

Hemşirelik Öğrencilerinde Girişkenlik Düzeyi ile Duygusal Emek Davranışı Arasındaki İlişki

Relationship Between Assertiveness Level with Emotional Labor Behavior of Nursing Students

Banu Tufan Koçak¹, Nihal Ünalı Türkkan², Rujnan Tuna³

¹Erenköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi, İstanbul

²İstanbul Üniversitesi, Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı

³İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü

ÖZET

GİRİŞ: Hemşirelik öğrencileri eğitim yaşamları boyunca okul ve hastane çevresinde birçok sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu sorunların çözümünde, girişkenlik düzeyi ve duygusal emek davranışı, etkin bir iletişimin kurulabilmesi ve profesyonelleşme açısından büyük önem taşır.

AMAÇ: Araştırma, hemşirelik öğrencilerinin girişkenlik düzeyi ve duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı ve ilişki arayıcı tasarımda gerçekleştirilmiştir.

YÖNTEM: Araştırmada herhangi bir örneklem seçimine gidilmeden, bir kamu üniversitesine bağlı hemşirelik fakültesinde öğrenim gören ve araştırmaya katılmak isteyen tüm öğrenciler (921 öğrenci) araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak öğrencilerin kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik on sorudan oluşan kişisel bilgi formu ile “Duygusal Emek Davranışları Ölçeği” ve “Rathus Atılmanlık Envanteri” kullanılmıştır. Çalışmanın verilerinin değerlendirilmesinde yüzde, ortalama ve Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

BULGULAR: Hemşirelik öğrencilerinin “Rathus Atılmanlık Envanteri”nden aldıkları puan ortalaması ölçek toplamında 9,49±18,33 olarak bulunmuş olup, çekingen kişilik özelliğine sahip olduğu, “Duygusal Emek Davranışları Ölçeği”nden aldıkları puan ortalamalarının ölçek toplamında ise 3,75±0,78 olduğu ve “Rathus Atılmanlık Envanteri” (RAE) ile “Duygusal Emek Davranışları Ölçeği” toplamından alınan puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı (p>0,05) bulunmuştur.

SONUÇ: Hemşirelik öğrencilerinin atılmanlık düzeyi ile duygusal emek davranışı arasında ilişki olmadığı (p>0,05) bulunmuştur.

Anahtar kelimeler: Hemşirelik öğrencileri, girişkenlik, duygusal emek

ABSTRACT

INTRODUCTION: Nursing students have faced with lots of problems during their school and hospital lives. Emotional labor behavior and assertiveness level have great importance to establish an effective communication and professionalism to solve these problems.

AIM: Research was planned descriptive and correlational design in order to determine the relationship between assertiveness level and emotional labor behavior of nursing students.

METHODS: In the study, without using any sample selection methods, all the students who were enrolled in the nursing faculty at a public university and willing to participate in the study were included (921 students). The personal information form consisting of ten questions to determine the students' personal characteristics in addition to “Emotional Labor Behavior Scale” and “Rathus Assertiveness Inventory”(RAI) have been used for data collection tools. Data were evaluated by using percentage, averages, and Pearson correlation analysis.

RESULTS: The mean (± SD) Rathus Assertiveness Inventory score of the nursing students was found 9.49±18.33 points which show that students are timid. Also the mean (± SD) Emotional Labor Behavior Scale score was found 3.75±0.78 points. There was no significant (p>0.05) correlation between the total mean scores of two scales obtained by students.

CONCLUSION: Any correlation did not exist between assertiveness level and emotional labor behavior of nursing students.

Key words: Nursing students, assertiveness, emotional labor

Geliş Tarihi / Arrival Date: 25.10.2014 **Kabul tarihi / Date of Acceptance:** 28.12.2014

İletişim / Corresponding author: Banu Tufan Koçak, Erenköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi, İstanbul

E-posta / E-mail: banukocak@outlook.com

Sayı / Number: 3 **Cilt / Volume:** 1 **Yıl / Year:** 2014

e-ISSN:2149-018X

doi:10.5222/SHYD.2014.123

GİRİŞ

Günümüz çağdaş yönetim yaklaşımları, insan kaynakları yönetimini giderek daha önemli hâle getirmekte, çalışanların bireysel ve mesleki gelişimleriyle, profesyonelleşmenin sağlanmasında girişken davranışı önemli kılmaktadır. Girişkenlik, kişinin gerilim yaşamaksızın kendini anlatma, duygularını dürüstçe açıklama ve başkalarının haklarını gözeterek kişisel haklarını koruma, bireylerin eşitliğini ve yeterliliğini geliştiren kişilerarası davranış biçimi olarak ele alınmaktadır (Teegen, 1995; Johnson, 1997).

