

## DUYGUSAL EMEK VE PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÖRGÜTSEL SAPMAYA ETKİSİ: BİR KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ <sup>1</sup>

The Effect Of Emotional Labor And Psychological Capital On Organizational Deviation: An Example Of A Public Hospital

Doç. Dr. Ferda ALPER AY <sup>2</sup>

Gönül LİMONCU <sup>3</sup>

Leyla KELEKÇİOĞLU <sup>4</sup>

**Reference:** Alper Ay, F., Limoncu, G. & Kelekçioğlu, L. (2020). "Duygusal Emek ve Psikolojik Sermayenin Örgütsel Sapmaya Etkisi: Bir Kamu Hastanesi Örneği", *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*, Vol:6, Issue:24; pp:1146-1159.

### ÖZET

Sağlık kurumlarında insan kaynaklarının pozitif psikolojik sermayeye sahip olması performansın gelişmesinde önemli katkılar sağlayabilir. Bu çalışmanın amacı, duygusal emek, psikolojik sermaye ve örgütsel sapma arasındaki ilişkilerin belirlenmesidir. Bu amaçla bir kamu hastanesinde görev yapan hekim ve hemşirelerden oluşan 278 sağlık çalışanına anket uygulanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde frekans, ortalama, korelasyon ve çoklu regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Araştırma bulgularında duygusal emek, psikolojik sermaye ve örgütsel sapma arasında ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Yüzeysel rol yapmanın örgütsel sapma davranışlarını artırdığı, genel olarak pozitif psikolojik sermayenin duygusal emek kullanımını artırırken örgütsel sapma davranışlarını azalttığı belirlenmiştir.

Sonuç olarak, hekim ve hemşirelerin pozitif psikolojik sermayelerinin artmasına katkı sağlayacak insan kaynakları yönetimi uygulamalarının iyileştirilmesi, yüzeysel rol yapma davranışlarının ve örgütsel sapma davranışlarının azaltılmasına yönelik tedbirlerin alınması önerilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, Psikolojik Sermaye, Örgütsel Sapma, Sağlık Çalışanları

### ABSTRACT

Having positive psychological capital of human resources in health institutions can make important contributions to the improvement of performance. The aim of this study is to determine the relationships between emotional labor, psychological capital and organizational deviation. For this purpose, a questionnaire was applied to 278 healthcare professionals, physicians and nurses working in a public hospital. Frequency, mean, correlation and multiple regression analysis were used to evaluate the data.

In the research findings, it was determined that there are relationships between emotional labor, psychological capital and organizational deviation. It has been determined that superficial role playing increases organizational deviation behaviors, and in general positive psychological capital increases emotional labor utilization and decreases organizational deviation behaviors.

As a result, it may be suggested to take measures to improve human resources management practices that will contribute to the increase of positive psychological capital of physicians and nurses, and to reduce superficial role-playing behaviors and organizational deviation behaviors.


**Key words:** Emotional Labor, Psychological Capital, Organizational Deviation, Healthcare Professionals

## 1.GİRİŞ


Günümüzde çoğu mesleğin yürütülmesinde ve hizmet alanında fiziksel ve zihinsel emeğin yanında insan davranışının bir parçası olan duygular da emek gücü olarak ele alınmaktadır (Yılmaz ve Durmaz, 2019: 93). Son yıllarda hizmet sektörünün hızla büyümesi ve öneminin artması ile bu sektörde görülen rekabette hızla artmaktadır. Bu rekabette örgütlerin amaçlarını yerine getirebilmesi, hizmetin kalitesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması, hizmetten yararlananlar ve alanların birebir ve çoğu zaman yüz yüze iletişim

<sup>1</sup> Bu Çalışma "7th World Conference on Health Sciences (HSCI-2020), 13 – 15 September 2020, Christian University, St. Petersburg, Russia" Kongresinde özet bildiri olarak sunulmuştur.


<sup>2</sup> Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Sivas/Türkiye.

 0000-0002-6170-1578

<sup>3</sup> Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi, Sivas/Türkiye.

 0000-0003-2839-1392

<sup>4</sup> Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi, Sivas/Türkiye.

