

**T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

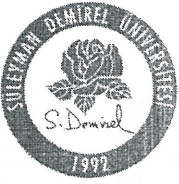
**HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL SİNİZM
ARASINDAKİ İLİŞKİ: ISPARTA İL MERKEZİNDEKİ
HASTANELERDE BİR ARAŞTIRMA**

**Dilek EV KOCABAŞ
1130232005**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DANIŞMANI
Yrd. Doç. Dr. Ömer Lütfi ANTALYALI**

ISPARTA - 2014



T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZ
SAVUNMA SINAV TUTANAĞI



Tez Savunması 1

Tarih:21/7/2014

Enstitü Yönetim Kurulunun / / tarih ve sayılı kararıyla oluşturulan jürimiz Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Sağlık Yönetimi Bilim Dalı YÜKSEK LİSANS öğrencisi Dilek EV KOCABAŞ'ın "Hemşirelerde Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Isparta Kamu Hastanelerinde Bir Uygulama" başlıklı tezini incelemek ve değerlendirmek üzere 21/7/2014 tarihinde saat 14.0'da toplanmış ve adayı tez savunmasına almıştır.

Lisansüstü Yönetmeliği Madde 25 uyarınca adaya 20 dakika süreyle teziyle ilgili Ek'te sunulan sorular yöneltilmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonunda adayın tezinin aşağıda belirtilen sebeplerle,

☒ **Tezin kabul edilmesine**
(Öğrenci, varsa jüri tarafından gerekli görülen düzeltmeleri yaparak, tezinin onaylı son şeklini bir (1) ay içinde Enstitü'ye teslim etmelidir.)

☐ **Tezde düzeltme verilmesine**
(Öğrenci, tezde gerekli görülen düzeltmeleri yaptıktan sonra üç (3) ay içinde savunmasını yineleyecektir.)

☐ **Tezin reddedilmesine**
(Öğrenci, yeni tez konusu belirlemelidir.)

*Tez adı değişikliği yapıldı/yapılmadı:
oy birliği/oy çokluğu ile karar verilmiştir.
Gereği için arz olunur.

*Hemşirelerde Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki:
Isparta İl Merkezindeki Hastanelerde Bir Anestez*

Jüri	Adı Soyadı	İmza
Danışman :	Yrd. Doç. Dr. Ömer Lütfi ANTALYALI	
Üye :	Doç. Dr. Ramazan ERDEM	
Üye :	Yrd. Doç. Dr. Aygen OKSAY	

Ek : Herbir jüriye ait tez değerlendirme jüri raporları

Enstitü Yönetim Kurulu Kararı	Tarih:	Karar No:
Bu form danışman tarafından düzenlenerek 3 gün içerisinde ilgili Anabilim Dalı aracılığı ile Enstitüye teslim edilir.		



T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum **“Hemşirelerde Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Isparta İl Merkezindeki Hastanelerde Bir Araştırma”** adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.

Dilek EV KOCABAŞ

21.07.2014



T.C
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Araştırma ve Uygulama Hastanesi Başhekimliği

Sayı : 31566701.800/ 3827
Konu : Anket Çalışması (Dilek Ev KOCABAŞ)

17/07/2014

SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne

İlgi : 23/06/2014 tarihli ve 93389805.300/1519 sayılı yazınız.

Enstitünüz Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Dilek Ev KOCABAŞ'ın "Hemşirlerde Duygusal Emek Davranışı ile Örgütsel Sinizim Arasındaki İlişki: Isparta Kamu Hastanelerinde Bir Uygulama" adlı tez konusu ile ilgili anket çalışması yapması ile ilgili izin talebiniz uygundur.

Bilgilerinizi rica ederim.

Prof. Dr. Mehmet Tuğrul SEZER
Başhekim

ELDEN GÖNDERİLMİYEN EVRAK



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
Isparta İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI - ISPARTA İLİ KAMU
HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL SEKRETERLİĞİ -
ISPARTA TIBBİ HİZMETLER BAŞKANLIĞI
17.07.2014 15:55 - 80795514 / 770 / 2014.1251813.545



00004186988

Sayı : 80795514/770
Konu : Anket Çalışması

SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 23.06.2014 tarihli ve 1519.2014.1252491.2.1420 sayılı yazı

İlgi yazınızda, Genel Sekreterliğimize bağlı Isparta Devlet Hastanesi ve ek binasında anket yapma isteğiniz, Yüksek Lisans Öğrencinizle karşılıklı imzalanan "Isparta Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği Araştırma İzinleri İşbirliği Protokolü" çerçevesinde uygun bulunmuş olup; ilgili protokol yazımız ekinde gönderilmiştir.

Bilgilerinize arz ederim.

Uzm. Dr. Osman AYDIN
Genel Sekreter

EKLER:
1- Protokol

Güvenli Elektronik İmza

Aslı ile Aynıdır

17.07.2014

Musa YERLİKAYA
Tıbbi Sekreter

Adres: İstiklal Mah.113 cad.No:84 Isparta

A * tılı bilgi için: Performans -Kalite -Eğitim-Çevre Yönetim Hizmetleri Birimi Uzman O. AKAY

Tel: 0246 232 70 72/105 Fax: 0 246 232 79 79 E.Mail: osman.akay@saglik.gov.tr

ÖZET

HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL SINIZM ARASINDAKİ İLİŞKİ: ISPARTA İL MERKEZİNDEKİ HASTANELERDE BİR ARAŞTIRMA

Dilek EV KOCABAŞ

Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü

Yüksek Lisans Tezi, 139 Sayfa, Temmuz 2014

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ömer Lütfi ANTALYALI

Bu çalışmada, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel sinizm tutumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Duygusal emek; bireyin gerçekte hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yapmasıdır. Örgütsel sinizm ise bireyin çalıştığı örgüte ilişkin olumsuz tutumdur. Araştırmanın evrenini, Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Isparta Devlet Hastanesi ve Isparta’da yer alan özel hastanelerde çalışmakta olan 936 hemşire oluşturmaktadır. %95 güvenirlilik düzeyi ve %4 hata payı ile 369 hemşire örneklem sayısı olarak belirlenmiştir. Toplamda 369 kişiye kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılmıştır.

Araştırmada, Isparta’da yer alan kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan hemşirelere Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği ve Korhan Karacaoğlu ve Fatma İnce (2010) tarafından Türkçe formunun geçerlilik ve güvenirlilik çalışması yapılan Örgütsel Sinizm Ölçeği uygulanmıştır.

Elde edilen bulgular neticesinde hemşirelerin duygusal emek davranışı ile örgütsel sinizm tutumları arasında anlamlı düzeyde korelasyon elde edilmiştir. Duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutu bilişsel tutum arasında pozitif anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışının alt boyutları derinden rol yapma ve doğal duygular ile örgütsel sinizmin alt boyutu duygusal tutum arasında negatif anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, örgütsel sinizm, hemşireler

ABSTRACT

THE RELATION BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND ORGANIZATIONAL CYNICISM IN NURSES : A RESEARCH IN ISPARTA CITY CENTRUM HOSPITALS

Dilek EV KOCABAŞ

Suleyman Demirel University, Department of Healthcare Administration

Master Thesis, 139 pages, July 2014

Supervisor: Assistant Professor Ömer Lütfi ANTALYALI

In this thesis, the relation between levels of emotional labor and organisational cynicism of nurses who work in public hospitals are researched. Emotional labor is individual's pretending the feelings that he/she doesn't feel in fact. Organisational cynicism is the negative attitude of the individual to the organisation that he/she works. 936 nurses who work at Suleyman Demirel Application and Research Hospital, Isparta Public Hospital and private hospitals in Isparta form the field of study. Through % 95 acceptable reliability level and % 4 margin of error, 369 nurses are determined as sample numbers. In total 369 people are reached with convenience sampling method.

In the study, Emotional Labor Scale which is developed by Diefendorff and the others and Organisational Cynicism Scale that the validity and reliability of Turkish form is studied by Korhan Karacaoğlu ve Fatma İnce (2010) are applied to the same nurses who work at public and private hospitals.

The significant level of correlation between emotional labor and organisational cynicism manners of nurses are acquired with regard to the findings from the study. A positive meaningful relation is found between emotional labor behavior sub- dimension superficial behavior and organisational cynicism sub- dimension cognitive” attitudes. A negative meaningful relation is acquired between emotional labor behavior sub- dimension deep acting role play and organisational cynicism sub- dimension affective attitudes. A negative meaningful relation is obtained between emotional labor behaviors sub-dimension genuine feelings and organisational cynicism sub-dimension affective attitudes.

Key Words: Emotional labor, organisational cynicism, nurses

İÇİNDEKİLER

TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI.....	ii
YEMİN METNİ SAYFASI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar DİZİNİ.....	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xi
KISALTMALAR.....	xii
ÖNSÖZ.....	xiii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL SİNİZM.....	3
1.1.DUYGUSAL EMEK KAVRAMI.....	3
1.1.1.Davranış Kuralları.....	3
1.1.2.Hochschild Yaklaşımı.....	5
1.1.3.Ashforth ve Humprey Yaklaşımı.....	6
1.1.4.Morris ve Feldman Yaklaşımı	7
1.1.5.Grandey Yaklaşımı	9
1.1.6.Duygusal Emek Davranışının Boyutları.....	12
1.1.6.1.Yüzeysel Davranış.....	12
1.1.6.2.Derinden Rol Yapma.....	12
1.1.6.3.Doğal Duygular.....	13
1.1.7. Duygusal Emegin Öncelleri.....	14
1.1.7.1. Bireysel Faktörler.....	14
1.1.7.1.1. Cinsiyet.....	14
1.1.7.1.2. Duygulanım.....	15
1.1.7.1.3. Empati.....	15
1.1.7.1.4. Kendini Uyarlama.....	16
1.1.7.1.5. Duygusal Zeka.....	17
1.1.7.2. Örgütsel Faktörler.....	18
1.1.7.2.1. Duygusal Davranış Kuralları.....	18
1.1.7.2.2. Otonomi.....	18
1.1.7.2.3. Sosyal Destek.....	19
1.1.7.2.4. Etkileşimin Özellikleri.....	19
1.1.8.Duygusal Emek Davranışının Sonuçları.....	20

1.1.8.1.Duygusal Emek Davranışının Olumsuz Sonuçları.....	20
1.1.8.2.Duygusal Emek Davranışının Olumlu Sonuçları.....	22
1.2.ÖRGÜTSEL SİNİZM KAVRAMI.....	23
1.2.1.Örgütsel Sinizmin Boyutları.....	24
1.2.1.1.Bilişsel Boyut.....	25
1.2.1.2.Duyuşsal Boyut.....	25
1.2.1.3.Davranışsal Boyut.....	25
1.2.2. Örgütsel Sinizmin Türleri.....	26
1.2.2.1. Kişilik Sinizmi.....	26
1.2.2.2. Toplumsal Sinizm.....	26
1.2.2.3. Çalışan Sinizmi.....	26
1.2.2.4. Örgütsel Değişim Sinizmi.....	27
1.2.2.5. Mesleki Sinizm	27
1.2.3. Örgütsel Sinizmin Sonuçları.....	28
1.2.3.1.Örgütsel Sinizmin Psikolojik ve Fizyolojik Sonuçları.....	28
1.2.3.2.Örgütsel Sinizmin Örgütsel Sonuçları.....	29
1.3. Hemşirelerde Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizmin Önemi.....	31
1.4. Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki.....	33

İKİNCİ BÖLÜM

2. GEREÇ VE YÖNTEM.....	35
2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	35
2.2. Problem Cümlesi.....	35
2.3. Varsayımlar.....	36
2.4. Araştırmanın Kısıtları.....	36
2.5. Evren ve Örneklem.....	36
2.6. Veri Toplama Aracı.....	37
2.6.1.Duygusal Emek Ölçeği.....	37
2.6.2.Örgütsel Sinizm Ölçeği.....	38
2.7. Analiz Yöntemi.....	39
2.8. Araştırmanın Hipotezleri.....	39

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.BULGULAR.....	41
3.1. Hastanede Çalışan Hemşirelerin Demografik Analizleri.....	41
3.1.1. Cinsiyet.....	41
3.1.2. Yaş.....	41

3.1.3. Medeni Durum.....	42
3.1.4. Eğitim Düzeyi.....	42
3.1.5. İstihdam Durumu.....	43
3.1.6. Bireysel Gelir Düzeyi.....	43
3.1.7. Kurum.....	44
3.1.8. Birim.....	44
3.1.9. Kurumda Çalışma Süresi.....	45
3.1.10. Hizmet Süresi.....	45
3.2.Duygusal Emek Davranışına Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler.....	46
3.2.1.Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan İfadelerle İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	46
3.2.2.Derinden Rol Yapma Boyutunda Yer Alan İfadelerle İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	53
3.2.3.Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan İfadelerle İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	56
3.3.Katılımcıların Örgütsel Sinizm Düzeylerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler.....	60
3.3.1.Duyuşsal Boyutta Yer Alan İfadelerle İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	60
3.3.2.Bilişsel Boyutta Yer Alan İfadelerle İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	64
3.3.3.Davranışsal Boyutta Yer Alan İfadelerle İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	69
3.4.Hemşirelerin Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Düzeylerine Yönelik Genel Değerlendirme.....	73
3.5.Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Faktör Analizi.....	77
3.6.Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Faktör Analizi.....	81
3.7.Boyutların Kamu Özel Karşılaştırılması.....	85
3.8.Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki İlişki.....	87
3.8.1.Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki.....	90
3.8.2.Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki.....	91
3.8.3.Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı İle Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki İlişki: Kamu- Özel Karşılaştırılması.....	93
3.9. Boyutların Demografik Veriler Açısından İncelenmesi.....	94
3.9.1. Cinsiyet.....	94
3.9.2. Medeni Hal.....	95
3.9.3. Yaş.....	97
3.9.4. Eğitim Durumu.....	100
3.9.5. Hizmet Süresi.....	104
3.10.Sonuç ve Değerlendirme.....	107
Kaynakça.....	113
Ekler.....	122

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1: Literatürde Yer Alan Sinizm Kavramları.....	23
Tablo 2: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Cinsiyet Dağılımı.....	41
Tablo 3: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Yaş Dağılımı.....	42
Tablo 4: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Medeni Durum Dağılımı.....	42
Tablo 5: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Eğitim Düzeyi Dağılımı.....	42
Tablo 6: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre İstihdam Durumu Dağılımı.....	42
Tablo 7: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Bireysel Gelir Düzeyi Dağılımı.....	43
Tablo 8: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Kurum Dağılımı.....	44
Tablo 9: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Birim Dağılımı.....	44
Tablo 10: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Kurumda Çalışma Süresi Dağılımı.....	45
Tablo 11: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Hizmet Süresi Dağılımı.....	45
Tablo 12: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	46
Tablo 13: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	47
Tablo 14: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	48
Tablo 15: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	49
Tablo 16: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Beşinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	50
Tablo 17: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Altıncı Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	51
Tablo 18: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Yedinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	52
Tablo 19: Derinden Rol Yapma Boyutunda Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	53
Tablo 20: Derinden Rol Yapma Boyutunda Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	54
Tablo 21: Derinden Rol Yapma Boyutunda Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	55
Tablo 22: Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	56
Tablo 23: Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	57
Tablo 24: Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	58
Tablo 25: Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	59
Tablo 26: Duyuşsal Boyutta Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	60
Tablo 27: Duyuşsal Boyutta Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	61
Tablo 28: Duyuşsal Boyutta Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	62
Tablo 29: Duyuşsal Boyutta Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	63
Tablo 30: Bilişsel Boyutta Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	64
Tablo 31: Bilişsel Boyutta Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	65
Tablo 32: Bilişsel Boyutta Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	66
Tablo 33: Bilişsel Boyutta Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	67
Tablo 34: Bilişsel Boyutta Yer Alan Beşinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	68
Tablo 35: Davranışsal Boyutta Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	69
Tablo 36: Davranışsal Boyutta Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	70

Tablo 37: Davranışsal Boyutta Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	71
Tablo 38: Davranışsal Boyutta Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği.....	72
Tablo 39: Veri Setinin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun Değerlendirilmesi.....	77
Tablo 40: Duygusal Emek Davranışı Faktör Analizi.....	78
Tablo 41: Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Verileri.....	78
Tablo 42: Yüzeysel Davranış Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	80
Tablo 43: Derinlemesine Davranış Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	81
Tablo 44: Boyutu Doğal Duygular İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	81
Tablo 45: Veri Setinin Faktör Analizine Uygunluğunun Değerlendirilmesi.....	81
Tablo 46: Örgütsel Sinizm Faktör Analizi.....	82
Tablo 47: Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Verileri.....	82
Tablo 48: Duyuşsal Sinizm Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	84
Tablo 49: Bilişsel Sinizm Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	84
Tablo 50: Davranışsal Sinizm Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	85
Tablo 51: Boyutların Kamu – Özel Karşılaştırılması.....	85
Tablo 52: Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki İlişki.....	87
Tablo 53: Araştırmanın Hipotezleri.....	89
Tablo 54: Kamuda Çalışan Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki.....	90
Tablo 55: Özel Hastanede Çalışan Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki.....	92
Tablo 56: Boyutların Cinsiyete Göre Dağılımı.....	94
Tablo 57: Boyutların Medeni Hale Göre Dağılımı.....	95
Tablo 58: Boyutların Yaşa Göre Dağılımı.....	97
Tablo 59: Yüzeysel Davranış Boyutunun Yaşa Göre Karşılaştırılması.....	98
Tablo 60: Derinlemesine Davranış Boyutunun Yaşa Göre Karşılaştırılması.....	99
Tablo 61: Davranışsal Boyutun Yaşa Göre Karşılaştırılması.....	100
Tablo 62: Boyutların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	100
Tablo 63: Derinlemesine Davranış Boyutunun Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	101
Tablo 64: Duyuşsal Boyutun Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	102
Tablo 65: Bilişsel Boyutun Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	103
Tablo 66: Davranışsal Boyutun Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	103
Tablo 67: Boyutların Hizmet Süresine Göre Dağılımı.....	104
Tablo 68: Yüzeysel Davranış Boyutunun Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması.....	105
Tablo 69: Davranışsal Boyutun Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması.....	106

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Morris ve Feldman Duygusal Emek Modeli.....	9
Şekil 2:Grandey Duygusal Emek Modeli.....	11

KISALTMALAR

ort : ortalama

Ss : Standart Sapma

KMO : Kaiser- Meyer- Olkin KMO

Vd: ve diğerkleri

SDU AUH: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi

IDH: Isparta Devlet Hastanesi

YD: Yüzeysel Davranış

DED: Derinlemesine Davranış

DD: Doğal Duygular

R-DD: Ters Kodlanmış Doğal Duygular

SD: Duyuşsal Sinizm

SB: Bilişsel Sinizm

SDA: Davranışsal Sinizm

ortö: özel hastanelerin ortalaması

ortk: kamu hastanelerinin ortalaması

ÖNSÖZ

Öncelikle desteğini esirgemeyen, bana yol gösteren, beni hoşgörüyü karşılayan tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Ömer L. ANTALYALI'ya, “Sorunlar, çözülmek için vardır” diyerek her türlü problemimizi çözen, bize yol gösteren saygıdeğer hocam Doç. Dr. Ramazan ERDEM'e sonsuz şükranlarımı sunuyorum.

Çalışmalarım sırasında beni destekleyen, yardımlarını esirgemeyen sevgili kardeşim Murat EV'e, her zaman manevi desteğini hissettiğim annem Fatime EV'e ve babam Sadettin EV'e içtenlikle teşekkürlerimi sunuyorum.

Benim her daim yanımda olan, bana sonsuz güvenen, desteğini her daim yanımda hissettiren sevgili eşim Hakan KOCABAŞ'a teşekkür ediyorum.

Dilek EV KOCABAŞ

Isparta 2014

GİRİŞ

Örgütlerde duygular hayati bir öneme sahip olmasına rağmen, örgütler çalışanlarının duygularını ihmal etmektedir. Klasik yönetim anlayışında örgütler rasyonellik gereği çalışanlarının duygularını arka plana atmaktadır. Literatür incelendiğinde, araştırmacılar rasyonelliği, nesnellik olarak duyguları da öznelliğin bir parçası olarak değerlendirmişlerdir. Ancak, duygular varoluşumuzun bir parçasıdır (Solomon, 1983). Örgütler her ne kadar duygu ve rasyonelliğin birbirine zıt kavramlar olduğunu ifade etseler de, örgütlere değer katan çalışanların duygularıdır. Çalışanlar müşterilere karşı ne kadar içten ve samimi davranırsa o oranda örgütün karlılığı artacaktır. Fineman (1993), işyerindeki duyguların örgütsel yapıya renk kattığını ve örgütsel yapıyı zenginleştirdiğini ifade etmiştir.

Çalışanların duygularının yönetilmesi, örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesi açısından önemlidir. Örgüt arzu edilen hisleri göstermeleri için çalışanların duygularını kontrol altına alır ve belli duygusal davranış kalıpları ile hareket etmesi için çalışanları zorlar. Çalışan örgütsel amaçları gerçekleştirebilmek adına gerçekte hissettiği duyguları gizler, yerine örgüt tarafından kabul gören duyguya odaklanır. Çalışan gerçekte hissettiği duygu ile örgüt tarafından kabul gören duygu birbiriyle çelişiyorsa, çalışan aldığı ücret karşılığı daha fazla duygusal emek harcamak durumunda kalacaktır. Yapılan araştırmalar, bireyin sürekli olarak duygularının baskılamasının çalışanda özsaygıda azalma, depresyon, uykusuzluk gibi ciddi problemlere sebep olabileceğini göstermiştir.

Örgütler, çalışanlarının belli duygusal davranış kalıplarında davranmasını sağlayarak örgütsel karlılığı amaçlamaktadır. Fakat burada göz ardı edilmemesi gereken en önemli şey, örgütlerin çalışanlarının duygusal kaynaklarını tüketmemesidir. Çalışanların sürekli belli duygusal davranış kurallarıyla davranması bir süre sonra samimiyetsizliği doğurabilir ya da çalışanların örgüte yönelik olumsuz bir düşünceye sahip olmasına neden olabilir. Çalışanın sürekli hissettiğinden farklı davranmak zorunda olması, çalışanların çalıştıkları kurum hakkında dürüstlükten ve adaletten yoksun olduğuna dair inanç geliştirmesine yani örgütsel sinizme sebep olabilir.

Sağlık sektörü ele alındığında hastaneler aralarındaki rekabet ve kalite politikaları gereğince hasta ve hasta yakınlarının beklentilerini karşılamak

zorundadırlar. Hasta ve hasta yakınlarının beklentilerinden biri bireyin sağığına kavuşmasının yanında ilgili ve güler yüzlü personelden hizmet alabilmektir. Hastanelerde verilen hizmet, bireyin sağığı ile ilgili olduğı için hasta ve hasta yakınlarının beklentileri daha farklı olmaktadır. Birey, sağığını kaybettiğinden dolayı psikolojik ve fizyolojik olarak negatif bir tutum içerisinde. Bu durum ise ona hizmet sağlayacak olan sağık personelinde duygusal emeğın yükünü arttırmaktadır.

Bunun farkında olan ve ticari kaygı taşıyan hastane yöneticileri sağık personelinin hasta ve hasta yakınlarına karşı ilgili, hoşgörölü, anlayışlı ve güler yüzlü davranmasını istemektedir. Bu durum ise personelin çalıştığı kuruma bakış açısını olumsuz bir şekilde etkileyebilmekte, çalıştığı kurumun idarecilerini eleştirmesine sebep olabilmekte yani örgütsel sinizmi doğurabilmektedir. Tüm bu durumlar göz önüne alınarak sağık sektöründeduygusal emek ve örgütsel sinizm arasında bir ilişki olabileceğı düşünölmüştür. Hochschild (1983)'in hemşirelik mesleğini duygusal emek davranışının en fazla gözlendiğı meslekler arasında tanımlamasından dolayı hemşirelerde duygusal emek davranışı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki incelenmiştir.

Literatür incelendiğinde, örgütsel sinizm ile tükenmişlik, yabancılaşma, mesleki doyum, örgütsel bağılılık, örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişki incelenmiştir. Örgütsel sinizm ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen geniş kapsamlı herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu sebeple yapılan tez çalışmasının literatüre katkı sağlayabileceğı düşünölmektedir.

Tezin birinci bölümünde duygusal emek ve örgütsel sinizm kavramlarına, ikinci bölümünde araştırmanın amacı, önemi ve çalışmada kullanılan yöntemlere üçüncü bölümde ise araştırmanın bulgularına ve araştırmanın sonucuna değinilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL SİNİZM

1.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygusal emek kavramı ilk kez, Alman Sosyolog Arlie Russell Hochschild'in (1983) "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi) adlı kitabında ele alınmıştır. Literatür incelendiğinde duygusal emek kavramının tanımlanmasında araştırmacılar tarafından herhangi bir görüş birliğine varılamadığı görülmüştür.

Her bir araştırmacı bu kavrama farklı bir boyut kazandırarak literatürün zenginleşmesini sağlamıştır. Hochschild (1983) duygusal emeği, "İşin bir parçası olarak duyguların diğer kişiler tarafından gözlenebilecek şekilde ayarlanması ve bu doğrultuda yüzsel ve bedensel gösterimde bulunması" olarak, Ashforth ve Humphrey (1993) "uygun davranışın gösterimi" olarak, Morris ve Feldman (1996) "örgütsel amaçları sağlamak için içsel bir süreç" olarak tanımlamıştır. Grandey (1999) ise bu yaklaşımların tüm boyutlarını birleştirerek, bütüncü bir bakış açısı sunmaya çalışmış ve duygusal emeği, "çalışanların örgütün taleplerini yerine getirmek için duygularını ayarlama sürecinde gösterdikleri çaba" olarak tanımlamıştır.

Günümüzde özellikle hizmet sektöründe, müşteriye yansıtılması gereken duygular işin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Bireyin iş yerindeki başarısı, duygularını ne kadar iyi yönetebildiği ile ilgilidir. Çalışanlar aldıkları ücret karşılığında hem kendi duygularını hemde karşı tarafın duygularını yönlendirmek durumundadırlar. Bu sebeple, duygular bireyin kendi inisiyatifinde olmaktan çıkarılıp birtakım davranış kurallarına bağlanmıştır. Davranış kuralları sayesinde örgütler, çalışanların duygu ve davranışlarını denetleme fırsatı bulmuşlardır.

1.1.1. Davranış Kuralları

Duygusal davranış kuralları, "belirli bir iş ortamında hangi duyguların uygun olup hangi duyguların uygun olmayacağına standart teşkil eden davranış kalıpları" olarak tanımlanır (Ekman, 1973). Örgütler, çalışanlarının hangi durumda ne tip

duygular göstermesi gerektiğini duygusal davranış kuralları ile ifade etmektedir (Diefendorff ve Richard, 2003). Bu davranış kalıpları sosyal normlar, mesleki normlar ve örgütün normlarına göre şekillenir (Rafaeli ve Sutton, 1989). Sağlık sektöründe çalışan hemşireler hasta ile iletişimlerinde hastaya belli davranış kalıplarına göre davranır. Hasta memnuniyetini sağlamak, hastanın güvende ve rahat hissetmesini sağlamak için hastaya güler yüz göstermeye, sıcak ve samimi davranmaya çalışırlar. Özellikle hizmet sektöründe çalışanların müşterilerle kurdukları iletişim şirketlerin karlılığını etkilemektedir. Bu sebeple şirket yöneticileri çalışanlarını belli bir davranış kalıbında davranmaya zorlamaktadır. Örneğin, yurt dışında bazı firmaların çalışanlarının müşterileri tarafından cinsel tacize uğramaları durumunda bile karşı tarafa olumsuz bir tepki vermelerini yasakladığı belirtilmektedir (Grandey, 2000).

Davranış kurallarının varlığı, her ne kadar şirketlerin karlılığını arttırmada hayati bir öneme sahip olsa da çalışanların sürekli belli bir davranış kalıbında davranması, duygularını sürekli kontrol altında bulundurması çalışanların ruh sağlığını etkilemektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Ayrıca çalışanların sürekli belli davranış kalıbında davranması, müşterilerle iletişiminde samimiyetini etkilemektedir.

Hochschild (1983)'inuçuş görevlileri ve bilek çalışanları arasında yaptığı çalışmada, örgütlerin çalışanlarına davranış kuralları sergileme zorunluluğu getirmeleri talep edilmiş ve çalışanların duyguları üzerinde denetim hakkına sahip olunmuştur. Bu tür bir denetim ile çalışanlar hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi yapmaya çabalamışlardır. Bu çaba neticesinde çalışanlarda şiddetli baş ağrıların olduğu, işe devamsızlıkların arttığı ve çevrelerindekiilere çirkin sözler söyledikleri tespit edilmiştir (Hochschild, 1983).

Literatür incelendiğinde, duygusal davranış kurallarının mesleğe göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu davranış kurallarından birincisi birleştirici kurallardır. Birleştirici kurallar, hizmet çalışanları tarafından gerçekleştirilen olumlu duyguları kapsamaktadır. İkincisi, ayırt edici kurallardır. Ayırt edici kurallar, hapishanede çalışan gardiyanların katı davranışları gerektiği durumlarda gerçekleştirilen olumsuz duyguları kapsamaktadır. Son olarak, bastırıcı kurallardır. Bu kurallar, karşı tarafa herhangi bir duygunun yansıtılmamasını, tarafsız olma durumunu kapsamaktadır. Bu durum hakimler ve terapistler için geçerlidir (Grandey, 2002).

Duygusal emek kavramı birçok araştırmacının ilgisini çekmiş ve çeşitli açılardan incelenmiştir. Aşağıda araştırmacıların duygusal emek davranışına bakış açıları incelenmektedir.

1.1.2. Hochschild Yaklaşımı

Hochschild (1983), “İşin bir parçası olarak duyguların diğer kişiler tarafından gözlenebilecek şekilde ayarlanması ve bu doğrultuda yüzsel ve bedensel gösterimde bulunması” olarak tanımlamıştır. Duygusal emek bir ücret karşılığında gösterildiği için değişim değeri vardır (Hochschild, 1983). Örneğin, sağlık kuruluşunda çalışan hemşireler, hastalarına karşı gerçekte iyi niyet hissetmese bile, kurum politikası gereği hastalarına karşı iyi niyetliymiş gibi görünmeye çalışmaktadır.

Hochschild, duygusal emek davranışını Goffman (1959)’nın perspektifinden etkilenerек teorileştirmiştir. Hochschild, hizmeti “sahnelenen bir gösteri”, hizmet sunanı “aktör”, müşteriye “seyirci” ve işyerini “sahne” olarak görmektedir. Bu bakış açısıyla, aktörler performansını sahnelenen gösteriye göre seyircilere sunmakta, hizmet çalışanları ise performansını işin gereğine göre müşteriye sunmaktadır. Her iki tarafta, hissettikleri duyguyu yönetmektedir (Grandey, 1999).

Hochschild (1983) çalışmalarında meslek gruplarını duygusal emek kullanma düzeylerine göre sınıflandırmıştır. Çalışma neticesinde, duygusal emek gösterilmesi gereken meslek gruplarının üç özelliğinden bahsetmiştir. Birincisi, çalışanların yüz yüze ya da telefonla iletişim kuruyor olmaları, ikincisi çalışanların karşı tarafın duygularını ön planda tutuyor olmaları ve üçüncüsü yöneticilerin çalışanların duygularını yönetme hakkına sahip olmalarıdır (Wharton, 1993).

Hochschild (1983)’in kategorize ettiği altı meslek grubu;

- 1) Serbest meslek çalışanları (doktorlar, avukatlar),
- 2) İşletmeciler ve yöneticiler,
- 3) Satış görevlileri,
- 4) Memurlar,

5) Evde çalışan özel hizmetliler (çocuk bakıcıları),

6) Ev dışı çalışan özel hizmetliler (garsonlar),

Hochschild (1983), bu altı meslek grubu dışında kalan mesleklerin duygusal emek ihtiyacı olmadığını savunmuştur. Bu sebeple araştırmacılar tarafından eleştirilere maruz kalmıştır. Araştırmacılar, her meslek grubunun farklı düzeyde duygu alışverişi gerektirebileceğini, duygusal emek ihtiyacı yaratan meslek gruplarının kendi içlerinde sınıflandırılması gerektiğini öne sürmüştür (Gosserand, 2003).