Ayrıca girişkenlik, diğer kişilere saygılı iken, kişinin kendisine de saygısını gösteren olumlu, hoş, açık bir biçimde rahat ve güvenli olarak düşünce ve duyguları gösterme yeterliliği şeklinde de tanımlanmaktadır (Fortinash ve Holoday Worret, 2000).

Bir başka deyişle girişken davranış etkin kişiler arası ilişkileri belirtmektedir. Girişken kişi kendi düşünce ve duygularını sözel ve sözel olmayan bir şekilde belirtirken, diğer kişilerin haklarına da saygılı olup, onları cesaretlendirmektedir (Schinke, 2008; Taghavi ve ark., 2010; Buchanan, 2012). Girişkenlik iletişim kurma ve sosyal ilişkiler geliştirmede en önemli becerilerden biri olarak dile getirilmektedir (Hopkins, 2005).

1970'li yıllardan bu yana hemşirelikte girişkenlikle ilgili çalışmalar yapılmaya başlanmış ve "Hemşireliğin girişken davranışa gereksinimi var mı?" sorusuna yanıt aranmaya çalışılmıştır (Kilkus, 1990; Stuart ve Sundeen, 1991). Girişkenlik, profesyonel hemşirelikte önemli bir davranıştır. Ayrıca girişken davranışın hemşire-hasta arasındaki iletişimde gerekli olduğu ve güveni artırdığı, ayrıca profesyonel mesleki gelişim açısından hemşireyi kararlarında daha özgür ve etkin kıldığı belirtilmiştir (Cobe ve Timmins, 2003; Ibrahim ve ark., 2013).

Hemşirelik mesleğinin çalışma yaşamında karşılaştığı sorunların yanında, hemşirelik öğrencileri de eğitim yaşamları boyunca üniversite öğrencisi olarak yaşadıkları çatışmaların yanı sıra okul ve hastane çevresinin yarattığı bir takım sorunlarla da karşılaşmaktadır. Bu sorunlar yoğun ve gerilimli ortamlar olan hastanelerde staja çıkma, hasta ve ölümcül bireylerle uğraşma, eğitimcilerle ve hastane çalışanlarıyla iletişim sorunları vb. şekilde belirtilmektedir (Timmins ve McCabe, 2005). Bununla birlikte, hemşirelerle yapılan bir çalışmada, hemşirelerin çoğunluğunun kadın olmasının ve hemşirelik eğitiminin çekingenliği artırdığı belirtilmekte ve hemşirelik eğitiminde girişkenlik eğitiminin önemi vurgulanmaktadır (Buzlu, 1999). Buna karşın hastane yönetimi ve hemşirelerin meslektaşları tarafından girişkenlik davranışının olumsuz karşıladığı da belirtilmektedir (Timmins ve McCabe, 2005).

Hemşirelerle yapılan bir çalışmada, girişken davranışın hemşirelerin diğer ekip üyeleriyle işbirliğini ve bağlılığını artırdığı; iş memnuniyetini, profesyonelliği ve hasta bakım kalitesini artırırken, iş stresini azalttığı belirtilmiştir (Timmins ve McCabe, 2003; Taghavi ve ark., 2010). Bu durumun ayrıca yoğun ve gerilimli bir meslek olan hemşirelikte ortaya çıkabilen iş doyumsuzluğu, tükenmişliği, iş stresini azalttığı, bireyin kendine olan güvenini ise artırdığı belirtilmiştir (Üstün, 1995). Hemşire öğrencilerin girişkenlik düzeyini ölçen çalışmalara bakıldığında; bir çalışmada %70,7'sinin girişken davranış sergilediği saptanmış (Dinçer ve Öztunç, 2009) olmakla birlikte, "kendini tanıma ve girişkenlik" dersinin hemşirelik öğrencilerinin girişkenlik düzeyinde olumlu bir etki yarattığı üzerinde durulmaktadır (Kutlu, 2009; Kelleci ve ark., 2011).