 0000-0001-6730-2132

kurulmasını gerekli kılmaktadır. Bu ise çalışanların çaba ve gayretleri ile mümkün olmaktadır. Örgütler çalışanların duygularını kullanarak müşteri memnuniyetini en üst seviyeye ulaştırmalarını istemektedir. Hizmet sektöründe “duygusal emek” birçok hizmet alanında vazgeçilmez olmakta ve dikkat çekmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 77). Hizmet sektörü içerisinde yer alan sağlık hizmetleri, yüz yüze iletişimin sürekli olduğu ve hizmetin tüm aşamalarında duygusal emeğin en yoğun yaşandığı alanlardan birisidir (Doğan ve Sığı, 2017: 114; Alper Ay ve Türkdoğan, 2018: 88).

Kurumsal başarı ve sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmek için insan kaynakları önemli olmaya devam etmektedir. Bu nedenle örgütlerde insan kaynaklarının psikolojik sermaye düzeyinin yükseltilmesi önem taşımaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 1).

Örgütler, çalışanlar ve müşteriler için büyük önem taşıyan diğer bir kavram da örgütlerde sapma davranışlarıdır. Son zamanlarda, örgütlerde sapkın davranışların yaygınlaşmasıyla bu kavramın önemi artmış ve araştırmacıların ilgisi artmıştır (Lee ve Allen, 2002: 131).

Bu çalışmada üç örgütsel değişken olan duygusal emek, psikolojik sermaye ve örgütsel sapma arasındaki ilişkilerin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu bağlamda, bir kamu hastanesinde görev yapan kaliteli sağlık hizmeti sunumunda önem taşıyan hekim ve hemşirelerin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri, duygusal emek kullanımları ve örgütsel sapma davranışları incelenmiştir. Alan yazında sağlık kurumlarında bu üç değişkenin birlikte araştırıldığı çalışmaların azlığı çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

## 2.DUYGUSAL EMEK

Literatürde ilk olarak bir sosyolog olan Arlie Russell Hochschild tarafından kullanılan (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 111; Alper Ay ve Türkdoğan, 2018: 88) duygusal emek kavramı, başkalarında gözlemlenebilir bir yüz ve beden hareketleri oluşturmak için duyguların yönetilmesi olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1979: 551-554; Hochschild, 1983: 33).

Morris ve Feldman’a (1997) göre duygusal emek, kişiler arası etkileşim sırasında örgütler tarafından istenen duyguların ifade edilmesi için çaba gösterme ve planlama yapmayı içerir (Morris ve Feldman, 1997: 258-987). Duygusal emek, örgütsel hedefler için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme sürecidir (Grandey, 2000: 97).

Hochschild (1983: 35-48) duyguları yönetmenin iki temel yolunun, kişinin duygusal ifadelerini düzenlediği “yüzeysel rol yapma” ve istenen duyguyu ifade etmek için kişinin bilinçli olarak duygularını değiştirdiği “derin oyunculuk” yolu olarak ifade etmiştir. Yüzeysel rol yapma davranışında, çalışanlar örgütlerinin kendilerinden istedikleri gösterim kuralları çerçevesinde duygularını bir anlamda sahteleştirerek ve gerçek hissettiği duygulardan farklılaştırarak, karşısındaki müşteriye/alıcıya yansıtmaktadır (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 111). Örneğin diplomatlar ve aktörler yüzeysel davranışı en iyi gösterenlerdendir, diğerlerine karşı gerçekten hissettikleri duyguları saklamakta ama kendisi bu durumu bilmektedir (Hochschild, 1983: 33).

Derin oyunculuk veya derinden davranış ise, sergilemesi gereken duyguyu çalışanın içselleştirerek gerçekten hissetmesi ve o şekilde davranmasıdır. Yüzeysel davranışta gösterilen davranış zoraki iken, derinden davranışta içinden gelecek davranış söz konusu olmakta ve etkisi de daha fazla olmaktadır (Duman, 2017: 32).

Ashforth ve Humphrey (1993: 90-94), duygusal emek kavramını “uygun duyguyu sergileme hareketi” olarak tanımlamış ve üçüncü bir boyut olarak çalışanların gerçekten hissettikleri duyguların saklamadan sergilenmesi olarak ifade ettiği “doğal duygular” boyutunu eklemiştir. Doğal duygular, yüzeysel ve derinden rol yapmadaki gibi zorunluluk içermemektedir (Tokmak, 2014: 138).