Hochschild (1983) duygusal emeği yüzeysel davranış ve derinden rol yapma olarak iki boyutta incelemiştir. Yüzeysel davranışta, birey gerçekte hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi göstermekte, bir nevi duygularını değil sadece davranışlarını değiştirmektedir. Birey, gerçekte hissettiği duyguları baskılayarak olması gereken duyguları yansıtmaktadır.

Derinden rol yapma boyutunda ise, birey duygu ayarlama sürecine girmekte, yansıtması gereken duyguyu kendi içinde de hissediyor hale gelmektedir. Bir nevi duygusal çaba içerisine girmektedir. Yüzeysel davranışta, bireyin davranışları ön planda iken derinden rol yapma boyutunda bireyin hisleri ön plandadır (Grandey, 2000).

1.1.3.Ashforth ve Humprey Yaklaşımı

Ashforth ve Humprey (1993) duygusal emeği, uygun olan duyguların gösterilmesi olarak tanımlar. Bu yaklaşımın Hochschild (1983)'den farkı davranışın altında yatan duygulara değil, doğrudan davranışa odaklanmasıdır. Çünkü işin önemli kısmı davranışlardır.

Ashforth ve Humprey çalışmalarında, duygusal emeği bir tür izlenim oluşturma (impression management) olarak değerlendirmişlerdir (Gardner ve Martinko, 1988). İzlenim oluşturma, “Bir kişinin, başkalarının kendisi hakkındaki düşüncelerini yönlendirme veya değiştirme girişimleri” olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2005). Duygusal emeğin bir tür izlenim oluşturma olarak açıklanmasının sebebi, hizmet çalışanlarının müşteride olumlu etki yaratabilmek için duygularını kontrol altına almasındandır (Ashforth ve Humprey, 1993).

Ashforth ve Humprey, Hochschild'den farklı, yüzeysel ve derinden rol yapma davranışına ek olarak doğal duyguları üçüncü bir tür olarak eklemiştir. Çalışanların müşterileri ile iletişimlerinde her zaman yüzeysel ve derinlemesine davranmaya gerek kalmayacağını bazen duyguların çalışanlar tarafından doğal bir şekilde ortaya çıkacağını ileri sürmüştür (Ashforth ve Humprey, 1993). Doğal duygular boyutunda, çalışanların gerçekte hissettiği ile çevreye sergilediği duygu arasında herhangi bir farklılık söz konusu değildir. Hissedilen duygu, sergilenen duyguya eş değerdir. Ashforth ve Humprey (1993), herhangi bir çaba gerektirmemesinden ve örgüt tarafından arzu ediliyor olmasından dolayı duygusal emek davranışına üçüncü bir boyut olarak doğal duyguları eklemiştir.

Ashforth ve Humprey (1993), duygusal emeği, “İki tarafı keskin kılıç” olarak tanımlar. Örgüt açısından bakıldığında çalışanların belli davranış kuralları ile hareket etmesi örgütün karlılığını ve prestijini arttıran bir ögedir. Çalışan açısından bakıldığında ise, çalışanların sürekli olarak belli davranış kurallarına riayet etmesi çalışanda duygusal bir çelişki yaratabilir. Örgütün belirlediği kurallara uymak için hissetmedikleri duyguları yansıtmaya çalışan bireyde bir süre sonra duygusal çelişki görülmektedir. Duygusal çelişki yaşayan bireylerde öz saygıda azalma, işten uzaklaşma hissinde artış olduğu görülmüştür (Ashforth ve Humprey, 1993).

1.1.4. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, “Kişiler arası iş süreçlerinde, örgütün arzu ettiği duyguları yansıtmada gerekli olan çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamıştır. Burada üzerinde durulan konu, çalışanların davranış kurallarını yerine getirmede gösterdikleri çabadır. Ashforth ve Humprey yaklaşımının aksine Morris ve Feldman, örgüt tarafından gösterilmesi gereken her türlü duygu için belirli bir çaba olması gerektiğini düşünmektedir (Ashforth ve Humprey, 1993; aktaran: Öz, 2007).

Morris ve Feldman (1996), duyguların koşullara göre değişebileceğini ve buna göre verilen duygusal emek düzeyinin de farklılaşabileceğini vurgulamaktadır. Bu emek boyutlarını;

- a) Duyguların gösterimindeki sıklık,
- b) Belirlenen duygusal davranış kurallarına verilen dikkat,

- c) Yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği,
- d) Duygusal çelişki olarak ifade etmişlerdir.

Duyguların Gösterişindeki Sıklık: Çalışanların ne kadar sıklıkta duygu gösterimine gerek duyduğu ile ilgilidir. Burada yapılan işin özelliği ön plandadır. Örneğin: çağrı merkezinde çalışanlar sürekli duygu gösterimine maruz kalmaktadır.

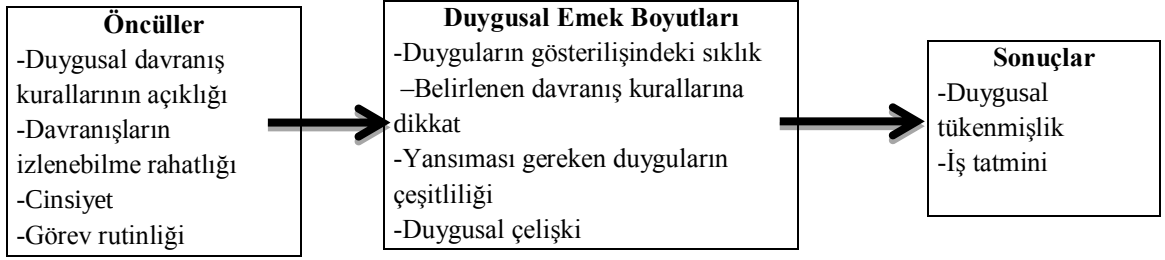
Belirlenen Davranış Kurallarına Verilen Dikkat: Gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat ile doğru duyguyu sergileyebilmek için gösterilen çaba doğru orantılıdır. Doğru duyguyu sergileyebilmek için duyguların sergilenme süresi ve duyguların yoğunluğu önem arz etmektedir. Çalışanların duyguları sergileme düzeyi ne kadar fazla ise gösterilen duygusal emek düzeyi de o oranda fazladır. Bu durum duyguların yoğunluğu içinde söz konusudur. Duyguların yoğunluğu arttıkça gösterilen duygusal emek düzeyi de o oranda artacaktır. Burada yoğunluk ile kastedilen şey, gösterilmesi gereken duyguların önemli ve güçlü olmasıdır (Morris ve Feldman, 1996).

Yansıtılması Gereken Duyguların Çeşitliliği: Yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği duygusal emek ile doğru orantılıdır. Gösterilen duygu ne oranda çeşitlenirse o oranda duygusal emek düzeyi artacaktır.

Duygusal Çelişki: Bireyin gerçekte hissettiği duygu ile sergilemesi gereken duygu arasındaki farktır. Wharton (1996)'a göre bireyler gerçek hisleriyle örtüşmeyen duyguları gösterirken daha fazla duygusal çaba harcayacaktır.

Duygusal çelişki boyutunun öncüllerinden ilki müşterilerle kurulan iletişimin türüdür. İşin yapısı ne kadar yüz yüze iletişim gerektiriyorsa, duygusal çelişki ihtimali de o kadar yüksek olacaktır. Duygusal çelişki boyutunun öncüllerinden ikincisi otonomidir. Yapılan çalışmalar, çalışanların otonomi düzeyi arttıkça duygusal çelişki düzeyinin azalacağını öne sürmüşlerdir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Duygusal çelişki boyutunun son öncülü ise duygulanımdır. Bireylerin olumlu ve olumsuz duygulanımına sahip olması, duygusal çelişki yaşama ihtimallerini etkilemektedir. Örneğin: hapishanelerde çalışan gardiyanların olumsuz duygular sergileme zorunluluğuna sahip olması duygusal çelişki yaşama ihtimalini arttıracaktır.

Şekil 1: Morris ve Feldman Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Morris ve Feldman, 1996a: 994.

1.1.5. Grandey Yaklaşımı

Grandey (1999) duygusal emek kavramını hem duyguların hem de davranışların örgüt amaçlarına hizmet edebilecek şekilde düzenlenmesi olarak tanımlamıştır. Grandey, duygusal emeği daha önce bahsedilen yaklaşımlarla tam olarak açıklayamayacağını, duygusal emeğin gerçek anlamda kavramsallaştırılması için bütün bu yaklaşımların sentezi yapılması gerektiğini belirtmiştir.

Grandey (1999), üç yaklaşımın duygusal emek teorisine katkısını şu şekilde özetlemiştir. Hochschild (1983)'in duygusal emek tanımında yer alan “müşteri etkileşimi” duygusal emeğe yol açan bir unsurdur. Bu sebeple Hochschild müşteri etkileşimi sırasındaki süreç üzerinde durmaktadır. Ashforth ve Humphrey (1993)'in odaklandığı “gözlenebilen davranışlar” kurumun bu davranışları nasıl ölçebileceği ile ilgilidir.

Morris ve Feldman (1996)'nın duygusal çelişki ifadesi, duygusal emeğin çalışanlarda yarattığı durumdur. Duygusal emek, bir süreç değil sonuçtur. Bu yüzden, duygusal emeğin çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz sonucu engellemede örgütün bir katkısının olabileceği düşünülmemektedir (Gosserand, 2003).

Grandey (1999), duygusal emeği süreç olarak değerlendirmiştir. Süreçteki her adımın analiziyle çalışanların örgütsel ve bireysel sonuçlarını olumlu hale getirmek mümkün olacaktır. Bu yüzden Grandey (1999), duygusal emeği psikoloji literatüründe süreç olarak yer alan “duygu ayarı” konusu ile birleştirerek, duygusal emeğin daha kapsamlı anlaşılmasını sağlamaya çalışmıştır (Grandey, 1999; aktaran: Öz, 2007).

Duygu Ayarı, “Bireylerin hangi duygularını nerede ve nasıl yansıtmaları gerektiği anlayışına dayanarak yaptıkları duygu ayarlamalarıdır” (Gross ve Levenson, 1997). Bu

bakış açısıyla, duyguların otomatik ya da bir anda çıkması yerine, bireylerin bulundukları ortamda hangi duyguyu yaşayacağını önceden anlayıp hissetmek zorunda olabileceği, duyguda değişiklik yapma yoluna gidebileceği gibi bizzat hissettiği duygu üzerinde de ayarlamalar yapabileceği vurgulanmaktadır.

Gross (1998)'e göre duygu ayarlama süreci girdi-çıktı arasındaki ilişkidir. Girdi, duygu oluşmadan önceki süreci kapsar. Çıktı, duygunun gerçekleşmesinden sonraki zamanı kapsamaktadır. Duygu ayarlama süreci, öncül odaklı ayarlama ve tepki odaklı ayarlama olarak iki grupta incelenebilir.

Öncül odaklı ayarlama, bireylerin durum ve olaylar üzerindeki etkisine ve önlemine odaklanırken, tepki odaklı ayarlama, önlem alınmayan durumlar sonucu yaşanan duyguların dışı vurum etkisini vurgulamaktadır. Öncül odaklı ayarlama, dört adımdan oluşur (Gross, 1998) :

- a) Ortamı Seçme,
- b) Ortamı Değiştirme,
- c) Dikkatini Farklı Bir Yöne Çevirme,
- d) Bilişsel değişim.

Bulunulan ortam, farklı bakış açıları yaratabilir. Kişi bu bakış açılarından birine odaklanır. Ortam seçilip üzerinde uygun değişiklikler yapılır. Bu durumdan istenen bakış açısına odaklandıktan sonra, birey odaklandığı bakış açısından bir anlam çıkararak duygularını davranışa döker.

Aşağıda dört adımın tanımları örnekler verilerek açıklanmıştır:

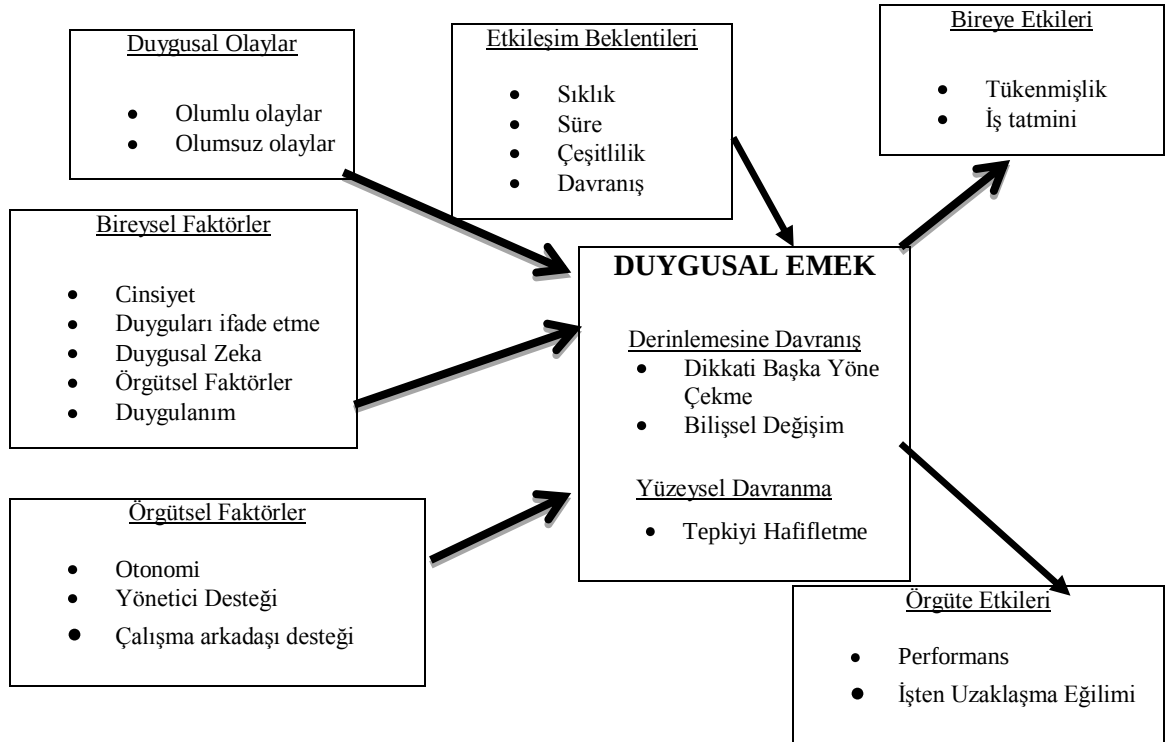
- a) *Ortamı Seçme*: Belirli duygu yaratacağı bilinen ortam ve durumlara yanaşmak ya da ortamlardan kaçınmaktır. Örneğin, moral veren iş arkadaşlarıyla daha fazla bir araya gelmek ortama yanaşmaktır. Kanseri tedavisi için gelen bir hastanın sürekli bağırdığı ortamdan hemşirenin uzaklaşması, ortamdaki kaçınmaya örnek verilebilir.
- b) *Ortam Değiştirme*: Belirli duyguların yaratacağı ortam üzerinde değişiklik yapmaktır. Örneğin, hasta ile iletişimde sürekli sözsöz şiddete maruz kalan doktorun ortamı terk etmesidir (Glomb ve Tews, 2004).

- c) *Dikkati Farklı Yöne Çevirme*: Olumlu duygular çağrıştıran olayları aklına getirerek, dikkatini o anda oluşabilecek duygudan uzaklaştırmaktır. Örneğin, sevilmeyen bir müşteri ile karşılaştırıldığında çalışma arkadaşlarının o kişiye taktığı lakabı hatırlayarak keyiflenmek gibi (Lord ve Harvey, 2002).
- d) *Bilişsel Değişim*: Belli duyguları yaratacağı bilinen ortamı yeniden gözden geçirerek, durumu farklı algılamaya çalışmaktır. Örneğin, stres yaratan bir ortamın esasında heyecan veren bir ortam olduğunu düşünerek stresin yaratacağı olumsuz duygunun oluşmasını engellemek gibi (Diefendorff vd., 2005).

Tepki-odaklı ayarlama ise, çıktının yani tepkinin ayarlanmasıdır (Grandey, 1999). Tepkiyi hafifletmek, kişinin belli bir duygu sonucunda vereceği tepkiyi gizlemesi ya da bastırmasıdır. Örneğin, sinirlendiğiniz müşteriye karşı nazik olmak ve sinirlendiğinizi göstermemek.

Grandey (1999), bu iki tür ayarlama sürecini, duygusal emek teorisinde Hochschild (1983)'in tanımladığı “Yüzeysel Davranma” ve “Derinlemesine Davranma”ya karşılık olarak göstererek duygusal emeğin öncüllerini ve sonuçlarını irdelemektedir.

Şekil 2:Grandey Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Grandey, 2000:101.

1.1.6.Duygusal Emek Davranışının Boyutları

Sağlık hizmetlerinin sunulmasında hizmet kalitesini belirleyen en önemli faktörlerden birisi duygusal emektir. Çalışanların duygusal emek düzeyi, birbirinden farklıdır. Sergilenen duygusal emek, emeği gösteren çalışanın içselleştirme durumuna göre farklılık arz etmektedir. Bu bölümde duygusal emek davranışının boyutları incelenecektir.

1.1.6.1.Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranışta, çalışanlar duygularını kontrol altına alır. Gerçekte hissettiği duyguyu baskılayarak yerine işinin gereği göstermesi gereken duyguyu karşı tarafa yansıtır. Gerek ses tonu, gerek yüz ifadeleri ile karşı tarafa mesleğinin gereği gösterilmesi gereken duyguyu yansıtmaya çabalar. Örneğin, otellerde müşterileri karşılayan çalışanlar gerçekte iyi bir ruh halinde olmasa dahi müşterileri daima güler yüz ile karşılamak durumundadır (Gardner ve Martinko, 1988; Grove ve Fisk, 1989).

Ashforth ve Humprey (1993), yüzeysel davranışı gerçekte hissedilen duygu ile sergilenen duygu arasında farklılık olarak tanımlamaktadır. Çalışan asıl hissedilen duyguya değil, sergilenmesi gereken duyguya odaklanır (Hochschild,1993). Yüzeysel davranışta, çalışanlar duygularını değil sadece davranışlarını değiştirir. Çalışanın güler yüz göstermesinin sebebi sadece duygusal davranış kurallarına uyum gösterme zorunluluğudur. Çalışan gerçekte o duyguyu hissetmez yalnızca “hissediymiş gibi” yapar.

1.1.6.2.Derinden Rol Yapma

Çalışanların gerçekte hissettiği duygular işin gereklerine uymasa bile, çalışanların geçmiş deneyimlerini hatırlayarak göstermek durumunda olduğu duyguyu bizzat hissetmeye çalışmasıdır (Ashforth ve Humprey, 1993).Derinden rol yapmanın yüzeysel davranıştan farkı, çalışanların sadece davranışlarını değil aynı zamanda duygularını da değiştirmesidir. Çalışanların mesleğini yaparken uygun duygular oluşturmak için geçmişteki neşeli ve iyi deneyimlerini zihninde canlandırarak sergiledikleri davranışlar bu kapsamda ele alınır(Chu, 2002). Örneğin, zor ve agresif bir

hastayla karşılaşan hemşire, hastanın içinde bulunduğu durumu anlamaya çalışarak hastaya olumlu bir yaklaşım sergileyebilir.

Hochschild (1983), derinden rol yapmanın belli başlı iki yöntemi olduğundan bahsetmiştir. İlk yöntemde, çalışanın kendisini sergilemek zorunda olduğu duyguyu hissetmeye zorlamasıdır. Bu durumda birey, gerçekte hissettiği duyguyu gizleyebilir. Örneğin, öfkesini gizleyerek sakin davranmaya çalışabilir. İkinci yöntem ise, kişilerin kendilerinden beklenen duyguyu hissedebilmek için aldıkları eğitimi ya da geçmiş deneyimlerini kullanmalarıdır.

Hochschild (1983) kabin memurlarına yaptığı çalışmada, hosteslere, yolcuları evlerine gelen birer konuk olarak düşünüp buna göre davranmaları gerektiği belirtilmiştir. Böylelikle hostes, herhangi bir sorunla karşılaştığında, aldığı eğitim doğrultusunda misafir olarak gördüğü yolcuya doğru şekilde davranmakta zorlanmaz.

Derinlemesine davranışta, yüzeysel davranışta olduğu gibi hissedilen duygular ve sergilenen davranışlar arasında bir uyumsuzluk söz konusu değildir. Davranışların gerçekte hissedilen duygularla destekleniyor olması hastalara karşı samimiyeti arttıracaktır. Samimiyet ise hasta memnuniyetini arttıracaktır.

1.1.6.3.Doğal Duygular

Ashforth ve Humprey (1993), bireylerin mesleklerini icra ederken her zaman “rol” yapmalarının gerekmediğini, bazı durumlarda gerçek duygularıyla sergiledikleri duyguların birbirlerinin aynısı olabileceğini ifade etmişlerdir. Doğal duygular ifadesinde hizmet veren kişi, müşteriye karşı gerçekte hissettiği duyguları sergilemektedir (Brotheridge ve Lee, 1998). Örneğin, yeni doğan servisinde çalışan hemşirelerin işi gereği bebekleri seviyormuş gibi davranmayıp gerçekten de bebekleri seven biri olması.

Ashforth ve Humprey (1993), doğal duyguların ifadesinde bireyin çok az duygusal emek harcadığını belirtmişlerdir. Çalışan kendisinden beklenen duygu ile yakın bir duygu hissediyorsa daha az duygusal emek harcayacaktır. Fakat uzun zamandır ilgilendiği bir hastasını kaybeden hemşirenin nötrduygular sergilemesi daha zor olacağından, daha fazla duygusal emek harcaması gerekecektir (Chu, 2002).

1.1.7. Duygusal Emeğin Öncelleri

Duygusal emeğin öncelleri iki başlık altında toplanmıştır. Bunlar; bireysel faktörler ve örgütsel faktörlerdir.

1.1.7.1. Bireysel Faktörler

1.1.7.1.1. Cinsiyet

Cinsiyet farklılığı bireyin toplumsal rollerini belirleyen temel unsurlardan biridir. Toplumda kadın ve erkeğe belli roller atfedilir (Erickson ve Ritter, 2001). Bu durum, kadın ve erkeklerde belli duyguların gösteriminde farklılıklara sebep olur. Örneğin, birçok kültürde kadınların mutluluk, üzüntü ve korku gibi duygularını sergilemeleri normal karşılanırken, öfke gibi olumsuz duygularını bastırmaları gerektiği düşünülmektedir. Erkekler içinse tam tersi durum söz konusudur. Erkeğin öfke gösterimi, toplum tarafından normal kabul edilmektedir. Hatta öfke gösteriminin, erkekleri daha güçlü kılacağı düşünülmektedir (Solmuş, 2004). Bu durum, kadınların duygu yönetimine erkeklerden daha sık başvurmak zorunda olmaları ile açıklanabilir.

Çalışma yaşamında, kadınlar duygularını erkeklere göre daha fazla kullanmaktadır. Kadınlar doğaları gereği başkalarının ihtiyaçlarına karşı duyarlı olma, duygularını kontrol etme, olumlu duygusal tepkiler verebilme konusunda erkeklere göre daha başarılıdır (Oral ve Köse, 2011). Bu durum, bazı meslek dallarında cinsiyet temelli bir ayrıma sebep olmaktadır. Hosteslik, hemşirelik, sekreterlik gibi bazı meslek grupları toplum tarafından kadın işi olarak algılanmaktadır (James, 1989; Leidner, 1993; Pierce, 1995; Sutton, 1991).

Hochschild (1983)'in, hostesler üzerine yaptığı araştırmada, yolcuların çocuklarıyla ilgilenme ve yemek servisi gibi hizmetlerin çoğunlukla kadınlar tarafından yerine getirildiği, erkek çalışanların bu konuda isteksiz davrandığı bulunmuştur. Yapılan çalışmalar, kadınların işyerinde olumsuz duygularını bastırma, olumlu duyguları sergileme konusunda daha başarılı olduğunu destekler niteliktedir (Erickson ve Ritter, 2001). Hochschild'in havayolu şirketlerinin telefonla satış ve uçuş personelleri üzerinde yapılan başka bir araştırmada, yoğun biçimde duygusal emek gerektiren işlerin kadınlar tarafından daha başarılı olarak yerine getirildiği ve bu yüzden şirketlerin eleman seçimi sırasında kadınları tercih ettikleri tespit edilmiştir (Taylor ve

Tyler, 2000). Bu durum, hizmet sektöründe çalışan kadınların erkeklere göre daha fazla tercih edilmelerine sebep olmaktadır.

1.1.7.1.2. Duygulanım

Duygulanım kavramı, bireyin içinde yaşadığı ruhsal durumla ilgilidir. Birey, karşısına çıkan durumlara içinde bulunduğu ruh haline göre tepki gösterme eğilimindedir (Morris ve Feldman, 1996). Duygulanımın olumlu ve olumsuz olarak iki türü vardır. Olumlu duygulanım, hayata karşı genellikle olumlu; olumsuz duygulanım ise hayata karşı olumsuz bir bakış açısına sahip olmayı ifade eder (Grandey vd., 2002). Olumlu duygulanım bireyde isteklilik, canlılık uyandırırken olumsuz duygulanım bireyde öfke, kızgınlık gösterimine sebep olmaktadır (Morris ve Feldman, 1996).

Yapılan çalışmalarda olumlu duygulanıma sahip bireyin, olumsuz duygusal davranış gösteriminin gerektiği durumlarda stres düzeyinin arttığı gözlenmiştir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Bu durumda birey, gerçekte hissettiği ve çevreye yansıttığı duygular arasındaki farklılıktan dolayı duygusal çelişki yaşayacaktır. Aynı durum olumsuz duygulanıma sahip birey içinde geçerlidir. Olumsuz duygulanıma sahip birey, olumlu duygusal davranış gösterimi gerektiği durumlarda daha fazla duygusal emek harcayacak ve daha fazla duygusal çelişki yaşayacaktır.

Grandey ve diğerlerine (2004) göre, olumsuz duygulanım sahibi biri olumsuz bir dünya görüşüne sahip olduğu için, karşılaştığı durumların çoğunu olumsuz olarak algılar. Örneğin, bu tarz hemşireler, hastalarının en basit tepkilerini bile yanlış anlayıp kendilerini savunmacı tavırlar içerisine girebilirler. Bu konuda yapılan çalışmalarda, olumsuz duygulanıma sahip olan bireyin stres ve tükenmişlik düzeyini arttığı gözlenmiştir (Grandey vd., 2004). Ayrıca olumlu duygulanımın yüzeysel davranışla ters, derinlemesine davranışla ise doğru orantılı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Gosserand ve Diefendorff, 2005).

1.1.7.1.3. Empati

Empati kavramı, “bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması” olarak tanımlanabilir (Dökmen, 1996). Empati sürecinde yapılması gereken şey, kendisini karşısındaki kişinin yerine koymak, karşısındaki kişinin dünya görüşüyle ve bakış açısıyla olaya yaklaşmaktır.

Sonrasındaise karşısındaki kişiyi yargılamak yerine karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde anlamaya çalışması gerekir. Ayrıca, bireyin empati yapabilmesi için karşısındaki kişinin düşüncelerini anladığını ve hissettiğini karşı tarafa belli etmesi gerekir (Dökmen, 1987).

Konu hemşireler açısından ele alındığında, hastasıyla empati kurup hastasının içinde bulunduğu durumu doğru tespit edebilen, hastasının istek ve şikâyetlerini dikkate alan hemşire mesleğinde diğerlerine göre daha başarılı olacaktır. Hemşirelerin hastalarına karşı doğru davranış sergilemesi, hastalarıyla doğru iletişim kurmasına bağlıdır. Doğru iletişim kurabilmek ise empati ile mümkündür.

Literatür incelendiğinde empati konusunda duygu bulaşması (emotional contagion) ve empatik ilgi (empathetic concern) olmak üzere iki kavram bulunmaktadır. (Miller vd., 1995; aktaran: Krüml ve Geddes, 2000). Duygu bulaşması, başkalarının duygu gösterimlerini taklit etme olarak tanımlanabilir. Bireyin başka biri ile iletişim kurarken, istem dışı olarak karşısındaki kişinin beden hareketleri, ses tonu ve mimikleri ile kendisinininkileri uyumlu hale getirmesi davranışdır (Seçer, 2005). Empatik ilgi ise, birey karşısındaki kişinin duygularını hissetmese bile karşısındaki kişiye yardımcı olmaya çalışır. Duygusal emek açısından değerlendirildiğinde duygusal bulaşma derinlemesine davranış, empatik ilgi ise yüzeysel davranış ile ilgilidir (Krüml ve Geddes, 2000).

1.1.7.1.4. Kendini Uyarılama (Self Monitoring)

Kendini uyarılama kavramı, bireyin davranışlarını dış çevrenin durumuna göre ayarlaması olarak tanımlanmaktadır. Birey, içinde bulunduğu ortamın durumuna göre davranışlarını değiştirmekte, ortamda bulunan insanların eğilimlerine yönelik davranışta bulunmaktadır. Kendini uyarılama eğilimi yüksek olan bireyler davranışlarını içinde bulunduğu durumun gereklerine kolaylıkla adapte ederken, düşük olan bireyler her durumda aynı davranır, herhangi bir adaptasyona gerek duymazlar (Miller ve Cardy, 2000).

Kendini uyarılama düzeyi düşük olan bireylerin duygusal emek gerektiren işlerde diğerlerine göre daha fazla zorluk yaşayacağı düşünülmektedir. Çünkü bireyin gerçekte hissettiği duyguları bastırıp davranış kurallarına uygun davranması zor olacaktır. Bu

sebeple, kendini uyarlama düzeyi düşük olan bireylerin duygusal emek harcama ve stres düzeyleri daha fazla olacaktır (Grandey, 2000). Wharton (1999), yaptığı çalışmada kendini uyarlama düzeyinin tükenmişlikle ilişkisini incelemiş, kendini uyarlama düzeyi yüksek olanlarının tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu bulunmuştur. Yapılan çalışmalar, kendini uyarlama düzeyi yüksek olan bireylerin daha fazla yüzeysel davranış gösterme eğiliminde olduklarını ortaya koymaktadır (Diefendorff vd., 2005).

1.1.7.1.5. Duygusal Zekâ

Literatürde duygusal zekâ ile ilgili farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Duygusal zekâ, “duyguları doğru biçimde algılama, değerlendirme ve ifade edebilme yeteneği; düşüncelere rehberlik edecek biçimde hisleri üretme ve kullanma yeteneği; duyguları ve duygusal enformasyonu anlama yeteneği ile duygusal ve entelektüel gelişimi sağlamak için duyguları denetleme ve ifade etme yeteneğini” içerir (Mayer ve Salovey, 1997). Goleman (2000), yaptığı çalışmalarda duygusal zekayı; “kendimizin ve başkasının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki duyguları iyi yönetme yetisi” olarak tanımlamaktadır. Dolayısıyla duygusal zeka, bireyin içsel ve kişilerarası alanda duyguları anlama yeteneğini ifade eden bir yaklaşımdır.

Mayer ve Salovey (1997), duygusal zekayı dört temel yetenekten oluştuğunu öne sürmüşlerdir. Bunlar;

Duyguları Tanıma ve Algılama: Ses tonu, beden dili, yüz ve mimikten duyguları anlama ve yorumlama yeteneğidir.

Duyguları Kullanmak: Duyguyu üretme, çözme ve yorumlama yeteneğini ifade eder.

Duyguları Anlamak: Karmaşık duyguları idrak edebilme yeteneğini ifade eder.

Duyguları Yönetmek: Bireyin kendi duygularının ve başkalarının duygularını yönetebilme yeteneğidir.

Duygusal zekâsı yüksek bireyler, duygusal emek gerektiren işlerde daha başarılı olmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek birey, mevcut duygusal durumunu işinin gerektirdiği forma kolayca sokabilme yeteneğine sahiptir (Salovey ve Grewal, 2005).