Sağlık sektörünün vazgeçilmez bir üyesi olan hemşire ve hemşirelik öğrencilerin mesleki gelişimlerinin ve hastaya sunulan bakım kalitesinin artması girişkenlik davranışının kazanılmasının yanında, duygusal emeğin ortaya konmasıyla olasıdır. Duygu kavramı, soyut ve kişiye özel bir nitelik göstermesine karşın, günümüzde ekonomik değeri de olan somut bir ürün hâline gelmiştir (Özgen, 2010). Özellikle hizmet sektörünün hızlı büyümesi çalışanların duygularını yönetmeleriyle ilgili olan "duygusal emek" kavramını, bir çok alanda ve meslekte vazgeçilmez bir kavram hâline getirmiştir. Duygusal emek kavramını kapsamlı bir şekilde ilk defa gündeme getiren Hochschild (1983) bu kavramı, "iş gereği duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüzeysel ve bedensel gösterimde bulunulması" şeklinde ele almıştır.

Duygusal emek konusunda yapılan çalışmalarda duygusal emeğin, örgüt normlarına uymak ve uygun duygusal gösterimde bulunma beklentilerine yanıt verme olduğu, başka bir deyişle bireylerin işlerini yaparken göstermeleri gereken isimsiz görevleri olduğu belirtilmektedir (Domagalski, 1999). Bu açıdan duygusal emeğin, sergilenen performansı alınıp satılan bir eşya olarak gördüğü, duyguların görünmemesine karşın iş performansının artırılması bakımından önemli bir unsur olduğu ve kesinlikle göz önünde bulundurulması gerektiği belirtilmektedir (Karabanow, 2000).

Duygusal emeğin verimlilik artışı, hizmet kalitesinde yükselme, satışlarda ve müşteri doyumunda artış gibi olumlu sonuçlarının yanı sıra iş doyumsuzluğu, tükenmişlik, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar, yabancılaşma gibi birçok olumsuz sonuçlarının da olduğu belirtilmiştir (Oral ve Köse, 2011).

Duygusal emek konusunda öğretmenlerle yapılan bir çalışmada, öğretmenlerin duygusal emeklerinin, örgütsel vatandaşlık düzeyleri üzerinde önemli etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Özellikle de görevlerini yaparken yüzeysel rol

yapan öğretmenlerin, örgütsel vatandaşlık düzeyleri düşük bulunurken, duygularını doğal olarak yaşayabilenlerin örgütsel vatandaşlık düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır (Beğenirbaş ve Meydan, 2012). Hekimlerle yapılan bir diğer çalışmada da duygusal emek gösterimi sırasında yüzeysel davranış gösteriminin çalışanların tükenmişlik seviyelerini artırıp iş doyumlarını düşürdüğü yönünde bulgular elde edilmiştir (Oral ve Köse, 2011).

Sağlık sistemi içerisinde önemli ve vazgeçilmez bir rol oynayan hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi günümüzde önemle üzerinde durulan konulardan biri olmuştur. Gray ve Smith (2001) hemşirelerin hasta ve yakınlarıyla çok uzun süre vakit geçirmelerinin, meslek üyelerinin büyük çoğunluğunu kadınların oluşturmasının ve cinsiyetleri nedeniyle daha yoğun empati kurma ve duygu durumu yaşamaları vb. pek çok etmen sonucunda yoğun bir duygusal emek harcadıklarını belirtmişlerdir. Bunun yanında hemşirelik mesleğine adım atacak olan öğrenci hemşirelerle duygusal emek konusunda daha fazla araştırmalar yapılması gerektiğini de vurgulamışlardır. Hemşirelik bakımı ile hemşirelerin duygusal taleplerinin ilişkilendirilmesi gerektiği ve duygusal emek kavramının sağlık politikaları ve hemşirelik müfredatı içinde yer alması gerektiği de belirtilmiştir (Gray ve Smith, 2001).

Hemşirelik eğitimi zor ve gerilimli bir süreci içerdiğinden hemşirelik öğrencilerinin özgüvenlerinin yüksek olması, kendilerini doğru bir şekilde dile getirebilmeleri, etkili bir iletişim kurmaları, kararlarını savunmaları açısından bu süreçte duygusal açıdan sergiledikleri duygu durumları ve duygusal emek davranışları büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda araştırmada, hemşirelik öğrencilerinin girişkenlik düzeyi ile duygusal emek davranış düzeylerinin belirlenerek, aralarındaki ilişkinin saptanması amaçlanmıştır.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Tipi: Bu araştırma, hemşirelik öğrencilerinin girişkenlik düzeyi ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin saptanması amacıyla tanımlayıcı ve ilişki belirleyici tasarımda gerçekleştirilmiştir.