Örgütler çalışanlarından duygularına yön vererek, onlardan bir kazanç ve beklenti içerisinde olmakta ve duyguları ekonomik değere dönüştürmeleri nedeniyle duygusal emek önem taşımaktadır. Çalışanlar da hizmet sunumu sırasında kendilerinden beklenen duygu gösterimlerini sergilemektedirler (Beğenirbaş ve Meydan, 2012: 164). Duygusal emek aynı zamanda, örgütsel ve yönetsel davranışlar sergilerken de önemli bir rol oynamaktadır. Diğer sektörlerle birlikte daha çok da hizmet sektöründe, örgütlerin hayatta kalabilmeleri ve karlılarını artırebilmeleri açısından örgüt üyelerinin iletişim yetenekleri, duygusal çabalar sergilenmesi ve insan ilişkileri büyük önem taşımaktadır. Birçok örgüt, amaçlarını gerçekleştirmeyi kolaylaştırmada çalışanlarına görevlerini yerine getirirken birtakım gösterim kuralları belirlemekte ve buna göre davranış göstermelerini istemektedir. Bu nedenle duygusal emek örgütün başarısına yardımcı olmaktadır. Duygusal yönetim zafiyetleri ise işletmelerin başarısız olmalarına neden olabilir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 80).

Farklı duygusal emek stratejilerinin farklı sonuçlar ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Örneğin, yüzeysel davranış genellikle bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerinde derin oyunculuktan daha zararlı etkiler sergileme eğilimindedir (Liu, Prati, Perrew ve Ferris 2008: 2410). Yüzeysel rol yapma davranışı, işgörenin gerçek duygularını bastırmaya yönelik psikolojik gayretinden ve içsel geriliminden dolayı stres, tükenmişlik ve depresyon gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur, 2014: 100). Derinden davranış olumlu müşteri sonuçlarına katkıda bulunurken, yüzeysel davranış kötü müşteri tepkileriyle ilişkilidir (Liu ve diğer., 2008: 2410).

Duygusal emek kullanımı örgütlerin hizmet kalitesinde, satışlarda ve müşteri memnuniyetinde olumlu sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Buna karşın çalışanlar açısından yaşanan duygu karmaşası nedeniyle tükenmişlik, çatışma, stres seviyesinin yükselmesi, işe yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 465; Alper Ay ve Türkdoğan, 2018: 88-89). Duygusal emek ile örgütler, çalışanlarından müşterilerine karşı nasıl yaklaşmalarını veya ne tür duygular sergilemelerini belirlemektedir. Çalışanların duygularını kontrol edebilmeleri, samimi duyguları müşterilere sergilemeleri doğrultusunda, örgütlerin bağlılığı yüksek müşteriler kazanmasını sağlamaktadır (Özdemir, Akbiyık ve Yalçın, 2013:302). Duygusal emek ile örgütle çalışanın hissettiği duyguları bastırarak, yapay duygu sergilemesi beklenmektedir. Diğer bir ifadeyle çalışanlar kendi kimliklerini askıya almakta ve işverenler tarafından verilen yeni kimliklerine bürünmek zorunda bırakılmakta ve bu durum çalışanları olumsuz etkileyebilmektedir (Misican ve Türkoğlu, 2019: 177).

Oral ve Köse (2011) hekimlere yönelik gerçekleştirdikleri çalışmalarında, duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış göstermenin çalışanların tükenmişlik düzeylerini artırdığı ve iş doyumlarını düşürdüğü belirlenmiştir. Alper Ay ve Türkdoğan (2018) yoğun bakım ünitelerinde görev yapan sağlık çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen araştırmalarında, duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapmanın tükenmişliği ve işten ayrılma niyetini pozitif etkilediği belirlenmiştir. Akyüz (2018) eğitim sektöründe hizmet sunan çalışanlara yönelik gerçekleştirdiği araştırmasında, duygusal emek kullanımı arttıkça örgüt temelli öz-saygı üzerinde ve bireysel olarak yaşam tatmini üzerinde azalma olduğu belirlenmiştir (Akyüz, 2018: 170).

### 3.PSİKOLOJİK SERMAYE

Pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarından hareketle 2004 yılında Luthans ve arkadaşları, ekonomik, sosyal ve insan sermayelerini incelemişler, ilişkiler kurmuşlar ve bireylerin pozitif güçlerine odaklanan psikolojik sermaye kavramını ortaya koymuşlardır (Erkmen ve Esen, 2013: 23). Pozitif psikolojik sermaye, geçerli olarak ölçülebilen ve performansın iyileştirilmesine neden olabilecek psikolojik durumları içerir (Luthans ve Youssef, 2004: 16). Bu psikolojik durumlar, her koşul ve durumda süreklilik gösteren karakteristik bir özellik olarak değil de durumlara göre değişebilen bir nitelik taşımaktadır (Çetin ve Basım, 2012:124). Psikolojik sermaye, pozitif örgütsel davranışın doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmakta ve insanların problemleri yönlerine odaklanmak yerine, insanlar için neyin doğru ve iyi olduğuna odaklanmaktadır (Özler ve Yıldırım, 2015: 167).