Dolayısıyla birey, müşteri ile iletişimleri konusunda daha başarılı olacaktır. Duygusal zekâsı yüksek bireyler, duygularının gösterimini işlerinin doğal bir parçası olarak algıladıkları için yüzeysel davranıştan ziyade derinlemesine davranış gösterme eğilimindedirler.

1.1.7.2.Örgütsel Faktörler

1.1.7.2.1. Duygusal Davranış Kuralları

Duygusal davranış kuralları, iş yerinde uygun duygu gösterimlerini standardize eden kurallardır (Ekman, 1973). Hizmet kalitesini belirli standartlara bağlamak isteyen örgütler, çalışanlarının belli davranış kuralları göstermesini talep ederler. Çalışanların hangi durumda hangi duyguyu göstereceği örgüt tarafından duygusal davranış kuralları aracılığıyla benimsetilir. Davranış kuralları, çalışanların örgütün beklentilerine uygun davranmalarına ve daha iyi bir iş çıkarmalarına yardımcı olması bakımından önem arz etmektedir (Diefendorff ve Gosserand, 2003).

Davranış kurallarına örgütsel açıdan bakıldığında, çalışanların davranışlarına eşbiçimlilik ve önceden tahmin edilebilirlik kazandırdığı için örgüt performansını olumlu yönde etkiler. Çalışan açısından bakıldığında ise, bireyin duyguları üzerinde daha fazla kontrol sağlamasına ve daha fazla duygusal emek harcamasına sebep olur (Grandey, 2000). Bu durum, çalışanların duygusal tükenme yaşamasına sebep olabilir.

Örgütler, davranış kurallarının uygulanmasını sağlamak için işe alım sırasında öncelikle kuralları uygulayabilme becerisi yüksek kişilerin seçimine önem vermektedir (Sutton ve Rafaeli, 1988). Örgütler, çalışanların davranış kurallarına uymasını teşvik etmek için ödül ve ceza sistemi getirebilir (Sutton ve Rafaeli, 1998; Gosserand ve Diefendorff, 2005). Böylelikle örgütler, çalışanlarının ne ölçüde kurallara uyulduğunu denetleyebilir.

1.1.7.2.2. Otonomi

Otonomi, çalışanın işinin gerektirdiği görevleri yerine getirirken ne derece özgür davranabildiğini; kendi işini planlama ve kullanacağı yöntemleri belirleme konusunda ne ölçüde serbestliğe sahip olduğunu ifade eder (Hackman ve Oldman,

1976).Çalışanların örgütün davranış kurallarını yerine getirirken iradi davranabilmeleri şeklinde de tanımlanabilir (Morris ve Feldman, 1996).

Bireylerin duygusal tepkilerinin örgüt tarafından katı kurallara bağlandığı durumlarda, bireylerin yüzeysel davranış sergilediği, bireylere az da olsa serbestlik tanınan iş yerlerinde ise bireylerin derinlemesine davranış sergilediği söylenebilir. ABD’de 198 çağrı merkezi çalışanı üzerinde yapılan bir araştırmada, görevlerini yerine getirirken serbestliğe sahip çalışanların stres düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir (Grandey vd., 2004). Otonomiye sahip olduğunu hisseden birey, gergin durumlarda bile olayın kendi kontrolünde olduğunu düşünerek daha az stres yaşayarak daha rahat çözümler ortaya koyabilir.

1.1.7.2.3. Sosyal Destek

Çalışanların çevreden sosyal destek alması, iş stresiyle başa çıkmasında kolaylık sağlar (Robbins ve Judge, 2007). İş arkadaşlarının ve yöneticilerinin desteğini alan çalışanlar, çalıştıkları kurumda daha az duygusal emek sarf ederler. Grandey (2000)’in çalışmasına göre, iş yerindeoluşan olumlu hava çalışanlardaha az duygusal emek harcamasını sağlamaktadır. Bu sebeple, örgütler çalışanlarını rekabet yerine işbirliğine teşvik etmelidir. İş arkadaşlarının ve yöneticilerinin desteğiyle örgüt iklimi oluşturulmalıdır.

1.1.7.2.4. Etkileşimin Özellikleri

Bireysel ve örgütsel faktörlerin dışında çalışanların müşterilerle etkileşimi de duygusal emek davranışını etkilemektedir.

Süre; Çalışanların her bir müşteri ile ne kadar süre ilgilendiği ile ilgilidir. İşin niteliğine göre etkileşim süresi değişebilmektedir. Örneğin, cep telefonu almak için mağazaya giren müşteri satış danışmanından telefonlarla ilgili yaklaşık yirmi dakika bilgi almaktadır. Müşteri telefonu beğenip almaya karar verdikten sonra kasada ödemeyi yaparken ancak on dakika iletişim kurmaktadır.

Etkileşimin Sıklığı; Çalışanlardan sergilenmesi istenen duyguların gösterim sıklığı olarak tanımlanmaktadır. Yapılan iş ne kadar sık duygu gösterimini gerektirirse duygusal davranış kuralları da o kadar fazla olacaktır (Eroğlu, 2010).

Çeşitlilik; Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliğini ifade etmektedir. Gösterilmesi gereken duygular çeşitlendikçe sarf edilen duygusal emek düzeyi de artacaktır (Köksel, 2009). Örneğin, bir sınıf öğretmeni gün içerisinde öğrencilerde ilgi uyandırabilmek için olumlu duygularını, disiplini ve otoriteyi sağlayabilmek için ise olumsuz duyguları sergilemek durumundadır. Bireyin sergilemek zorunda olduğu duyguların çeşitliliği duygusal emek düzeyini etkileyecektir.

1.1.8. Duygusal Emek Davranışının Sonuçları

Ashforth ve Humprey (1993) duygusal emeği, “İki tarafı keskin kılıç” olarak tanımlar. Bir taraftan çalışanların örgüt tarafından belirlenen davranış kalıpları içerisinde davranmasının görev performansını arttırırken diğer taraftan örgütlerin hizmet kalitesine arttırmak amacıyla çalışanlardan beklenmedik taleplerde bulunması görev performansını olumsuz etkilemektedir (Ashforth ve Humprey, 1993). Duygusal emek davranışının pozitif ve negatif sonuçları aşağıda incelenecektir.

1.1.8.1. Duygusal Emek Davranışının Olumsuz Sonuçları

Duygusal emeğin sonuçları, çoğunlukla iki başlık altında incelenmektedir. Bunlar; tükenmişlik ve iş doyumudur. Araştırmacılar genel olarak duygusal emeğin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkileriyle ilgilenmişlerdir (Wright ve Bonett, 1997; Wright ve Cropanzano, 1998). Duygusal emeğin bireyde sebep olduğu olumsuz sonuçlar ise; özsaygıda azalma, depresyon, sinizm, işe yabancılaşma, bireyin kendine yabancılaşmasıdır (Richman, 1988; Ashforth ve Humprey, 1993; Tolich, 1993; Wharton, 1993).

Tükenmişlik; Duygusal emek literatüründe birçok araştırmacının, duygusal emeğin çalışanların tükenmişlik düzeylerini etkilediği yönünde bir yaklaşıma sahip olduğu görülmektedir. Tükenmişliği kavramsallaştırmaya çalışan birçok yazar olmakla birlikte, genel kabul gören model Maslach tarafından geliştirilmiştir.

Tükenmişlik, “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yapılan işe, hayat ve diğer

insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıtılması ile oluşan bir sendrom” dur (Maslach ve Zimbardo, 1982; Maslach vd., 2001; aktaran: Sürgevil, 2006).

Tükenmişlik, iş yerinde iletişim eksikliği, ilişki yoğunluğu, aşırı ya da düşük çalışma temposu, rol karmaşası gibi durumlarda ortaya çıkabilir. Örgüte olan güvenin azalması, örgütün adaletten yoksun olduğuna dair inançta tükenmişlik belirtileridir. Tükenmişlik yaşayan bireyde duygusal çöküntü, duygusal yıpranma, işe ve mesleğe yabancılaşma, kronik iş stresi görüldüğü gözlenmiştir (Cordes ve Dougherty, 1993). Literatür incelendiğinde, bireyin duygusal durumu ile psikolojik durumu arasında bir ilişkiden söz edilebilir. Yapılan çalışmalar, bireyin olumsuz duygularını baskılayarak dışarıya olumlu duyguları sergileme çabasının bireyde psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklara sebebiyet verebileceğini göstermiştir (Schaubroeck ve Jones, 2000).

İş Doyumu; İş doyumunu, bireyin işine karşı olumlu duygu ve davranışa sahip olması şeklinde ifade edilebilir. Çalışanın iş doyumunu sağlayabilmesi için iş yerinden beklentileri ile işinin ona sunduklarının örtüşmesi gerekir. Literatür incelendiğinde, duygusal emeğin iş doyumunu olumsuz etkilediği yönünde çalışmalar bulunmakla birlikte bunun aksini ispat eden çalışmalarda mevcuttur (Schaubroeck ve Jones, 2000).

Hochschild (1983), bireylerin hissettiğinden farklı davranmasının iş doyumunu olumsuz yönde etkileyeceğini ileri sürmüştür. Bu görüşü destekleyen araştırmacılarda olmuştur. Morris ve Feldman (1997), yüzeysel davranış göstermenin iş doyumunu düşürdüğünü tespit etmişlerdir. Grandey (1999), yüzeysel ve derinlemesine davranışın iş doyumunu olumsuz yönde etkilediği sonucunu elde etmiştir. Ruther ve Fielding (1998)’in gardiyanlar üzerinde yaptığı çalışmada, yüzeysel davranışın iş doyumunu olumsuz etkilediği ortaya çıkmıştır.

Wharton (1993), duygusal emeğin iş doyumunu olumlu yönde etkilediği yönünde sonuçlar elde etmiştir. Duygusal emek kullanımının çalışanların iş tatminini arttırdığını ortaya koymuştur. Morris ve Feldman (1996), duygusal emek gösteriminin iş doyumunu etkilemediğini bazen çalışanların doğallıkla duygularını ifade ettiğini belirtmiştir. Böylelikle bu durumun iş doyumunu arttırdığı söylenebilir. Literatürde, duygusal emek ile iş doyumunu arasında herhangi bir görüş birliği olmadığı görülmektedir.

Yabancılaşma; Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından bir diğeri de bireyin kendisine ve mesleğine yabancılaşmadır. Bireylerin hizmet kalitesini arttırmak için standart davranış kalıpları içerisinde hareket etmesinin örgütün çalışanları denetleme açısından kolaylık sağladığı söylenebilir. Ancak, çalışanların sürekli belli bir davranış ruhunu (gülümseme, müşteri ile göz kontağı sağlama, ses tonu, duruş vs.) sergilemek zorunda kalması, bireyin doğal davranmasını engellemektedir (Wharton,1999).

Yapılan çalışmalar, bireyin gerçekte hissettiğinden farklı davranması sebebiyle bir süre sonra bireyin gerçekte hissettiği duygulara yabancılaştığını göstermektedir (Hochschild, 1983). Mesleğine ve kendine yabancılaşan bireylerin depresyona girdikleri, uyuşturucu ve alkol bağımlısı oldukları gözlenmiştir.

1.1.8.2.Duygusal Emek Davranışının Olumlu Sonuçları

Literatür incelendiğinde duygusal emek üzerine yapılan araştırmaların genellikle duygusal emeğin çalışanlar üzerinde ki olumsuz etkilerini ele almışlardır. Duygusal emeğin sebep olabileceği olumlu sonuçlar üzerinde pek fazla durulmamıştır. Aslında duygusal emeğin hem çalışanlar hem de örgütler açısından olumlu yanları bulunmaktadır.

İş yerinde belli bir davranış kuralları dahilinde davranmanın bireyin işini daha iyi bir şekilde yapabilmesine yardımcı olduğunu, böylece bireyin görev performansını arttırdığı söylenebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Araştırmacılara göre duygusal davranış kuralları çalışanların görevlerini başarıyla yerine getirmelerine yardımcı olmakta, özyeterlilik bilincini geliştirmektedir (Conrad ve Witte, 1994).

Rafaeli ve Sutton (1987), duygusal emeğin çalışanlara sağladığı finansal faydanın önemini vurgulamıştır. Duygusal emeğin finansal faydası, müşterilere karşı olumlu tavır sergileyenlerin diğer çalışanlara oranla daha fazla tercih edilebilir olmaları ile ilgilidir. Bu bir doktor için daha fazla hasta, bir avukat için daha fazla müvekkil demektir.

1.2. ÖRGÜTSEL SİNİZM KAVRAMI

Örgütsel sinizm ile ilgili çalışmalar, 1980’li yılların sonları ile 1990’lı yılların başlarında gelişmeye başlamıştır. Literatür incelendiğinde, örgütsel sinizm araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Dean (1988), örgütsel sinizmi, “örgütün bütünlükten ve dürüstlükten yoksun olma düşüncesi” ve “bireyin örgüte ilişkin olumsuz tutumu”, Vance ve diğerleri (1996), “örgütlerin daha iyiye gidebileceği inancının var olması, yalnız bu olasılığın düşük olması”, Bernerth (2007), “bireylerin örgütlerin ahlaki bütünlükten yoksun olduğu, hakkaniyet, dürüstlük gibi ilkelerin örgütsel çıkarlar doğrultusunda harcandığı yönündeki inanç” olarak tanımlamıştır. Genel anlamda örgütsel sinizm, bireylerin örgüte ilişkin olumsuz duygu ve inançlarını kapsamaktadır.

Sinizm kavramının literatürde oldukça fazla tanımı bulunmaktadır. Tablodaliteratürde yer alan sinizm tanımları görülmektedir.

Tablo 1: Literatürde Yer Alan Sinizm Tanımları

Yazar	Yıl	Örgütsel Sinizm Tanımı
Goldner, Ritti, ve Ference	1977	Sinik bilgi, örgütsel faaliyetler, kararlar ve yöntemlerdeki özgecilik davranışındaki iyiliğin reddedilmesidir.
Kanter ve Mirvis	1989-1991	Sinizm, bencilliğin insanın doğasında olduğu inancını yansıtan bir kişilik özelliğidir.
Bateman, Sakano ve Fujita	1992	Sinizm, otoriteye ve örgütlere karşı olumsuz ve güvensiz bir tutumdur.
Guastello, Rieke, Guastello ve Billings	1992	Sinizm, sadece bir iş tutumu değil, bir bütün olarak yaşam üzerine bir bakış açısıdır.
Wanous, Reichers ve Austin	1994	Sinizm, gelecekte düzenlenecek örgütsel değişikliklere karşı başarılı olunamayacağı; değişikliği gerçekleştiren yöneticilerin ise yetersiz olduğu inancını kapsamaktadır.
Andersson	1996	Sinizm, bir kişiye, bir gruba, ideolojiye, sosyal geleneğe ya da örgütlere karşı hüsrana, hayal kırıklığı ve olumsuz duygularla ya da bütün bunların (kişinin, grubun...) güvensizliği ile şekillenen genel ve özel bir tutumdur.
Reichers, Wanous ve Austin	1997	Örgütsel değişim ile ilgili sinizm, değişikliği gerçekleştiren liderlere olan güven kaybı, onları tembel ve yetersiz olarak nitelendirme ve değişiklik çabaları ile ilgili başarı olasılığı hakkındaki kötümserlik kavramlarını kapsamaktadır.
Dean, Brandes ve Dharwadkar	1998	Örgütsel sinizm, örgütün bütünlükten yoksun olduğu inancını kapsayan bir tutumdur. Örgüte karşı olumsuz duygular ve küçük düşürücü, eleştirel davranışları kapsamaktadır.

Turner ve Valentine	2001	Sinizm, güvensizliğin güçlü düzeylerini, düşmanca bir şekilde kuşku duymayı ve başka insanların dürtülerini karalamayı kapsayan ahlaki karar vermenin hem genel hem de özel boyutu olarak tanımlanmaktadır.
O'Leary	2003	Sinizm, adaletsizlik kavramının bir anlatımıdır. Sinizm ile ilgili anlatımlarda, yönetimin uygulamalara olan derin hayal kırıklığı mevcuttur.
Johnson ve O'Leary-Kelley	2003	Çalışanların, örgütlerinin bütünlükten yoksun olduğu inancını taşıdıkları zaman ortaya çıkan kavramdır.
O'Brien, Hatsam, Jetten, Humphrey, O'Sullivan Postmes	2004	Sinizm, psikolojik kaçışın ve serbestliğin bir çeşididir.
Stanley, Meyer ve Topolaytsky	2005	Sinizm, bir karar ya da eylem için başkalarının belirtilen ya da işaret edilen güdülerine inanmama olarak tanımlanmaktadır.
Urbany	2005	Sinizm, olumlu şeyler hakkında olumsuz yorumları ve duyguları, özellikle de asıl karar verme aşamasında örgütün değerli ifadelerinin olumlu etkisinin reddedilmesini yansıtmaktadır.
Valentine ve Elisa	2005	Sinizm, iş örgütlerinin ya da diğer toplumsal örgütlerin, ahlaki değerleri hiçe saydığına ve sadece kendilerine hizmet ettiklerine ilişkin inançtır.
Cole, Brunch ve Vogel	2006	Sinizm, işveren örgütün değerlerinin, eylemlerinin ve güdülerinin eleştirilmesinden kaynaklanan bir tutumdur.

Görüldüğü gibi, örgütsel sinizm ile ilgili birçok tanım yapılmış olmakla birlikte en yaygın kullanılan tanım Dean ve diğerleri(1998)'nin tanımıdır. Dean ve diğerleri (1998)'ne göre örgütsel sinizm kavramı, çalışanın örgüte karşı geliştirdiği negatif tutumu olarak tanımlanmakta ve bu tutumları farklı boyutlarda ele almaktadır.

1.2.1.Örgütsel Sinizmin Boyutları

Bireyin çalıştığı örgüte karşı olumsuz tutumunu ifade eden örgütsel sinizm üç boyutu içerir. Bunlar; örgüte karşı olumsuz duygular (duyuşsal), örgütün bütünlükten yoksun olduğuna dair inanç (bilişsel), bireyin örgüte yönelik aşağılayıcı davranışlar gösterme eğilimidir (davranışsal).

Bilişsel boyut örgütsel sinizmin ilk aşamasıdır. Bilişsel boyutta, birey örgütün adaletten yoksun olduğunu ve örgütlerinin kendilerine ihanet ettiklerini düşünerek çalıştıkları kurum hakkında olumsuz bir inanç geliştirir. Bilişsel boyutun bir ileri aşaması duyuşsal boyuttur. Bu aşamada birey saygısızlık, sinirlenme, endişe gibi duyuşsal tepkiler vermeye başlar (Abraham, 2000). Örgütsel sinizmin son boyutunu, davranışsal boyut oluşturmaktadır. Davranışsal boyutta birey, örgütün geleceği ile ilgili

konularda kötümser tahminlerde bulunma eğiliminde olur (Dean vd., 1988). Çalışan örgütle ilgili olarak çevresindekilere eleştirilerde, şikayetlerde bulunur. Bu boyutlar aşağıda incelenmiştir.

1.2.1.1.Bilişsel Boyut

Örgütsel sinizmin ilk boyutu, örgütün bütünlükten yoksun olduğuna dair inançtır (Dean vd., 1998). Diğer bir deyişle birey, çalıştığı kurumun dürüstlükten ve samimiyetten yoksun olduğunu düşünmektedir. Benerth ve diğerleri (2007)'ne göre örgütsel sinizm, “bireylerin örgütlerinin ahlaki bütünlükten yoksun olduğu ve hakkaniyet, dürüstlük ve samimiyet gibi ilkelerin örgütsel çıkarlar lehine feda edildiği yönündeki inançları olarak tanımlanmaktadır. Bilişsel boyutta, birey örgütün adaletten yoksun olduğuna dair bir inanç geliştirir. Bu sebeple, çalışanlar örgütlerinin kendilerine ihanet ettiğini düşünmektedir (Brandes, 1997).

1.2.1.2.Duyuşsal Boyut

Dean vd. (1998)'ne göre duyuşsal boyut, örgüte karşı duygusal tepki içerir. Bilişsel boyuttaki düşünce ve inançların yanı sıra örgüte karşı öfke, hor görme, saygısızlık gibi güçlü duyuşsal tepkileri içermektedir (aktaran: Kutaniş ve Dikili, 2010). Örgütsel sinizmin kavramsallaştırılmasında Izard (1977)'in dokuz temel duygusu önem arz etmektedir. Bunlar; ilgi-heyecan, zevk-neşe, sürpriz-şaşkınlık, acı-ıstırap, kızgınlık-öfke, tiksime-nefret, hor görme-küçümseme, korku-dehşet, utanç-aşağılamadır. Örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu Izard'ın tanımlamış olduğu dokuz temel duygulardan bazılarını oluşturmaktadır. Sinizm bireylerde örgütlerine karşı küçümseme, kızgınlık duygusu, endişelilik hali olarak ortaya çıkabilir.

1.2.1.3.Davranışsal Boyut

Örgütsel sinizmin son boyutudur. Bu boyutta çalışan, bilişsel ve duyuşsal sinizmin ötesinde olumsuz his ve düşüncelerini davranışlarına taşır. Olumsuz ve çoğu zaman insanı küçük düşürmeye yönelik davranışlarda bulunabilir (Dean vd., 1998). Çalışan örgütü eleştirebilir, küçümseyebilir, örgüt hakkında şikayette bulunabilir veya örgütle dalga geçebilir. Çalışanların birbirleriyle anlamlı bakışmaları, sırtımları,

küçümser bir şekilde gülümsemeleri sinik davranışlara sebep olabilir (Brandes ve Das, 2006).

1.2.2. Örgütsel Sinizmin Türleri

Örgütsel sinizmin beş farklı türü olduğu görülmektedir. Bunlar; kişilik sinizmi, toplumsal sinizm, çalışan sinizmi, örgütsel değişim sinizmi ve mesleki sinizmdir.

1.2.2.1. Kişilik Sinizmi

Kişilik sinizmi, bireyin doğuştan gelen özellikleri ile açıklanmaktadır. Kişilik sinizmine göre birey, kişileri küçük ve hor görmekte, onlara yukarıdan bakmakta, saygısız bir şekilde davranmakta, diğer bireylerle zayıf bağlar oluşturmaktadır (Abraham, 2000). Kişilik sinizminde birey, dünyanın dürüst olmayan, suça göz yuman, başkalarını önemsemeyen bencil insanlarla dolu olduğunu düşünür. Bu sebebi ise güvensizliktir. Güvensizlik yaşayan bireylerde öfke, kırgınlık, gerilim gibi duygusal tepkiler ortaya çıkmaktadır.

Literatür incelendiğinde, kişilik sinizmini belirlemek için Cook ve Medley (1954)'in "Minnesota Çoklu Kişilik Envanteri" ni kullandığı görülmektedir (Metzger, 2004). Kişilik sinizmi, genel sinizm olarak da adlandırılmaktadır. Kişilik sinizmi ve örgütsel sinizm birbirinden ayrı kavramlardır. Kişilik sinizmi, bireyin kişiliğinden kaynaklanırken, örgütsel sinizm bireyin örgüte yönelik olumsuz tutumundan kaynaklanmaktadır (Tokgöz ve Yılmaz, 2008).

1.2.2.2. Toplumsal Sinizm

Toplumsal sinizm, bireylerin toplumlarına ve kurumlarına duyduğu güvensizliktir. Kanter ve Mirvis (1998)'e göre toplumsal sinizm, bireyin hayal kırıklığına uğraması olarak tanımlanabilir. Bir kişi sosyal sinizm yaşıyorsa bireyin duyguları ve beklentilerinin toplum tarafından karşılanmadığı söylenebilir (Pitre, 2004).

Toplumsal sinizm ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Abraham, 2000). Toplumsal sinizm yaşayan bireylerin çalıştıkları kuruma ilişkin herhangi bir beklentileri olmadığı için, çalıştıkları kurumda daha az hayal kırıklığı ve stres yaşamaktadırlar. Böylelikle, çalışanlar çalıştıkları kuruma karşı daha sadık olmaktadır.

1.2.2.3.Çalışan Sinizmi

Çalışan sinizmi, uzun çalışma saatlerinin, iş yoğunluğunun, etkili olmayan liderlik ve yönetimin, örgütlerin küçülmesinin, örgütlerde yönetim kademelerinin azaltılmasının sonucu oluşan çalışan ve işveren arasındaki ilişkilerin paradigmasıdır (Cartwright ve Holmes, 2006). Çalışan sinizminin en önemli nedenlerinden biri psikolojik sözleşme ihlalleridir. Örgüt çalışanlarına karşı yükümlülüklerini yerine getirmediğinde, çalışanına eşitlik ortamı sağlamadığında, gerçekleşen ihlaller çalışan sinizmine yol açmaktadır (Helvacı, 2010).

1.2.2.4.Örgütsel Değişim Sinizmi

Örgütsel değişim sinizmi, “örgütlerin başarıya ulaşmak için, yaptıkları değişim sonucunda verdikleri emekler ve gösterdikleri çabalara ilişkin karamsar bir bakış açısı” olarak tanımlanmıştır (Wanous vd., 1994). Sinik tutuma sahip olan bireyler, örgüte karşı güvensizlik, örgüt içi iletişimi kötüleme ve yöneticilere olumsuz eleştirilerde bulunma tavırları ile örgütün değişime uyum sağlamasına karşı direnç gösterirler. Sinik tutuma sahip olan birey hem kendi gelişimini hem de örgütün gelişimini olumsuz yönde etkilemektedir (Tokgöz ve Yılmaz, 2008).

Literatür incelendiğinde örgütsel değişim sinizmi, duygusal bağlılık ve iş tatmini ile ters, iş stresi ile doğru orantıya sahiptir (Brandes, 1997). Kotler (2002)’e göre örgütlerin sinizmle baş edebilmesi için, yöneticilerin çalışanların sinizmini azaltmaları gerekir (Boomer vd., 2005). Böylelikle çalışanlar örgütsel değişime daha duyarlı olabilir.

1.2.2.5.Mesleki Sinizm

Mesleki sinizm, örgütlere karşı olumsuz ve güvensiz bir tutumdur. Mesleki sinizm boyutunda çalışan, işin bunaltıcı olduğunu, ödüllendirici olmadığını ve çabaya değmediğini düşünür. Ayrıca çalışan mesleğe karşı vurdumduymazlık, umursamazlık, duygusuzluk ve baştan savma davranışlarda bulunur (Abraham, 2000).

Mesleki sinizmin meydana gelmesinde iki sebep bulunmaktadır. Bunlardan ilki kişi-rol çatışması, diğeri rol belirsizliği ve rol çatışmasıdır. Kişi- rol çatışması, bireyin kişisel değerleriyle örgütün değerleri arasındaki çatışmadır. Kişi- rol çatışmasında

bireyin gerçek duygularını bastırması, örgütün kimliğine bürünmesi beklenir. Sinizm ise, bireyin gerçek kimliği ile yapay kimliği arasında ayrım yaparken ortaya çıkan ikiyüzlülüğe iğrenmeye başladığında ortaya çıkmaktadır (Abraham, 2000).

Mesleki sinizme sebep olan ikinci etken rol belirsizliği ve rol çatışmasıdır. Rol belirsizliği, çalışanın görev tanımını bilememesidir. Rol atışması ise, st kademedede bulunanlar ile çalışanların rol beklentisinin her zaman rtşmemesidir (Andersson, 1996). Her iki durum sonucunda da birey, stres yaşamaktadır. Bu durum bireyde fiziksel ve duygusal olarak tükenmeye neden olabilir. Bunun sonucunda ise, işten ayrılma durumları ortaya çıkabilir.

1.2.3. Örgütsel Sinizmin Sonuçları

Örgütsel sinizmin sonuçları bireysel ve örgütsel olmak üzere iki bölümde incelemek mümkündür.

1.2.3.1.Örgütsel Sinizmin Psikolojik ve Fizyolojik Sonuçları

Örgütlerde alışanların beklentilerinin karşılanmaması sonucunda örgütsel sinizm oluşmaktadır (Kanter ve Mirvis, 1989). Bu durum çeşitli psikolojik rahatsızlıklara sebebiyet vermektedir. Yapılan alışmalar, örgütsel sinizmin depresyon, uykusuzluk, duygusal çöküntü ve hayal kırıklığı gibi sinirsel ve duygusal bozukluklara yol açtığını göstermektedir (Costa vd., 1986).Ayrıca rgtsel sinizm yaşayan bireylerde sinirlenme, hiddetlenme, gerilim, endişe gibi duygusal tepkilerde görülebilir.

Örgütsel sinizm bireyin ruh sağlığı yanında, bedensel sağlığını da olumsuz etkilemektedir. Sinizm bireylerde kalp ve damar hastalıkları gibi rahatsızlıklara sebep olabilmektedir (Smith vd., 1988). Ayrıca yapılan çalışmalar sinizmin sosyal destek eksikliğine neden olabileceği ve bu durumun da bireylerin kalp ve damar hastalıkları riskinin arttırabileceğini göstermiştir (Eaton, 2000).Yapılan bir diğer çalışmada da sinizm ile vaktinden önce ölüm arasında bir ilişkinin olduğu belirtilmiştir (Barefoot vd., 1989).örgütsel sinizmin davranışsal sonuçları incelendiğinde ise, bireyde alkol alma, sigara kullanma, aşırı kiloya sahip olma gibi olumsuz sonuçlara sebebiyet verebileceği görülmektedir (Brandes, 1997).

Yapılan çalışmalar incelendiğinde, örgütsel sinizm birtakım psikolojik problemlere sebebiyet verdiği gibi birtakım fizyolojik problemlere de sebebiyet verebilir. Örgütsel sinizm, çalışanın işe gelmek istememesi, işten ayrılmak istemesi, iş yerinde performans düşüklüğüne sebep olabilir.

1.2.3.2.Örgütsel Sinizmin Örgütsel Sonuçları

Sinizmin örgütlerde ciddi kayıplara sebep olan etkileri vardır. Örgütsel sinizm alanında yapılan araştırmalar incelendiğinde, sinizmin iş tatminsizliğine, örgütsel bağlılığın azalmasına ve örgütsel performansın düşmesine sebep olduğu söylenebilir (Bateman, 1997). Örgütlerde sinizm uzun süre devam ettiği takdirde örgütün etkililiğini ve devamlılığını tehlikeye sokabilir(Naus, 2007).

Literatür incelendiğinde, örgütsel sinizmin örgütlerdeki olumsuz etkileri şu şekilde sıralanabilir; örgüte bağlılığın azalması, işten doyumsuzluğun artması, işten çıkarılma oranlarının artması, sabotaj, hırsızlık, dolandırıcılık, örgütsel küçülmelerin artması, işten ayrılma oranlarının artması, kurallara uymama, itaatsizlik, örgüte kuşku duymada artış, örgüte güvensizlikte artış, işe yabancılaşmanın artması, örgütsel performansın düşmesi, işe devamsızlıklarda artış, duygusal tükenmişlikte artış, olumsuz tutumlarda artış, motivasyonun azalmasıdır.

İş tatmini; bireyin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır. İş tatmini, bireyin belirli bir işe karşı olumlu duygusal tepkileri olarak da ifade edilebilir (Baş ve Ardic, 2002). İş tatmini ve örgütsel sinizm ilişkisini ortaya koymaya yönelik çalışmalarda, aralarında önemli bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel sinizm ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki söz konusudur. Bir başka anlatımla, çalışanın örgütsel sinizm düzeyi arttıkça iş tatmininde azalma söz konusudur (Johnson vd., 2003).

Örgütsel bağlılık; “çalışanların örgütsel amaç ve değerlerine yüksek düzeyde inanması ve kabul etmesi, örgüt amaçları için yoğun gayret sarf etme isteği ve örgütte kalmak ve örgüt üyeliğini sürdürmek için duydukları güçlü bir arzu” şeklinde tanımlanmaktadır (Mowday vd.,1979). Örgütsel sinizm, örgütte olumlu etkilerden ziyade olumsuz etkilere sebep olmaktadır.

Örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki incelendiğinde, aralarında güçlü ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Yapılan çalışmalarda, bireylerin örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça örgütsel bağlılıklarının azaldığı gözlenmiştir (Turner ve Valentine, 2004).

