bulunan firmalar ise işgörenin müşteriye yönelik ilgisini ve samimiyetini de değerlendirmek zorunda kalmıştır. Çünkü günümüzde müşteri aldığı ürünün kalitesini sunulan hizmetle birlikte değerlendirmektedir. Başka bir ifadeyle, aldığı hizmetten memnun olan müşteri ürünü kaliteli algılamaya daha eğilimlidir. Bu noktada, çalışanın harcadığı duygusal emek oldukça önemli olmaktadır.

Duygusal emek, müşteriyle etkileşim halinde olan çalışanların müşteri memnuniyetini sağlamak için örgüt tarafından beklenen davranışları sergilemesidir (Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011: 538). Müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırmaya çalışan örgütler, özellikle hemşireler, kasiyerler, öğretmenler, müşteri temsilcileri, doktorlar gibi müşteriyle doğrudan bir ilişki içinde olan çalışanlarından kendi duygularını yöneterek müşterilerin duygularını etkilemesini istemektedir. Çalışanın duygusal emek harcayarak örgüte sağladığı fayda, fiziksel ve bilgisel emek gibi alınıp satılan bir değer haline gelmiştir. Bu noktada, işyerinde kendinden beklenen performansı hem fiziksel hem de duygusal yönden sağlamaya çalışan işgörenin iş stres düzeyi de etkilenmektedir.

İş stresi, bir kişinin işyerinde mesleğinin gerektirdiği işi yaparken; zihinsel ve fiziksel gücünün yetersiz kaldığını ve iş

ortamının tehdit edici ya da zararlı olduğunu algılamasıdır (Hessels, Rietveld ve van der Zwan, 2017: 179). Bu algı bireyde gerilime yol açmaktadır. Stres kişilerin davranışlarını, iş verimliliğini, performansını ve başkalarıyla ilişkilerini etkileyen önemli bir faktördür. Optimum seviyede algılanan stres, kişiyi başarılı olması noktasında tetiklerken; aşırı stres kişiyi iş yapamaz hale getirebilmektedir. Kişinin stres düzeyini kontrol edebilmesinde öz yeterliliğin de etkili olacağı aşikârdır.

Öz yeterlilik, kişinin arzulanmış sonuçlara ulaşması hususunda gerekli eylemleri planlaması ve bu planı uygulayabilme becerisine olan inancını ifade etmektedir (George ve diğ., 2017: 49). Öz yeterlilik algısının insanların düşünce biçimlerini ve duygusal tepkilerini etkilediği bilinmektedir. Bu bağlamda, bireyin bir görevi gerçekleştirmede yeteneğine olan inancı, onun stres düzeyini, motivasyonunu ve kararlılığını etkileyecektir.

Duygusal emek, iş stresi ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi inceleyen bu çalışmanın ampirik araştırma bölümünün sağlık sektöründe çalışan hemşireler üzerinde yapılmasına karar verilmiştir. Bunun sebebi hemşirelik, iş stresi ve iş yükü fazla olan bir meslektir. Bu mesleği yapan hemşirelerden duygularını ve streslerini hastalara/hasta yakınlarına hissettirmemeleri istenmektedir. Uzun süre duyguları gizlemek, bireyin stresini artırabilir. Ancak bireyin bir işi yaparken yeteneklerine olan inancını ifade eden öz yeterlilik, hemşirelerin stresini kontrol etmelerini sağlayabilir. Duygularını gizleyerek kendinden beklenen davranışı sergilemek hemşirelerin iş stresini artırabilir mi? Duygularını gizlemeye çalışan hemşirelerin iş stresleri öz yeterlilik duygularına göre farklılık gösterir mi? Bu sorular çalışmanın hareket noktasını oluşturmuştur. Bu sorulardan hareketle çalışmanın amacı, duygusal emek ile iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracılık rolü olup olmadığını tespit etmektir. Bu kapsamda, çalışmanın ilk bölümlerinde duygusal emek, öz yeterlilik ve iş stresi değişkenleri kavramsal boyutta açıklanmıştır. Sonrasında, duygusal emek ile iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracılık rolünü inceleyen analizlere yer verilmiştir. Son bölümde ise çalışmanın bulguları değerlendirilmiş ve ulaşılan sonuçlar ile gelecek çalışmalar için öneriler sunulmuştur.

1. Kuramsal Çerçeve

Duygusal Emek: Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild (1983) tarafından duyguların yönetilmesi olarak tanımlanmıştır. Morris ve Feldman'a (1996) göre duygusal emek, çalışanların örgütün kendinden beklediği duyguları müşterilere

yansıtabilmesi için harcadığı çaba, planlama ve kontroldür (Morris ve Feldman, 1996). Çalışanların duygusal davranışları, Hochschild (1983) tarafından “yüzeysel davranış” ve “derinlemesine davranış” olarak iki farklı tipte değerlendirilmiştir. Bu iki tip davranış şekline, Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından çalışanların kendi duygularını hissederek dış çevreye yansıtılabileceği üçüncü bir duygusal emek tipi olan “samimi davranış” eklenmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Diefendorff ve Richard, 2008).

Yüzeysel davranış, bireyin gerçekte hissetmediği duyguları ses tonu ya da mimikler kullanarak hissediyormuş gibi gösterme çabasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Chu ve Murrmann, 2006). Yüzeysel davranışta, gerçek anlamda hissedilen duyguların bastırılması ve sergilenmek zorunda olunan davranışların profesyonelce taklit edilmesi söz konusudur (Delgado ve diğ., 2017: 72). Derinlemesine davranış, bireyin sergilemek zorunda olduğu davranışla hissettiği duyguları uyumlu hale getirme çabasıdır (Lin, 2000; Zapf, 2002). Derinlemesine davranışta, birey duygularını aktif bir şekilde bastırır ve sergilemek zorunda olduğu davranışın gerektirdiği duyguyu hissetmeye başlar (Grandey, 2000). Samimi davranışta ise birey sergilemek zorunda olduğu davranışı zaten hissetmektedir. Bu duyguyu hissetmek için herhangi bir çaba harcamasına gerek kalmamaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182).