Fredrickson (2001) pozitif psikolojik sermayeyi “pozitif duygular kuramıyla” açıklamaktadır. Bu kurama göre olumlu duygular, bir takım kaynaklarla birlikte (entelektüel, fiziksel, sosyal ilişkiler ve ağlar gibi) bireylerin psikolojik kaynaklarını artırmaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2016: 68). Örgütlerde yöneticilerin ve çalışanların güvenini, umudunu, iyimserliğini ve dayanıklılığını artırmak için müdahaleler geliştirilebilir. Böylece, pozitif psikolojik sermaye yönetilebilir. (Luthans ve Youssef, 2004: 16). Diğer bir ifadeyle örgütlerde psikolojik sermayenin geliştirilmesi gerekmektedir. Pozitif psikolojik sermaye, öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olarak dört boyuttan oluşmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 2007).

#### 3.1. Öz-Yeterlilik

Öz yeterlilik kavramı kişilerin ne kadar yetkin olduğundan ziyade kendi becerileri ve yeteneklerine olan inançları ile ilgilidir (Yılmaz, 2020:73). Öz yeterlilik mücadele gerektiren görevleri başarmak için gerekli çabayı sarf edebileceğine dair kendine güven duyma olarak tanımlanabilir (Öğüt ve Kaplan, 2015: 88).

#### 3.2. Umut

Arzu edilen hedeflere ulaşma konusunda algılanan yol ve yöntemler türetme ve hedef yönelimli düşünerek bu yolları kullanma konusunda kendi kendini motive etme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Çelik, Turunç ve Bilgin, 2014: 564). Umut kavramı, amaç yönelimli olma ve amaçlara ulaşmak için plan yapmakla ilgili pozitif ve motive edici bir durumdur (Erkmen ve Esen, 2013: 24). Yüksek umutlu olan bireyler, istedikleri şeyleri elde etmek için yollar

geliştirme yeteneklerine sahip olma duygusuyla motive olurlar, bu da onlara hedeflerine ulaşmak için alternatif yollar üretme yeteneği sağlar (Luthans ve Youssef, 2004: 17).

### 3.3. İyimserlik

Olumlu olayları içsel, kalıcı ve yaygın nedenlere ve olumsuz olayları dışsal, geçici ve duruma özgü olaylara bağlayan olumlu bir açıklayıcı stil içerir. Bu, bireylerin hayatlarındaki olumlu olaylar için kredi almasına, benlik saygısını ve moralini arttırmasına izin verir. Ayrıca kendilerini olumsuz yaşam olaylarından uzaklaştırmalarına, depresyon, suçluluk, kendini suçlama ve umutsuzluğa karşı korumalarını sağlar (Luthans ve Youssef, 2004: 17). İyimserlik, bireylerin gelecekle ilgili beklentilerinin olumlu olacağına veya en iyi sonucun gerçekleşeceğine olan eğilimini ifade etmektedir (Beğenirbaş ve Turgut, 2016: 62). İyimserlikle ilgili yapılan çalışmalarda iş performansı ile iyimserlik arasında doğrudan ilişki olduğu belirlenmiştir (Çetin ve Basım, 2012: 125).

### 3.4. Dayanıklılık

Sıkıntıdan, belirsizlikten, başarısızlıktan, hatta pozitif ama artan sorumluluk gibi görünüşte bunaltıcı değişikliklerden kendini toparlaması ve geri dönme kapasitesidir (Luthans ve Youssef, 2004: 18). Dayanıklılığın zorluklarla beslenen bir kişilik özelliği olmasından dolayı, son yıllarda bu kavrama verilen önem giderek artmaktadır (Tösten ve Özgan, 2017: 870). Çalışmalar, bu tür dayanıklı insanların aksilikler ve zorluklar ile gelişip büyüebileceğini göstermektedir (Luthans ve Youssef, 2004: 18).