Örgütsel Güven; Mishra ve Morrissey örgütsel güveni “bir çalışanın; örgütün sağladığı desteğe ilişkin algıları, liderin doğru sözlü olacağına ve sözünün ardında duracağına olan inancı” olarak tanımlamaktadırlar. Örgütsel sinizm ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında; bireylerin örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça, örgütsel güven düzeyinin azaldığı görülmüştür (Chrobot-Mason, 2003; Thompson vd., 2000; Turner ve Valentine, 2001). Çalışanların örgütsel sinizm düzeyi arttıkça, örgütlerine yönelik adaletsizlik inancında da artış gözlenmiştir (Boomer vd., 2005).

Örgütsel Vatandaşlık; Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün resmi ödül sistemince açıkça göz önüne alınmayan, buna rağmen örgütün devamını destekleyen davranışlardır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin tercihiyle bağlı olarak değişebilmektedir. Örgüt yönetimi, çalışanlarına örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi yönünde talepte bulunmamasına rağmen çalışanlar kendi isteğiyle örgütsel vatandaşlık davranışında bulunabilirler.

Örgütsel sinizm kavramı, örgütsel vatandaşlık kavramı ile ilişkilendirildiğinde Anderson ve Bateman(1997)’a göre negatif bir ilişkiden söz edilebilir. Dolayısıyla bireylerin örgütsel sinizm düzeyi arttıkça örgütsel vatandaşlık düzeyi azalacaktır. Bireyin örgüt hakkındaki olumsuz düşünceleri arttıkça birey örgüte karşı daha az nezaket gösterecektir. Literatürde yer alan bazı çalışmalarda da örgütsel sinizmin örgütsel vatandaşlık davranışına herhangi bir etkisinin olmadığı yönündedir. Bu nedenle örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye ait sonuçlar tutarsızlık göstermektedir (James, 2005).

Tükenmişlik; Tükenmişlik kavramı, çalışanın örgütüne ve müşterisine ilişkin olumsuz tutumu olarak tanımlanır. Örgütsel sinizm ise, çalışanın çalıştığı kuruma ilişkin olumsuz tutumu olarak tanımlanır. Örgütsel sinizm ile tükenmişlik arasında pozitif bir ilişkiden söz edilebilir. Çalışan örgüt için yaptığı çabaların karşılığını bulamayınca

örgüte karşı hayal kırıklığı hissedecek ve örgüt hakkında negatif bir tutum sergileyecektir. Bu durum örgütsel sinizme sebep olacaktır.

Tükenmişlik ve örgütsel sinizmin ortak sonucu bireyde hayal kırıklığı ve hüsrana gibi olumsuz duygular oluşmasıdır. Tükenmişlikte olumsuz duygular bireyin kendisine ve meslektaşlarına yönelikken, örgütsel sinizmde örgüte ya da üst düzey yöneticilere yöneliktir. Her iki kavramda da bireyleri aşağılama ve küçümseme mevcuttur.

Yabancılaşma; İşe yabancılaşma, “çalışanın işini anlamsız bulması; örgütünde kurduğu ilişkilerden doyum sağlayamaması, kendisini yalnız ve güçsüz görmesi, ileriye yönelik umutlarını kaybetmesi, kendisini sistemin bir parçası olarak algılaması” şeklinde tanımlanabilir (Elma, 2003). Bu sebeple, işe yabancılaşma ile örgütsel sinizm ilişkili görünmektedir.

Örgütsel sinizm ile işe yabancılaşma arasında pozitif bir ilişki söz konusudur. Abraham (2000)’ın örgütsel sinizm ve yabancılaşmayı incelediği çalışmasında, bireylerin örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça işe yabancılaşma düzeyinde de artma olduğu saptanmıştır. Örgütsel sinizmle mesleki sinizm, kişilik sinizmi ve örgütsel değişim sinizmi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

1.3. HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL SİNİZMİN ÖNEMİ

Hastaneler, insan emeğinin yoğun bir şekilde kullanıldığı, yoğun çalışma saatlerinin ve aşırı stresin bulunduğu çok sayıda meslek grubunun bir arada çalıştığı örgütlerdir. Günümüzde birçok hastanenin açılmasıyla hastaneler arasında rekabet kavramı ortaya çıkmıştır. Ticari kaygılar taşıyan hastanelerin tercih edilebilmeleri için teknolojik gelişmeleri yakından takip etmeleri, bilgisi ve tecrübesi yeterli mesleki personeli çalıştırmasının yanında hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetini de sağlaması gerekmektedir. Bu durum kalite, hasta memnuniyeti, hasta hakları gibi kavramların önem kazanmasına neden olmuştur.

Hasta ve hasta yakınlarının memnuniyeti, bireyin sağlığına kavuşması ile sağlanırken bu süreçte personelin hasta ve hasta yakınlarına ilgili ve alakalı davranması hastanelerin tercih edilebilmelerini arttıracaktır. Hasta ile kurulan doğru ve etkili iletişim hastanelerin karlılığını arttıracaktır. Bunun farkında olan hastane yöneticileri ve

idarecileri personelin hastalarıyla ilgilenirken güleryüzlü, sıcak, samimi davranmasını beklemektedir.

Sağlık çalışanlarının nöbet usulü çalışmaları, iş yükünün yoğun olması, hasta ve hasta yakınlarının psikolojik durumları itibariyle çalışan personele negatif bir tutum içinde olması, personelin çalıştığı kurum hakkında olumsuz düşüncelere sahip olmasına yani örgütsel sinizme sebep olmaktadır. Çalıştığı kurum hakkında negatif düşüncelere sahip olan, çalıştığı ortamdan memnun olmayan personelin kurum politikası gereğince hasta ve hasta yakınlarına güleryüzlü, işinden memnun gibi davranması duygusal emeği ortaya çıkarmaktadır.

Duygusal emek kavramı olarak incelendiğinde, bireyin işiyle uyuşmayan duygularını baskılayarak yaptığı işle uyuşan davranış sergilemesidir. Hastanede çalışan hemşireler hastalar açısından doktorlara göre daha ulaşılabilir bir konumdadır. Örneğin, servise yatırılan bir hasta ilk önce doktor tarafından muayene edilir daha sonra eğer durum stabilse sadece vizitler sırasında doktorla karşılaşır. Ancak hemşire, hastanın servise ilk yatışından itibaren tansiyon nabız ateş takibi, kullanması gereken ilaçların takibi gerekli ise serum takılması varsa yara pansumanı gibi işleri yapmak açısından sürekli olarak hasta ve hasta yakınlarıyla iç içedir. Ayrıca hastanın durumuyla ilgili herhangi bir değişiklikte hasta yakınlarının genellikle ilk ulaşabileceği sağlık personeli hemşirelerdir. Bu sebepler düşünüldüğünde hasta ve hasta yakınlarıyla birincil planda muhatap olan sağlık personeli hemşirelerdir. Bu durum çalışma şartlarının yoğunluğu, hemşirelik mesleğinin yeterince önemsenmemesi gibi durumlarla birlikte değerlendirildiğinde duygusal emeğe en fazla maruz kalabilecek olan sağlık personelinin hemşireler olabileceğini düşündürmektedir.

Örgütsel sinizm kavramı, bireyin çalıştığı kuruma karşı negatif bir tutum sergilemesidir. Hastanelerde çalışan sağlık personeli ele alındığında hastane yöneticilerinin doktor olmaları ve çalışan hekimlerin statüleri nedeniyle örgütsel sinizmi diğer sağlık personeline oranla daha az düzeyde yaşayacakları düşünülebilir. Hemşirelerin ise özellikle özel hastanelerde düşük maaşla çalışmaları, işten çıkarılmaları durumunda yeni iş imkanlarının kısıtlı olması hemşirelerde örgütsel sinizm ihtimalini arttırmaktadır.

1.4. DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL SINIZM ARASINDAKİ İLİŞKİ

Hizmet sektöründe örgütler, müşterilerde olumlu duygular yaratabilmek için çalışanların duygularını adeta ekonomik değeri olan bir ürün gibi alıp satabilmektedirler (Özgen, 2010). Bu durumda, çalışanlar gerçekte hissetmediği duyguları örgütün istekleri doğrultusunda göstermek zorunda kalması sebebiyle, hem örgüt hem de çalışanlar açısından bazı olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Seçer ve Tınar, 2004). Çalışanların duygu durumlarının örgütün denetimi altında olması, çalışanların örgüte yönelik tutum ve davranışlarını da etkileyebilmektedir. Çalışanların mesleğini icra ederken pozitif ve doğal duygular göstermeleri çalışanları örgütleri hakkında olumlu davranışlar göstermeye yöneltirken, negatif duygu gösterimleri ise çalışanlarda olumsuz tutum ve davranış oluşmasına sebebiyet vermektedir (Fisher ve Ashkanasy, 2000). Bu durum çalışanların gerçekte hissettiğinden farklı davranması yani yüzeysel davranış göstermesi sonucu örgütsel sinizm düzeylerinin artabileceğini, çalışanların gerçekte hissettiği duyguları değiştirmeden doğal bir şekilde davranması ve derinden rol yaparak davranmasının da örgütsel sinizmi azaltabileceğini düşündürmektedir.

Literatürde duygusal emek ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi inceleyen geniş kapsamlı bir çalışmaya rastlanmamış olması ve her iki kavramında aynı değişkenlerle ilişkisi değerlendirilmiş olması sebebiyle, duygusal emek kavramı ile örgütsel sinizm kavramı arasında ilişki olabileceği düşünülmüştür. Örgütsel sinizm ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça örgütsel bağlılığın, örgütsel güvenin, örgütsel vatandaşlık davranışının ve iş tatmin düzeylerinin azaldığı gözlenmiştir (Abraham, 2000; Andersson ve Bateman, 1997; Bommer vd., 2005; Eaton, 2000; Fleming, 2005; Goldner vd., 1997; James, 2005). Ayrıca, çalışanların örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de arttığı aynı zamanda iş ve mesleğe yabancılaşma düzeylerinin de arttığı gözlenmiştir. Duygusal emek ile yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar görülmüştür. Duygusal emek davranışının yüzeysel davranış boyutu ile tükenmişlik arasında pozitif, derinden rol yapma ve doğal duygular boyutları ile tükenmişlik arasında negatif ilişkiler olduğu ortaya konmuştur (Zhang ve Zhu, 2008). Ayrıca yüzeysel davranışın iş tatminini ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Yüzeysel davranış ile örgütsel vatandaşlık arasında negatif, derinden rol yapma ve doğal duygular ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif ilişkilerin olduğu görülmektedir (Beğenirbaş ve Meydan, 2012). Bu bulgular ile

duygusal emek ve örgütsel sinizm arasında anlamlı ilişkilerin olabileceği düşünülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışma, duygusal emek ile örgütsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki olabileceği varsayımından hareketle gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın amacı, hemşirelerde duygusal emek ile örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişkiyi ve kamu hastaneleri ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında duygusal emek ve örgütsel sinizm düzeyleri açısından farklılık olup olmadığını incelemektir. Bunun yanında, Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğinin Türkçe literatüre geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapmaktır.

Hemşirelerin yoğun çalışma saatleri, nöbet usulü çalışmaları, hasta ve hasta yakınları ile sürekli iletişim halinde olmaları gibi etkenler hemşirelik mesleğinin diğer mesleklere göre daha fazla duygusal emek harcanan bir meslek olmasına neden olmaktadır. Bu açıdan duygusal emek ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi hemşireler üzerinde incelemek daha uygun olacaktır.

Türkiye’de duygusal emek ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi inceleyen ilk tez çalışması olması sebebiyle literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğinin hastanelerde hemşirelere uygulanması açısından bir ilktir.

2.2. Problem Cümlesi

Araştırmanın ana problemini; “Hemşirelerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında ilişki var mıdır?” sorusu oluşturmaktadır. Araştırmanın alt problemini ise, “Kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan hemşirelerin duygusal emek davranışı ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?” sorusu oluşturmaktadır.

2.3. Varsayımlar

Araştırma kapsamındaki Isparta ilinde 5 hastanede görev yapmakta olan hemşirelerin bilgi toplama aracı olarak anket sorularına verdikleri cevaplar gerçek durumu yansıtmaktadır.

2.4. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma Isparta il merkezinde faaliyet gösteren kamu ve özel hastanelerde çalışan hemşireleri kapsadığı için sonuçlar bu evrenin özelliklerini yansıtmaktadır. Araştırmanın tüm hastanelere genellenebilmesi için daha geniş çaplı örneklemeler üzerinde çalışılması gerekmektedir.

Hemşirelere uygulanan anket konusunda bazı özel hastane yöneticilerinin yazılı izin vermemesi ve bazı özel hastane yöneticilerinin ise anketin araştırmacı tarafından yapılmasına müsaade etmemesi araştırmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Bazı özel hastane yöneticileri, çalışanlarının yoğun bir şekilde çalıştıklarını belirterek anketlerin araştırmacı tarafından yapılmasına izin vermemiştir. Anketler, hastane yöneticileri aracılığıyla hemşirelere yaptırılmış ve sonrasında araştırmacıya teslim edilmiştir. Bu durum, bazı özel hastanelerde çalışan personelin anket sorularına içtenlikle yanıt verememiş olabileceğini düşündürmektedir.

2.5. Evren ve Örneklem

Evren olarak hemşirelerin seçilmesinin sebebi bu mesleğin Hochschild (1983) tarafından duygusal emek gösterimini gerekli kılan mesleklerden biri olarak belirtilmesidir. Araştırmanın evreni, hastanelerden alınan verilerden hareketle Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi 388, Isparta Devlet Hastanesi 358 ve Isparta'da bulunan özel hastaneler 190 hemşire olmak üzere toplamda 936 hemşiredir. %95 güvenilirlik düzeyi ve %4 hata payı ile 369 hemşire örneklem sayısı olarak araştırmacı tarafından belirlenmiştir. Araştırmada bahsi geçen Isparta Devlet Hastanesi'nden ve Süleyman Demirel Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nden yazılı izin alınmış ve 293 hemşireye ulaşılmıştır. Isparta'da yer alan özel hastanelerden ise ancak sözel izin alınabilmiş ve 76 hemşireye ulaşılmıştır. Toplamda 369 hemşireye kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılmıştır.

2.6. Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak Duygusal Emek ölçeği ve Örgütsel Sinizm ölçeği kullanılmıştır.

2.6.1. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal Emek ölçeği, Grandey (2003), Kruml ve Geddes (2000)'in duygusal emek çalışmalarından uyarlanmış, Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere 3 boyuttan ve 14 maddeden oluşmaktadır. Türkçe literatürde duygusal emek konusunda hemşirelere uygulanabilecek ve geçerlilik bulgularına yer veren bir çalışmaya rastlanmamıştır. Alanda en yaygın kullanılan Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği, öncelikle 6 dil bilimci tarafından birbirinden bağımsız olarak Türkçeye çevrilmiştir. Çevirilerin ardından 4 uzman maddeleri incelemiş ve üzerinde hem fikir olunan maddeler belirlenmiştir. 10 hemşireye maddeler okunmuş ve maddelerin anlaşılabilirliği geliştirilmiştir.

Yedili cevaplama seçeneği ile anket formu oluşturulmuş ve Antalya'da bir kamu hastanesinde görev yapan 70 hemşireden (madde sayısının 5 katı) veri toplanmış ve elde edilen veriler yapı geçerliliği için korelasyon ve faktör analizleri ile incelenmiştir. Maddelerden bazıları orijinal ölçekteki boyutlara yüklenmediği için uzmanlar eşliğinde maddeler revize edilmiş ve ikinci aşama veri toplama safhasına geçilmiştir.

Yapılan pilot çalışma neticesinde, “Hastalarla uygun bir şekilde ilgilenebilmek için role bürünürüm” ifadesi yerine “Hastalarla olması gerektiği şekilde ilgilenebilmek için yapmacık davranırım”, “Hastalarla ilgilenirken iyi bir ruh halindeymişim gibi yaparım” ifadesi yerine “Hastalarla ilgilenirken ruh halim iyiymiş gibi yaparım”, “Hastalarımıyla ilgilenirken, gerçekte olduğumdan daha iyi hissediyordum gibi görünürüm” ifadesi yerine “Hastalarla ilgilenirken nabza göre şerbet vermeyi iyi bilirim” ifadesi getirilmiştir. “Hastalarla göstermem gereken duyguları, içimde de gelişsin diye çaba gösteririm” ifadesi diğer maddelerle aynı anlamı verdiği düşünülerek ölçekten çıkarılmıştır. “İş yerinde, hep olduğum gibi davranırım” ifadesinin diğer sorularla korelasyonu incelenerek ölçekten atılmıştır. İkinci aşama veriler Süleyman

Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Isparta Devlet Hastanesi ve Isparta’da özel hastanelerde görev yapan hemşirelerden toplanmıştır.

2.6.2. Örgütsel Sinizm Ölçeği

Ölçek, Brandes ve diğerleri (1999)’ningeliştirmiş olduğu örgütsel sinizm ölçeğinin Korhan Karacaoğlu ve Fatma İnce tarafından Türkçe formunun geçerlilik ve güvenirlik analizi yaptığı çalışmadan alınmıştır.

Örgütsel sinizm ölçeğinin orijinalinde, duyuşsal boyutta 4, bilişsel boyutta 5 ve davranışsal boyutta 5 tane olmak üzere toplamda 14 madde bulunmaktadır. Karacaoğlu ve İnce(2012)’nin yaptığı çalışmada ise duyuşsal boyutta 4, bilişsel boyutta 5, davranışsal boyutta 4 madde bulunmaktadır. Orijinal ölçekte yer alan “Çalıştığım kurumun sloganları ve uygulamalarıyla dalga geçtiğim olur“ ifadesi Karacaoğlu ve İnce (2012)’nin çalışmasında ölçekten çıkarılmıştır. Örgütsel sinizm ölçeğinde, 7’li likert ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada ölçek maddelerinin muhatap tarafından net bir şekilde anlaşılıp anlaşılmadığını test etmek için Antalya’da bir kamu hastanesinde görev yapan 70 hemşireye yedili cevaplama seçeneği ile oluşturulan anket formu pilot çalışma olarak uygulanmıştır. Pilot çalışma neticesinde “Çalıştığım işletmede, bir uygulamanın yapılacağı söyleniyorsa, bunun gerçekleşip gerçekleşmeyeceği konusunda kuşku duyarım” ifadesi yerine “Çalıştığım kurumda vadedilen şeyler yerine getirilmez”, “Çalıştığım işletmede, söylenenler ile yapılanlar farklı olduğunu düşünüyorum” ifadesi yerine “Çalıştığım kurumda söylenenler ile yapılanlar farklıdır”, “Başkalarıyla, çalıştığım işletmedeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum” ifadesi yerine “Çalıştığım kurumda işlerin yapılış şekli ile ilgili mantıksızlıkları başkalarıyla konuşurum”, “Çalıştığım işletmeden ve çalışanlardan bahsedildiğinde, birlikte çalıştığım kişilerle anlamlı bir şekilde bakışırız” ifadesi yerine “Çalıştığım kurumda yanlış uygulamalar yapıldığında benimle aynı düşünen mesai arkadaşlarımla anlamlı bakışmalarımız olur”, “Çalıştığım işletmede dışındaki arkadaşlarıma işte olup bitenler konusunda yakınırim” ifadesi yerine “Kurum dışındaki arkadaşlarıma işte olup bitenler hakkında dert yanarım” ifadesi getirilmiştir.

2.7. Analiz Yöntemi

Araştırma verileri SPSS 17.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Genel görünüm için frekans analizleri ve tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır. Gerekli görülen yerlerde Kolmogorov-Smirnov istatistiği kullanılarak verilerin normallik testi gerçekleştirilmiştir. 7’li Likert ölçeğinde toplanan verilerin hiçbirisinde normal dağılım elde edilmemiştir. Dolayısıyla tüm analizlerde parametrik olmayan testler kullanılmıştır. İki değişken arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek için korelasyon analizi kullanılmıştır. İki bağımsız grup arasındaki farklılıkların testi için Mann-Whitney U, ikiden fazla grup arasındaki farklılığın testi için Kruskal-Wallis kullanılmıştır. İkiden fazla gruplarda fark tespit edildiğinde, farkın kaynağını bulmak için Bonferroni Düzeltmeli (Bonferroni correction) Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Bonferroni düzeltmesi, aynı veri üzerinde birden fazla sayıda hipotez sınıyanıyorsa hatalı sonuçlar almamak için yapılması gereken bir düzeltmedir. Literatürde genel kullanım sebebiyle, Bonferroni Düzeltmeli Mann-Whitney U testi araştırmaya dahil edilmiştir (Miller, 1991; IFA, 2003; RCSE, 2003’den Akt. Yüksel, 2004). Bu testin Mann-Whitney U testinden farkı; hata payının, ikili karşılaştırmalarda analiz edilen grup sayısına bölünerek yeni oluşan hata payı çerçevesinde Mann-Whitney Utest istatistiğinin değerlendirilmesidir. Duygusal emek ölçeği ve örgütsel sinizm ölçeğinin yapısal durumunu analiz etmek için faktör analizi kullanılmış, faktör analizi sonucu ölçekten bazı maddeler çıkarılmış ve ölçek verilerinin ortalamaları ile analizlere devam edilmiştir. Fark analizlerinde %90 güven aralığına kadar elde edilen istatistikî veriler anlamlı kabul edilmiştir.

2.8. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Duygusal emek davranışının yüzeysel boyutu ile örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Duygusal emek davranışının yüzeysel boyutu ile örgütsel sinizmin bilişsel boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Duygusal emek davranışının yüzeysel boyutu ile örgütsel sinizmin davranışsal boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Duygusal emek davranışının derinden rol yapma boyutu ile örgütsel sinizminduyuşsal boyutu arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Duygusal emek davranışının derinden rol yapma boyutu ile örgütsel sinizmin bilişsel boyutu arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Duygusal emek davranışının derinden rol yapma boyutu ile örgütsel sinizmin davranışsal boyutu arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H7: Duygusal emek davranışının doğal duygular boyutu ile örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu arasındanegatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H8: Duygusal emek davranışının doğal duygular boyutu ile örgütsel sinizminin bilişsel boyutu arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H9: Duygusal emek davranışının doğal duygular boyutu ile örgütsel sinizminin davranışsal boyutu arasındanegatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Gerçekte hissetmediği halde, örgütün istediği duyguları sergilemek zorunda olan çalışanların, belirli bir süre içerisinde çalıştıkları örgüt hakkında olumsuz düşünceler taşıyabileceği ve bu durumun da örgütsel sinizme sebep olabileceği düşünülmektedir. Bu anlamda hemşirelerin duygusal emek düzeyleri ve örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişki çalışmanın ana amacını oluşturmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BULGULAR

3.1. Hastanede Çalışan Hemşirelerin Demografik Analizleri

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde ve özel hastanelerde çalışan hemşirelerin çeşitli demografik değişkenlere göre dağılımı aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

3.1.1. Cinsiyet

Tablo 2: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Cinsiyet Dağılımı

	KAMU		ÖZEL	
	N		N	
	287		76	
Cevapsız	6		0	
	KADIN	ERKEK	KADIN	ERKEK
N	256	31	59	17
%	% 89,1	% 10,9	% 77,7	% 22,3

Araştırmaya dâhil olan kamu hastanelerinde çalışan 293 hemşireden 6 tanesi cinsiyet ile ilgili soruyu yanıtlamamıştır. Soruyu yanıtlayanların %89,1'i kadın, %10,9'u ise erkektir. Araştırmaya katılan özel hastanelerde çalışan 76 hemşirenin tamamı cinsiyet ile ilgili soruyu yanıtlamıştır. Soruyu yanıtlayanların %77,7'si kadın, %22,3'ü erkektir. Araştırmaya dâhil olup cinsiyet ile ilgili soruyu yanıtlayan tüm hemşirelerin %87'si kadın %13'ü erkektir.

3.1.2. Yaş

Tablo 3: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Yaş Dağılımı

	KAMU				ÖZEL			
	N				N			
	285				74			
Cevapsız	8				2			
	18-25	26-33	34-41	42-50	18-25	26-33	34-41	42-50
N	65	88	104	28	66	7	1	-
%	22,80%	30,80%	36,40%	9,80%	89,10%	9,40%	1,30%	-

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin çoğu 34-41 yaş arasındadır. 42-50 yaş arası araştırmaya katılan hemşire sayısı 28'dir. %30,8'i 26-33 yaş arası, %22,8'i 18-25 yaş arasındadır. Özel hastanelerde çalışan hemşirelerde ise genç nüfus daha çoğunluktadır. Araştırmaya katılan özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %9,4'ü 26-33 yaş arası, %1,3'ü 31-41 yaş arasındadır. 18-25 yaş arasında olan hemşireler toplamda araştırmaya katılan hemşirelerin % 89,1'ini oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan kamuda hastanelerinde çalışan hemşirelerin çoğunluğunun orta yaş ve üzerinde olduğu, özel hastanelerde çalışan hemşirelerin ise çoğunluğunun genç yaşta olduğu görülmektedir.

3.1.3. Medeni Durum

Tablo 4: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Medeni Durum Dağılımı

	KAMU			ÖZEL		
	N			N		
	286			75		
Cevapsız	7			1		
	EVLİ	BEKÂR	DİĞER	EVLİ	BEKAR	DİĞER
N	184	100	2	10	65	-
%	%64,3	%34,9	%0,69	%13,4	%86,6	-

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %64,3'ü evli,%34,9'u bekâr ve %0,63'u diğer seçeneğini işaretlemiştir. Araştırmaya katılan özel hastanelerde çalışan hemşirelerin ise %86,6'sı bekâr iken %13,4'ü evlidir.

3.1.4. Eğitim Düzeyi

Tablo 5: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Eğitim Düzeyi Dağılımı

	KAMU					ÖZEL				
	N					N				
	280					75				
Cevapsız	13					1				
	Lise	Önlisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora	Lise	Önlisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
N	58	52	154	16	-	53	22	-	-	-
%	19,60%	%17,8	52,70%	5,50%	-	%69,7	28,90%	-	-	-

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %19,6'sı lise, %17,8'i önlisans, %52,7'si lisans ve %5,5'i yüksek lisans mezunudur. Özel

hastanelerde çalışanların ise %69,7'si lise, %28,9'ü önlisans mezunudur. Araştırmada doktora yapmış katılımcıya rastlanmamıştır. Araştırmaya katılan özel hastanelerde çalışan hemşirelerin çoğunun öğrenim durumunun lise ve önlisans olması dikkat çekmektedir.

3.1.5. İstihdam Durumu

Tablo 6: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre İstihdam Durumu Dağılımı

	KAMU			ÖZEL		
	N			N		
Cevapsız	275			74		
	18			2		
	KADROLU	SÖZLEŞMELİ	DİĞER	KADROLU	SÖZLEŞMELİ	DİĞER
N	217	47	11	-	74	-
%	78,90%	17,00%	3,80%	-	%100	-

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %78,9'u kadrolu, %17'si sözleşmeli olarak çalışmaktadır. %3,8'i ise taşeron olarak çalışmaktadır. Özel hastanelerde çalışan hemşirelerin tamamı sözleşmeli olarak çalışmaktadır.

3.1.6. Bireysel Gelir Düzeyi

Tablo 7: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Bireysel Gelir Düzeyi Dağılımı

	KAMU					ÖZEL				
	N					N				
Cevapsız	241					60				
	52					16				
	900-1400	1401-1900	1901-2400	2401-2900	2901-3400	900-1400	1401-1900	1901-2400	2401-2900	2901-3400
N	1	30	100	98	12	48	12	-	-	-
%	0,41	%12,4	%41,4	%40,6	%4,9	%80	%20	-	-	-

Araştırmaya dâhil olan kamu hastanelerinde çalışan 293 hemşireden 52 tanesi gelir düzeyi ile ilgili soruyu yanıtlamamıştır. Soruyu yanıtlayanların %41,4'ü 1901-2400 TL arası, %40,6'sı 2401-2900 TL arası, %12,4'ü 1401-1900 TL arası, %4,9'u 2901-3401 TL arası ve %0,41'i 900-1400 TL arasındadır. Araştırmaya katılan özel hastanelerde çalışan 76 hemşireden 16 tanesi gelir düzeyi ile ilgili soruyu yanıtlamamıştır. Soruyu yanıtlayanların %80'i 900-1400 TL arası, %20'si ise 1401-1900 TL arasındadır.

3.1.7. Kurum

Tablo 8: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Kurum Dağılımı

	KAMU		ÖZEL
	N		
Cevapsız	292		76
	1		0
	SDU AUH	IDH	ÖZEL
N	151	141	76
%	51,70%	48,20%	100,00%

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde çalışan 293 hemşireden 1 tanesi çalıştığı kurum ile ilgili soruyu yanıtlamamıştır. Soruyu yanıtlayan hemşirelerin %51,7’si Süleyman Demirel Araştırma ve Uygulama Hastanesi ve %48,20’si Isparta Devlet Hastanesi’nde çalışmaktadır. Isparta’da özel hastanelerde çalışan 76 hemşirenin tamamı çalıştığı kurum ile ilgili soruyu yanıtlamıştır.

3.1.8. Birim

Tablo 9: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Birim Dağılımı

	KAMU		ÖZEL	
	N			
Cevapsız	254		68	
	39		8	
	CERRAHİ	DAHİLİ	CERRAHİ	DAHİLİ
N	134	120	28	40
%	52,70%	47,20%	41,10%	58,80%

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde çalışan 293 hemşireden 39 tanesi çalıştığı birim ile ilgili soruyu yanıtlamamıştır. Soruyu yanıtlayan hemşirelerin %52,7’si cerrahi, %47,2’si dâhili bilimlerde çalışmaktadır. Özel hastanelerde çalışan 76 hemşireden 8’i çalıştığı birim ile ilgili soruyu yanıtlamamıştır. Soruyu yanıtlayan hemşirelerin %41,1’i cerrahi, %58,8’i dâhili bilimlerde çalışmaktadır.

3.1.9. Kurumda Çalışma Süresi

Tablo 10: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Kurumda Çalışma Süresi Dağılımı

	KAMU					ÖZEL				
	N					N				
	276					67				
Cevapsız	17					9				
	0-2	3-8	9-16	17-24	25-32	0-2	3-8	9-16	17-24	25-32
N	95	90	67	19	4	53	14	-	-	-
%	32,50%	%30,8	%22,9	%6,5	%1,7	%69,7	%18,4			

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde çalışan 293 hemşireden 17 tanesi kurumda çalışma süresi ile ilgili soruyu yanıtlamamıştır. Soruyu yanıtlayan hemşirelerin %32,5'i 0-2yıl arası, %30,8'i 3-8 yıl arası, %22,9'u 9-16 yıl arası, %6,5'i 17-24 yıl arasında ve %1,7'si 25-32 yıl arası kurumda çalışmaktadır. Özel hastanelerde çalışan hemşirelerin ise %69,7'si 0-2 yıl arası, %18,4'ü 3-8 yıl arası kurumda çalışmaktadır. Soruyu yanıtlayan hemşireler arasında 9 yıl ve üzerinde aynı kurumda çalışan bulunmamaktadır.

3.1.10. Hizmet Süresi

Tablo 11: Hemşirelerin Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Hizmet Süresi Dağılımı

	KAMU					ÖZEL				
	N					N				
	276					67				
Cevapsız	17					9				
	0-2	3-8	9-16	17-24	25-32	0-2	3-8	9-16	17-24	25-32
N	48	69	87	63	9	37	28	1	-	-
%	%16,4	%23,6	%29,8	%21,6	%3,1	%48,7	%36,8	%1,3		

Araştırmaya katılan 293 hemşireden 17 tanesi hizmet süresi ile ilgili soruyu yanıtlamıştır. Soruyu yanıtlayanların kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin hizmet süresi %16,4'ü 0-2yıl arası, %23,6'sı 3-8 yıl arası, %29,8'i 9-16 yıl arası, %21,6'sı 17-24 yıl arası ve %3,1'i 25-32 yıl arasındadır. Özel hastanelerinde çalışan hemşirelerin %48,7'si 0-2 yıl arası, %36,8'i 3-8 yıl arası ve %1,3'ü 9-16 yıl arası hizmet süresine sahiptir.