Öz Yeterlilik: Öz yeterlilik, bir işin ya da görevin başarılı bir şekilde tamamlanması hususunda bireyin yeteneklerine olan inancını ifade etmektedir. Öz yeterlilik duygusuna sahip olan bireyler, zorlu görevlerin üstesinden gelebileceklerine inanan kişilerdir. Bu kişiler başarısız olduklarında bile pes etmez hatta yeniden yeterli oldukları hissini kazanmaya çalışırlar. Önceki çalışmalar incelendiğinde öz yeterlilik duygusu yüksek olan bireylerin stres düzeylerinin azaldığı ve iş başarılarının arttığı görülmektedir (Bandura, 1993). Bu bağlamda, iş stresi yüksek olan hemşirelerin öz yeterlilik duygusuna sahip olmaları oldukça önemlidir. Öz yeterlilikleri yüksek olan hemşireler, sorumluluk alarak hızlı karar verebilen ve doğru müdahale edebilen kişilerdir. Doğal olarak; öz yeterlilikleri yüksek olan hemşirelerin iş streslerinin azalması beklenmektedir.

Öz yeterlilik, bireyin kendinden beklenen davranışı sergileyebilme gücüne olan inancıdır. Öz yeterlilik, belirlenen amaçlara başarılı bir şekilde ulaşma noktasında kişinin kendine güveni olarak tanımlanmaktadır. Bireyin kendine olan güveni, hedeflerine ulaşma yolundaki çabasını etkileyecektir. Bireyin öz yeterlilik hissi ne kadar güçlü olursa, üstüne düşen sorumluluğu yerine getirme hususunda o kadar çok çaba, ısrar ve direnç gösterecektir (Sundling ve

diğ., 2017: 2). Bu bağlamda, öz yeterliliği yüksek olan bireylerin duygularını daha iyi kontrol etmesi beklenmektedir. Aynı şekilde, duygularını daha iyi kontrol eden bireylerin performansları artmakta ve işte başarılı oldukları hissinden dolayı öz yeterlilik duygularında artış beklenmektedir. Başka bir ifadeyle, hemşirelerin duygularını kontrol edip örgütün kendilerinden beklediği davranışı sergilemeleri onların öz yeterlilik inançlarını artıracaktır. Akabinde, öz yeterliliği artan hemşirelerin iş streslerinin de azalması öngörülmektedir.

İş Stresi: Seyle (1965) stresi, uyarı ve tepki arasındaki etkileşimin bir sonucu olarak tanımlamıştır (Guo ve diğ., 2016: 42). İş stresi, bir işyerinden veya yapılan işten duyulan rahatsızlık hissi olarak ifade edilmiştir. Hemşirelik açısından iş stresi, hemşirelerin sebep olduğu tıbbi hatalar ve kazalarla ilgilidir. Hemşirelik, yüksek strese karakterize olan profesyonel bir iştir (Su ve diğ., 2016: 120). Yapılan birçok çalışmada, hemşireler arasındaki iş stresinin ağır iş yükü, vardiya takvimi, rol çatışması, kişiler arası sorunlar, şiddetli saldırılar, yetersiz hazırlık ve tedavi sonuçlarındaki belirsizlik nedeniyle oluştuğu bildirilmiştir (Sveinsdóttir, Biering ve Ramel, 2006; Lim, Bogossian ve Ahern, 2010).

İş göreni ve yaptığı işi olumsuz etkileyen psikolojik veya fizyolojik durum değişikliği olan (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016: 34) iş stresinin hem hemşireler hem de hastalar üzerinde olumsuz birçok etkisi vardır. Hemşireler iş stresiyle etkin bir şekilde baş edemediği zaman tükenmişlik, iş tatminsizliği, psikolojik rahatsızlıklar, öz güven eksikliği, çatışma ve şiddet gibi birçok olumsuz etki yaşayacaktır (Guo ve diğ., 2016: 42). Bununla birlikte, örgütsel boyut bakımından iş stresi, sağlık temelli giderler, işe devamsızlık ve azalan üretkenlikle birlikte performans düşüşüne bağlı olarak maliyetlerin artmasına neden olacaktır (Karabay, Akyüz ve Elçi, 2016: 270).

2. Hipotezlerin Geliştirilmesi

Günümüzde müşteriler satın aldığı ürünün kalitesini, çalışanın davranışıyla bütünleştirerek değerlendirmektedir. Çalışan davranışından memnun olan müşteriler, aldığı ürünü kaliteli olarak algılamaya daha eğilimli olmaktadır. Bu sebeple, firmaların başarılı olmaları müşteriyle birebir diyalog kuran çalışanların duygularını nasıl kontrol ettiğine yani müşteriye nasıl davrandığına bağlıdır. Firmaların istedikleri başarıyı elde edebilmesi için müşteriyle birebir iletişim halinde olan çalışanların, duygularını örgütün amaçlarına hizmet edecek hale getirmesi gerekmektedir (Pugh, 2001: 1025). Özellikle hizmet sektöründe faaliyette bulunan firmalar,

çalışanlarından gerçekte hissettiği duyguları sergilemek yerine müşteriye memnun edecek davranışlar sergilemelerini istemektedir. Çalışanları psikolojik olarak da etkileyen bu durum duygusal emek olarak ifade edilmektedir (Beğenirbaş, 2015: 252). Duygusal emek, işgörenin duygu kurallarına uyarak ücret karşılığında duygularını ve duygusal ifadelerini yönetmesi olarak tanımlanmaktadır (Delgado ve diğ., 2017: 72). Duygusal emek, iş yerinde müşteri memnuniyetini sağlayacak şekilde duyguların ve davranışların düzenlenmesini gerektirir (Kim ve diğ., 2017: 2). Beklenen duyguların sergilenmesi müşteri memnuniyetini artırmakla birlikte, çalışanın iş stresinin artmasına ve sağlık sorunları yaşamasına sebep olmaktadır (Grandey, 2000: 97). Birçok araştırmada uzun süre duyguların bastırılmaya çalışılmasının tükenmeye ve strese sebep olduğu ifade edilmiştir (Grandey, 2000: 98; Oran ve Köse, 2011). Örneğin, Hindistan'da hizmet sektöründe çalışan 441 kişi üzerinde yapılan bir araştırmanın sonucunda, duygusal emek ile örgütsel rol stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Modokurti-Mahato, Kumar ve Raju, 2014: 117). Oran ve Köse'nin (2011) hekimler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda duygusal emeğin tükenmişliği artırdığı ve iş doyumunu azalttığı sonucuna ulaşılmıştır (Oran ve Köse, 2011).