## 4.ÖRGÜTSEL SAPMA

Örgütlerde çalışanların performans ve etkinlikleri çalışanların sadece iş performansı ile değil, örgütün amacına ters düşecek ve istenmeyen davranışlar olan örgütsel sapma davranışlarından etkilenmektedir (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 111). Vardi ve Wiener (1996: 151) örgütsel yanlış davranışlar olarak adlandırdığı sapma davranışlarını, "Örgüt üyelerinin temel kurumsal ve / veya toplumsal normları ihlal eden herhangi bir kasıtlı eylem" olarak tanımlamışlardır. Spector ve Fox' a göre (2005: 151-152) sapma davranışları, örgütlere ve örgütlerin paydaşlarına zarar veren veya zarar vermeyi amaçlayan kasıtlı olarak yapılan eylemlerdir. Üretim karşıtı davranışlar olarak da ifade edilen sapma davranışları; sözel ve fiziksel olarak saldırganlık, başkalarına kötü niyetli davranışlar, bilerek yanlış yapmak, geri çekilme (devamsızlık, geç kalma gibi) ve hırsızlık gibi davranışlardan oluşmaktadır.

İşyerinde sapkın davranışların açıklanmasında, Robinson ve Bennett'e (1995: 556) göre, sapkın davranışlar, önemli organizasyonel normları ihlal eden ve dolayısıyla bir örgütün, üyesinin veya her ikisinin refahını tehdit eden gönüllü davranışlar" olarak tanımlanmaktadır. Bu davranışlar çalışanların ya normatif beklentilere uyma motivasyonundan yoksun olduğu durumlarda ya da bu beklentileri ihlal etmek için motive olduklarında gerçekleştirdikleri gönüllü bir davranıştır (Robbinson ve Bennett, 1995: 556; Lee ve Allen, 2002: 132; Alper Ay, 2019: 198).

Vardi ve Wiener (1996: 160-161), örgütsel sapmaya neden olan faktörleri bireysel faktörler (kişilik, kişi-örgüt uyumu, sadakat ve görev değerlerinin içselleştirilmesi, kişisel durumlar, kişisel ihtiyaçların örgüt tarafından karşılanmaması) ve örgütsel faktörler (fırsatların oluşturulması, kontrol sistemleri, örgüt kültürü, örgütsel bağlılık, örgütsel hedefler) olarak iki şekilde sınıflandırmıştır.

Sapma davranışları genel olarak bireylerarası ve örgüte yönelik davranışlar olarak iki şekilde sınıflandırılmaktadır (Bennett ve Robinson, 2000: 352). Örgütsel sapma davranışlarına, norm dışı davranışlar, işyeri/çalışan sapkınılığı veya örgütlerde karanlık davranışlar gibi çok sayıda isimlendirilen bu davranışlara; mobbing, işyeri nezaketsizliği, cinsel taciz, sosyal kaytarma davranışı, sanal kaytarma, aldatma, intikam davranışları, dedikodu ve söylenti, işyerinde dışlanma, sinik (sinizm) davranışlar ve uygunsuz izlenim yönetimi davranışları, yıkıcı politik davranışlar, örgütsel sessizlik, kariyerizm gibi örnekler verilebilir (Binboğa, Engin ve Gülova, 2018:385). Peterson (2002) araştırmasında, örgütsel sapma davranışlarının örgütün etik ikliminden kısmen tahmin edilebileceğini saptamıştır. Yapılan çalışmalarda örgütsel sapma davranışlarının örgütlerde maliyetleri olumsuz etkilemesinin yanı sıra sosyal ve psikolojik etkileri de olduğu belirlenmiştir (Peterson, 2002: 47-57).

## 5.KAVRAMLAR ARASI İLİŞKİLER

Duygusal Olaylar Teorisi'ne göre (Weiss ve Cropanzano, 1996), çalışanlar işyerinde yaşanan olumlu veya olumsuz olaylardan etkilenmekte ve bu olaylar işyerinde çalışanların tutum ve davranışlarını şekillendirmektedir (Weiss ve Beal, 2005: 2). Bu teoriye göre farklı duygular için farklı davranışsal sonuçlar



beklenmektedir ve bireylerin farklı yatkınlıkları “bireylerin az ya da çok yoğun duygulara sahip olmalarına zemin hazırlamaya yardımcı olmaktadır” (Sady, Spitzmüller ve Witt, 2008: 3).

Literatürde psikolojik sermaye, duygusal emek ve örgütsel sapma arasındaki ilişkilere yönelik doğrudan araştırmaların oldukça sınırlı olduğu görülmüştür. Bu nedenle dolaylı olarak ele alan çalışmalara da yer verilmiştir. Duygusal emekle ilgili bazı çalışmalarda örgütsel sapma davranışlarının (örneğin mobbing, sinizm, yabancılaştırma gibi) ayrı ayrı ele alındığı görülmüştür. Ayrıca sağlık kurumlarına ve sağlık çalışanlarına yönelik çalışmaların da oldukça sınırlı olduğu görülmüştür.