Örnekleme: Araştırma bir kamu üniversitesine bağlı hemşirelik fakültesinde öğrenim gören ve araştırmaya katılmak isteyen tüm öğrenciler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada herhangi bir örneklem seçim yöntemine gidilmeyecek, katılımda gönüllü olan tüm öğrenciler (921 öğrenci) araştırma kapsamına alınmıştır.

Veri Toplama Aracı: Araştırmada kullanılan veri toplama aracı; öğrencilerin kişisel özelliklerini (yaş, cinsiyet, yaşadığı bölge, aile yapısı, ekonomik durum gibi) belirlemeye yönelik 10 sorudan oluşan kişisel bilgi formu ve 'Duygusal Emek Davranışları Ölçeği' ile 'Rathus Atılabilirlik Envanteri'nden oluşmaktadır.

- Duygusal Emek Davranışları Ölçeği:** Öz Ünler (2007) tarafından, Grandey (1999), Brotheridge ve Lee'nin (1998) çalışmalarından Türkçeye uyarlanarak geçerlilik güvenirliği yapılan "Duygusal Emek Davranışları Ölçeği" (DEDÖ), 19 sorudan ve rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranma alt boyutları olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Rol yapma (5 madde) ve bastırma (4 madde) alt boyutları yüzeysel emeği gösterirken; derinlemesine davranma alt boyutu ise 10 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesi 6'lı Likert tipi (1p-Hemen hemen hiçbir zaman, 6p-Hemen hemen her zaman) bir puanlamaya sahiptir. Ölçek uyarlama çalışması sonucunda ölçeğin Cronbach Alfa katsayıları; Rol Yapma=0,78, Bastırma=0,77, Derinlemesine Davranma=0,68 şeklinde bulunmuştur. Bu çalışmada ise DEDÖ'nün ölçek toplam Cronbach alfa katsayısı $\alpha=0,88$, alt boyutların Cronbach alfa katsayıları sırasıyla, rol yapma $\alpha=0,76$, bastırma $\alpha=0,68$, derinlemesine davranma $\alpha=0,79$ olarak bulunmuştur.
- Rathus Atılabilirlik Envanteri:** Kişiler arası ilişkilerde girişkenliğin ölçülmesi amacıyla Rathus (1973) tarafından geliştirilmiş ve Voltan (1980) tarafından Türkçeye uyarlanmış olan "Rathus Atılabilirlik Envanteri" (RAE) kullanılmıştır. Rathus (1973) tarafından ölçeğin güvenirlik katsayısı test tekrar yöntemi ile 0,78, testin iki yarıya bölünmesi yöntemi ile de 0,77 olarak bulunmuştur. Voltan (1980) ise ölçeğin güvenirliğini test tekrar yöntemi ile 0,92, testin yarıya bölünmesi yöntemi ile de 0,63 ve 0,77 olarak bulmuştur. Bu çalışmada ise ölçeğin Cronbach alfa katsayısı $\alpha=0,73$ olarak bulunmuştur. Bu envanter, 30 maddeden oluşan ve 1-6 arası puanlanan 6 seçeneikli likert tipi bir ölçektir. Ölçek, olumlu ve olumsuz ifadelerden oluşmakta ve puanlanması farklılık göstermektedir. Her madde için altı seçenek bulunmakta olup, seçenekler +3 ile -3 arasında değişmektedir. (Yani -3 bana hiç uymuyor, -2 bana oldukça uyuyor, -1 bana pek uymuyor, +1 bana biraz uyuyor, +2 bana oldukça uyuyor, +3 bana çok iyi uyuyor anlamına gelmektedir.)

Ölçekte bulunan olumlu sözler [3, 6, 7, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29 (13 madde)];

Çok iyi uyuyor :	+3 Puan	Pek uymuyor :	-1 Puan
Oldukça uyuyor :	+2 Puan	Fazla uymuyor :	-2 Puan
Biraz uyuyor :	+1 Puan	Hiç uymuyor :	-3 Puan

şeklinde belirlenirken,

Olumsuz sözler [1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30 (17 madde)];

Çok iyi uyuyor :	-3 Puan	Pek uymuyor :	+1 Puan
Oldukça uyuyor :	-2 Puan	Fazla uymuyor :	+2 Puan
Biraz uyuyor :	-1 Puan	Hiç uymuyor :	+3 Puan

şeklinde puanlanmaktadır.