İş stresi, işgörenin iş yerinde fiziksel ve zihinsel gücünü aşan işlerle mücadele etmek zorunda kaldığında ortaya çıkan tehdit edici ve zararlı duygusal cevaplar olarak ifade edilebilir (Hessels ve diğ., 2017: 179). Hemşireler açısından değerlendirildiğinde hemşirelerin ölmek üzere olan bir hastaya müdahale etmesi, tedavi yöntemindeki belirsizlikler, hemşirelerin üst, ast ve diğer meslektaşlarıyla yaşadığı çatışmalar, personel desteğinin yetersiz olması, hasta ve hasta yakınlarının duygusal gereksinimleriyle başa çıkması gibi durumlar onların iş stresini daha da artırmaktadır. İş yükü ve iş stresi yüksek olan hemşirelerden bir de duygularını ve streslerini hastalara ve hasta yakınlarına hissettirmemeleri beklenmektedir. Bu durum hemşirelerin streslerini daha fazla yükseltmektedir.

Hemşireler gibi birçok işgören günlerinin yaklaşık yarısını iş yerinde geçirmekte ve hayatlarını işlerine göre şekillendirmektedir. Bu bağlamda, çalışanların sürekli olarak kendilerini işleriyle bir bütün olarak görmeleri ve yaşamlarını işlerine göre düzenlemeleri başarı durumunda motive edici olurken; başarısızlık durumunda tükenmişliği ve iş stresini artıracaktır. Başarısızlığı kendi çabasına bağlayan çalışanlar psikolojik olarak yıpratmakta ve öz güvenlerini de kaybetmektedirler (Pugliesi, 1999). Başka bir ifadeyle, işte başarılı olabilmek için duygularını kontrol edip kendinden beklenen davranışları sergileyen hemşirelerin başarılı olduklarında iş stresleri

azalır öz yeterlilikleri artabilir. Ancak işte çok fazla duygusal emek harcayıp yaşamını işine göre ayarlayan hemşirelerin özellikle başarısızlık durumunda iş streslerinin artması öngörülmektedir.

Örgütler, işgörenlerin müşterilere nasıl davranması gerektiği hakkında kurallar koyarak, müşteri memnuniyetini ve sadakatini sağlamaya çalışmaktadır. Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal davranış kurallarının işgörenlerle müşteriler arasında yaşanabilecek muhtemel problemleri engellediğini ifade etmiştir. Bu görüşe göre, örgütlerin belirlediği kurallar işgörenin performansını artırmakta ve performansı artan çalışanın öz yeterlilik duygusu da artmaktadır. Diğer bir ifadeyle, örgütlerin belirlediği davranış kurallarını uygulayarak başarılı olan işgörenin öz yeterliliği de artmaktadır. Öz yeterlilik, bireyin sorumluluğunu üstlendiği görevi başarabileceğine olan inancını ifade etmektedir. Öz yeterlilik düzeyi yüksek insanlar, zor durumlarla başa çıkabilmek konusunda kendilerine daha çok güvenmekte ve iş stresine karşı daha dayanıklı olmaktadır (Robbins ve diğ., 2013: 200). Bu bağlamda, bireyin duygusal emek harcarken gösterdiği başarı öz yeterlilik inancında artış sağlayabilir ve öz yeterlilik düzeyindeki artış, iş stresinin azalmasına yardımcı olabilir.

Öz yeterliliğin insanların düşünce biçimlerini, hedeflere ulaşma çabalarını, problem çözme becerilerini, güdülenme düzeylerini ve duygusal tepkilerini etkilediği bilinmektedir (Bandura, 1993; Deuling ve Burns, 2017). Pozitif duygular teorisi, öz yeterlilik gibi olumlu duyguların kişiyi psikolojik olarak güçlendirdiğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, öz yeterlilik gibi pozitif duyguları yüksek olan bireylerin iş streslerinin azalması ya da optimum düzeyde tutulması olasıdır (Fridrickson, 2001). Düşük öz yeterlilik algısına sahip kişiler yapacakları çalışmaların çok zor olduğuna inanmaktadırlar. Bu sebeple, bu kişilerin kaygı ve stres düzeyleri artarken; karşılaştıkları sorunu en iyi şekilde çözebilmeleri için gerekli olan bakış açıları daralmaktadır.

Öz yeterliliği düşük olan kişiler, bir işi yaparken o işin zor olduğuna inanırlar ve bu durum onların iş stresini artırır. Öz yeterliliği yüksek olan kişilerin stresi azalır ve gördükleri duygusal zararlar en aza iner (Erkoç, 2016). Öz yeterlilik, kişinin stresini kontrol etmesini ve sorunlarını daha çabuk çözmesini sağlar. Bu sebeple, öz yeterlilik kişinin başarısını da etkilemektedir (Bandura, 1993; Kennedy, 2013). Lynn E. George, hemşirelik bölümünde okuyan 193 öğrenci üzerinde yaptığı çalışmanın sonucunda, öz yeterliliğin başarı için önemli olduğunu bulmuştur (George ve diğ., 2017: 51). Ancak aşırı yüksek öz yeterlilik duygusu kişiye zarar vermekte ve onu bazen dezavantajlı duruma düşürmektedir (Schönfeld, Preusser ve Margraf, 2017).

Hemşireler açısından değerlendirdiğimizde öz yeterliliği yüksek olan hemşireler acil bir durumda hızlı ve doğru karar alarak hastaya müdahale edebilmektedir. Bu durum başarıyı beraberinde getirmektedir (Smith ve diğ., 2011). Sundling vd.'nin hemşirelik öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda, hemşire adaylarının öz yeterliliklerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Sundling ve diğ., 2017). Uysal'ın hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada öz yeterliliği yüksek olan hemşirelerin performanslarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Akdeniz Uysal, 2016). Hemşirelik, hem duygusal emeğin hem de duygusal bir işin performansını gerektirdiğinden dolayı duygusal açıdan karmaşık bir meslektir. Duygusal ve fiziksel bir iş performansı sergilemek zorunda olan hemşirelerin iş streslerinin de yüksek olacağı aşikârdır. Bununla birlikte, yüksek düzeyde öz yeterliliğe sahip bireylerin hemşirelik gibi zorluk düzeyi yüksek olan bir işi yaptıklarında streslerini kontrol ederek daha başarılı olmaları beklenmektedir.

Yukarıdaki bilgilere dayanarak aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir.