3.2. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞINA YÖNELİK TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

3.2.1. Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan İfadelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan hemşirelerin Yüzeysel Boyutta yer alan ifadelere verdikleri cevapların ortalaması, standart sapması, Kolmogorov-Smirnov İstatistiği ve normal dağılım gösterip göstermediği aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 12: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			292				N			76			
CEVAPSIZ			1				CEVAPSIZ			0			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
173	58	27	23	7	-	4	42	16	7	9	1	1	7
%59,24	%19,8	%9,2	%7,8	%2,3	-	%1,3	%55,2	%21,0	%9,2	%11,8	%0,01	%0,01	%9,2
Ortalama(7 üzerinden)						1,8	Ortalama (7 üzerinden)						1,87
Standart Sapma						1,234	Standart Sapma						1,204
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,334	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,317
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z			Güven Düzeyi							Fark Durumu			
-0,651			<%90							Fark YOK			

“Hastalarla olması gerektiği şekilde ilgilenebilmek için yapmacık davranırım” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %59,24’ü “Hiç”, %19,80’i “Çok Az”, %9,2’si “Az”, %7,80’i “Orta”, %2,30’u “Fazla” ve %1,30’u “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %55,20’si “Hiç”, %21’i “Çok Az”, %9,2’si “Az”, %11,8’i “Orta”, %0,01’i “Fazla”, %0,01’i “Çok Fazla” ve %9,2’si “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 1,8 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 1,87’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p < 0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel

hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. “Hastalarla olması gerektiği şekilde ilgilenebilmek için yapmacık davranırım” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0,1$). Buna göre, ortalamalara bakıldığında hem kamu hastaneleri hem de özel hastanelerde çalışan hemşirelerin hastalarla ilgilenirken çok az düzeyde rol yaptıkları söylenebilir.

Tablo 13: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			289				N			75			
CEVAPSIZ			4				CEVAPSIZ			1			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla(5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
30	16	16	88	65	31	43	4	5	4	12	16	19	15
%10,3	%5,5	%5,5	%30,1	%22,3	%10,6	%14,7	%5,3	%6,6	%5,3	%15,8	%21,1	%25,0	%19,7
Ortalama(7 üzerinden)						4,41	Ortalama (7 üzerinden)						4,97
Standart Sapma						1,746	Standart Sapma						1,708
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,193	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,179
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z					Güven Düzeyi					Fark Durumu			
-2,78					> %99					Fark VAR			

“Hastalarla ilgilenirken ruh halim iyiymiş gibi yaparım” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %10,3’ü “Hiç”, %5,5’i “Çok Az”, %5,5’i “Az”, %30,1’i “Orta”, %22,3’ü “Fazla”, %10,6’sı “Çok Fazla” ve %14,7’si “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %5,3’ü “Hiç”, %6,6’sı “Çok Az”, %5,3’ü “Az”, %15,8’i “Orta”, %21,1’i “Fazla”, %25’i “Çok Fazla” ve %19,7’si “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 4,41 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 4,97’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Hastalarla ilgilenirken ruh halim iyiymiş gibi yaparım” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında

anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Özel hastanelerde çalışan hemşirelerin, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre hastalarla ilgilenirken daha iyi bir ruh halindeymiş gibi davrandığı söylenebilir. Buna göre kamu hastanelerinde ve özel hastanelerde çalışan hemşireler hastalarla ilgilenirken ruh halleri iyiymiş gibi davranmaktadırlar. Bu tutum özel hastanelerde çalışan hemşirelerde kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre daha fazladır ($p<0,01$).

Tablo 14: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			292				N			75			
CEVAPSIZ			1				CEVAPSIZ			1			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
161	33	29	36	18	6	9	25	14	2	20	5	5	4
%55,1	%11,3	%9,9	%12,3	%6,2	%2,1	%3,1	%32,9	%18,4	%2,6	%26,3	%6,6	%6,6	%5,3
Ortalama(7 üzerinden)						2,22	Ortalama (7 üzerinden)						2,96
Standart Sapma						1,662	Standart Sapma						1,885
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,319	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,215
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z			Güven Düzeyi				Fark Durumu						
-3,513			> %99				Fark VAR						

“Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %55,1’i “Hiç”, %11,3’ü “Çok Az”, %9,9’u “Az”, %12,3’ü “Orta”, %6,2’si “Fazla”, %2,1’i “Çok Fazla” ve %3,1’i “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %32,9’u “Hiç”, %18,4’ü “Çok Az”, %2,6’sı “Az”, %26,3’ü “Orta”, %6,6’sı “Fazla”, %6,6’sı “Çok Fazla” ve %5,3’ü “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 2,22 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,96’dır. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” ifadesine ilişkin görüşlerde

kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Özel hastanelerde çalışan hemşireler, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre hastalarıyla ilgilenirken daha fazla ekstra performans sergiledikleri söylenebilir ($p<0,01$).

Tablo 15: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			289				N			76			
CEVAPSIZ			4				CEVAPSIZ			0			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
59	35	29	57	41	22	46	14	4	5	8	11	16	18
%20,2	%12,0	%9,9	%19,5	%14,0	%7,5	%15,8	%18,4	%5,3	%6,6	%10,5	%14,5	%21,1	%23,7
Ortalama(7 üzerinden)						3,82	Ortalama (7 üzerinden)						4,55
Standart Sapma						2,069	Standart Sapma						2,193
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,135	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,193
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z			Güven Düzeyi					Fark Durumu					
-2,719			< %99					Fark Var					

“Mesleğimin gerektirdiği duygulara sahipmişim gibi davranırım” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %20,2’si “Hiç”, %12’si “Çok Az”, %9,9’u “Az”, %19,5’i “Orta”, %14’ü “Fazla”, %7,5’i “Çok Fazla” ve 15,8’i “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %18,4’ü “Hiç”, %5,3’ü “Çok Az”, %6,6’sı “Az”, %10,5’i “Orta”, %14,5’i “Fazla”, %21,1’i “Çok Fazla” ve %23,7’si “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,82 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 4,55’tir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Mesleğimin gerektirdiği duygulara sahipmişim gibi davranırım” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Buna göre özel hastanelerde

çalışan hemşireler kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre daha fazla mesleklerinin gerektirdiği duygulara sahipmiş gibi davranmaktadır ($p<0,01$).

Tablo 16: Yüzeysel Davranış Boyutunda Yer Alan Beşinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			291				N			75			
CEVAPSIZ			2				CEVAPSIZ			1			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
92	49	38	72	16	8	16	33	9	4	21	5	2	1
%31,5	%16,8	%13,0	%24,7	%5,5	%2,7	%5,5	%43,4	%11,8	%5,3	%27,6	%6,6	%2,6	%1,3
Ortalama(7 üzerinden)						2,86	Ortalama (7 üzerinden)						2,55
Standart Sapma						1,737	Standart Sapma						1,646
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,174	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,266
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-1,354				<%90				Fark YOK					

“Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %31,5’i “Hiç”, %16,8’i “Çok Az”, %13’ü “Az”, %24,7’si “Orta”, %5,5’i “Fazla”, %2,7’si “Çok Fazla” ve %5,5’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %43,4’ü “Hiç”, %11,8’i “Çok Az”, %5,3’ü “Az”, %27,6’sı “Orta”, %6,6’sı “Fazla”, %2,6’sı “Çok Fazla” ve %1,3’ü “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 2,86 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,55’tir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. “Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0,1$).

Tablo 17: Yüzeysel Davranış BoyutundaYer Alan Altıncı Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			289				N			75			
CEVAPSIZ			4				CEVAPSIZ			1			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
96	53	43	63	18	4	12	23	21	7	10	13	1	-
%32,9	%18,2	%14,7	%21,6	%6,2	%1,4	%4,1	%30,3	%27,6	%9,2	%13,2	%17,1	%1,3	-
Ortalama(7 üzerinden)						2,7	Ortalama (7 üzerinden)						2,63
Standart Sapma						1,64	Standart Sapma						1,531
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,183	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,245
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z			Güven Düzeyi					Fark Durumu					
-0,32			< %90					Fark YOK					

“Hastalarım gösterdiğim duygular içimde hissettiklerimden farklıdır” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %32,9’u “Hiç”, %18,2’si “Çok Az”, %14,7’si “Az”, %21,6’si “Orta”, %6,2’si “Fazla”, %1,4’ü “Çok Fazla” ve %4,1’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %30,3’ü “Hiç”, %27,6’sı “Çok Az”, %9,2’si “Az”, %13,2’si “Orta”, %17,1’i “Fazla” ve %1,3’ü “Çok Fazla” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 2,70 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,63’tür. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p>0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. “Hastalarım gösterdiğim duygular içimde hissettiklerimden farklıdır” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0,1$).

Tablo 18: Yüzeysel Davranış BoyutundaYer Alan Yedinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			291				N			74			
CEVAPSIZ			2				CEVAPSIZ			2			
Hiç	Çok Az (2)	Az	Orta	Fazla	Çok Fazla (6)	Tam	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
62	38	26	81	32	27	25	15	3	3	13	10	15	15
%21,2	%13,0	%8,9	%27,7	%11,0	%9,2	%8,6	%19,7	%3,9	%3,9	%17,1	%13,2	%19,7	%19,7
Ortalama(7 üzerinden)						3,56	Ortalama (7 üzerinden)						4,42
Standart Sapma						1,899	Standart Sapma						2,165
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,158	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,173
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-3,312				> %99				Fark VAR					

“Hastalarla ilgilenirken nabza göre şerbet vermeyi iyi bilirim” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %21,2’si “Hiç”, %13’ü “Çok Az”, %8,9’u “Az”, %27,7’si “Orta”, %11’i “Fazla”, %9,2’si “Çok Fazla” ve %8,6’sı “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %19,7’si “Hiç”, %3,9’u “Çok Az”, %3,9’u “Az”, %17,1’i “Orta”, %13,2’si “Fazla”, %19,7’si “Çok Fazla” ve %19,7’si “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,56 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 4,42’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Hastalarla ilgilenirken nabza göre şerbet vermeyi iyi bilirim” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p<0,01$). Buna göre özelde çalışan hemşireler kamuda çalışan hemşirelere göre daha fazla hastaların isteğine göre davranmaktadır.

3.2.2. Derinden Rol Yapma Boyutunda Yer Alan İfadelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan hemşirelerin Derinden Rol Yapma Boyutunda yer alan ifadelerine verdikleri cevapların ortalaması, standart sapması, Kolmogorov-Smirnov İstatistiği ve normal dağılım gösterip göstermediği aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 19: Derinden Rol Yapma Boyutunda Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N				288			N				76		
CEVAPSIZ				5			CEVAPSIZ				0		
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
8	8	26	97	70	27	52	3	-	4	18	17	12	22
%2,7	%2,7	%8,9	%33,2	%24,0	%9,2	%17,8	%3,9	-	%5,3	%23,7	%22,4	%15,8	%28,9
Ortalama(7 üzerinden)						4,74	Ortalama (7 üzerinden)						5,24
Standart Sapma						1,466	Standart Sapma						1,539
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,176	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,163
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi					Fark Durumu				
-2,781				> %99					Fark VAR				

“Hastalarım göstermem gereken duyguları, gerçekten yaşamak için uğraşırım” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %2,7’si “Hiç”, %2,7’si “Çok Az”, %8,9’u “Az”, %33,2’si “Orta”, %24’ü “Fazla”, %9,2’si “Çok Fazla” ve %17,8’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %3,9’u “Hiç”, %5,3’ü “Az”, %23,7’si “Orta”, %22,4’ü “Fazla” %15,8’i “Çok Fazla” ve %28,9’u “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 4,74 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 5,24’tür. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p < 0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Hastalarım göstermem gereken duyguları gerçekten yaşamak için uğraşırım” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu

hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Buna göre özel hastanelerde çalışan hemşireler, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre hastalara göstermesi gereken duyguları, gerçekte de yaşayabilmek için daha çok çaba göstermektedir ($p<0,01$).

Tablo 20: Derinden Rol Yapma Boyutunda Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			290				N				76		
CEVAPSIZ			3				CEVAPSIZ				0		
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
11	17	17	44	75	60	66	4	5	2	18	11	10	23
%3,8	%5,8	%5,8	%15,1	%25,7	%20,5	%22,6	%5,3	%6,6	%2,6	%23,7	%14,5	%13,2	%34,2
Ortalama(7 üzerinden)						4,24	Ortalama (7 üzerinden)						4,82
Standart Sapma						1,74	Standart Sapma						1,734
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,174	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,161
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi					Fark Durumu				
-2,867				>%99					Fark VAR				

“Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları, gerçekten hissedebilmek için çok didinirim” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %3,8’i “Hiç”, %5,8’i “Çok Az”, %5,8’i “Az”, %15,1’i “Orta”, %25,7’si “Fazla”, %20,5’i “Çok Fazla” ve %22,6’sı “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %5,3’ü “Hiç”, %6,6’sı “Çok Az”, %2,6’sı “Az”, %23,7’si “Orta”, %14,5’i “Fazla” %13,2’si “Çok Fazla” ve %34,2’si “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 4,24 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 4,82’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları, gerçekten hissedebilmek için çok didinirim” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında

anlamalı bir fark tespit edilmiştir. Buna göre özelde çalışan hemşireler, kamuda çalışan hemşirelere göre hastalara göstermesi gereken duyguları, gerçekte de hissedebilmek için daha çok çaba göstermektedir ($p<0,01$).

Tablo 21: Derinden Rol Yapma Boyutunda Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N				285			N				76		
CEVAPSIZ				8			CEVAPSIZ				0		
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
19	11	26	95	64	39	31	5	4	3	22	19	13	10
%6,5	%3,8	%8,9	%32,5	%21,9	%13,4	%10,6	%6,6	%5,3	%3,9	%28,9	%25,0	%17,1	%13,2
Ortalama(7 üzerinden)						4,46	Ortalama (7 üzerinden)						4,64
Standart Sapma						1,548	Standart Sapma						1,606
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,188	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,186
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi					Fark Durumu				
-1,197				<%90					Fark YOK				

“Diğerlerine gösterme ihtiyacında olduğum duyguları, gerçekten hissetmek için elimden geleni yaparım” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %6,5’i “Hiç”, %3,8’i “Çok Az”, %8,9’u “Az”, %32,5’i “Orta”, %21,9’u “Fazla”, %13,4’ü “Çok Fazla” ve %10,6’sı “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %6,6’sı “Hiç”, %5,3’ü “Az”, %3,9’u “Çok Az”, %28,9’u “Orta” %25’i “Fazla” ve %17,1’i “Çok Fazla” %13,2’si “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 4,46 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 4,64’tür. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. “Diğerlerine gösterme ihtiyacında olduğum duyguları, gerçekten hissetmek için elimden geleni yaparım” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamalı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0,1$).

3.2.3. Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan İfadelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan hemşirelerin Doğal Duygular Boyutunda yer alan ifadelere verdikleri cevapların ortalaması, standart sapması, KolmogorovSmirnow İstatistiği ve normal dağılım gösterip göstermediği aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 22: Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N				290			N				76		
CEVAPSIZ				3			CEVAPSIZ				0		
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
1	-	6	50	75	47	111	1	-	1	12	19	14	29
%0,3	-	%2,1	%17,1	%25,7	%16,1	%38,0	%1,3	-	%1,3	%15,8	%25,0	%18,4	%38,2
Ortalama(7 üzerinden)						5,7	Ortalama (7 üzerinden)						5,71
Standart Sapma						1,232	Standart Sapma						1,284
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,237	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,224
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-0,180				<%90				Fark YOK					

“Hastalarım hissettiğim duygular samimidir” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %0,3’ü “Hiç”, %2,1’i “Az”, %17,1’i “Orta”, %25,7’si “Fazla”, %16,1’i “Çok Fazla” ve %38’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %1,3’ü “Hiç”, %1,3’ü “Az”, %15,8’i “Orta”, %25’i “Fazla” ve %18,4’ü “Çok Fazla” ve %38,2’si “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 5,70 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 5,71’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p < 0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. “Hastalarım hissettiğim duygular samimidir” ifadesine ilişkin

görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0,1$).

Tablo 23: Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N				290			N				76		
CEVAPSIZ				3			CEVAPSIZ				0		
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
11	17	17	44	75	60	66	4	5	2	18	11	10	26
%3,8	%5,8	%5,8	%15,1	%25,7	%20,5	%22,6	%5,3	%6,6	%2,6	%23,7	%14,5	%13,2	%34,2
Ortalama(7 üzerinden)						5,07	Ortalama (7 üzerinden)						5,12
Standart Sapma						1,626	Standart Sapma						1,818
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,177	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,192
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-0,488				<%90				Fark YOK					

“Hastalarım içimden geldiği gibi davranırım” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %3,8’i “Hiç”, %5,8’i “Çok Az”, %5,8’i “Az”, %15,1’i “Orta”, %25,7’si “Fazla”, %20,5’i “Çok Fazla” ve %22,6’sı “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %5,3’ü “Hiç”, %6,6’sı “Çok Az”, %2,6’sı “Az”, %23,7’si “Orta”, %14,5’i “Fazla” %13,2’si “Çok Fazla” ve %34,2’si “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 5,07 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 5,12’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. “Hastalarım içimden geldiği gibi davranırım” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0,1$).

Tablo 24: Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N				292			N				76		
CEVAPSIZ				1			CEVAPSIZ				0		
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
14	24	28	71	48	36	69	6	10	2	19	10	13	16
%4,8	%8,2	%9,6	%24,3	%16,4	%12,3	%23,6	%7,9	%13,2	%2,6	%25,0	%13,2	%17,1	%21,1
Ortalama(7 üzerinden)						4,72	Ortalama (7 üzerinden)						4,58
Standart Sapma						1,77	Standart Sapma						1,92
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,138	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,152
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-0,432				<%90				Fark YOK					

“Hastalarım gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %4,8’i “Hiç”, %8,2’si “Çok Az”, %9,6’sı “Az”, %24,3’ü “Orta”, %16,4’ü “Fazla”, %12,3’ü “Çok Fazla” ve %23,6’sı “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %7,9’u “Hiç”, %13,2’si “Çok Az”, %2,6’sı “Az”, %25,’i “Orta”, %13,2’si “Fazla” %17,1’i “Çok Fazla” ve %21,1’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 4,72 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 4,58’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. “Hastalarım gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0,1$).

Tablo 25: Doğal Duygular Boyutunda Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N				292			N				76		
CEVAPSIZ				1			CEVAPSIZ				0		
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
12	4	12	44	32	47	141	3	6	6	14	5	8	34
%4,1	%1,4	%4,1	%15,1	%11,0	%16,1	%48,3	%3,9	%7,9	%7,9	%18,4	%6,6	%10,5	%44,7
Ortalama(7 üzerinden)						5,69	Ortalama (7 üzerinden)						5,26
Standart Sapma						1,65	Standart Sapma						1,928
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,269	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,264
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi			Fark Durumu						
-1,508				<%90			Fark YOK						

*Ters kodlanmış ifade,

“Hastalarla ilgilenirken olduğum gibi görünmem” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %4,1’i “Hiç”, %1,4’ü “Çok Az”, %4,1’ü “Az”, %15,1’i “Orta”, %11’i “Fazla”, %16,1’i “Çok Fazla” ve %48,3’ü “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %3,9’u “Hiç”, %7,9’u “Çok Az”, %7,9’u “Az”, %18,4’ü “Orta”, %6,6’sı “Fazla” %10,5’i “Çok Fazla” ve %44,7’si “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 5,69 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 5,26’dır. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p < 0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. “Hastalarla ilgilenirken olduğum gibi görünmem” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p > 0,1$).

3.3. KATILIMCILARIN ÖRGÜTSEL SİNİZM DÜZEYLERİNE YÖNELİK TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

3.3.1. Duyuşsal Boyutta Yer Alan İfadelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan hemşirelerin Duyuşsal Boyutta yer alan ifadelerine verdikleri cevapların ortalaması, standart sapması, Kolmogorov-Smirnov İstatistiği ve normal dağılım gösterip göstermediği aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 26: Duyuşsal Boyutta Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			292				N			76			
CEVAPSIZ			1				CEVAPSIZ			0			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
74	64	38	56	27	16	17	34	13	12	12	1	-	4
%25,3	%21,9	%13,0	%19,2	%9,2	%5,5	%5,8	%44,7	%17,1	%15,8	%15,8	%1,3	-	%5,3
Ortalama(7 üzerinden)						3,05	Ortalama (7 üzerinden)						2,33
Standart Sapma						1,797	Standart Sapma						1,612
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,193	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,243
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-3,403				> %99				Fark VAR					

“Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim yaşarım” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %25,3’ü “Hiç”, %21,9’u ”Çok Az”, %13’ü “Az”, %19,2’si “Orta”, %9,2’si “Fazla”, %5,5’i “Çok Fazla” ve %5,8’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %44,7’si “Hiç”, %17,1’i “Çok Az”, %15,8’i “Az”, %15,8’i “Orta”, %1,3’ü “Fazla” ve %5,3’ü “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,05 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,33’tür. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p < 0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim

yaşarım” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Buna göre kamu hastanelerinde çalışan hemşireler, özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre çalıştığı kurumu düşündükçe daha fazla gerilim yaşamaktadır ($p<0,01$).

Tablo 27: Duyuşsal Boyutta Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			290				N			76			
CEVAPSIZ			3				CEVAPSIZ			0			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
83	51	43	53	24	18	18	29	18	11	7	3	1	7
%28,4	%17,5	%14,7	%18,2	%8,2	%6,2	%6,2	%38,2	%23,7	%14,5	%9,2	%3,9	%1,3	%9,2
Ortalama(7 üzerinden)						3,03	Ortalama (7 üzerinden)						2,58
Standart Sapma						1,843	Standart Sapma						1,864
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,175	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,24
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-2,208				> %95				Fark VAR					

“Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %28,4’ü “Hiç”, %17,5’i ”Çok Az”, %14,7’si “Az”, %18,2’si “Orta”, %8,2’si “Fazla” %6,2’si “Çok Fazla” ve %6,2’si “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %38,2’si “Hiç”, %23,7’si “Çok Az”, %14,5’i “Az”, %9,2’si “Orta”, %3,9’u “Fazla”, %1,3’ü “Çok Fazla” ve %9,2’si “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,03 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,58’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %95 güven aralığında “Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Buna göre kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin özel hastanelerde

çalışan hemşirelere göre çalıştıkları kurumu düşündükçe hiddetlenme düzeyleri daha yüksektir ($p<0,05$).

Tablo 28: Duyuşsal Boyutta Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			291				N			76			
CEVAPSIZ			2				CEVAPSIZ			0			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
46	50	46	74	27	29	19	30	17	4	12	4	5	4
%15,8	%17,1	%15,8	%25,3	%9,2	%9,9	%6,5	%39,5	%22,4	%5,3	%15,8	%5,3	%6,6	%5,3
Ortalama(7 üzerinden)						3,51	Ortalama (7 üzerinden)						2,66
Standart Sapma						1,766	Standart Sapma						1,88
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,134	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,255
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi					Fark Durumu				
-3,956				> %99					Fark VAR				

“Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %15,8’i “Hiç”, %17,1’i “Çok Az”, %15,8’i “Az”, %25,3’ü “Orta”, %9,2’si “Fazla” %9,9’u “Çok Fazla” ve %6,5’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %39,5’i “Hiç”, %22,4’ü “Çok Az”, %5,3’ü “Az”, %15,8’i “Orta”, %5,3’ü “Fazla” %6,6’sı “Çok Fazla” ve %5,3’ü “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,51 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,66’dır. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre çalıştığı kurumu düşündükçe daha fazla sinirlenmektedir ($p<0,01$).

Tablo 29: Duyuşsal Boyutta Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			292				N			76			
CEVAPSIZ			1				CEVAPSIZ			0			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
74	56	35	61	28	18	20	30	24	3	13	4	-	2
%25,3	%19,2	%12,0	%20,9	%9,6	%6,2	%6,8	%39,5	%31,6	%3,9	%17,1	%5,3	-	%2,6
Ortalama(7 üzerinden)						3,16	Ortalama (7 üzerinden)						2,28
Standart Sapma						1,853	Standart Sapma						1,484
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,18	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,284
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi					Fark Durumu				
-3,750				> %99					Fark VAR				

“Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe kaplar” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %25,3’ü “Hiç”, %19,2’si ”Çok Az”, %12’si “Az”, %20,9’u “Orta”, %9,6’sı “Fazla”, %6,2’si “Çok Fazla” ve %6,8’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %39,5’i “Hiç”, %31,6’sı “Çok Az”, %3,9’u “Az”, %17,1’i “Orta”, %5,3’ü “Fazla” ve %2,6’sı “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,16 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,28’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p < 0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe kaplar” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre çalıştığı kurumu düşündükçe daha fazla endişelenmektedir ($p < 0,01$).

3.3.2. Bilişsel Boyutta Yer Alan İfadelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan hemşirelerin Bilişsel Boyutta yer alan ifadelere verdikleri cevapların ortalaması, standart sapması, Kolmogorov-Smirnov İstatistiği ve normal dağılım gösterip göstermediği aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 30: Bilişsel BoyuttaYer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			281				N			69			
CEVAPSIZ			12				CEVAPSIZ			7			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
18	20	60	117	30	24	12	14	4	16	26	9	-	-
%6,2	%6,8	%20,5	%40,1	%10,3	%8,2	%4,1	%18,4	%5,3	%21,1	%34,2	%11,8		
Ortalama(7 üzerinden)						3,86	Ortalama (7 üzerinden)						3,17
Standart Sapma						1,376	Standart Sapma						1,33
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,224	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,24
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z			Güven Düzeyi					Fark Durumu					
-3,089			> %99					Fark VAR					

“Çalıştığım kurumun politika, amaç ve uygulamaları arasında çok az ortak yön vardır” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %6,2’si “Hiç”, %6,8’i “Çok Az”, %20,5’i “Az”, %40,1’i “Orta”, %10,3’ü “Fazla”, %8,2’si “Çok Fazla” ve %4,1’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %18,4’ü “Hiç”, %5,3’ü “Çok Az”, %21,1’i “Az”, %34,2’si “Orta” ve %11,8’i “Fazla” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,86 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 3,17’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumun politika, amaç ve uygulamaları arasında çok az ortak yön vardır” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında

anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşireler, özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre çalıştığı kurumun amaç ve uygulamaları arasında daha az ortak yön bulmaktadır ($p<0,01$).

Tablo 31: Bilişsel Boyutta Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N				285			N				76		
CEVAPSIZ				8			CEVAPSIZ				0		
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
35	43	30	76	36	32	33	25	21	4	20	2	-	4
%12,0	%14,7	%10,3	%26,0	%12,3	%11,0	%11,3	%32,9	%27,6	%5,3	%26,3	%2,6	-	%5,3
Ortalama(7 üzerinden)						3,92	Ortalama (7 üzerinden)						2,59
Standart Sapma						1,854	Standart Sapma						1,634
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,138	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,247
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-5,58				> %99				Fark VAR					

“Çalıştığım kurumda vadedilen şeyler yerine getirilmez” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %12’si “Hiç”, %14,7’si “Çok Az”, %10,3’ü “Az”, %26’sı “Orta”, %12,3’ü “Fazla”, %11’i “Çok Fazla” ve %11,3’ü “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %32,9’u “Hiç”, %27,6’sı “Çok Az”, %5,3’ü “Az” ve %26,3’ü “Orta”, %2,6’sı “Fazla” ve %5,3’ü “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,92 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,59’dur. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumda vadedilen şeyler yerine getirilmez” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere

göre, çalıştıkları kurumda vadedilen şeylerin yerine getirilmediğini daha fazla düşünmektedir ($p<0,01$).

Tablo 32: Bilişsel Boyutta Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			289				N			75			
CEVAPSIZ			4				CEVAPSIZ			1			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
33	42	28	86	44	27	29	22	11	4	16	13	5	4
%11,3	%14,4	%9,6	%29,5	%15,1	%9,2	%9,9	%28,9	%14,5	%5,3	%21,1	%17,1	%6,6	%5,3
Ortalama(7 üzerinden)						3,91	Ortalama (7 üzerinden)						3,24
Standart Sapma						1,771	Standart Sapma						1,916
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,164	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,181
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-2,651				> %99				Fark VAR					

“Çalıştığım kurumda söylenenler ile yapılanlar farklıdır” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %11,3’ü “Hiç”, %14,4’ü “Çok Az”, %9,6’sı “Az”, %29,5’i “Orta”, %15,1’i “Fazla” ve %9,2’si “Çok Fazla” ve %9,9’u “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %28,9’u “Hiç”, %14,5’i “Çok Az”, %5,3’ü “Az” ve %21,1’i “Orta”, %17,1’i “Fazla” %6,6’sı “Çok Fazla” ve %5,3’ü “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,91 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 3,24’tür. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumda söylenenler ile yapılanlar farklıdır” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla çalıştığı kurumda söylenenler ile yapılanları farklı bulmaktadır ($p<0,01$).

Tablo 33: Bilişsel Boyutta Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			286				N			71			
CEVAPSIZ			7				CEVAPSIZ			5			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
46	22	51	68	54	29	16	25	7	7	22	3	5	2
%15,8	%7,5	%17,5	%23,3	%18,5	%9,9	%5,5	%32,9	%9,2	%9,2	%28,9	%3,9	%6,6	%2,6
Ortalama(7 üzerinden)						3,74	Ortalama (7 üzerinden)						2,92
Standart Sapma						1,725	Standart Sapma						1,763
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,143	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,214
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-3,507				> %99				Fark VAR					

“Çalıştığım kurumda, çalışanlardan bir şey yapmaları beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %15,8’i “Hiç”, %7,5’i “Çok Az”, %17,5’i “Az”, %23,3’ü “Orta”, %18,5’i “Fazla” %9,9’u “Çok Fazla” ve %5,5’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %32,9’u “Hiç”, %9,2’si “Çok Az”, %9,2’si “Az”, %28,9’u “Orta”, %3,9’u “Fazla” %6,6’sı “Çok Fazla” ve %2,6’sı “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,74 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,92’dir . Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumda, çalışanlardan bir şey yapmaları beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre çalıştıkları kurumun hak edene hak ettiği ödülü vermediğini daha fazla düşünmektedir ($p<0,01$).

Tablo 34: Bilişsel BoyuttaYer Alan Beşinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			288				N			75			
CEVAPSIZ			5				CEVAPSIZ			1			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
31	38	27	113	40	24	5	17	14	9	19	13	1	2
%10,6	%13,0	%9,2	%38,7	%13,7	%8,2	%5,1	%22,4	%18,4	%11,8	%25,0	%17,1	%1,3	%2,6
Ortalama(7 üzerinden)						3,78	Ortalama (7 üzerinden)						3,11
Standart Sapma						1,579	Standart Sapma						1,616
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,222	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,177
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-3, 051				> %99				Fark VAR					

“Çalıştığım kurumda, yapılacağı söylenenler ile gerçekleşenler arasında çok az benzerlik vardır” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %10,6’sı “Hiç”, %13’ü ”Çok Az”, %9,2’si “Az”, %38,7’si “Orta”, %13,7’si “Fazla” %8,2’si “Çok Fazla” ve %5,1’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %22,4’ü “Hiç”, %18,4’ü “Çok Az”, %11,8’i “Az”, %25’i “Orta”, %17,1’i “Fazla” %1,3’ü “Çok Fazla” ve %2,6’sı “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,78 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 3,11’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumda, yapılacağı söylenenler ile gerçekleşenler arasında çok az benzerlik vardır” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla, çalıştıkları kurumda söylenenlerle gerçekleşenler arasında çok az bir benzerliğinolduğunudüşünmektedir ($p<0,01$).