Elde edilen verilerin toplanmasında, toplam ölçek madde puanları -90 ile +90 arasında değişmektedir. En çok çekingenlik -90, en çok girişkenlik ise +90'ı göstermekte olup, +10 ve aşağı puan alanlar çekingen, +10'nun üzerinde puan alanlar girişken kişilik özelliğine sahip şeklinde değerlendirilmektedir.

Verilerin Toplanması: Araştırma verileri, 2013-2014 eğitim ve öğretim yılında Haziran ayı içerisinde toplanmıştır. Veri toplama aşamasına geçilmeden önce hemşirelik fakültesinin dekanlığından resmi izin alınmıştır. Ardından öğrenci işlerinden alınan bilgi doğrultusunda her sınıf için uygun dersler belirlenerek, dersin hocalarından izin alınarak gönüllü olan öğrencilere veri toplama aracını dağıtmış ve toplanmıştır. Veri toplama aracı, 921 öğrenciye dağıtılmış (birinci sınıftaki 402, ikinci sınıftaki 209, üçüncü sınıftaki 163 ve dördüncü sınıftaki 147 toplam 921 öğrenci) ve 468 öğrenciden kullanılabilir veri elde edilmiştir. Geri dönüş oranı % 50,8'dir.

Verilerin Değerlendirilmesi: Veriler, araştırmacılar tarafından toplandıktan ve bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra SPSS 21.0 versiyonu kullanılarak danışman desteğinde istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Çalışmanın verilerinin değerlendirilmesinde yüzde, ortalama ve Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları: Çalışma kapsamına 921 öğrenci alınmış, ancak 468 öğrenciden geri dönüş alınmış olup araştırmanın örneklemi temsil etme oranı %50,8'dir. Bu durum çalışma sonuçlarının genellenebilirliğini sınırlandırmaktadır.

BULGULAR

Araştırmaya katılan hemşirelik öğrencilerinin sınıf dağılımlarını incelendiğinde, çoğunluğun 1. sınıf öğrencisi (%49,8), kadın (%85), yarıya yakınının 19 yaş ve altında (%43,6) (Ort. 20,1±1,6) olduğu belirlenmiştir. Hemşirelik öğrencilerinin büyük çoğunluğunun sahil kesimi şehirlerinde doğduğu (%71,8), kardeş sayılarının 3 ve üzeri (%35) olduğu, büyük çoğunluğunun düz lise ve anadolu lisesi mezunu olduğu (%89,1), yarıya yakınının uzun süre şehirde yaşadığı (%42,7), yurttaki kaldığı (%46,6) ve aylık gelirlerini idare eder diyenlerin yarıya yakın (%48,1) olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulara ek olarak, çalışmaya katılan hemşirelik öğrencilerinin büyük çoğunluğunun annelerinin ilköğretim mezunu (%63,7) ve ev hanımı (%86,8), babalarının ise ortaokul ve altı eğitime (%61,1) sahip olduğu ve işçi ya da emekli (%33,1) veya çalışmadığı (%27,6) bulunmuştur.

Tablo 1: Hemşirelik Öğrencilerinin Rathus Atılganlık Envanteri Puanlarının Dağılımı (N=468)

Rathus Atılganlık Envanteri	n	%
Çekingen (-90.00 - +10.00 arası puan alan)	259	55,3
Atılgan (+11.00 - +90.00 arası puan alan)	209	44,7
TOPLAM	468	100
Rathus Atılganlık Envanteri Puanları		Ortalama±SS: 9,49±18,33 Minimum:-49 Maximum: +70

Araştırmaya katılan tüm öğrencilerin RAE'den aldıkları toplam puan ortalaması 9,49±18,33 iken, alınan minimum puan -49, maksimum puan +70 olarak bulunmuş ve öğrencilerin %55,3'ünün +10 ve altı puan aldıkları yani çekingen oldukları, %44,7'sinin ise +10'dan daha fazla puan aldıkları ve girişken kişilik özelliğine sahip olduğu belirlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 2: Katılımcıların Duygusal Emek Davranışı Ölçeği ve Alt Boyutlarından Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı (N: 468)

Ölçek	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Rol Yapma Alt Boyutu	1,00	6,00	3,80	0,991
Bastırma Alt Boyutu	1,00	6,00	3,14	1,069
Derinlemesine Davranma Alt Boyutu	1,00	6,00	4,19	1,012
Duygusal Emek Davranışı Ölçek Toplamı	1,00	6,00	3,75	0,991

Araştırmaya katılan hemşirelik öğrencilerinin DEDÖ'den aldıkları puan ortalamalarının ölçek toplamında $3,75 \pm 0,78$; rol yapma alt boyutunda $3,80 \pm 0,99$; bastırma alt boyutunda $3,14 \pm 1,069$; derinlemesine davranma alt boyutunda $4,19 \pm 1,012$ olduğu saptanmıştır (Tablo 2).