Hipotez 1: Duygusal emeğin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 2: Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranışın iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 3: Duygusal emeğin alt boyutlarından derinlemesine davranışın iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 4: Duygusal emeğin alt boyutlarından samimi davranışın iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 5: Duygusal emeğin öz yeterlilik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 6: Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranışın öz yeterlilik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 7: Duygusal emeğin alt boyutlarından derinlemesine davranışın öz yeterlilik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 8: Duygusal emeğin alt boyutlarından samimi davranışın öz yeterlilik üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 9: Öz yeterliliğin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 10: Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış ve iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracı bir etkisi vardır.

Hipotez 11: Duygusal emeğin alt boyutlarından derinlemesine davranış ve iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracı bir etkisi vardır.

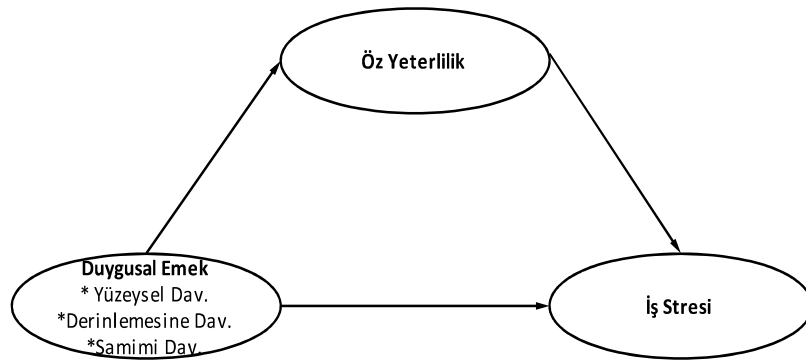
Hipotez 12: Duygusal emeğin alt boyutlarından samimi davranış ve iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracı bir etkisi vardır.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

İş hayatının duygulardan bağımsız olarak düşünülmemesi nedeniyle, hemşirelik gibi iş yükü ve iş stresi fazla olan mesleklerde, öz yeterlilik algısının ve duygu kontrolünün oldukça önemli olduğu öngörülmektedir. Bu araştırmada hemşirelerin sergilediği duygusal emek boyutlarından yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış ile iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracılık rolü olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Diğer bir deyişle, hemşirelerin sergilediği duygusal emeğin iş stresini doğrudan nasıl etkilediği ve hemşirelerin sahip olduğu öz yeterlilik duygusunun iş stresi üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Yukarıda bahsedilen amaçtan yola çıkarak belirlenen bağımlı ve bağımsız değişkenler ile araştırmanın modeli Şekil 1.'de gösterilmiştir. Bu modele göre, araştırmanın bağımsız değişkenini duygusal emek ve alt boyutları olan yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış oluştururken; bağımlı değişkenlerini öz yeterlilik ve iş stresi oluşturmaktadır. Başka bir ifadeyle, duygusal emek ve alt boyutları öz yeterliliğin, öz yeterlilik de iş stresinin bir öncülüdür. Ayrıca öz yeterlilik değişkeni aracı (mediator) değişken durumundadır. Hemşirelerin duygularını kontrol etmeye çalışarak sergiledikleri yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış yaşadıkları iş streslerini doğrudan etkileyebilir. Bununla birlikte, duygusal emek ve alt boyutlarının iş stresini öz yeterlilik üzerinden dolaylı olarak etkilemesi beklenmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada duygusal emek ve iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracı etki yapıp yapmadığını tespit etmek için nicel bir araştırma yöntemi olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan veri toplama aracı üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, öz yeterlilik algısını ölçmek amacıyla psikolojik sermaye ölçeğinin öz yeterlilik boyutunu esas alan 6 ifade kullanılmıştır. Bu bölümde, Çetin ve Basım'ın (2012) "Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması" konulu çalışmasından yararlanılmıştır (Çetin ve Basım, 2012: 137). Anketin ikinci bölümünde hemşirelerin duygusal emek harcama düzeylerini belirlemek için yüzeysel davranışla ilgili 6, derinlemesine davranışla ilgili 4 ve samimi davranışla ilgili 3 olmak üzere toplam 13 ifade yer almaktadır. Fieffon vd.'nin geliştirdiği bu ölçek, Basım ve Beğenirbaş tarafından Türkçeye uyarlanmıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Üçüncü bölümde, hemşirelerin iş stresini belirlemek için 15 ifadeden oluşan iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Baltas'ın (1998) Türkçeye uyarladığı bu ölçek, Cohen ve Williamson (1988) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeği oluşturan soruların yapılan araştırmanın doğruluğunu ortaya çıkarabilecek nitelikte, birbiriyle ilişkili, tutarlı, anlaşılır ve yeterli sayıda olmasına dikkat edilmiştir (Kalaycı, 2010). Bununla birlikte, araştırmada kullanılan ölçeklerden anlamlı sonuçlar elde edebilmek için güvenilirlik-geçerlilik ve faktör analizleri yapılmıştır.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırma modelindeki değişkenleri en iyi şekilde temsil edecek ölçekler belirlendikten sonra araştırmanın uygun bir örneklem üzerinde yapılması hedeflenmiştir. Bu nedenle araştırmanın evrenini Van Eğitim ve Araştırma Hastanesinde ve Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaş Tıp Merkezinde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Hastane yönetiminden elde edilen bilgilere göre iki hastanede yaklaşık 1000 hemşire görev yapmaktadır. Bu araştırma evreninden %95'lik güvenilirlik sınırları içerisinde, %5'lik bir hata payı tahmin edilerek belirlenecek örneklem büyüklüğü 278 olarak hesaplanmıştır (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>). Örneğin seçiminde evrendeki her çalışanın örneğe girme şansını eşit kılan, basit tesadüfi yöntem kullanılmıştır. Van'da görev yapan bu hemşirelere 400 anket dağıtılmıştır. Bu anketlerin 372 tanesi geri dönmüş fakat 19 tanesi eksik veya hatalı cevaplandığından dolayı çıkarılmış ve toplam 353 anket çalışmada kullanılmak üzere değerlendirilmeye alınmıştır.