3.3.3. Davranışsal Boyutta Yer Alan İfadelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan hemşirelerin Davranışsal Boyutta yer alan ifadelere verdikleri cevapların ortalaması, standart sapması, Kolmogorov-Smirnov İstatistiği ve normal dağılım gösterip göstermediği aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 35: Davranışsal Boyutta Yer Alan Birinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			289				N			74			
CEVAPSIZ			4				CEVAPSIZ			2			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta(4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
27	18	45	64	62	43	30	30	12	5	10	13	3	1
%9,2	%6,2	%15,4	%21,9	%21,2	%14,7	%10,3	%39,5	%15,8	%6,6	%13,2	%17,1	%3,9	%1,3
Ortalama(7 üzerinden)						4,26	Ortalama (7 üzerinden)						2,69
Standart Sapma						1,712	Standart Sapma						1,774
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,134	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,235
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi					Fark Durumu				
-6,176				> %99					Fark VAR				

“Çalıştığım kurumda işlerin yapılış şekliyle ilgili mantıksızlıkları başkalarıyla konuşurum” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %9,2’si “Hiç”, %6,2’si “Çok Az”, %15,4’ü “Az”, %21,9’u “Orta”, %21,2’i “Fazla”, %14,7’si “Çok Fazla” ve %10,3’ü “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %39,5’i “Hiç”, %15,8’i “Çok Az”, %6,6’sı “Az”, %13,2’si “Orta”, %17,1’i “Fazla”, %3,9’u “Çok Fazla” ve %1,3’ü “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 4,26 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 2,69’dır. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p < 0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumda işlerin yapılış şekliyle ilgili mantıksızlıkları başkalarıyla konuşurum” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında

anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre çalıştıkları kurum hakkındaki mantıksızlıkları başkalarıyla daha fazla konuşmaktadır($p<0,01$).

Tablo 36: Davranışsal Boyutta Yer Alan İkinci Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			291				N			76			
CEVAPSIZ			2				CEVAPSIZ			0			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
17	23	35	77	67	44	28	17	10	15	19	4	5	6
%5,8	%7,9	%12,0	%26,4	%22,9	%15,1	%9,6	%22,4	%13,2	%19,7	%25,0	%5,3	%6,6	%7,9
Ortalama(7 üzerinden)						4,37	Ortalama (7 üzerinden)						3,29
Standart Sapma						1,593	Standart Sapma						1,817
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,151	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,151
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-4,938				> %99				Fark VAR					

“Çalıştığım kurumun politika ve uygulamalarındaki yanlışları arkadaşlarımla eleştiririz” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %5,8’i “Hiç”, %7,9’u “Çok Az”, %12’si “Az”, %26,4’ü “Orta”, %22,9’u “Fazla”, %15,1’i “Çok Fazla” ve %9,6’sı “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %22,4’ü “Hiç”, %13,2’si “Çok Az”, %19,7’si “Az”, %25’i “Orta”, %5,3’ü “Fazla” %6,6’sı “Çok Fazla” ve %7,9’u “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 4,37 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 3,29’dur. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Çalıştığım kurumun politika ve uygulamalarındaki yanlışları arkadaşlarımla eleştiririz” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu

hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre çalıştığı kurum hakkındaki yanlışları daha fazla eleştirmektedir ($p<0,01$).

Tablo 37: Davranışsal Boyutta Yer Alan Üçüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			289				N			76			
CEVAPSIZ			4				CEVAPSIZ			0			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
23	24	34	72	56	44	36	11	9	6	13	18	12	7
%7,9	%8,2	%11,6	%24,7	%19,2	%15,1	%12,3	%14,5	%11,8	%7,9	%17,1	%23,7	%15,8	%9,2
Ortalama(7 üzerinden)						4,35	Ortalama (7 üzerinden)						4,08
Standart Sapma						1,726	Standart Sapma						1,896
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,139	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,173
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi				Fark Durumu					
-0,878				< %90				Fark YOK					

“Çalıştığım kurumda yanlış uygulamalar yapıldığında benimle aynı düşünen mesai arkadaşlarımla anlamlı bakışmalarımız olur” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %7,9’u “Hiç”, %8,2’si “Çok Az”, %11,6’sı “Az”, %24,7’si “Orta”, %19,2’si “Fazla” %15,1’i “Çok Fazla” ve %12,3’ü “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %14,5’i “Hiç”, %11,8’i “Çok Az”, %7,9’u “Az”, %17,1’i “Orta”, %23,7’si “Fazla” %15,8’i “Çok Fazla” ve %9,2’si “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 4,35 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 4,08’dir. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p<0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. “Çalıştığım kurumda yanlış uygulamalar yapıldığında benimle aynı düşünen mesai arkadaşlarımla anlamlı bakışmalarımız olur” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0,1$).

Tablo 38: Davranışsal Boyutta Yer Alan Dördüncü Maddenin Tanımlayıcı İstatistiği

KAMU							ÖZEL						
N			291				N			76			
CEVAPSIZ			2				CEVAPSIZ			0			
Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)	Hiç (1)	Çok Az (2)	Az (3)	Orta (4)	Fazla (5)	Çok Fazla (6)	Tam (7)
58	70	50	65	20	15	13	41	19	7	6	2	-	1
%19,9	%24,0	%17,1	%22,3	%6,8	%5,1	%4,5	%53,9	%25,0	%9,2	%7,9	%2,6	-	%1,3
Ortalama(7 üzerinden)						3,05	Ortalama (7 üzerinden)						1,86
Standart Sapma						1,65	Standart Sapma						1,23
KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,179	KolmogorovSmirnov İstatistiği						0,296
Normal Dağılım						Değil	Normal Dağılım						Değil
Mann-Whitney U Testi ile Kıyaslama Sonucu													
Z				Güven Düzeyi					Fark Durumu				
-6,185				> %99					Fark VAR				

“Kurum dışındaki arkadaşlarıma işte olup bitenler hakkında dert yanarım” ifadesine kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %19,9’u “Hiç”, %24’ü ”Çok Az”, %17,1’i “Az”, %22,3’ü “Orta”, %6,8’i “Fazla”, %5,1’i “Çok Fazla” ve %4,5’i “Tam” olarak tanımladığını belirtmiştir. Aynı ifadeye özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %53,9’u “Hiç”, %25’i “Çok Az”, %9,2’si “Az”, %7,9’u “Orta”, %2,6’sı “Fazla” ve %1,3’ü “Tam” olarak tanımladığını ifade etmiştir. “Hiç” ifadesi “1” ve “Tam” ifadesi “7” olacak şekilde, soruya verilen cevapların ortalaması kamu hastanelerinde çalışan hemşireler için 3,05 ve özel hastanelerde çalışan hemşireler için 1,86’dır. Her iki grup için de veriler normal dağılım göstermemektedir ($p < 0,01$). Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %99 güven aralığında “Kurum dışındaki arkadaşlarıma işte olup bitenler hakkında dert yanarım” ifadesine ilişkin görüşlerde kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre çalıştığı kurum hakkında daha fazla dert yanmaktadır ($p < 0,01$).

3.4. Hemşirelerin Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Düzeylerine Yönelik Genel Değerlendirme

Araştırmaya dâhil olan hemşirelere “Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkta tanımlar?” sorusu yöneltildiğinde katılımcılar “hiç”, “çok az”, “az”, “orta”, “fazla”, “çok fazla” ve “tam” seçeneklerinden birini işaretlemişlerdir.

Yüzeysel davranış boyutunda yer alan maddeler derinlemesine incelendiğinde;

“Hastalarla olması gerektiği şekilde ilgilenebilmek için yapmacık davranırım.” ifadesinde araştırmaya dâhil olan hemşirelerin yarıdan fazlası “hiç” yapmacık davranmadığını belirtmişlerdir. Ancak hemşirelerin hastalarına gerçekte hissettiği duygu ile dışarıya yansıttığı duygu arasında az düzeyde de olsa yapmacık davrandıklarından bahsedilebilir. Hemşirelerin kamuda veya özelde çalışması bu ifadeye verdikleri yanıtlarda farklılık arz etmemektedir.

“Hastalarla ilgilenirken ruh halim iyiymiş gibi yaparım” ifadesine araştırmaya dahil olan hemşirelerin yarıdan fazlası gerçekte hissettiğinden farklı bir ruh halinde davrandığını belirtmişlerdir. Buna göre hemşirelerin, hastalarıyla ilgilenirken gerçekte hissettiği duyguları baskılayarak daha iyi bir ruh haline büründüğü söylenebilir. Özelde çalışan hemşireler kamuda çalışan hemşirelere göre gerçekte hissettiği duyguları daha fazla baskıladıkları söylenebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin yüzeysel boyutta yer alan ilk iki maddeye verdikleri yanıtlar karşılaştırıldığında; ilk maddede, hemşireler hastalarıyla ilgilenirken rol yapmadıklarını, hastalarına karşı samimi davrandıklarını ifade ederken ikinci maddede, hemşireler hastalarıyla ilgilenirken gerçekte hissettiğinden daha farklı davrandığı yani rol yaptığını belirtmişlerdir. Her iki madde, hemşirelerin yüzeysel davranış düzeylerini ölçmesine rağmen “yapmacık davranırım” ifadesi “iyi bir ruh halindeymiş gibi” ifadesine göre daha olumsuz bir anlam teşkil ettiği için araştırmaya dahil olan hemşirelerin “yapmacık davranırım” ifadesine gerçekçi bir yanıt vermedikleri söylenebilir.

“Mesleğimin gerektirdiği duygulara sahipmişim gibi davranırım” ifadesine araştırmaya katılan hemşirelerin yarıdan fazlası mesleğini icra ederken gerçekte

hissettiği duygularını değiştirdiğini ifade ederken, “Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım” ifadesine araştırmaya katılan hemşirelerin yarısından fazlası gerçekte hissettiği duyguları hastalarına yansıttığını, duygularını maskeleyemediğini ifade etmiştir. Her iki madde, hemşirelerin yüzeysel davranış düzeylerini ölçmesine rağmen “maske takarım“ ifadesi “mesleğimin gerektirdiği duygulara sahipmiş gibi davranırım” ifadesine göre daha olumsuz bir anlam teşkil ettiği için hemşirelerin gerçekçi bir yanıt vermediği söylenebilir.

Genel görünüm itibariyle özel hastanelerde çalışan hemşireler kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre hastalarıyla ilgilenirken daha fazla yüzeysel davranış sergilediği söylenebilir. Bunun sebebi özel hastanelerde çalışan hemşirelerin kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre iş garantisinin ve çalışma şartlarının daha kısıtlı olması olabilir. Aynı zamanda özel hastaneye gelen hasta profili ve özel hastane oldukları için hasta ve hasta yakınlarının hemşirelerden beklentileri de bu farklılığı etkileyebilir.

Derinlemesine davranış boyutunda yer alan ifadeler incelendiğinde; kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan hemşirelerin hastalarına yüksek düzeyde derinlemesine davranış sergiledikleri söylenebilir. Derinlemesine davranış boyutunda yer alan maddeler incelendiğinde;

“Hastalara göstermem gereken duyguları gerçekten yaşamak için uğraşırım”, “Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissedebilmek için çok didinirim”, “Diğerlerine gösterme ihtiyaında olduğum duyguları gerçekten hissetmek için elimden geleni yaparım” ifadelerine özel hastanelerde çalışan hemşireler kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre daha fazla derinlemesine davranış sergilediklerini ifade etmişlerdir. Bunun sebebi, özel hastanelerde çalışan hemşirelerin kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre yaş ortalamasının daha genç olması, mesleğe yeni başlamış ve mesleki açıdan yıpranmamış olması olabilir. (zelde çalışan hemşirelerin %89’u 18-25 yaş arasındadır ve %49’u 0-2 yıl arası hizmet süresine sahiptir. Kamu hastanelerinde ise personelin %23’ 18-25 yaş arasındadır ve %32’si 0-2 yıl arası hizmet süresine sahiptir.)

Araştırmaya dâhil olan hemşirelerin doğal duygular boyutuna verdikleri yanıtlar incelendiğinde; Kamuda ve özelde çalışan hemşireler doğal duygular boyutuna yüksek düzeyde katılım sağladığı söylenebilir.

“Hastalarım hissettiğim duygular samimidir” ,”Hastalarım içimden geldiği gibi davranırım”, “Hastalarım gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır” ifadelerine özel hastanelerde çalışan hemşirelerle kamu hastanelerinde çalışan hemşireler aynı oranlarda katılım göstermiştir.

Araştırmaya dâhil olan hemşirelerin duyuşsal boyutta yer alan ifadelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

Duyuşsal boyutta yer alan “Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim yaşarım”, “Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim”, “Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim”, “ Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe kaplar” ifadelerine kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla düzeyde katılım sağladıkları söylenebilir. Bunun sebebi olarak özel hastanelerdeki yapılan anketlerin araştırmacı tarafından değil, özel hastane yöneticilerince belirlenmiş kişiler tarafından yaptırılıp, daha sonra araştırmacıya teslim edilmesi olabilir. Dolayısıyla özelde çalışan hemşireler çalıştığı kurum hakkındaki düşüncelerini gerçekçi bir şekilde ifade etmiş olmayabilir. Ayrıca kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin %79’u kadrolu iken, özel hastanelerde çalışan hemşirelerin %100’ü sözleşmelidir. Buna göre kadrolu hemşireler, çalıştığı işi kaybetme kaygısı içinde olmadıkları için çalıştığı kurum hakkında düşüncelerini özelde çalışan hemşirelere göre daha rahatlıkla ifade etmiş olabilirler. Ayrıca, özel hastanelerde çalışan hemşirelerin kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre yaş ortalamasının daha genç olması, mesleğe yeni başlamış ve mesleki açıdan yıpranmamış olması olabilir.

Araştırmaya dâhil olan hemşirelerin duyuşsal boyutta yer alan ifadelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Çalıştığım kurumun politika, amaç ve uygulamaları arasında çok az ortak yön vardır”, “Çalıştığım kurumda, vadedilen şeyler yerine getirilmez”, “Çalıştığım kurumda söylenenler ile yapılanlar farklıdır”, “Çalıştığım kurumda, çalışanlardan bir şey yapmaları beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir”, “Çalıştığım kurumda

yapılacağı söylenenlerle gerçekleşenler arasında çok az benzerlik vardır” ifadelerine kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla düzeyde katılmışlardır. Bunun sebebi duyuşsal boyutta yer alan sebepler olabileceği gibi özel hastanelerin kamu hastanelerine göre daha özerk bir yapıya sahip olması, özel hastanelerin kamu hastanelerine nazaran daha fazla bir ticari kaygı içerisinde olması olabilir. Özel hastaneler ticari kaygılarından dolayı kendilerini tercih edilen konumuna getirmek zorundadırlar. Özel hastanelerin tercih edilebilmesi için iyi yetişmiş, mesleğinde başarılı personelin yanında, kendisini sürekli geliştirmesi gerekmektedir. Bu ise uygulanan politika ve amaçların zamanın da yerine getirilmesi ve tecrübeli personelin devamlılığının sağlanması ile olur.

Araştırmaya dâhil olan hemşirelerin duyuşsal boyutta yer alan ifadelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Çalıştığım kurumda işlerin yapılış şekliyle ilgili mantıksızlıkları başkalarıyla konuşurum”, “Çalıştığım kurumun politika ve uygulamalarındaki yanlışları arkadaşlarımla eleştiririz”, “Çalıştığım kurumda yanlış uygulamalar yapıldığında benimle aynı düşünen mesai arkadaşlarımla anlamlı bakışmalarımız olur”, “Kurum dışındaki arkadaşlarıma işte olup bitenler hakkında dert yazarım” ifadelerine kamu hastanelerinde çalışan hemşireler özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla düzeyde katılmış oldukları söylenebilir. Bunun sebebi, duyuşsal ve davranışsal boyutta bahsedilen sebepler olabilir.

3.5. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİNİN FAKTÖR ANALİZİ

Duygusal emek ölçeğinin yapı geçerliliğini incelemek için açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizinde, maddelerin faktör yük değerlerinin 0,4'ün üzerinde olan değerler hesaplanmıştır. Açıklayıcı faktör analizinde örneklem büyüklüğünün yeterliliğini tespit etmek için “Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) testi yapılmıştır.

Tabloda duygusal emek veri setinin faktör analizi için uygunluğunun değerlendirilmesi amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin testi ve Barlett Ki Kare testi yer almaktadır.

Tablo 39: Veri Setinin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun Değerlendirilmesi

Veri Setinin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun Değerlendirilmesi	
KMO	Bartlett Ki Kare
0,714	657,699

11 maddenin açıklayıcı faktör analizi için elde edilen değeri 0,714 olarak belirlenmiştir. KMO değeri için 0,70'ten yüksek değerlerin iyi olarak kabul edildiğinden, verilerin duygusal emek ölçeğinin açıklayıcı faktör analizini uygulayabilmek için uygun olduğu söylenebilir (Sipahi vd., 2006). Barlett testi sonucu 657,699 olarak hesaplanmıştır. Bu değer 0,05'ten büyüktür. Bu değerlerle veri setinin faktör analizine uygun olduğu kabul edilir (Field, 2006).

Tablo 40: Duygusal Emek Davranışı Faktör Analizi

Duygusal Emek Davranışı Faktör Analizi	
Faktör Sayısı	Açıkladığı Varyans
3	52,89%

Duygusal emek ölçeğinin özgün formu Diefendorff ve diğerleri(2005) tarafından geliştirilen 14 madde ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Faktör analizisnrası aynı anda birden fazla faktöre yüklenen maddeler ve 0,4 katsayısından düşük olan maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Yüzeysel davranış boyutunda yer alan 3 madde “Hastalarla ilgilenirken

ruh halim iyiymiş gibi yaparım”, “Mesleğimin gerektirdiği duygulara sahipmişim gibi davranırım”, “Hastalarım gösterdiğim duygular içimde hissettiklerimden farklıdır” ölçekten çıkarılmıştır. Ölçek 11 madde ve 3 boyut ile son halini almıştır. Dolayısıyla, açıklayıcı faktör analizinde Temel Bileşenler Tekniği ile Varimax Dik Döndürme Yöntemi uygulanmasıyla 3 boyutlu sınıflandırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, duygusal emek ölçeğinin toplam varyansı açıklama oranı %52,89 ‘dur. Bu çalışmanın verileriyle yapılan boyutlandırmanın özgün formdaki boyutlarıyla örtüştüğü görülmüştür.

Ölçeği oluşturan maddelerin faktör yük değerleri, boyutların açıkladıkları varyans oranları ve Cronbach Alpha İç Tutarlılık katsayısına ilişkin bilgiler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 41: Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Verileri

Kod	Madde	1	2	3
YD1	Hastalarla olması gerektiği şekilde ilgilenebilmek için yapmacık davranırım.			0,581
YD3	Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.			0,655
YD5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.			0,548
YD7	Hastalarla ilgilenirken nabza göre şerbet vermeyi iyi bilirim.			0,71
DED1	Hastalara göstermem gereken duyguları, gerçekten yaşamak için uğraşırım.	0,775		
DED2	Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları, gerçekten hissedebilmek için çok didinirim.	0,766		
DED3	Diğerlerine gösterme ihtiyacında olduğum duyguları, gerçekten hissetmek için elimden geleni yaparım.	0,741		
DD1	Hastalarım hissettiğim duygular samimidir.		0,557	
DD2	Hastalarım içimden geldiği gibi davranırım.		0,8	
DD3	Hastalarım gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.		0,674	
R-DD4	Hastalarla ilgilenirken olduğum gibi görünmem.		0,63	
	Cronbach's Alpha	0,66	0,66	0,58

Tablo incelendiğinde, faktör analizi sonucu, 11 maddeden 3 faktör elde edilmiştir. Bu 3 faktör, yüzeysel davranış, derinden rol yapma ve doğal duygulardır. İlk faktör, derinden rol yapma boyutunda üç maddeden oluşmaktadır. Bu derinden rol yapma boyutundaki maddelerin faktör yükleri 0,741 ile 0,745 arasında değiştiği gözlenmiştir. ‘Hastalara göstermem gereken duyguları, gerçekten yaşamak için uğraşırım’, ‘Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları, gerçekten hissedebilmek için çok didinirim’ ve ‘Diğerlerine gösterme ihtiyacında olduğum duyguları, gerçekten hissetmek için elimden geleni yaparım’ ifadeleri derinden rol yapma boyutunu oluşturan maddelerdir.

Doğal duygular boyutunda yer alan 4 madde ikinci faktöre yüklenmiştir. Doğal duygular boyutunun faktör yükleri 0,557 ile 0,630 arasında değiştiği gözlenmiştir. ‘Hastalarım hissettiğim duygular samimidir’, ‘Hastalarım içimden geldiği gibi davranırım’, ‘Hastalarım gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır’, ‘Hastalarla ilgilenirken olduğum gibi görünmem’ ifadeleri doğal duygular boyutunu oluşturan maddelerdir.

Yüzeysel davranış boyutunda yer alan 4 madde üçüncü faktöre yüklenmiştir. Yüzeysel davranış boyutu faktör yükleri 0,581 ile 0,710 arasında değiştiği gözlenmiştir. ‘Hastalarla olması gerektiği şekilde ilgilenebilmek için yapmacık davranırım’, ‘Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim’, ‘Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım’, ‘Hastalarla ilgilenirken nabza göre şerbet vermeyi iyi bilirim’ ifadeleri yüzeysel davranış boyutunu oluşturan maddelerdir.

Yüzeysel davranış ve Derinden Rol Yapma boyutlarını temsil eden 1. ve 3. Faktör Hochschild(1983)’in ve Brotheridge ve Lee (1998)’nin ampirik bulgularını destekler niteliktedir. Doğal duygular boyutunu temsil eden 2. faktör ise Ashforth ve Humprey (1993)’in bulgularını destekler niteliktedir.

Tabloda, faktör madde yüklerinin altında yer alan Cronbach’s Alpha değeri ile her bir boyut için ölçek güvenirliği test edilmiş. Yüzeysel Davranış için Cronbach's Alpha değeri 0,583, Derinlemesine Davranış için 0,66 ve Doğal Duygular için ise 0,66 bulunmuştur. Bu değerler ile ölçeğin Yüzeysel Davranış boyutu için düşük güvenirlik,

Derinlemesine Davranış ve Doğal Duygular boyutları için ise oldukça güvenilir olduğu söylenebilir (Kalaycı, 2010).

Duygusal emek ölçeği ile ilgili sorulan on bir soru üç ayrı faktöre yüklendiği için üç boyutun altındaki değişkenlere verilen cevapların aritmetik ortalaması alınarak yeni değişkenler oluşturulmuştur. Aşağıdaki tablolarda her bir boyutun ortalamaları, standart sapmaları, Kolmogorov-Smirnov istatistiği yer almaktadır.

Tablo 42: Yüzeysel Davranış Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Yüzeysel Davranış Boyutu			
Ortalama	Standart Sapma	KolmogorovSmirnov İstatistiği	Normal Dağılım
2,68	1,08	0,097	Değil

Elde edilen yeni değişken ile Yüzeysel Davranış boyut ortalaması 2,68 olarak tespit edilmiştir. Tek grup içinde veriler normal dağılmamaktadır ($p<0,01$).

Tablo 43: Derinlemesine Davranış Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Derinlemesine Davranış Boyutu			
Ortalama	Standart Sapma	KolmogorovSmirnov İstatistiği	Normal Dağılım
4,57	1,26	0,084	Değil

Elde edilen yeni değişken ile Derinlemesine Davranış boyut ortalaması 4,57 olarak tespit edilmiştir. Tek grup içinde veriler normal dağılmamaktadır ($p<0,01$).

Tablo 44: Doğal Duygular Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Doğal Duygular Boyutu			
Ortalama	Standart Sapma	KolmogorovSmirnov İstatistiği	Normal Dağılım
5,27	1,141	0,069	Değil

Elde edilen yeni değişken ile Doğal Duygular boyut ortalaması 5,27 olarak tespit edilmiştir. Tek grup içinde veriler normal dağılmamaktadır ($p<0,01$).

3.6. ÖRGÜTSEL SINIZM ÖLÇEĞİNİN FAKTÖR ANALİZİ

Örgütsel sinizm ölçeğinin yapı geçerliliğini incelemek için açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizinde, maddelerin faktör yük değerlerinin 0,4'ün üzerinde olan değerler hesaplanmıştır. Açıklayıcı faktör analizinde örneklem büyüklüğünün yeterliliğini tespit etmek için “Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) testi yapılmıştır.

Örgütsel sinizm veri setinin faktör analizi için uygunluğunun değerlendirilmesi amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin testi ve Barlett Ki Kare testi yapılmıştır.

Tablo 45: Veri Setinin Faktör Analizine Uygunluğunun Değerlendirilmesi

Veri Setinin Faktör Analizine Uygunluğunun Değerlendirilmesi	
KMO	Barlett Ki Kare
0,851	1474,01

11 maddenin açıklayıcı faktör analizi için elde edilen değeri 0,851 olarak belirlenmiştir. KMO değeri için 0,80'ten yüksek değerlerin iyi olarak kabul edildiğinden, verilerin duygusal emek ölçeğinin açıklayıcı faktör analizini uygulayabilmek için uygun olduğu söylenebilir (Sipahi vd., 2006). Barlett testi sonucu 1474,01 olarak hesaplanmıştır. Bu değer 0,05'ten büyüktür. Bu değerlerle veri setinin faktör analizine uygun olduğu kabul edilir (Field, 2006).

Tablo 46: Örgütsel Sinizm Faktör Analizi

Örgütsel Sinizm Faktör Analizi	
Faktör Sayısı	Açıkladığı Varyans
3	62,70%

Brandes vd. (1999)'ningeliştirmiş olduğu örgütsel sinizm ölçeğinin Korhan Karacaoğlu ve Fatma İnce tarafından Türkçe formunun geçerlilik ve güvenirlik analizi yaptığı ölçek, 14 madde ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Faktör analizi sonrası aynı anda birden fazla faktöre yüklenen maddeler ve 0,4 katsayısından düşük olan maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Örgütsel sinizm ölçeğinin bilişsel boyutunda yer alan 3 madde

“Çalıştığım kurumda, vadedilen şeyler yerine getirilmez” ve “Çalıştığım kurumda söylenenler ile yapılanlar farklıdır”ölçekten çıkarılmıştır. Ölçek 11 madde ve 3 boyutla son halini almıştır. Dolayısıyla, açıklayıcı faktör analizinde Temel Bileşenler Tekniği ile Varimax Dik Döndürme Yöntemi uygulanmasıyla 3 boyutlu sınıflandırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, örgütsel sinizm ölçeğinin toplam varyansı açıklama oranı %62,70’dir. Bu çalışmanın verileriyle yapılan boyutlandırmanın özgün formdaki boyutlarıyla örtüştüğü görülmüştür.

Ölçeği oluşturan maddelerin faktör yük değerleri, boyutların açıkladıkları varyans oranları ve Cronbach Alpha İç Tutarlılık katsayısına ilişkin bilgiler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 47: Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Verileri

Kod	Madde	1	2	3
SD1	Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim yaşıyorum	0,868		
SD2	Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim	0,821		
SD3	Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim	0,758		
SD4	Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe kaplar	0,832		
SB1	Çalıştığım kurumun politika, amaç ve uygulamaları arasında çok az ortak yön vardır			0,82
SB4	Çalıştığım işletmede, çalışanlardan bir şey yapmaları beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir			0,625
SB5	Çalıştığım kurumda yapılacağı söylenenlerle gerçekleştirenler arasında çok az benzerlik vardır.			0,621
SDA1	Çalıştığım kurumda işlerin yapılış şekliyle ilgili mantıksızlıkları başkalarıyla konuşurum.		0,812	
SDA2	Çalıştığım kurumun politika ve uygulamalarındaki yanlışları arkadaşlarımla eleştiririz.		0,759	
SDA3	Çalıştığım kurumda yanlış uygulamalar yapıldığında benimle aynı düşünen mesai arkadaşlarımla anlamlı bakışmalarımız olur.		0,5	
SDA4	Kurum dışındaki arkadaşlarıma işte olup bitenler hakkında dert yanarım.		0,584	
	Cronbach's Alpha	0,885	0,676	0,623

Tablo incelendiğinde, faktör analizi sonucu, 11 maddeden 3 faktör elde edilmiştir. Bu üç faktör; duyuşsal, bilişsel ve davranışsal boyutlardır. ilk faktör, duyuşsal boyutta 4 maddeye yüklenmiştir.

Duyuşsal boyuttaki maddelerin faktör yükleri 0,832 ile 0,868 arasında değiştii gözlenmiştir. "Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim yaşıyorum", "Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim", "Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim", "Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe kaplar" ifadeleri doğal duygular boyutunu oluşturan maddelerdir.

Bilişsel boyutta yer alan 3 madde üçüncü faktöre yüklenmiştir. Bilişsel boyuttaki maddelerin faktör yükleri 0,621 ile 0,821 arasında değiştii gözlenmiştir. "Çalıştığım kurumun politika, amaç ve uygulamaları arasında çok az ortak yön vardır", "Çalıştığım kurumda, çalışanlardan bir şey yapmaları beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir", "Çalıştığım kurumda yapılacağı söylenenlerle gerçekleşenler arasında çok az benzerlik vardır" ifadeleri bilişsel boyutu oluşturan ifadelerdir.

Davranış boyutta yer alan 4 madde ikinci faktöre yüklenmiştir. Davranışsal boyuttaki maddelerin faktör yükleri 0,500 ile 0,812 arasında değiştii gözlemlenebilir. "Çalıştığım kurumda işlerin yapılış şekliyle ilgili mantıksızlıkları başkalarıyla konuşurum", "Çalıştığım kurumun politika ve uygulamalarındaki yanlışları arkadaşlarımla eleştiririz", "Çalıştığım kurumda yanlış uygulamalar yapıldığında benimle aynı düşünen mesai arkadaşlarımla anlamlı bakışmalarımız olur", "Kurum dışındaki arkadaşlarıma işte olup bitenler hakkında dert yarıyorum" ifadeleri davranışsal boyutu oluşturan ifadelerdir.

Tabloda madde faktör yükleri tablosunun altında yer alan Cronbach's Alpha değeri ile her bir boyut için ölçek güvenilirliği test edilmiş, Duyuşsal Sinizm için Cronbach's Alpha değeri 0,885, Davranışsal Sinizm için 0,676 ve Bilişsel Sinizm için ise 0,623 bulunmuştur. Bu değerler ile ölçeğin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir (Kalaycı, 2010).

Örgütsel Sinizm ölçeği ile ilgili sorulan on bir soru üç ayrı faktöre yüklendiği için üç boyutun altındaki değişkenlere verilen cevapların aritmetik ortalaması alınarak yeni değişkenler oluşturulmuştur.

Tablo 48: Duyuşsal Sinizm Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Duyuşsal Sinizm Boyutu			
Ortalama	Standart Sapma	KolmogorovSmirnov İstatistiği	Normal Dağılım
3,03	1,570	0,110	Değil

Elde edilen yeni değişken ile Duyuşsal Sinizm boyut ortalaması 3,03 olarak tespit edilmiştir. Tek grup içinde veriler normal dağılmamaktadır ($p<0,01$).

Tablo 49: Bilişsel Sinizm Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Bilişsel Sinizm Boyutu			
Ortalama	Standart Sapma	KolmogorovSmirnov İstatistiği	Normal Dağılım
3,65	1,570	0,093	Değil

Elde edilen yeni değişken ile Bilişsel Sinizm boyut ortalaması 3,65 olarak tespit edilmiştir. Tek grup içinde veriler normal dağılmamaktadır ($p<0,01$).

Tablo 50: Davranışsal Sinizm Boyutu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Davranışsal Sinizm Boyutu			
Ortalama	Standart Sapma	KolmogorovSmirnov İstatistiği	Normal Dağılım
3,79	1,230	0,074	Değil

Elde edilen yeni değişken ile Davranışsal Sinizm boyut ortalaması 3,79 olarak tespit edilmiştir. Tek grup içinde veriler normal dağılmamaktadır ($p<0,01$).

3.7. Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizm Boyutlarının Kamu Hastaneleri ve Özel Hastanelere Göre Karşılaştırılması

Tablo 51: Boyutların Kamu – Özel Karşılaştırılması

BOYUT		KAMU	ÖZEL
Yüzeysel Davranış	N	292	76
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	2,61	2,94
	Standart Sapma	1,03	1,227
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-2,393	> 95%	Fark VAR
Derinlemesine Davranış	N	291	76
	CEVAPSIZ	1	0
	Ortalama (7 üzerinden)	4,48	4,89
	Standart Sapma	1,23	1,32
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-2,997	> 99%	Fark VAR
Doğal Duygular	N	292	76
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	5,29	5,16
	Standart Sapma	1,15	1,08
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-1,242	< 90%	Fark YOK
Duyuşsal	N	292	76
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	3,19	2,46
	Standart Sapma	1,58	1,38
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-3,174	> 99%	Fark VAR
Bilişsel	N	291	76
	CEVAPSIZ	1	0
	Ortalama (7 üzerinden)	3,79	3,1
	Standart Sapma	1,14	1,25
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-3,791	> 99%	Fark VAR
Davranışsal	N	292	76
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	4,00	2,98
	Standart Sapma	1,16	1,15
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-6,345	> 99%	Fark VAR

Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. %95 güven düzeyinde yüzeysel davranış boyutunda, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Araştırmaya katılanlar arasında özel hastanelerde çalışanlar, kamu hastanelerinde çalışanlara göre daha fazla yüzeysel davranış gösterdiği söylenebilir ($ortö>ortk$, $2,94>2,61$).

Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu, %99 güven düzeyinde, derinlemesine davranış boyutunda kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,01$). Özel hastanelerde çalışanların kamu hastanelerinde çalışanlara göre daha fazla derinlemesine davranış gösterdiği söylenebilir ($ortö>ortk$, $4,89>4,48$).

Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. Doğal duygular boyutunda, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,1$).

Araştırmaya dâhil olan kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında Mann-Whitney U testi ile fark analizi gerçekleştirilmiştir. Duyuşsal boyutta, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,01$). Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla duyuşsal sinizm yaşadığı söylenebilir ($ortk>ortö$, $3,19>2,46$).

Mann-Whitney U testi ile kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. Bilişsel boyutta kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,01$). Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla katılım gösterdiği söylenebilir ($ortk>ortö$, $3,79>3,10$).

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde çalışan hemşireler ile özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. Davranışsal boyutta kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,01$). Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla davranışsal sinizm yaşadığı söylenebilir ($\text{ortk}>\text{ortö}, 4,00>2,98$).

3.8. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tabloda, hemşirelerin duygusal emek davranışları ile örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişkiye dair korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 52: Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki İlişki

Değişkenler	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular	Duyuşsal	Bilişsel	Davranışsal
Yüzeysel Rol Yapma	1					
Derinden Rol Yapma	0,068	1				
Doğal Duygular	-0,271**	0,241**	1			
Duyuşsal	0,089	-0,124*	-0,120*	1		
Bilişsel	0,118*	0,067	0,052	0,492**	1	
Davranışsal	0,084	0,034	0,091	0,451**	0,386**	1

**Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

*Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

İki değişkenli korelasyonlar, duygusal emek davranışı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılmıştır. Bu korelasyonlar yukarıdaki tabloda yer almaktadır.

Duygusal emek alt boyutları ile örgütsel sinizm alt boyutları arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir. Tabloda görüldüğü üzere, duygusal emek davranışının yüzeysel davranış alt boyutu ile örgütsel sinizmin bilişsel alt boyutu arasında zayıf düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=,11$, $p<0,05$). Hemşirelerin mesleğini yerine getirirken gösterdikleri ve yapmak zorunda oldukları sahte rol davranışlarının hemşirelerin örgütleri hakkında olumsuz tutum sergilemelerine sebep olabileceği söylenebilir. Beklenenin aksine duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutları duyuşsal ($r=,08$, $p>0,05$) ve

davranışsal ($r=,08$, $p>0,05$) sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Dolayısıyla H2 hipotezi kabul edilmiş, H1 ve H3 hipotezi reddedilmiştir.

Duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma ile örgütsel sinizmin alt boyutu duyuşsal sinizm arasında düşük düzeyde negatif bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-,12$, $p<0,05$). Dolayısıyla H4 hipotezi kabul edilmektedir. Beklenenin aksine, duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma ile örgütsel sinizmin alt boyutları davranışsal ($r=,03$) ve bilişsel ($r=,06$) sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Böylelikle H5 ve H6 hipotezi reddedilmiştir.

Duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular ile örgütsel sinizmin alt boyutu duyuşsal sinizm arasında düşük düzeyde negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=-,12$, $p<0,05$). Böylelikle H7 hipotezi kabul edilmiştir. Beklenenin aksine, duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular ile örgütsel sinizmin alt boyutları davranışsal ve bilişsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Dolayısıyla H8 ve H9 hipotezleri reddedilmiştir.

Belirlenen hipotezlerin dışında, duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular arasında düşük düzeyde negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=-,27$, $p<0,01$). Duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma ile duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular arasında düşük düzeye pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=,24$, $p<0,01$).

Örgütsel sinizmin alt boyutları arası korelasyonu incelendiğinde, örgütsel sinizmin duyuşsal alt boyutu ile örgütsel sinizmin bilişsel alt boyutu arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=,49$, $p<0,01$). Davranışsal boyut ile duyuşsal ($r=,45$, $p<0,01$) ve bilişsel ($r=,38$, $p<0,01$) boyut arasında ise benzer nitelikte pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda, araştırmanın hipotezleri yer almaktadır:

Tablo 53: Araştırmanın Hipotezleri

H1: Duygusal emek davranışının yüzeysel boyutu ile örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H2: Duygusal emek davranışının yüzeysel boyutu ile örgütsel sinizmin bilişsel boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	
H3: Duygusal emek davranışının yüzeysel boyutu ile örgütsel sinizmin davranışsal boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H4: Duygusal emek davranışının derinden rol yapma boyutu ile örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	
H5: Duygusal emek davranışının derinden rol yapma boyutu ile örgütsel sinizmin bilişsel boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H6: Duygusal emek davranışının derinden rol yapma boyutu ile örgütsel sinizmin davranışsal boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H7: Duygusal emek davranışının doğal duygular boyutu ile örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	
H8: Duygusal emek davranışının doğal duygular boyutu ile örgütsel sinizminin bilişsel boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H9: Duygusal emek davranışının doğal duygular boyutu ile örgütsel sinizminin davranışsal boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.		Red

Duygusal emek ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi test amacıyla yukarıda yer alan hipotezler kurulmuştur. Korelasyon analizi ile duygusal emek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki test edilmeye çalışılmıştır. Duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutu bilişsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki olduğu, duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma ile örgütsel sinizmin alt boyutu duyuşsal sinizm arasında anlamlı bir ilişki olduğu, duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular ile örgütsel sinizmin alt boyutu duyuşsal sinizm arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan hemşirelerin duygusal emek ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi derinlemesine incelemek amacıyla kamu-özel ayrımı yapılmıştır.

3.8.1. Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki

Tabloda, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin duygusal emek boyutları ile örgütsel sinizm boyutları arasındaki ilişkiye dair korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 54: Kamuda Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki

Değişkenler	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular	Duyuşsal	Bilişsel	Davranışsal
Yüzeysel Rol Yapma	1					
Derinden Rol Yapma	-0,013	1				
Doğal Duygular	-0,310**	0,232**	1			
Duyuşsal	0,071	-0,139*	-0,034	1		
Bilişsel	0,152**	0,072	0,074	0,468**	1	
Davranışsal	0,106	0,116*	0,139*	0,436**	0,342**	1

**Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

*Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

İki değişkenli korelasyonlar, duygusal emek davranışı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılmıştır. Bu korelasyonlar yukarıdaki tabloda yer almaktadır.

Duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutları bilişsel, duyuşsal ve davranışsal sinizm arasında anlamlı bir ilişki olduğu önerilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere, duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutu bilişsel sinizm arasında zayıf düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=,15$, $p<0,01$). Beklenenin aksine duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutları duyuşsal ($r=,07$) ve davranışsal ($r=,1$) sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma ile örgütsel sinizmin alt boyutu duyuşsal arasında düşük düzeyde negatif bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-,13$, $p<0,05$). Yapılan analiz sonucunda, duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma ile örgütsel sinizmin alt boyutu davranışsal sinizm arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=,11$, $p<0,01$).

Duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular ile örgütsel sinizmin alt boyutu duyuşsal sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. ($r=-,03$) Yapılan analiz sonucunda, duygusal emek davranışının doğal duygular alt boyutu ile örgütsel sinizmin alt boyutu davranışsal sinizm arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=,13$, $p<0,01$). Duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular ile örgütsel sinizmin alt boyutu bilişsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Belirlenen hipotezlerin dışında, duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular arasında orta düzeyde negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=-,31$, $p<0,01$). Duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma ile duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular arasında ise düşük düzeyde pozitif bir ilişki tespit edilmiştir ($r=-,13$, $p<0,05$).

Örgütsel sinizmin alt boyutları arası korelasyonu incelendiğinde, duyuşsal boyut ile bilişsel boyut arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=,46$, $p<0,01$). Davranışsal boyut ile duyuşsal ($r=,43$, $p<0,01$) ve bilişsel boyut ($r=,34$, $p<0,01$) arasında ise benzer nitelikte pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

3.8.2. Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki

Tabloda, özel hastanelerde çalışan hemşirelerin duygusal emek boyutları ile örgütsel sinizm boyutları arasındaki ilişkiye dair korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 55: Özelde Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki

Değişkenler	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular	Duyuşsal	Bilişsel	Davranışsal
Yüzeysel Rol Yapma	1					
Derinden Rol Yapma	0,229*	1				
Doğal Duygular	-0,126	0,300**	1			
Duyuşsal	0,178	0,069	-0,507**	1		
Bilişsel	0,115	0,127	-0,132	0,540**	1	
Davranışsal	0,301**	-0,022	-0,207	0,347**	0,361**	1

**Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

*Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

İki değişkenli korelasyonlar, duygusal emek davranışı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılmıştır. Bu korelasyonlar yukarıdaki tabloda yer almaktadır.

Duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutları bilişsel, duyuşsal ve davranışsal sinizm arasında anlamlı bir ilişki olduğu önerilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere, duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutu davranışsal sinizm arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=,3$, $p<0,01$). Beklenenin aksine duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutları duyuşsal ($r=,17$) ve bilişsel ($r=,11$) sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Yapılan analiz sonucunda, duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma ile örgütsel sinizmin alt boyutları duyuşsal, bilişsel ve davranışsal sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular ile örgütsel sinizmin alt boyutu duyuşsal sinizm arasında orta düzeyde negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=-,5$, $p<0,01$). Yapılan analiz sonucunda, duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular ile örgütsel sinizmin alt boyutları davranışsal ve bilişsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Belirlenen hipotezlerin dışında, duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=,22$, $p<0,05$). Duygusal emek davranışının alt boyutu derinden rol yapma ile duygusal emek davranışının alt boyutu doğal duygular arasında orta düzeye pozitif bir ilişki tespit edilmiştir ($r=,3$, $p<0,05$).

Örgütsel sinizmin alt boyutları arası korelasyonu incelendiğinde, duyuşsal boyut ile bilişsel boyut arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=,54$, $p<0,01$). Davranışsal boyut ile duyuşsal ($r=,34$) ve bilişsel ($r=,36$) boyut arasında ise benzer nitelikte pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

3.8.3. Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı İle Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki İlişki: Kamu- Özel Karşılaştırılması

Her iki tablo incelendiğinde, araştırmanın ana hipotezi olan duygusal emek davranışı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki test edilmeye çalışılmaktadır. Her iki tabloda yer alan korelasyonlarkarşılaştırıldığında, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin duygusal emek davranışı alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutu bilişsel sinizm arasındaki ilişki özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha anlamlıdır.

Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin duygusal emek davranışı alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutları duyuşsal ve davranışsal sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmamış iken, özel hastanelerde çalışan hemşirelerin duygusal emek davranışı alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizm alt boyutu davranışsal sinizm arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutu duyuşsal sinizm arasında kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerle özel hastanelerde çalışan hemşireler arasında benzer sonuç elde edilmiştir.

Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin derinden rol yapma boyutu ile davranışsal boyut arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülürken, özel hastanelerde çalışan hemşirelerin derinden rol yapma boyutu ile davranışsal boyut arasında ilişki bulunmamıştır.

Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin doğal duygular boyutu ile duyuşsal boyut arasında anlamlı bir ilişki bulunmaz iken, özel hastanelerde çalışan hemşirelerin doğal duygular boyutu ile duyuşsal boyut arasında orta düzeyde negatif bir ilişki bulunmuştur.

3.9. Boyutların Demografik Veriler Açısından İncelenmesi

3.9.1. Cinsiyet

Tablo 56: Boyutların Cinsiyete Göre Dağılımı

BOYUT		ERKEK	KADIN
Yüzeysel Davranış	N	48	315
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	3,21	2,59
	Standart Sapma	1,32	1,02
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
Derinlemesine Davranış	-3,21	> 99%	Fark VAR
	N	48	314
	CEVAPSIZ	0	1
	Ortalama (7 üzerinden)	4,75	4,54
	Standart Sapma	1,16	1,28
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
Doğal Duygular	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-1,151	< 90%	Fark YOK
	N	48	315
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	4,87	5,32
	Standart Sapma	1,28	1,10
Duyuşsal	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-2,063	> 99%	Fark YOK
	N	48	315
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	2,94	3,02
Bilişsel	Standart Sapma	1,55	1,55
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-0,345	< 90%	Fark YOK
	N	48	314
	CEVAPSIZ	0	1
Davranışsal	Ortalama (7 üzerinden)	3,78	3,62
	Standart Sapma	1,18	1,19
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-0,887	< 90%	Fark YOK
	N	48	315
Davranışsal	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	3,87	3,75
	Standart Sapma	1,32	1,2
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-0,844	< 90%	Fark YOK

Mann-Whitney U testi ile yüzeysel davranış boyutu ile cinsiyet arasında fark analizi gerçekleştirilmiştir. Yüzeysel davranış boyutu ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p < 0,01$). Hastane çalışanları arasında erkeklerin kadınlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilediği söylenebilir ($\text{orte} > \text{ortk}$, $3,21 > 2,59$). Mann-Whitney U testi ile Derinlemesine Davranış ve Doğal Duygular boyutu ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p > 0,01$). Çalışmanın aksine literatür incelendiğinde duygusal emek boyutlarının cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılık göstermediği gözlenmiştir (Seçer ve Tınar, 2004; Öz, 2007).

Mann-Whitney U testi ile Duyuşsal, Bilişsel ve Davranışsal boyutlar ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p > 0,1$). Literatürde, örgütsel sinizm ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olmadığını belirten benzer araştırmalarda yer almaktadır (Andersson ve Bateman 1997; Bernerth vd., 2007; Bommer vd., 2005; Tokgöz ve Yılmaz, 2008).

3.9.2. Medeni Hal

Tablo 57: Boyutların Medeni Hale Göre Dağılımı

BOYUT		EVLİ	BEKAR
Yüzeysel Davranış	N	194	164
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	2,65	2,71
	Standart Sapma	0,99	1,19
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
Derinlemesine Davranış	-0,105	< 90%	Fark YOK
	N	193	164
	CEVAPSIZ	1	0
	Ortalama (7 üzerinden)	4,51	4,61
	Standart Sapma	1,22	1,32
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
Doğal Duygular	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-0,913	< 90%	Fark YOK
	N	194	164
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	5,30	5,23
	Standart Sapma	1,04	1,24
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu

	-0,049	< 90%	Fark YOK
Duyuşsal	N	194	164
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	3,14	2,86
	Standart Sapma	1,48	1,61
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-2,095	> 95%	Fark VAR
Bilişsel	N	193	164
	CEVAPSIZ	1	0
	Ortalama (7 üzerinden)	3,77	3,47
	Standart Sapma	1,13	1,24
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-1,817	< 90%	Fark YOK
Davranışsal	N	194	164
	CEVAPSIZ	0	0
	Ortalama (7 üzerinden)	3,96	3,52
	Standart Sapma	1,13	1,26
	<i>Mann-Whitney U Testi</i>		
	Z	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	-3,718	> 99%	Fark VAR

Araştırmaya katılanların frekans analizi incelendiğinde, medeni durum değişkeni olarak “diğer” seçeneğini işaretleyenler “evli” ya da “bekar” seçeneğini işaretleyenlere göre sayıca azdır (%0,069). Bu sebeple, “diğer” seçeneği araştırmacı tarafından ölçekten çıkarılmıştır.

Araştırmaya katılanların Yüzeysel Davranış, Derinlemesine Davranış, Doğal Duygular ve Bilişsel boyutlardan aldıkları puanlar ile medeni durum karşılaştırıldığında gruplar arası istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,1$). Literatür incelendiğinde duygusal emek boyutları ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür (Öz, 2007). Örgüsel sinizm alanında yapılan çalışmada örgütsel sinizmin bilişsel boyutu ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olmadığı gözlenmiştir (Erdost vd., 2007). Bu bulgular çalışmayı destekler niteliktedir.

Araştırmaya katılanların Duyuşsal boyutta aldıkları puanlar medeni duruma göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur

($p<0,05$). Medeni durum olarak evli olanların bekâr olanlardan daha fazla duyuşsal davrandıkları söylenebilir ($ort_1>ort_2$, $3,14>2,86$).

Davranışsal boyuta katılım açısından katılımcılar medeni duruma göre karşılaştırıldığında da gruplar arası istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,01$). Araştırmaya dâhil olanların medeni hal olarak evli olanların bekâr olanlardan daha fazla davranışsal boyuta katıldıkları söylenebilir ($ort_1>ort_2$, $3,96>3,52$). Evli olanların çalıştığı kurumun uygulamalarını, işleyiş ve politikalarını bekârlara göre daha fazla eleştirdikleri söylenebilir.

3.9.3. Yaş

Tablo 58: Boyutların Yaşa Göre Dağılımı

BOYUT	YAŞ		
Yüzeysel Davranış	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	9,287	95%	Fark VAR
Derinlemesine Davranış	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	14,712	95%	Fark VAR
Doğal Duygular	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	3,788	95%	Fark YOK
Duyuşsal	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	6,788	95%	Fark YOK
Bilişsel	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	4,656	95%	Fark YOK
Davranışsal	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	19,417	95%	Fark VAR

Araştırmaya katılanların Doğal Duygular, Duyuşsal ve Bilişsel boyutlardan aldıkları puanlar yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Araştırmaya katılanların Yüzeysel Davranış boyutundan aldıkları puanlar yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.05$). Hangi ikili arasında farklılık olduğunu tespit edebilmek için Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Tablo 59: Yüzeysel Davranış Boyutunun Yaşa Göre Karşılaştırılması

Yüzeysel Davranış			
YAŞ	Fark Analizi (z değeri)	YAŞ	Fark Analizi (z değeri)
1.GRUP	-0,231	2. GRUP	-0,749
2. GRUP		3.GRUP	
1.GRUP	-1,024	2. GRUP	-2,943
3. GRUP		4.GRUP	
1.GRUP	-2,653	3.GRUP	-2,442
4. GRUP		4.GRUP	
1. GRUP: 18-25 YAŞ ARASI		3.GRUP: 34-41 YAŞ ARASI	
2.GRUP: 26-33 YAŞ ARASI		4.GRUP: 42-50 YAŞ ARASI	

Yapılan ikili karşılaştırmalarda tabloda görüldüğü üzere; farklılığın 18-25 yaş arası ve 42-50 yaş arasında olduğu tespit edilmiştir.18-25 yaş arası katılımcıların 42-50 yaş arası katılımcılardan daha fazla yüzeysel davranış sergilediği bulunmuştur ($ort1>ort4$, $2,77>2,15$).

Yapılan ikili karşılaştırmalarda tabloda görüldüğü üzere; farklılığın 26-33 yaş arası ve 42-50 yaş arasında olduğu tespit edilmiştir.26-33 yaş arası katılımcıların 42-50 yaş arası katılımcılardan daha fazla yüzeysel davranış sergilediği bulunmuştur ($ort2>ort4$, $2,75>2,15$). Bu bulgulara bakılarak yaşı küçük olanların, yaşı büyük olanlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilediği söylenebilir.

Araştırmaya katılanların Derinlemesine Davranış boyutundan aldıkları puanlar yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.05$). Hangi ikili arasında farklılık olduğunu tespit edebilmek için Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Tablo 60: Derinlemesine Davranış Boyutunun Yaşa Göre Karşılaştırılması

Derinlemesine Davranış			
YAŞ	Fark Analizi (z değeri)	YAŞ	Fark Analizi (z Değeri)
1.GRUP	-3,588	2. GRUP	-1,157
2. GRUP		3.GRUP	
1.GRUP	-2,292	2. GRUP	-2,224
3. GRUP		4.GRUP	
1.GRUP	-0,354	3.GRUP	-1,368
4. GRUP		4.GRUP	
1. GRUP: 18-25 YAŞ ARASI		3.GRUP: 34-41 YAŞ ARASI	
2.GRUP: 26-33 YAŞ ARASI		4.GRUP: 42-50 YAŞ ARASI	

Yapılan ikili karşılaştırmalarda tabloda görüldüğü üzere; farklılığın 18-25 yaş arası ve 26-33 yaş arasında olduğu tespit edilmiştir. 18-25 yaş arası katılımcıların 26-33 yaş arası katılımcılardan daha fazla derinlemesine davranış sergilediği bulunmuştur ($ort_1 > ort_2$, $4,84 > 4,22$).

Araştırmaya katılanların Davranışsal boyuttan aldıkları puanlar yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p < 0.05$). Hangi ikili arasında farklılık olduğunu tespit edebilmek için Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Tablo 61: Davranışsal Boyutunun Yaşa Göre Karşılaştırılması

Davranışsal Boyut			
YAŞ	Fark Analizi (z değeri)	YAŞ	Fark Analizi (z değeri)
1.GRUP	-3,408	2. GRUP	-0,074
2. GRUP		3.GRUP	
1.GRUP	-3,959	2. GRUP	-1,006
3. GRUP		4.GRUP	
1.GRUP	-1,453	3.GRUP	-1,200
4. GRUP		4.GRUP	
1. GRUP: 18-25 YAŞ ARASI		3.GRUP: 34-41 YAŞ ARASI	
2.GRUP: 26-33 YAŞ ARASI		4.GRUP: 42-50 YAŞ ARASI	

Yapılan ikili karşılaştırmalarda tabloda görüldüğü üzere; farklılığın 18-25 yaş arası ve 26-33 yaş arasında olduğu tespit edilmiştir. 26-33 yaş arası katılımcıların 18-25

yaş arası katılımcılardan daha fazla davranışsal boyut sergilediği bulunmuştur (ort2>ort1, 3,99>3,38).

Yapılan ikili karşılaştırmalarda tabloda görüldüğü üzere; farklılığın 34-41 yaş arası ve 18-25 yaş arasında olduğu tespit edilmiştir. 34-41 yaş arası katılımcıların 18-25 yaş arası katılımcılardan daha fazla davranışsal boyut sergilediği bulunmuştur (ort3>ort1, 4,04>3,38). Yaşça büyük olan hemşirelerin, yaşça küçük olan hemşirelere göre çalıştığı kurumun uygulamaları ve politikalarını başkalarına daha fazla eleştirdikleri söylenebilir.

3.9.4. Eğitim Durumu

Tablo 62: Boyutların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

BOYUT	EĞİTİM DURUMU		
Yüzeysel Davranış	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	2,874	95%	Fark YOK
Derinlemesine Davranış	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	8,558	95%	Fark VAR
Doğal Duygular	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	1,676	95%	Fark YOK
Duyuşsal	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	31,333	95%	Fark VAR
Bilişsel	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	23,351	95%	Fark VAR
Davranışsal	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	43,433	95%	Fark VAR

Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde ve özel hastanelerde çalışan hemşirelerden hiçbiri eğitim düzeyi olarak doktoraı işaretlememiştir. Bu sebeple yapılan ikili karşılaştırmalara doktora dâhil edilmemiştir.

Araştırmaya katılanların Yüzeysel Davranış ve Doğal Duygular boyutlarından aldıkları puanlar eğitim değişkenine göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgu literatürü destekler niteliktedir (Öz, 2007).

Araştırmaya katılanların Derinlemesine Davranış boyutundan aldıkları puanlar eğitim değişkenine göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.05$). Hangi ikili arasında farklılık olduğunu tespit edebilmek için Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Tablo 63: Derinlemesine Davranış Boyutunun Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Derinlemesine Davranış			
EĞİTİM	Fark Analizi (z değeri)	EĞİTİM	Fark Analizi (z değeri)
1.GRUP	-1,810	2. GRUP	-1,009
2. GRUP		3.GRUP	
1.GRUP	-2,760	2. GRUP	-0,431
3. GRUP		4.GRUP	
1.GRUP	-1,146	3.GRUP	-0,208
4. GRUP		4.GRUP	
1. GRUP: LİSE		3.GRUP: LİSANS	
2.GRUP: ÖNLİSANS		4.GRUP: YÜKSEK LİSANS	

Yapılan ikili karşılaştırmalarda tabloda görüldüğü üzere; farklılığın lise mezunları ile lisans mezunları arasında olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan lise mezunlarının, lisans mezunlarına göre daha fazla derinlemesine davranış boyutuna katılım sağladığı bulunmuştur ($ort1>ort3$, $4,84>4,43$).

Tablo 64: Duyuşsal Boyutun Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Duyuşsal Boyut			
EĞİTİM	Fark Analizi (z Değeri)	EĞİTİM	Fark Analizi (z Değeri)
1.GRUP	-2,804	2. GRUP	-2,343
2. GRUP		3.GRUP	
1.GRUP	-5,443	2. GRUP	-0,122
3. GRUP		4.GRUP	
1.GRUP	-1,636	3.GRUP	-1,194
4. GRUP		4.GRUP	
1. GRUP: LİSE		3.GRUP: LİSANS	
2.GRUP: ÖNLİSANS		4.GRUP: YÜKSEK LİSANS	

Yapılan ikili karşılaştırmalarda yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere; farklılığın lise mezunları ile önlisans mezunları arasında olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan önlisans mezunlarının, lise mezunlarına göre daha fazla duyuşsal boyuta katılım sağladığı bulunmuştur ($ort_2 > ort_1$, $2,94 > 2,40$).

Yapılan ikili karşılaştırmalarda tabloda görüldüğü üzere; farklılığın lise mezunları ile lisans mezunları arasında olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan lise mezunlarının, lisans mezunlarına göre daha fazla duyuşsal boyuta katılım sağladığı bulunmuştur ($ort_3 > ort_1$, $3,47 > 2,40$). Bu bulgulara bakılarak eğitim düzeyi arttıkça hemşirelerin çalıştıkları kuruma karşı olumsuz hislerinin arttığı söylenebilir.

Tablo 65: Bilişsel Boyutun Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Bilişsel Boyut			
EĞİTİM	Fark Analizi (z Değeri)	EĞİTİM	Fark Analizi (z Değeri)
1.GRUP	-2,390	2. GRUP	-1,557
2. GRUP		3.GRUP	
1.GRUP	-4,529	2. GRUP	-0,408
3. GRUP		4.GRUP	
1.GRUP	-2,034	3.GRUP	-0,188
4. GRUP		4.GRUP	
1. GRUP: LİSE		3.GRUP: LİSANS	
2.GRUP: ÖNLİSANS		4.GRUP: YÜKSEK LİSANS	

Yapılan ikili karşılaştırmalarda yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere; farklılığın lise mezunları ile lisans mezunları arasında olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan lisans mezunlarının, lise mezunlarına göre daha fazla bilişsel boyuta katılım sağladığı bulunmuştur ($ort3 > ort1$, $3,94 > 3,17$).

Tablo 66: Davranışsal Boyutun Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Davranışsal Boyut			
EĞİTİM	Fark Analizi (z Değeri)	EĞİTİM	Fark Analizi (z Değeri)
1.GRUP	-3,553	2. GRUP	-1,447
2. GRUP		3.GRUP	
1.GRUP	-6,049	2. GRUP	-2,132
3. GRUP		4.GRUP	
1.GRUP	-4,046	3.GRUP	-1,494
4. GRUP		4.GRUP	
1. GRUP: LİSE		3.GRUP: LİSANS	
2.GRUP: ÖNLİSANS		4.GRUP: YÜKSEK LİSANS	

Yapılan ikili karşılaştırmalarda yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere; farklılığın lise mezunları ile önlisans mezunları arasında olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan önlisans mezunlarının, lise mezunlarına göre daha fazla davranışsal boyuta katılım sağladığı bulunmuştur ($ort2 > ort1$, $3,81 > 3,13$).

Yapılan ikili karşılaştırmalarda yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere; farklılığın lise mezunları ile lisans mezunları arasında olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan lisans mezunlarının, lise mezunlarına göre daha fazla davranışsal boyuta katılım sağladığı bulunmuştur ($ort3 > ort1$, $4,11 > 3,13$).

Yapılan ikili karşılaştırmalarda yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere; farklılığın lise mezunları ile yüksek lisans mezunları arasında olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan yüksek lisans mezunlarının, lise mezunlarına göre daha fazla davranışsal boyuta katılım sağladığı bulunmuştur ($ort4 > ort1$, $4,54 > 3,13$).

Bu bulgulara bakılarak eğitim durumu arttıkça hemşirelerin çalıştığı kurumu daha fazla eleştirdikleri, çalıştıkları kurumu daha fazla şikâyet ettikleri söylenebilir.

3.9.5. Hizmet Süresi

Tablo 67: Boyutların Hizmet Süresine Göre Dağılımı

BOYUT	HİZMET SÜRESİ		
Yüzeysel Davranış	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	11,674	95%	Fark VAR
Derinlemesine Davranış	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	3,230	95%	Fark YOK
Doğal Duygular	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	0,544	95%	Fark YOK
Duyuşsal Sinizm	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	1,975	95%	Fark YOK
Bilişsel Sinizm	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	1,069	95%	Fark YOK
Davranışsal Sinizm	<i>Kruskal Wallis Testi</i>		
	Ki Kare	Güven Düzeyi	Fark Durumu
	9,826	95%	Fark VAR

Araştırmaya katılanların Yüzeysel Davranış boyutundan aldıkları puanlar hizmet süresine göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Hangi ikili arasında farklılık olduğunu tespit etmek için Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Tablo 68: Yüzeysel Davranış Boyutunun Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması

Yüzeysel Davranış			
Hizmet Süresi	Fark Analizi (z Değeri)	Hizmet Süresi	Fark Analizi (z Değeri)
1.GRUP	-1,197	2.GRUP	-1,697
2. GRUP		3.GRUP	
1.GRUP	-2,916	2.GRUP	-1,601
3. GRUP		4.GRUP	
1.GRUP	-2,023	3.GRUP	-0,895
4. GRUP		4.GRUP	
1. GRUP: 0-8 YIL HİZMET SÜRESİ		3.GRUP: 17-24 YIL HİZMET SÜRESİ	
2.GRUP: 9-16 YIL HİZMET SÜRESİ		4.GRUP: 25-32 YIL HİZMET SÜRESİ	

Yukarıda ki tabloda da görüldüğü üzere Hizmet süresi değişkeninde 4 grup var ($0,05:4=0,0125$). Elde edilen bu değer ile z test istatistiklerinin anlamlılıklarını değerlendirilmiştir. Yapılan ikili karşılaştırmalarda mevcut olan farklılığın 0-8 yıl hizmet süresine sahip olanlarla, 17-24 yıl hizmet süresine sahip olanlar arasında olduğu gözlenmiştir. Hizmet süresi 0-8 yıl arasında olanların hizmet süresi 17-24 yıl arasında olanlardan daha fazla yüzeysel davranış boyutuna katılım sağladığı bulunmuştur ($ort1>ort3$, $2,86>2,37$).