Tablo 3: Hemşirelik Öğrencilerinin Rathus Atılganlık Envanteri ve Duygusal Emek Davranışı Ölçeği ile Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Değerleri (N=468)

	Rol Yapma Alt Boyutu	Bastırma Alt Boyutu	Derinlemesine Davranış Alt Boyutu	Duygusal Emek Ölçeği Toplamı
RAE toplam Pearson r	-0,065	-0,354**	-0,354**	-0,083
p	0,159	0,000	0,000	0,072

$r=0,00-0,25$ çok zayıf, $r=0,26-0,49$ zayıf, $r=0,50-0,69$ orta, $r=0,70-0,89$ yüksek, $r=0,90-1,00$ çok yüksek

Tablo 3 incelendiğinde, RAE ölçeğinden alınan toplam puan ile DEDÖ toplamı ve rol yapma alt boyutu arasında ilişki olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

RAE ölçeğinin derinlemesine davranış ve bastırma alt boyutundan alınan puan ortalaması arasında ise negatif yönlü ve zayıf ilişki olduğu ve bu ilişkilerin istatistiksel olarak çok ileri derecede anlamlı olduğu ($p<0,001$) saptanmıştır (Tablo 3).

TARTIŞMA

Bu çalışma, hemşirelik öğrencilerinin girişkenlik düzeyi ile duygusal emek davranış düzeyinin belirlenerek aralarındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve ilişki belirleyici tasarımda gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerinin kişisel özellikleri incelendiğinde, büyük çoğunluğunun kadın, yarıya yakınının 19 yaş ve altında, büyük çoğunluğunun sahil kesimi şehirlerinde doğduğu ve düz lise ile anadolu lisesi mezunu olduğu, yarıya yakınının uzun süre şehirde yaşadığı ve yurttta kaldığı belirlenmiştir. Bununla birlikte büyük çoğunluğunun annelerinin ilköğretim mezunu ve ev hanımı olduğu, babalarının da çoğunlukla ortaokul ve altı eğitime sahip olduğu ve öğrencilerin yarıya yakınının aylık gelirlerinin de idare eder şeklinde olduğu saptanmıştır. Kelleci ve arkadaşlarının (2011) yaptığı çalışmada da hemşirelik öğrencilerinin yarısının ilde yaşadığı, çekirdek aile tipinde yetiştiği, anne eğitim düzeyinin ilköğretim, baba eğitim düzeyinin lise ve gelir düzeyinin orta düzeyde olduğu bulunmuş olup, bu çalışmanın bulgularıyla uyum göstermektedir. Bu bulgular genel olarak değerlendirildiğinde hemşirelik öğrencilerinin genel olarak toplumun orta ve ortanın altındaki sosyoekonomik düzeydeki ailelerden geldiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan tüm öğrencilerin girişkenlik düzeyleri değerlendirildiğinde (Tablo 1); öğrencilerin %55,3'ünün çekingen, %44,7'sinin ise girişken kişilik özelliğine sahip olduğu ve girişkenlik düzeyi ortalaması $9,49 \pm 18,33$ olarak belirlenmiştir. Hemşire öğrencilerin girişkenlik düzeyini ölçen çalışma sonuçlarına bakıldığında, Dinçer ve Öztunç'un (2009) çalışmasında %70,7'sinin, İbrahim'in (2011) çalışmasında %60,4'ünün, Unal ve arkadaşlarının (2012) çalışmasında da %69,3'ünün girişken davranış sergiledikleri belirtilmiştir. Karagözoğlu ve arkadaşlarının (2008) üniversite öğrencileri ile yaptıkları çalışmada, hemşirelik öğrencilerinin girişkenlik düzeyi ortalaması $36,29 \pm 25,33$ bulunmuş olup, diğer bölümlerdeki üniversite öğrencilerine göre daha yüksek olduğu ifade edilmiştir. Buna karşın Rezayat ve Deghan Nayeri'nin (2014) hemşirelik öğrencileri ile yaptıkları çalışmada hemşirelik öğrencilerinin %55,6'sının çekingen davranış sergilediğinin belirlenmesi bu çalışmanın bulgularıyla uyumludur.