4. Bulgular

Anket aracılığıyla toplanan veriler SPSS 20 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veriler toplanırken, “Kesinlikle katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kararsızım”, “Katılıyorum”, “Kesinlikle katılıyorum” seçeneklerinden oluşan 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Güvenilirlik ve açıklayıcı faktör analizleri yapıldıktan sonra belirlenen hipotezleri test etmek için korelasyon, anova ve basit-çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Ayrıca aracılığın anlamlı olup olmadığını belirtmek için Sobel Testi’nden yararlanılmıştır.

4.1. Güvenilirlik ve Faktör Analizi Sonuçları

Veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığının tespit edilmesinde ilk adım, değişkenler arasındaki korelasyon matrisinin incelenmesidir. Değişkenler arasındaki korelasyon ilişkisi ne kadar yüksekse değişkenlerin ortak faktör oluşturma olasılıkları o kadar yüksek olacaktır (Kalaycı, 2010: 321). Bu sebeple faktör analizi yapılmadan önce ölçeklerin içsel tutarlılığı araştırılmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda duygusal emek ve öz yeterliliğin tüm sorularının korelasyon ilişkileri yüksek olmasına rağmen, iş stresi ölçeğinde yer alan 7. sorunun (263) toplam puan korelasyonunun kesim noktası olarak alınan ,30’dan düşük olduğu tespit edilmiştir. Korelasyon matrisi düşük olduğundan dolayı is7 kodlu madde ölçekten çıkarılmıştır. Yeniden yapılan analizlerin sonucunda iş stresi ölçeğinin güvenilirlik oranının yükseldiği görülmüştür.

Tablo 1. Duygusal Emek, Öz Yeterlilik ve İş Stresi Değişkenlerine İlişkin Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans (%)	Öz değęer	Madde Sayısı	Cronbach Alpha
Duygusal Emek					
Yüzeysel Davranış					
y1	,727	38,487	5,003	6	0,878
y2	,818				
y3	,799				
y4	,786				
y5	,803				
y6	,709				
Derinlemesine Davranış					
de1	,753	20,969	2,726	4	0,852
de2	,763				
de3	,793				

de4	,773				
Samimi Davranış					
sa1	,776	8,587	1,116	3	0,816
sa2	,831				
sa3	,779				
KMO: 0,854 Bartlett's: 2332,732 sd: 78 p= 0,000					
Öz Yeterlilik					
oy1	,854	73,359	4,402	6	0,927
oy2	,879				
oy3	,849				
oy4	,891				
oy5	,818				
oy6	,846				
KMO: 0,914 Bartlett's: 1540,354 sd: 15 p= 0,000					
İş Stresi					
is1	,553	45,277	6,339	14	0,906
is2	,664				
is3	,665				
is4	,575				
is5	,715				
is6	,704				
is8	,688				
is9	,592				
is10	,706				
is11	,725				
is12	,736				
is13	,692				
is14	,701				
is15	,674				
KMO: 0,917 Bartlett's: 2272,118 sd: 91 p= 0,000					

Belirlenen hipotezleri test edecek analizlere başlamadan önce yapılan güvenilirlik analizi sonuçları incelendiğinde duygusal emek ölçeğinin boyutlarından yüzeysel davranışın Cronbach Alpha değeri 0,878; derinlemesine davranışın Cronbach Alpha değeri 0,852 ve samimi davranışın Cronbach Alpha değeri 0,816 olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, öz yeterlilik ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,927 ve iş stresi ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,906 olduğu analiz sonucunda saptanmıştır. Bu sonuçlara göre; duygusal emek, öz yeterlilik ve iş stresi ölçeklerinin güvenilirlik sınırı olan 0,70'in üzerinde güvenilirlik katsayımının olduğu görülmektedir (Özdamar, 2013: 513). Bu değerlere göre ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu söylenebilir.

İkinci aşamada araştırmada kullanılan duygusal emek, öz yeterlilik ve iş stresi ölçeklerin boyutlarını belirlemek için SPSS 20 programı kullanılarak açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Duygusal emek, öz yeterlilik ve iş stresi ölçeklerinin yapı geçerliliğine ilişkin olarak yapılan açıklayıcı faktör analizinin sonuçları Tablo 1.'de gösterilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre 13 ifadeden oluşan duygusal emek ölçeği orjinal ölçekle paralellik göstererek üç boyuta ayrılmış ve faktör yükleri 0,709 ve 0,831 arasında yer almıştır. Duygusal emek ölçeğinin KMO: 0,854 olduğu tespit edilmiştir. KMO gözlenen korelasyon katsayıları büyüklüğü ile kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüğünü karşılaştıran bir indekstir. KMO oranının 0,50'nin üzerinde olması gerekir (Kalaycı, 2010). Bu bağlamda, duygusal emek ölçeğinin KMO: 0,854 değerine sahip olması sebebiyle faktör analizi için yeterli olduğu görülmüştür. Aynı şekilde 6 ifadeden oluşan öz yeterlilik ölçeği de orijinal ölçekle paralellik göstermiş ve faktör yükleri 0,818 ve 0,891 arasında değişmiştir. Öz yeterlilik için KMO değerlerine bakıldığında KMO: 0,914 ve verilerin faktör analizi için uygun olduğu saptanmıştır. Üçüncü ve son ölçek olan iş stresi ölçeğine de açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve ölçekte bulunan 14 ifadenin de tek faktör altında toplandığı görülmüştür. Elde edilen sonuçlarda iş stresi ölçeğinin KMO: 0,917 olduğu görülmüş ve bu sonuçla birlikte üç ölçek içinde toplanan verilerin faktör analizi için uygun olduğu tespit edilmiştir.

4.2. Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırmada hipotezlerin test edilmesi amacıyla yapılan basit-çoklu regresyon analiz sonuçları Tablo 2.'de sunulmuştur. Aracılık rolünü test etmek amacıyla Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen dört adımlı nedensellik yaklaşımı kullanılmıştır. Bu bağlamda, birinci adımda bağımsız değişkenler olan yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış ile bağımlı değişken olan iş stresi arasındaki ilişkiye bakılmıştır. İkinci adımda bağımsız değişkenlerle öz yeterlilik arasındaki ilişkiye bakılmış ve üçüncü adımda bağımsız değişken olarak öz yeterlilik ve bağımlı değişken olarak iş stresi değişkenleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Son olarak, dördüncü adımda bağımsız değişken olarak yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, samimi davranış ve öz yeterlilik ile bağımlı değişken olan iş stresi arasındaki ilişkiye bakılarak aracılık ilişkisi olup olmadığı değerlendirilmiştir.