Araştırmaya katılanların Derinlemesine Davranış, Doğal Duygular, Duyuşsal ve Bilişsel boyutlarından aldıkları puanlar hizmet süresine göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Araştırmaya katılanların Davranışsal boyuttan aldıkları puanlar hizmet süresine göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Hangi ikili arasında farklılık olduğunu tespit etmek için Bonferroni düzeltmeli Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

Tablo 69: Davranışsal Boyutun Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması

Davranışsal Boyut			
Hizmet Süresi	Fark Analizi (z Değeri)	Hizmet Süresi	Fark Analizi (z Değeri)
1.GRUP	-1,686	2.GRUP	-1,100
2. GRUP		3.GRUP	
1.GRUP	-2,732	2.GRUP	-1,407
3. GRUP		4.GRUP	
1.GRUP	-0,712	3.GRUP	-2,012
4. GRUP		4.GRUP	

1. GRUP: 0-8 YIL HİZMET SÜRESİ	3.GRUP: 17-24 YIL HİZMET SÜRESİ
2.GRUP: 9-16 YIL HİZMET SÜRESİ	4.GRUP: 25-32 YIL HİZMET SÜRESİ

Yukarıda ki tabloda da görüldüğü üzere Hizmet süresi değişkeninde 4 grup var ($0,05:4=0,0125$). Elde edilen bu değer ile z test istatistiklerinin anlamlılıklarını değerlendirilmiştir. Yapılan ikili karşılaştırmalarda mevcut olan farklılığın 0-8 yıl hizmet süresine sahip olanlarla, 17-24 yıl hizmet süresine sahip olanlar arasında olduğu gözlenmiştir. Hizmet süresi 17-24 yıl arasında olanların hizmet süresi 0-8 yıl arasında olanlardan daha fazla davranışsal boyuta katılım sağladığı bulunmuştur ($ort_3 > ort_1$, $4,14 > 3,63$).

3.10. Sonuç ve Değerlendirme

Hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilen bu araştırmayla duygusal emek ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki incelenmiştir. Günümüzde her geçen gün sayılarının artmasıyla hastaneler ticari kaygıları olan ve aralarında rekabet ortamının bulunduğu ticari işletmelere dönüşmüştür. Asıl görevi insan sağlığına hizmet olan bu kurumlar hizmet alanlardaki memnuniyeti ve tercih edilebilirliği arttırmak için kalite, hasta memnuniyeti gibi kavramlara her geçen gün biraz daha fazla önem vermiştir. Hasta memnuniyetinin öneminin artmasıyla verilen sağlık hizmetinin yanında sağlık personelinin hasta ve hasta yakınları ile olan iletişimi de her geçen gün önem kazanmaktadır. Bu kapsamda hastanelerde çalışan sağlık personelinin yaptıkları işe uygun “ruh halindeymiş gibi” davranmaları yani yüzeysel davranış sergilemeleri görülebilmektedir. Bireyin yüzeysel davranış sergilemek zorunda kalması, çalıştığı kuruma karşı negatif düşüncelere yani örgütsel sinizme neden olabilir.

Ayrıca bir başka bakış açısıyla çalıştığı kurumdan memnun olmayan, idarecileri ile mesai arkadaşları ile anlaşamayan ve çalıştığı kurumu sürekli başkalarına eleştiren yani örgütsel sinizm yaşayan birey aslında çalışma ortamında mutlu değilken işi gereği mutluymuş gibi ya da sinirliymiş gibi davranıp yüzeysel davranış sergileyebilir. Bu açıdan duygusal emeğin örgütsel sinizmi doğurabileceği gibi örgütsel sinizmden de duygusal emek doğabilir. Bu anlamda duygusal emek ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki çalışmanın ana amacını oluşturmaktadır.

Bu amaçla yapılan çalışma Isparta merkezde yer alan kamu hastaneleri ve özel hastanelerde görev yapan hemşireler üzerinde bir alan çalışması olarak gerçekleştirilmiştir. Örneklem olarak hemşirelerin seçilmesinin sebebi hemşirelerin iş yoğunluğunun fazla olması, hasta ve hasta yakınlarıyla diğer sağlık personeline göre daha sık iletişim kurmasının gerekmesi ve hastanın tıbbi seyrine yerine göre sevincine yerine göre yakınlarının ölüm acısına tanık olması gibi sebeplerden dolayı duygusal emek harcama ihtimalinin diğer meslek gruplarına göre fazla olmasıdır. Ayrıca Hochschild (1983) tarafından duygusal emek gösterimini gerekli kılan mesleklerden biri olarak belirtilmesidir.

Veri toplama aracı olarak Duygusal Emek Ölçeği ve Örgütsel Sinizm Ölçeği kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeği, Grandey (2003), Kruml ve Geddes (2000)'in duygusal emek çalışmalarından uyarlanmış, Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilmiş ve alanında uzman kişiler tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Örgütsel sinizm ölçeği ise, Brandes ve diğerleri (1999)'nin geliştirmiş olduğu Korhan Karacaoğlu ve Fatma İnce tarafından Türkçe'ye geçerlilik ve güvenilirliğinin yapıldığı çalışmadan alınmıştır.

Duygusal emek ve örgütsel sinizm boyutları kamu hastaneleri ve özel hastanelerine göre karşılaştırıldığında; araştırmaya katılanlar arasında özel hastanede çalışanların kamu hastanelerinde çalışanlara göre daha fazla yüzeysel davranış, daha fazla derinlemesine davranış gösterdiği söylenebilir. Bunun sebebi, özel hastaneye gelen hasta ve hasta yakınlarının aldığı hizmet karşılığı ücret ödemesi sebebiyle daha fazla ilgi ve alaka beklemesi ve hastane yönetiminin personele güler yüzlü, ilgili hizmet gibi telkinlerde bulunması olabilir.

Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla duygusal sinizm yaşadığı söylenebilir. Buna sebep olarak, özel hastanelerde anketin hastane yöneticileri tarafından yaptırılması düşünülebileceği gibi kamu hastanelerinde çalışan personelin büyük çoğunluğunun devlet memuru olması nedeniyle duygularını açıkça söyleyebilmesi neden olabilir.

Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla bilişsel sinizm yaşadığı söylenebilir. Bunun sebep olarak, özel hastanelerde anketin hastane yöneticileri tarafından yaptırılması düşünülebileceği gibi kamu hastanelerinde çalışan personelin büyük çoğunluğunun kadrolu olması nedeniyle duygularını açıkça söyleyebilmesi ya da özel hastanelerin rekabet, kalite gibi kaygılarla planladıkları politikalara uygun hareket etmeye çalışmaları, personel memnuniyeti açısından ödüllendirmeye daha fazla vermeleri olabilir.

Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin özel hastanelerde çalışan hemşirelere göre daha fazla davranışsal sinizm yaşadığı söylenebilir. Bunun sebep olarak, özel hastanelerde anketin hastane yöneticileri tarafından yaptırılması düşünülebileceği gibi kamu hastanelerinde çalışan personelin büyük çoğunluğunun kadrolu olması nedeniyle

duygularını açıkça söyleyebilmesi ya da özel hastanelerin rekabet, kalite gibi kaygılarla planladıkları politikalara uygun hareket etmeye çalışmaları, personel memnuniyeti açısından ödüllendirmeye daha fazla vermeleri olabilir.

Duygusal emek ile örgütsel sinizm boyutlarının cinsiyet değişkeni ile ilişkisi incelendiğinde, sadece yüzeysel davranış boyutunda anlamlı bir farklılık söz konusu olduğu gözlenmiştir. Hastanede çalışan erkeklerin kadınlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilediği gözlenmiştir.

Duygusal emek ile örgütsel sinizm boyutlarının medeni hal değişkeni ile ilişkisi incelendiğinde, araştırmaya katılanların duyuşsal boyutta ve davranışsal boyutta aldıkları puanlar medeni duruma göre karşılaştırıldığında evli olanların bekar olanlardan daha fazla duyuşsal sinizm yaşadıkları, daha fazla davranışsal sinizm yaşadıkları söylenebilir. Bunun sebebi, evli olanların gelecekle ilgili hayat kaygılarının bekarlara göre daha fazla olması, bireyin işini kaybetmesi durumunda sadece kendisini değil, eşinin ve çocuklarının da geçim sıkıntısına düşebilecek olması gibi sebeplerin çalıştığı kurumu eleştirmesini arttırması olabilir.

Duygusal emek ile örgütsel sinizm boyutlarının yaş değişkeni ile ilişkisi incelendiğinde, yaşça küçük olan hemşirelerin yaşça büyük olan hemşirelere göre daha fazla yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış sergiledikleri gözlenmiştir. Bunun sebebi, yaşça küçük olanların mesleğe yeni başlamış olmaları, mesleğine karşı heyecan duyması, mesleki açıdan yıpranmamış olması olabilir. Yaşça büyük hemşireler yaşça küçük olan hemşirelere göre daha fazla davranışsal sinizm yaşamaktadırlar. Bunun sebebi ilerleyen yaşla birlikte edindiği mesleki tecrübe, geçen zaman içerisinde yaşamış olduğu gerçekleşmeyen kurum politikaları veya adaletsiz yönetim olabilir.

Duygusal emek ile örgütsel sinizm boyutlarının eğitim değişkeni ile ilişkisi incelendiğinde, araştırmaya dahil olan lise mezunlarının lisans mezunlarına göre daha fazla derinlemesine davranış sergilediği gözlenmiştir.

Ön lisans mezunlarının ise lise mezunlarına göre daha fazla duyuşsal, bilişsel ve davranışsal sinizm yaşadığı bulunmuştur. Bunun sebebi, eğitim düzeyi arttıkça bireyin çalıştığı kurumun politika ve amaçları hakkında daha fazla yorum yapabilmesi, eğitimle beraber kişinin eleştiri kabiliyetinin artması olabilir.

Duygusal emek ile örgütsel sinizm boyutlarının hizmet süresi değişkeni ile ilişkisi incelendiğinde, araştırmaya katılan hemşirelerden mesleğe yeni başlamış olanlar, mesleki tecrübe kazanmış olanlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilemektedirler. Bunun sebebi, mesleğe yeni başlamış olması sebebiyle mesleğine karşı heyecan duyması ve mesleki açıdan yıpranmamış olması olabilir. Mesleki tecrübe kazanmış olanlar mesleğe yeni başlamış olanlara göre daha fazla davranışsal sinizm yaşamaktadırlar. Bunun sebebi, ilerleyen yaşla birlikte edindiği mesleki tecrübe, geçen zaman içerisinde yaşamış olduğu gerçekleşmeyen kurum politikaları veya adaletsiz yönetim olabilir.

Genel olarak ele alındığında, yaşı genç olan, mesleğe yeni başlamış olan, eğitim düzeyi düşük olan bireyler mesleki haz, meslekte yıpranmamış olmak, hasta ile iletişimde mesleğinin ilk yıllarında daha fazla empati yapmak gibi nedenlerden dolayı daha fazla duygusal emek harcamaktadırlar. Yaşı büyük olan, mesleki tecrübesi fazla olan, eğitim düzeyi yüksek olan bireyler çalıştıkları kurumun politika ve amaçlarını daha fazla eleştirmekte, çalıştıkları kurum hakkında başkalarına daha fazla dert yanmakta geçen zaman içerisinde çalıştıkları kurumun olumsuzluklarını daha fazla görebilmekte yani örgütsel sinizme daha yatkın olmaktadır.

Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunda yer alan maddeler derinlemesine incelendiğinde;

Hemşirelerin yüzeysel davranış boyutunda yer alan maddeler incelendiğinde, hemşirelerin bazı maddelere vermiş oldukları yanıtlar birbiriyle çelişmektedir. Araştırmaya dahil olan hemşirelerin “Hastalarla olması gerektiği şekilde ilgilenebilmek için yapmacık davranırım” ifadesine verdikleri yanıtlarda hemşireler, hastalarıyla ilgilenirken rol yapmadıklarını, hastalarına karşı hissettiği duyguların samimi olduğunu ifade etmişlerdir.

Yüzeysel davranış boyutunda yer alan ikinci madde incelendiğinde; hemşirelerin, “Hastalarla ilgilenirken ruh halim iyiymiş gibi yaparım.” ifadesine verdikleri yanıtlarda hemşireler, gerçekte hissettiğinden farklı davrandığını yani rol yaptığını belirtmiştir.

Her iki madde de hemşirelerin yüzeysel davranış düzeylerini ölçmesine rağmen “yapmacık davranırım” ifadesi, “iyi bir ruh halindeymiş gibi yaparım” ifadesine göre daha olumsuz bir anlam çağrıştırdığı için araştırmaya dahil olan hemşirelerin gerçekçi yanıt vermediği söylenebilir.

Hemşirelerin “Mesleğimin gerektirdiği duygulara sahipmişim gibi davranırım.” ifadesi ile “Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım” ifadesine verdikleri yanıtlar karşılaştırıldığında aynı durum söz konusudur. Her iki maddede hemşirelerin yüzeysel davranış boyutunu ölçmesine rağmen “maske takarım” ifadesi “meleğimin gerektirdiği duygulara sahipmiş gibi davranırım” ifadesine göre daha olumsuz bir anlam çağrıştırdığı için hemşirelerin gerçekçi bir yanıt vermediği söylenebilir.

Duygusal emek ölçeğinin yapı geçerliliğini incelemek için yapılan faktör analizi, ölçeğin geliştirilip kullanıldığı orijinal halleriyle paralellik göstermektedir. Duygusal emek ölçeği, yüzeysel davranış, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu ölçmektedir. Elde edilen bu üç boyut üzerinde yapılan güvenilirlik analizleri, boyutların güvenilir olduğu sonucunu vermiştir.

Örgütsel sinizm ölçeğinin yapı geçerliliğini incelemek için yapılan faktör analizi, ölçeğin geliştirilip kullanıldığı orijinal halleriyle paralellik göstermektedir. Örgütsel sinizm ölçeği duyuşsal, bilişsel ve davranışsal tutum olmak üzere üç boyutu ölçmektedir. Elde edilen bu üç boyut üzerinde yapılan güvenilirlik analizleri, boyutların güvenilir olduğu sonucunu vermiştir.

Araştırmanın ana merak konusu olan, hemşirelerin duygusal emek davranışı ile örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde; duygusal emek davranışının alt boyutu yüzeysel davranış ile örgütsel sinizmin alt boyutu bilişsel tutum arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre hemşirelerin görevlerini yerine getirirken sahte davranmalarının örgüt hakkında olumsuz tutum sergilemelerine sebep olabileceği yorumlanabilir. Ayrıca, çalışanların örgüt hakkında olumsuz tutum içerisinde olmalarının çalışanların sahte davranış sergilemelerini tetiklediği söylenebilir.

Duygusal emek davranışının derinden rol yapma alt boyutu ile örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu arasında negatif anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Hemşirelerin

hastalarıyla ilgilenirken doğal ve samimi davranmalarının çalıştığı kurum hakkındaki olumsuz hisleri azaltabileceği şeklinde yorumlanabilir. Aynı durum doğal duygular boyutu içinde geçerlidir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (2000). “*Organizational Cynicism: Bases and Consequences Generic, Social and General Psychology Monographs*”, c.126, ss.3.
- Andersson, L. (1996). “*Employee Cynicism: An Examination Using a Contract Violation Framework*”, Human Relations, 49: 1395-1418.
- Andersson, L.M. and Bateman, T. S. (1997). “*Cynicism in the Workplace: Some Causes and Effects*”, The Journal of Organizational Behavior, 18: 449-470.
- Ashforth, B.E. and Humphrey, R.H. (1993). “*Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity*”, Academy of Management Review, 18: 88-115.
- Barefoot, J.C. vd., (1989). “*The Cook-Medley Hostility Scale: Item Content and Ability to Predict Survival*”, Psychosomatic Medicine, 51: 46-57.
- Basım, H.N. ve Beğenirbaş, M. (2012). “*Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması*”, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19: 77-90.
- Bateman, T. S., Sakano, T. and Fujita, M. (1992). “*Roger, Me and My Attitude: Film Propaganda and Cynicism Toward Corporate Leadership*”, The Journal of Applied Psychology, 77: 768-771.
- Beğenirbaş, M. ve Meydan, C.H. (2012). “*Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma*”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14: 159-181.
- Bernerth, J.B. vd.,(2007). “*Justice, Cynicism, and Commitment: A Study of Important Organizational Change Variables*”, The Journal of Applied Behavioral Science, 43: 303-326.
- Bommer, W.H., Rich, G.A. and Rubin, R.S. (2005). “*Changing Attitudes About Change: Longitudinal Effects of Transformational Leader Behaviour on Employee Cynicism about Organizational Change*”, The Journal of Organizational Behaviour, 26: 733-755.

- Brandes, P., Dharwadkar, R. and Dean, J.W. (1999). *"Does Organizational Cynicism Matter? Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes"*, Eastern Academy of Management Proceedings, 150-153.
- Brandes, P. and Das, D. (2006). *"Locating Behaviour Cynicism at Work: Construct Issues and Performance Implications"*, Employee Health, Coping and Methodologies, JAI Press, New York, 233-236.
- Brotheridge, C. and Lee, R. (1998). *"On the Dimensionality of Emotional Labor; Development and Validation of An Emotional Labor Scale"*, Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego, CA.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). *"Emotional Labor and Burnout Comparing Two Perspectives of People Work"*. Journal of Vocational Behavior, 60: 17-39.
- Cartwright, S. and Holmes, N. (2006). *"The Meaning of Work: The Challenge of Regaining Employee Engagement and Reducing Cynicism"*, Human Resource Management Review, 201.
- Chrobot-Mason, D. L., (2003). *"Keeping the Promise: Psychological Contract Violations for Minority Employees"*, Journal of Managerial Psychology, 18: 22-45.
- Chu, Kay Hei-Lin, (2002). *"The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes"*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Conrad, C. and Witte, K. (1994). *"Is Emotional Expression Repression Oppression? Myths of Organizational Affective Regulation"*. In S. Deetz (Ed.), Communication Yearbook, 17: 417-428.
- Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. (1993). *"A Review and An Integration of Research on Job Burnout"*. Academy of Management Review, 18: 621-656.
- Costa, P.T. vd.,(1986). *"Cynicism and Paranoid Alienation in the Cook and Medley HO Scale"*, Psychosomatic Medicine, 48: 283-285.

- Dean, J.W., Brandes, P. ve Dharwadkar, R. (1998). “*Organizational Cynicism*”, *Academy of Management Review*, 23: 341-352.
- Diefendorff, J. M. and Richard, E. M. (2003). “*Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions*”, *Journal of Applied Psychology*, 88: 284-294.
- Diefendorff, J. M. and Gosserand, R. H. (2003). “*Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective*”, *Journal of Organizational Behavior*, 24: 945-959.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. and Gosserand, R. H. (2005). “*The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies*”, *Journal of Vocational Behaviour*, 66: 339-357.
- Domagalski, T. A. (1999). “*Emotion in Organizations: Main Currents*”, *Human Relations*, 52: 833-852.
- Dökmen, Ü. (1987). “*Empati Kurma Becerisi İle Sosyometrik Statü Arasındaki İlişki*”, *Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 20: 183-207.
- Dökmen, Ü. (1996). “*Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çalışmaları ve Empati*”, İstanbul, Sistem Yayınları.
- Eaton, J.A. (2000). “*A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism, Faculty of Graduate Studies*”, York University, Toronto.
- Ekman, P. (1973). “*Darwin and Facial Expression: A Century of Research in Review*”, New York, Academic Press.
- Elma, C. (2003). “*İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması*”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2003.
- Erickson, R. J. and Ritter C. (2001). “*Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?*”, *Social Psychology Quarterly*, 64: 146-163.
- Eroğlu, E. (2011). “*İletişimci Liderlik: Yöneticilerin İletişimci Biçimleri Üzerine Bir Araştırma*”, Konya: Literatürk Yayınları.

- Fineman, S. (1993). *“Emotion in Organizations”*, London, Sage Publications.
- Field, A.(2006). *“Discovering Statistics Using SPSS”*, Sage Publications, London.
- Fisher, C. D. and Ashkanasy, M. N. (2000). *“Special Issue On Emotions In Work Life”*, Journal of Organizational Behavior, 21: 123-129.
- Gardner, W. L. and Martinko, M.J. (1988). *“Impression Management in Organizations”*, Journal of Management, 14: 321-338.
- Glomb, T. M. ve Tews, M. J. (2004). *“Emotional Labor: A Conceptualization and Scale”*, Development Journal of Vocational Behavior, 64: 1-23.
- Goffman, E. (1959). *“The Presentation of Self in Everyday Life”*, Garden City, NY: Doubleday.
- Goleman, D. (2001). *“Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. In: The Emotionally Intelligent Workplace”*, Cherniss C. and Goleman D. (Ed.). Jossey-Bass, San Fransisco.
- Gosserand, R. H. (2003). *“An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor”*, Yayınlanmış Doktora Tezi, Louisiana State University, Lousiana.
- Gosserand, R. H. ve Diefendorff, J. M. (2005). *“Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment”*, Journal of Applied Psychology. 90: 1256-1264.
- Grandey, A. A. (1999). *“The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance”*,Yayınlanmamış Doktora Tezi, Colorado State University Fort Collins, Colorado.
- Grandey, A. A. (2000). *“Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”*, Journal of Occupational Health Psychology, 5: 95-110.

- Grandey, A. A. (2002). "*Emotional Regulation as Emotional Labor: A Test of Framework*", Symposium Presentation for the 17th Annual Meeting of the Society of Industrial and Organizational Psychology, Toronto, Ontario.
- Grandey, A. A., Dickter, D. N. and Sin, H. P. (2004). "*The Customer is not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees*", Journal of Vocational Behavior, 25: 397-418.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M. and Steiner, D. D. (2005). "*Must 'Service With a Smile' Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees*", Journal of Applied Psychology, 90: 893-904.
- Gross, J. and Levonson, R. (1997). "*Hiding Feelings: The Acute Effects of Inhibiting Negative and Positive Emotions*", Journal of Abnormal Psychology, 106: 95-103.
- Gross, J. (1998). "*The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review*", Review of General Psychology, 2: 271-299.
- Grove, S. J. and Fisk, R. P. (1989). "*Impression Management in Services Marketing: A Dramaturgical Perspective*", In R. A. Giacalone and P. Rosenfeld (Eds.), *Impression Management in the Organization*. Hillsdale, NJ, Erlbaum.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1976). "*Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory*", Organizational Behavior and Human Performance, 16: 250-279.
- Helvacı, M. A. ve Çetin, A. (2012). "*İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Belirlenmesi (Uşak İli Örneği)*", 7: 1475-1497.
- Hochschild, A. R. (1983). "*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*", Berkeley, University of California Press.
- James, N. (1989). "*Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings*", Sociological Review, 37: 15-42.

James, M.S. L. (2005) “*Antecedents and Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination of The Potential Positive and Negative Effects on School Systems*”, The Florida State University, Florida.

Kalaycı, Ş. (2010). “*SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*”, Asli Yayın Dağıtım, Ankara.

Karacaoğlu, K. ve İnce, F. (2012) “*Brandes, Dhaddwadkar ve Dean’in (1999) Örgütsel Sinizm Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi Örneği*”, Business and Economics Research Journal, c.3, s.3.

Köksel, L. (2009). “*İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*”, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Programı, Yüksek Lisans Tezi, Manisa.

Kruml, S. M. and Geddes, D. (2000). “*Exploring the Dimension of Emotional Labor*”, Management Communication Quarterly, 14: 8-49.

Kutaniş, R. Ö. ve Çetinel, E. (2010). “*Adeletsizlik Algısı Sinizmi Tetikler mi: Bir Örnek Olay*”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 26: 186-195

Leidner, R. (1993). “*Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everday Life*”, Berkeley, University of California Press.

Lord, R. G. and Harvey, J. L. (2002). “*An Information Processing Framework for Emotional Regulation*”, In Lord, R. G., Klimoski, R. J. and Kanfer, R. Emotions in the Workplace. Jossey-Bass, New York.

Luthans, F. (1995). “*Organizational Behavior*”, McGraw-Hill, Inc.

Mayer, J. D., Caruso, D. R. and Salovey, P. (2000). “*Emotional Intelligence Meets Traditional Standards For An Intelligence*”, Intelligence.

Miller, J. S. and Cardy, R. L. (2000). “*Self-Monitoring and Performance Appraisal: Rating Outcomes in Project Teams*”, Journal of Organizational Behavior, 21: 609-626.

Mirvis, P. H. and Kanter, D. L. (1991). “*Beyond Demography: A Psychographic Profile of the Workforce*”, Human Resource Management, 30:50-62.

- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996). “*The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor*”, *Academy of Management Review*, 21: 986-1010.
- Mowday, R., Steers, R. and Porter, L. (1979). “*The Measurement of Organizational Commitment*”, *Journal of Vocational Behaviour*, 14: 224- 247.
- Naus, A.J.A.M. (2007). “*Organizational Cynicism on The Nature, Antecedents, and Consequences of Employee Cynicism Toward The Employing Organization*”, Maastricht University, Maastricht.
- Oral L. ve Köse S. (2011). “*Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma*”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* c.16, s.2.
- Öz, E.Ü. (2007). “*Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanlarının İş Sonuçlarına Etkisi*”, İstanbul, Beta.
- Özgen, I. (2010). “*Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*”, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Pierce, J. L. (1995). “*Gender Trials: Emotional Lives in Contemporary Law Firms*”, Berkeley: University of California Press.
- Pitre, J.L. (2004). “*Organizational Cynicism At The United States Naval Academy: An Exploratory Study*”, Naval Postgraduate School, California.
- Rafaeli, A. and Sutton, R. (1987). “*Expression of Emotion As Part of The Work Role*”, *Academy of Management Review*, 12:23-37.
- Rafaeli, A. and Sutton, R. (1989). “*When Cashiers Meet Customers: An Analysis of the Role of Supermarket Cashiers*”, *Academy of Management Journal*, 32: 245-273.
- Rutter, D. R. and Fielding, P. J. (1988). “*Sources of Occupational Stress: An Examination of British Prison Officers*”, *Work and Stress*, 2: 291-299.
- Schaubroeck, J. and Jones, J. R. (2000). “*Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms*”, *Journal of Organizational Behavior*, 21: 163-183.

Seçer, Ş. (2005). “*Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme*”, İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları, Prof. Dr. Nevzat Yalçıntaş’a Armağan Özel Sayısı,50 Kitap, İstanbul: İÜ Yayınevi.

Sipahi, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2008). “*Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi*”, İstanbul.

Solomon, R. C. (1983). “*The Passions*”, Indiana, University of Notre Dame Press.

Sutton, R. I. (1991). “*Maintaining Norms About Expressed Emotions: The Case of Bill Collectors*”, Administrative Science Quarterly, 36: 245-268.

Sürgevil, O. (2006). “*Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*”, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.

Taylor, S. and Tyler, M. (2000). “*Emotional Labour and Sexual Difference in the Airline Industry*”, Work Employment Society, 14: 77-95.

Thompson, R.C. vd.,(2000). “*Organizational Change: An Assessment of Trust and Cynicism*”, National Technical Information Service.

Tokgöz, N. ve Yılmaz, H. (2008). “*Örgütsel Sinizm: Eskişehir ve Alanya’daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8: 283-303.

Tolich, M. B. (1993). “*Alienating and Liberating Emotions at Work*”, Journal of Contemporary Ethnography, 22: 361-381.

Wanous, J. P., Reichers, A. and Austin, J. (2000). “*Cynicism About Organizational Change Measurement, Antecedents and Correlates*”, Group and Organization Management, 25: 132-145.

Wharton, A. S. (1993). “*The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job*”, Work and Occupations, 20: 205-232.

Wharton, A. S. (1999). “*The Psychosocial Consequences of Emotional Labor*”, The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, 561: 158-176.

Wright, T. and Cropanzano, R. (1998). “*Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover*”, Journal of Applied Psychology, 83: 486-493.

Yüksel, S. (2004). “*Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Öğretme-Öğrenme Süreçlerine Yönelik Direnç Davranışları*”. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 2, 341-354.

Zhang, Q. and Zhu, W. (2008). “*Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout and Satisfaction in Chinese Higher Education*”, Communication Education, 57: 105-122.

EK 1: ANKET

DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL SİNİZM ANKETİ

SayınKatılımcı,

Bu araştırma, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerde duygusal emek davranışı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi yüksek lisans tezi kapsamında incelemeyi amaçlamaktadır. Ankette kimlik bilgileriniz istenmemektedir. Vereceğiniz cevaplarda bunun bilincinde olmanız ve sorulara düşünerek, içten ve dürüst cevap vermeniz bilime katkı adına önemlidir. Katkılarınız için teşekkür ederiz. (Arş. Gör. Dilek EV KOCABAŞ, Yrd. Doç. Dr. Ömer Lütfi ANTALYALI, SDÜ İİBF Sağlık Yönetimi Bölümü, İletişim için: dilekevdsu@gmail.com.tr)

Lütfen soruları dikkatle okuyup sizin için en uygun seçeneği (x) işaretleyiniz!	
1) Hastalara göstermem gereken duyguları, gerçekten yaşamak için uğraşırım.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
2) Hastalarla olması gerektiği şekilde ilgilenebilmek için yapmacık davranırım.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
3) Çalıştığım kurumun politika, amaç ve uygulamaları arasında çok az ortak yön vardır.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
4) Hastalarımı hissettiğim duygular samimidir.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
5) Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları, gerçekten hissedebilmek için çok didinirim.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
6) Hastalarla ilgilenirken ruh halim iyiymiş gibi yaparım.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
7) Çalıştığım kurumda işlerin yapılış şekliyle ilgili mantıksızlıkları başkalarıyla konuşurum.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
8) Diğerlerine gösterme ihtiyacında olduğum duyguları, gerçekten hissetmek için elimden geleni yaparım.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
9) Çalıştığım kurumu düşündükçe sinirlenirim.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
10) Mesleğimin gerektirdiği duygulara sahipmişim gibi davranırım.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
11) Çalıştığım kurumu düşündükçe hiddetlenirim.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
12) Hastalarımı içimden geldiği gibi davranırım.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam

13)	Çalıştığım kurumda söylenenler ile yapılanlar farklıdır.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
14)	Çalıştığım kurumun politika ve uygulamalarındaki yanlışları arkadaşlarımla eleştiririz.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
15)	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
16)	Çalıştığım kurumda yapılacağı söylenenlerle gerçekleşenler arasında çok az benzerlik vardır.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
17)	Kurum dışındaki arkadaşlarıma işte olup bitenler hakkında dert yanarım.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
18)	Hastalarıma gösterdiğim duygular içimde hissettiklerimden farklıdır.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
19)	Çalıştığım kurumda, çalışanlardan bir şey yapmaları beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
20)	Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
21)	Çalıştığım kurumda yanlış uygulamalar yapıldığında benimle aynı düşünen mesai arkadaşlarımla anlamlı bakışmalarımız olur.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
22)	Hastalarla ilgilenirken olduğum gibi görünmem.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
23)	Hastalarla ilgilenirken nabza göre şerbet vermeyi iyi bilirim.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
24)	Çalıştığım kurumu düşündükçe içimi bir endişe kaplar.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
25)	Çalıştığım kurumu düşündükçe gerilim yaşarım.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
26)	Hastalarıma gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam
27)	Çalıştığım kurumda, vadedilen şeyler yerine getirilmez.	Sıradan bir iş gününde bu ifade sizi ne sıklıkla tanımlar? ☐ Hiç ☐ Çok Az ☐ Az ☐ Orta ☐ Fazla ☐ Çok Fazla ☐ Tam

KATILIMCI İLE İLGİLİ KİŞİSEL BİLGİLER

NOT : Lütfen size en uygun seçeneği (x) işareti koyarak belirtiniz.

1) CİNSİYETİNİZ: ☐ Erkek ☐ Kadın

2) YAŞINIZ :

- 3) MEDENİ DURUMUNUZ : ☐ Evli ☐ Bekar ☐ Diğer
- 4) EĞİTİM DÜZEYİNİZ : ☐ Lise ☐ Önlisans
☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora
- 5) İSTİHDAM DURUMUNUZ : ☐ Kadrolu ☐ Sözleşmeli ☐ Diğer..... (Lütfen belirtiniz.)
- 6) BİREYSEL GELİR DÜZEYİNİZ : (TL)
- 7) ÇALIŞTIĞINIZ KURUM :
- 8) ÇALIŞTIĞINIZ BİRİM :
- 9) BU KURUMDA KAÇ YILDIR ÇALIŞIYORSUNUZ?
- 10) TOPLAM KAÇ YILDIR BİR İŞTE ÇALIŞIYORSUNUZ?.....

Anket bitti. Gösterdiğiniz ilgiye teşekkür ederiz...

EK 2: ÖZGEÇMİŞ

Dilek EV KOCABAŞ

Eğitim Bilgileri:

2007-2011: Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Anabilimdalı Lisans

2011-....:Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

Yabancı Dil:

İngilizce: İyi

İş Bilgileri:

2014-....:Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma Görevlisi

İlgi Alanları:

Sağlık Kurumları Yönetimi, Sağlık Politikaları.