Duygusal emek davranışının puan ortalamaları değerlendirildiğinde (Tablo 2); hemşirelik öğrencilerinin DEDÖ' den aldıkları puan ortalamalarının en yüksek derinlemesine davranma alt boyutunda ($4,19 \pm 1,01$), en düşük ise bastırma alt boyutunda ($3,14 \pm 1,06$) olduğu bulunmuştur. Değirmenci'nin (2010) hemşirelerle yapmış olduğu çalışmada da en yüksek derinlemesine davranma alt boyutunda ($20,49 \pm 3,97$), en düşük ise bastırma alt boyutunda ($11,71 \pm 3,89$) puan alındığı belirlenmiş olup bu çalışmanın bulgularıyla uyum göstermektedir. Bu durum hemşirelik öğrencilerinin ve hemşirelerin duygusal olarak duygularını bastırmadıklarını ve duygularını derinlemesine yansıttıklarını belirtmektedir.

Hemşirelik öğrencilerinin Rathus Atılganlık Envanteri'nden alınan puan ortalamaları ile Duygusal Emek Davranışı Ölçeği'nden alınan puan ortalamaları arasındaki korelasyona bakıldığında (Tablo 3); RAE ölçeğinden alınan toplam puan ile DEDÖ toplamı arasında negatif yönlü yüksek bir ilişki olduğu, rol yapma alt boyutundan alınan puan ortalaması ile negatif yönlü orta bir ilişkinin olduğu ve bu ilişkilerin anlamlı olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$). Bu durum hemşirelik öğrencilerinin girişkenlik düzeyi arttıkça, yani kendilerini ne kadar etkili dile getirirlerse, duygusal açıdan daha az tükendiklerini ve rol yapmak zorunda kalmadıklarını belirtmektedir. Bununla birlikte, RAE ve DEDÖ'nün

derinlemesine davranış alt boyutundan alınan puan ortalaması arasında ise pozitif yönlü ve çok zayıf ilişki, bastırma alt boyutundan alınan puan ortalaması arasında ise negatif yönlü ve zayıf ilişki olduğu ve bu ilişkilerin istatistiksel olarak çok ileri derecede anlamlı olduğu ($p<0,001$) görülmüştür. Bu bulgular, hemşirelik öğrencilerinin girişkenlik düzeyi arttıkça duygusal açıdan daha güçlü ilişkiler kurduklarını ve duygularını bastırmayıp daha kolay dile getirdiklerini göstermektedir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Hemşirelik öğrencilerinin yarısından çoğunun çekingen davranış sergilediği, duygusal emek davranışı ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının en yüksek derinlemesine davranış alt boyutunda, en düşük ise bastırma alt boyutunda olduğu belirlenmiştir.

Hemşirelik öğrencilerinin girişkenlik düzeyi ile duygusal emek davranışının rol yapma alt boyutu arasında anlamlı olmayan negatif bir ilişkinin, bastırma alt boyutu arasında ise negatif yönlü ileri derece anlamlı bir ilişki olduğu, derinlemesine davranış alt boyutu ile de pozitif yönlü ve çok ileri derecede anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Araştırma bulguları doğrultusunda; büyük bir çoğunluğunu kadınların oluşturduğu meslek grubunda girişkenlik düzeylerinin artırılmasına yönelik eğitim ve destek çalışmalarının yürütülmesi, öğrencilerin duygusal emek davranışları ve girişkenlik düzeyi üzerinde daha ayrıntılı ve etkili olan faktörleri belirlemeye yönelik çalışmaların yapılması önerilebilir.

KAYNAKLAR

Beğenirbaş, M., Meydan, C.H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14: 3, 159-181.

Brotheridge, C.M., 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.

Buchanan, J. (2012). Prevention of depression in the college student population: A review of the literature. Arch Psychiat Nurs., 26, 21-42.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.apnu.2011.03.003>

Buzlu, S. (1999). Hemşirelerde girişkenlik hakları ve beden dili. Hemşirelik Bülteni, 11: 43-44, 337-342.

Cabe, C., Timmins, F. (2003). Teaching assertiveness to undergraduate nursing students. Nurse Educ Pract. 3: 1, 30-42.
[http://dx.doi.org/10.1016/S1471-5953\(02\)00079-3](http://dx.doi.org/10.1016/S1471-5953(02)00079-3)

Değirmenci, S. (2010). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler. İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Dinçer, F., Öztunç, G. (2009). Hemşirelik ve ebelik öğrencilerinin benlik saygısı ve atılganlık düzeyleri. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi, 22-33.