Tablo 2. Dört Aşamalı Regresyon Modelinin Anlamlılık Sonuçları

Faktör	Bağımlı Değişken							
	1. Aş. İş Stresi		2.Aş. ÖZY		3.Aş. İş Stresi		4.Aş. İş Stresi	
	β	p	β	p	β	p	β	p
Yüz.Dav.	114	0,033*	-002	0,973	-	-	069	0,224
Der. Dav.	117	0,029*	164	0,002**	-	-	<u>118</u>	<u>0,079</u>
Sam.Dav.	043	0,442	172	0,001**	-	-	-002	968
ÖZY	-	-	-	-	-142	0,008**	-161	0,003*
R ²	0,020		0,041		0,020		0,044	
D. R ²	0,011		0,033		0,017		0,033	
F	2,323		4,965		7,227		4,042	

**p<0.01 için anlamlı *p<0.05 için anlamlı

Dört adımlı regresyon modeli incelenmeden önce, duygusal emeğin iş stresi ve öz yeterlilik üzerindeki etkisine bakılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde duygusal emek ile iş stresi arasında p<0.05 olduğundan anlamlı bir ilişki $\beta=(,130)$ bulunmuş ve Hipotez 1 kabul edilmiştir. Bu sonuca göre hemşirelerin duygusal emek harcama düzeyleri onların iş streslerini artırmaktadır. Başka bir ifadeyle, hemşirelerin içinden geldiği gibi değil kurumunun istediği gibi bir davranışı sergilemek zorunda kalması onların iş streslerini daha fazla yükseltmektedir. Bununla birlikte, duygusal emeğin öz yeterlilik üzerinde p<0.05 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür $\beta=(,130)$. Böylece, Hipotez 5 desteklenmiştir. Bu sonuca göre hemşirelerin duygusal emek harcama davranışları öz yeterlilikleri üzerine pozitif yönlü bir etki yapmaktadır.

Tablo 2.'deki anlamlılık sonuçları değerlendirildiğinde samimi davranışla iş stresi arasında p>0.01 olduğundan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu boyut için birinci adım bulgularla desteklenmediğinden aracılık etkisi için yeterli koşulu sağlayamamıştır. Bu sonuca göre Hipotez 4 reddedilmiştir. Yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutları için p<0.05 olduğundan aracılık

için gerekli olan birinci adım sağlanmış ve bu durum Hipotez 2 ve Hipotez 3'ün desteklendiğini göstermiştir. İkinci aşamadaki anlamlılık sonuçları değerlendirildiğinde yüzeysel davranış ile öz yeterlilik arasında $p>0.01$ olduğundan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuca göre Hipotez 6 reddedilmiştir. Samimi davranışla öz yeterlilik arasındaki ilişkiye bakıldığında $p<0.01$ olduğundan Hipotez 8 kabul edilmiştir. Derinlemesine davranış ile öz yeterlilik arasındaki ilişkide $p<0.01$ olduğundan ikinci adımda bulgularla sağlanmış ve Hipotez 7 desteklenmiştir. Bu sonuca göre, aracılık için gerekli olan ikinci koşul sağlanmış ve üçüncü aşamaya geçilmiştir. Üçüncü aşamada öz yeterlilik ile iş stresi arasında $p<0.01$, $\beta=(-,142)$ olduğundan negatif yönlü ve anlamlı bir sonuca ulaşılmıştır. Böylece, aracılık etkisi için gerekli şart olan üçüncü adımı bu bulgular sağlamış ve Hipotez 9 desteklenmiştir. Tablo 2. ve Tablo 3.'de yer alan bulgular değerlendirildiğinde, çoklu regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı ($p<0.05$), derinlemesine davranış ile iş stresi arasındaki ilişkiyi gösteren beta katsayısının ($,118$) istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($p=,079$), öz yeterlilik ile iş stresi arasındaki ilişkiyi gösteren beta katsayısının ($-,161$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p<0.005$) görülmektedir. Elde edilen bulgular aracılık modeli için gerekli şartların sağlandığını göstermiştir. Başka bir ifadeyle, öz yeterlilik aracı değişkeni modele eklendiğinde; derinlemesine davranışın iş stresi üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlılık etkisini yitirmiştir. Bu bulgular derinlemesine davranış ve iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin tam aracılık rolü olduğunu göstermiş ve böylece Hipotez 11 desteklenmiştir. Sobel Testi'nin sonucunda aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı ($z=-2,042$, $p=0,041$) olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak, hemşirelerin derinlemesine davranışları öz yeterliliği artırdığı ve öz yeterliliğinde iş stresini azalttığı doğrulanmıştır. Ancak yüzeysel davranış ile iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracı rolü olduğunu iddia ettiğimiz Hipotez 10 ve samimi davranış ile iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracı rolü olduğunu iddia ettiğimiz Hipotez 12 reddedilmiştir.

Tablo 3. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Katsayıları (N=353)

FAKTÖRLER	ORT.	S.S	1	2	3
1. Duyusal Emek	3,0811	,76687	-		

2. Öz Yeterlilik	3,8192	,94396	,120*	-	
3. İş Stresi	2,8005	,82254	,130*	-,142*	--

**p<0.01 için anlamlı *p<0.05 için anlamlı

Değişkenler arasındaki korelasyon ilişkisi incelendiğinde duygusal emek ile öz yeterlilik arasında ($,120^*$) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre, hemşireler duygularını kontrol ettikçe hastaya daha iyi müdahale ettikleri ve elde ettikleri olumlu sonuçların öz yeterliliklerini artırdığı veya öz yeterliliği yüksek olan hemşirelerin duygularını daha iyi kontrol edebildikleri söylenebilir. Aynı şekilde, duygusal emek ve iş stresi arasında ($,130^*$) da pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçta hemşirelerin duygusal emek harcama çabaları arttıkça iş streslerinin de arttığını göstermiştir. Ancak hemşirelerin öz yeterlilikleri ve iş stresleri arasında ($-,142^{**}$) negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani öz yeterliliği yüksek olan hemşirelerin iş streslerinin azaldığı saptanmıştır. Değişkenlere ilişkin ortalama ve standart sapma sonuçlarına bakıldığında hemşirelerin öz yeterlilik duygularının ($3,8192$) yüksek, iş stresi ($2,8005$) ve duygusal emek harcama ($3,0811$) düzeylerinin orta seviyede olduğu görülmüştür. Bu sonuçta bizlere hemşirelerin hastalara müdahale etme noktasında bilgilerine ve kendilerine güvendiklerini göstermektedir. Bununla birlikte, duygusal emeğin boyutlarının ortalamaları incelendiğinde yüzeysel ($2,5633$) ve derinlemesine davranışın ($3,3732$) orta; samimi davranışın ($3,7271$) yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Bu sonuçta bize hemşirelerin yüzeysel ve derinlemesine davranışlara göre samimi davranışları daha fazla sergilediklerini göstermektedir.