Domagalski, T. A. (1999). Emotion in Organizations: Main Currents. Human Relations, 52, 833-852.
<http://dx.doi.org/10.1177/001872679905200607>

Fortinash, K.M., Holoday-Worret, P.A. (2000). Psychiatric-Mental Health Nursing, Mosby Company, St. Louis.

Grandey, A.A. (1999). The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance, Colorado State University, Colorado.

Gray, B., Smith, P. (2001). Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: Role of link lecturers and mentors in a time of change. Nurse Education Today, 21, 230-237.
<http://dx.doi.org/10.1054/nedt.2001.0541>

Hochschild, A.R. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley, University of California Pres.

Hopkins, L. (2005). Assertive Communication - 6 Tips For Effective Use.<http://EzineArticles.com/10259> (Erişim: 22.12.2014).

- Ibrahim, A.K., Kelly, S.J., Adams, C.E., Glazebrook, C. (2013).** A systematic review of studies of depression prevalence in university students. *J Psychiatr Res.* 47: 391-400.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jpsychires.2012.11.015>
- İbrahim, S.A. (2011).** Factors affecting assertiveness among student nurses. *Nurse Educ Today.* 31: 4, 356-360.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2010.07.006>
- Johnson, B.S. (1997).** Adaptation and Growth. *Psychiatric-Mental Health Nursing*, 4th Edition.
- Karabanow, J. (2000).** The Organizational Culture of a Street Kid Agency: Understanding Employee Reactions to Pressures to Feel. *Emotions in The Workplace: Research, Theory, and Practice*, Greenwood Publishing Group.
- Karagözoğlu, S., Kahve, E., Koç, O., Adamişoğlu, D. (2008).** Self esteem and assertiveness of final year Turkish university students. *Nurse Educ Today*, 28: 5, 641-649.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2007.09.010>
- Kelleci, M., Avci, D., Ata, E.E., Doğan, S. (2011).** Kendini tanıma ve girişkenlik dersinin hemşirelik öğrencilerinin atılmanlık düzeylerine etkisi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14: 2, 46-51.
- Kilkus, SP. (1990).** Self assertion and nurses. A different voice. *Nursing Outlook*, 38: 3, 143-146.
- Kutlu, Y. (2009).** Bir grup öğrenci hemşirede atılmanlık eğitiminin etkinliği. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanat Dergisi*, 2: 3, 3-11.
- Oral, L., Köse, S. (2011).** Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16: 2, 463-492.
- Öz Ünler, E. (2007).** Effect of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Özgen, I. (2010).** Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Rathus, S.A. (1973).** 30-Item Schedule for assessing assertive behavior. *Behavior Therapy*, 4, 398-406.
[http://dx.doi.org/10.1016/S0005-7894\(73\)80120-0](http://dx.doi.org/10.1016/S0005-7894(73)80120-0)
- Rezayat, F., Nayeri Degham, N. (2014).** The level of depression and assertiveness among nursing students. *IJCBNM*, 3: 3, 177-184.
- Schinke, S.P. (2008).** Behavioral Methods In Social Welfare: Helping Children, Adults, and Families In Community Settings. 2. Edition, New Brunswick: AldineTransaction.
- Stuart, C.W., Sundeen, S.J. (1991).** Principles and practice of psychiatric nursing. 4th Edition. The C.V Mosby Company, Toronto.
- Taghavi, T., Sharifi, N., Aghajani, M., Mehran, A. (2010).** Relation between assertiveness and anxiety in nursing and midwifery students. *Journal of Hayat*, 15, 61-72.
- Teegen, F. (1995).** Training in assertiveness and social competence. *Istanbul University Medical Faculty Conference Paper*, 1-5.
- Timmins, F., McCabe, C. (2005).** Nurses' and midwives' assertive behaviour in the workplace. *Journal of Advanced Nursing*, 51:138-145.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03458.x>
- Timmins, F., McCabe, C. (2003).** Teaching assertiveness to undergraduate nursing students. *Nurse Education in Practice*, 3:130-142.
- Unal, S., Hisar F., Görgülü, U. (2012).** Assertiveness levels of nursing students who experience verbal violence during practical training. *Contemp. Nurse*, 42: 1, 11-19.
<http://dx.doi.org/10.5172/conu.2012.42.1.11>
- Üstün, B. (1995).** Hemşirelerin Atılmanlık ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.
- Volcan, N. (1980).** Rathus Atılmanlık Envanterinin geçerlik-güvenirlilik çalışması. *Psikoloji Dergisi*, 10, 23-25.