Sonuç

Çalışma yaşamı, duygulardan bağımsız olarak düşünülemez. Bu durumun farkında olan örgütler, koydukları kurallarla çalışanların müşterilere nasıl davranması gerektiğini belirlemede ve onlardan bu kurallara uyarak duygularını kontrol etmelerini istemektedir. Özellikle sağlık sektörü gibi insan faktörünün ön plana çıktığı işlerde duyguların yönetimi daha fazla önem kazanmaktadır. Hemşirelik gibi duyguların yoğun yaşandığı ve yüz yüze iletişimin önemli olduğu mesleklerde çalışanların kendi duygularını kontrol ederek hastaların

duygularını anlamaları beklenmektedir. Hemşirelerin duygularını kontrol edip hastaları memnun edecek şekilde davranması iş streslerini daha fazla artıracaktır. Başka bir ifadeyle, aşırı harcanan fiziksel emeğin çalışanın bedenini yıpratması gibi, duygusal emeğinde - özellikle hissedilmeyen duygular sergilenirken- çalışanın psikolojisini olumsuz etkileyeceği bilinmektedir. Hemşirelerin hızla değişen günümüz koşullarında, aşırı iş yükü ve yoğun insan ilişkileriyle karşılaşması sorumluluk ve yetki alanlarının genişlemesine yol açmaktadır. Bu karmaşık ilişkiler içinde başarılı olabilen hemşirelerin öz yeterliliklerinin yüksek olması muhtemeldir. Bunun yanı sıra, sağlık sektöründeki hızlı değişim ve gelişmeler, hemşirelerin duygularının farkında olabilen, duygularını yönetebilen, empati kurabilen, kendini motive edebilen, etkin iletişim sağlayan, iş stresini kontrol edebilen, öz güvenli ve duygusal emek davranışı gelişmiş sağlık çalışanı olmalarını gerektirmektedir.

Bu çalışmayla iş yükü ve iş stresi fazla olan hemşirelerin öz yeterliliklerinin görevlerini yaparken göstermiş oldukları duygusal emek ve iş stresi arasındaki ilişkide aracılık rolünün olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Van Eğitim ve Araştırma Hastanesinde ve Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaş Tıp Merkezinde çalışan hemşireler üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Elde edilen verilerle yapılan analizlerin sonucunda duygusal emek boyutlarından yüzeysel ve samimi davranış ile iş stresi arasındaki ilişkide öz yerliliğin aracı etkisi olmadığı tespit edilirken; derinlemesine davranış ile iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin aracı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, hemşirelerin sergilediği derinlemesine davranışın öz yeterliliği artırdığı ve öz yeterliliğinde iş stresini azalttığı doğrulanmıştır.

Hemşirelere ait duygusal emek boyutlarının ortalamaları incelendiğinde samimi davranışın diğerlerine göre daha fazla sergilendiği görülmektedir. Bu sonuçlar, hemşirelerin görevlerini icra ederken göstermiş oldukları davranışlarda samimi olduklarını göstermiştir. Yüzeysel davranışın ise diğer iki davranış boyutuna göre daha düşük olması hemşirelerin en az kullandıkları davranış boyutunun yüzeysel davranış olduğunu göstermiştir. Duygusal emek boyutları ile iş stresi arasındaki ilişki ele alındığında samimi davranış ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken, yüzeysel ve derinlemesine davranış ile iş stresi arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, yüzeysel ve derinlemesine davranış eğiliminin iş stresini artırabileceği şeklinde yorumlanabilir. Ulaşılan bu sonuçlar, konu ile ilgili yapılan çalışmaları destekler

niteliktedir (Grandey, 2000; Modekurti-Mahato ve diğ., 2014; Beğenirbaş, 2015).

Analizler sonucunda duygusal emek ile öz yeterlilik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal emek boyutlarının öz yeterlilik ile ilişkisi değerlendirildiğinde, yüzeysel davranış ile öz yeterlilik arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Ancak derinlemesine ve samimi davranış boyutu ile öz yeterlilik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucu, hemşirelerin duygusal emek harcama ve iş streslerinin orta; öz yeterlilik duygusunun oldukça yüksek sayılabilecek bir düzeyde olduğunu göstermiştir. Öz yeterlilik bireyin yeteneklerine olan inancını ifade etmektedir. Elde edilen sonuçlar, araştırmaya katılan hemşirelerin görevlerini yaparken yeteneklerine inandıklarını ve kendilerine güvendiklerini göstermiştir. Bununla birlikte, hemşirelerin duygularını kontrol etmeye çalıştıkları ve bu durumda iş streslerini artırdığı tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, yazında bildirilen kuramsal ve görgül araştırma bulgularıyla tutarlı olduğunu göstermiştir (Pugliesi, 1999; Oran ve Köse, 2011).

Bu çalışmada, hemşirelerin iş yerinde yaşadığı stresin işleri gereği göstermeleri gereken duygusal emekten nasıl etkilendiği ve duygusal emek ile iş stresi arasındaki ilişkide öz yeterliliğin nasıl etki ettiği araştırılmıştır. Araştırmada kullanılan veriler hemşirelerden oluşan bir katılımcı grubundan elde edildiğinden dolayı belli ölçüde genellenebilir olmasına rağmen hemşirelik mesleği ile sınırlıdır. Bu sebeple araştırmanın modeli, farklı meslek gruplarında uygulanarak sonraki araştırmalarda kullanılabilir. Duygusal emek ve iş stresi ilişkisinin mesleklere göre nasıl farklılaştığı yazında incelenmemiş bir konudur. Meslek farklılığının duygusal emek ve iş stresi arasındaki ilişkiye nasıl etki ettiği ayrıntılı olarak incelenebilir. Bu bağlamda, farklı meslek gruplarından seçilen çalışanlar örneği ile duygusal emek ve iş stresi arasındaki ilişkisinin araştırılmasına ve elde edilen bulguların karşılaştırılarak mesleklerin gerektirdiği role göre farklılaşıp farklılaşmadığı ortaya çıkarılabilir.

Veriler elde edilirken kullanılan tesadüfi örnekleme yöntemi, çalışma için örneklem sınırlılığı meydana getirmektedir. Ayrıca sonuçların genellenebilirliği araştırmaya katılan hemşireler, uygulamanın yapıldığı zaman ve bölgeyle sınırlıdır. Bu sebeple araştırma verilerinin farklı zamanlarda toplandığı başka araştırmaların yapılmasının değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisinin belirlenmesine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Araştırmada elde edilen sonuçların diğer mesleklere genellenmesinde, mesleklerin

özelliklerinin, benzerlik ve farklılıklarının dikkate alınması yararlı olabilir.

Kaynakça

Akdeniz Uysal, D. (2016). "Hemşirelerin Öz Yeterlilik Düzeyleri İle Ebeveynleri Bakıma Katmaları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi".

Ashforth, B E, Humphrey, R H. (1993). "Emotional labor in service roles: The influence of identity". *Academy of management review*, 18(1), 88-115.

Bandura, A. (1993). "Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning". *Educational psychologist*, 28(2), 117-148.

Basım, N, Beğenirbaş, M. (2012). ""Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması"". *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 1(19), 77.

Beğenirbaş, M. (2015). "Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri Ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma".

Chu, K H-L, Murrmann, S K. (2006). "Development and validation of the hospitality emotional labor scale". *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.

Çetin, F, Basım, H N. (2012). "Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması". *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.

Delgado, C, Upton, D, Ranse, K, Furness, T, Foster, K. (2017). "Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature". *International Journal of Nursing Studies*.

Deuling, J K, Burns, L. (2017). "Perfectionism and work-family conflict: Self-esteem and self-efficacy as mediator". *Personality and Individual Differences*, 116, 326-330.

Diefendorff, J, Richard, E M. (2008). "Not all emotional display rules are created equal: Distinguishing between prescriptive and contextual display rules". *Research companion to emotion in organizations*, 316-334.

Erkoç, İ Ç. (2016). "Algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasındaki ilişkide öz yeterlilik faktörünün düzenleyici rolü: Bankacılık sektöründe bir araştırma".

Fridrickson, B. (2001). "The role of positive emotion in positive psychology: the broaden-and-build theory of positive emotion". *American psychologist*, 56, 218-226.

- George, L E, Locasto, L W, Pyo, K A, Cline, T W. (2017). "Effect of the dedicated education unit on nursing student self-efficacy: A quasi-experimental research study". *Nurse Education in Practice*, 23, 48-53.
- Goodwin, R E, Groth, M, Frenkel, S J. (2011). "Relationships between emotional labor, job performance, and turnover". *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538-548.
- Grandey, A A. (2000). "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor". *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Guo, J, Chen, J, Fu, J, Ge, X, Chen, M, Liu, Y. (2016). "Structural empowerment, job stress and burnout of nurses in China". *Applied Nursing Research*, 31, 41-45.
- Hessels, J, Rietveld, C A, van der Zwan, P. (2017). "Self-employment and work-related stress: The mediating role of job control and job demand". *Journal of Business Venturing*, 32(2), 178-196.
- Kalaycı, Ş. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Uygulamaları. Ankara: Asil Yayınevi.
- Karabay, M E, Akyüz, B, Elçi, M. (2016). "Effects of Family-Work Conflict, Locus of Control, Self Confidence and Extraversion Personality on Employee Work Stress". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, 269-280.
- Kennedy, E P. (2013). "The Nursing Competence Self-Efficacy Scale: An Instrument Development and Psychometric Assessment Study".
- Kim, H J, Hur, W-M, Moon, T-W, Jun, J-K. (2017). "Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance". *BRQ Business Research Quarterly*.
- Lim, J, Bogossian, F, Ahern, K. (2010). "Stress and coping in Australian nurses: a systematic review". *International nursing review*, 57(1), 22-31.
- Lin, S-p. (2000). "A study of the development of emotional labour loading scale". *Sun Yat-Sen Management Review*, 8(3), 427-447.
- Modekurti-Mahato, M, Kumar, P, Raju, P G. (2014). "Impact of emotional labor on organizational role stress—a study in the services sector in India". *Procedia Economics and Finance*, 11, 110-121.
- Morris, J A, Feldman, D C. (1996). "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor". *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.

Oran, L, Köse, S. (2011). "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanimi İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma ". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 16, 463-492.

Özdamar, K. (2013). *Paket Programları İle İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)* 2, .

Pugh, S D. (2001). "Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter". *Academy of management journal*, 44(5), 1018-1027.

Pugliesi, K. (1999). "The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being". *Motivation and emotion*, 23(2), 125-154.

Robbins, S, Judge, T A, Millett, B, Boyle, M. (2013). *Organisational behaviour*: Pearson Higher Education AU.

Schönfeld, P, Preusser, F, Margraf, J. (2017). "Costs and benefits of self-efficacy: Differences of the stress response and clinical implications". *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*.

Smith, J S, Kirksey, K M, Becker, H, Brown, A. (2011). "Autonomy and Self-efficacy as influencing factors in nurses' behavioral Intention to disinfect needleless intravenous systems". *Journal of Infusion Nursing*, 34(3), 193-200.

Su, S-Y, Chiou, S-T, Huang, N, Huang, C-M, Chiang, J-H, Chien, L-Y. (2016). "Association between Pap smear screening and job stress in Taiwanese nurses". *European Journal of Oncology Nursing*, 20, 119-124.

Sundling, V, Sundler, A J, Holmström, I K, Kristensen, D V, Eide, H. (2017). "Mindfulness predicts student nurses' communication self-efficacy: A cross-national comparative study". *Patient Education and Counseling*.

Sveinsdóttir, H, Biering, P, Ramel, A. (2006). "Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: a cross-sectional questionnaire survey". *International journal of nursing studies*, 43(7), 875-889.

Tongchaiprasit, P, Ariyabuddhiphongs, V. (2016). "Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress". *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33-40.

Zapf, D. (2002). "Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations". *Human resource management review*, 12(2), 237-268.