Duygusal emek ile örgütsel sapma arasındaki ilişkiler incelendiğinde genel olarak pozitif ilişkiler olduğu görülmektedir. Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) hizmet sektörüne yönelik çalışmalarında; genel olarak duygusal emek kullanımının bireysel örgütsel sapma davranışlarını etkilediği belirlenmiştir. Bununla birlikte duygusal emeğin boyutlarından yüzeysel rol yapma boyutunun bireysel örgütsel sapma davranışlarını pozitif, doğal duygular boyutunun ise bireysel örgütsel sapma davranışlarını negatif etkilediği belirlenmiştir. Başakçılardan Katırcı (2018: 86-90) çalışmasında; katılımcıların sıklıkla mobbinge maruz kaldıklarında duygularını yönetmeye çalıştıkları, gerçek duygularını gizleyerek çalışmaya devam ettikleri ve bu konuda özel bir çaba sarf ettikleri belirtilmiş, çalışanların mobbinge maruz kaldıklarında en büyük çabayı duygusal emek kullanımı ile verdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Kurt, Hamarat ve Gümüş (2019) turizm işletmelerinde çalışanların yüzeysel davranışları ve derin davranışları ile işe yabancılaştırma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki belirlenmiş, çalışanların kendisine yabancılaştırma arasında ise anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir.

Psikolojik sermaye ve örgütsel sapma arasındaki ilişkiler incelendiğinde genel olarak negatif ilişkiler olduğu görülmektedir. Erdoğan ve Iraz (2019) araştırmalarında, pozitif psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının pozitif ilişkili olduğu; pozitif psikolojik sermaye ile sinizm ve tükenmişliğin negatif ilişkili olduğu saptanmıştır. Tokmak (2014) araştırmasında çalışanların duygusal emek kullanımlarındaki artışın, işe yabancılaştırma artırdığını ve çalışanların sahip oldukları psikolojik sermayelerinin duygusal emek ile işe yabancılaştırma arasındaki ilişkide düzenleyici bir rol üstlendiği belirlenmiştir. Akyüz ve Özyer (2018), sağlık çalışanlarına yönelik çalışmalarında psikolojik sermaye boyutlarından olan öz yeterlilik boyutunun örgütsel sapma davranışları ile negatif bir etkisinin olduğunu, öz yeterlilik düzeyi azaldıkça örgütsel sapma davranışlarında artma olduğunu belirlemişlerdir. Ayrıca çalışmalarında cinsiyet ayrımcılığının örgütsel sapma üzerindeki etkisinde öz yeterliliğin kısmi aracılık rolü üstlendiği belirlenmiştir. Norman, Ayeve, Nimnicht ve Pigeon (2010: 387), psikolojik sermayenin örgütsel sapma davranışları üzerinde negatif etkilediği belirlenmiştir. Şen ve Basım (2018) araştırmalarında çalışanların psikolojik sermayeleri arttıkça iş performansının arttığını, örgütsel sapma türlerinden olan sinizmin ise azaldığını; bu süreçte algılanan kültürel sıklık-esnekliğin, psikolojik sermaye-iş performansı ilişkisinde düzenleyici bir rolünün olmadığını, psikolojik sermaye-sinizm ilişkisinde ise düzenleyici bir rolünün olduğunu göstermiştir. Ghasemzadeh, Maleki ve Khadem Hosini (2017) hemşirelere yönelik çalışmalarında; algılanan örgütsel desteğin, iş stresi ve psikolojik sermaye ilişkisinde aracılık rolünün bulunduğu, psikolojik sermaye ve örgütsel sapma davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı, iş stresi ve algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye ve örgütsel sapma davranışı üzerinde etkileşim rolünün olduğu saptanmıştır. Ayrıca psikolojik sermayenin iş stresi belirtilerinin daha iyi anlaşılmasında yardımcı bir faktör olduğu belirlenmiştir.

Psikolojik sermaye ile duygusal emek arasındaki ilişkiler incelendiğinde genel olarak pozitif ilişkiler olduğu görülmektedir. Misican ve Türkoğlu'nun (2019) hizmet sektöründe gerçekleştirdikleri çalışmalarında psikolojik sermayenin umut, etkinlik ve öz yeterlilik boyutunun doğal duygu gösterimlerini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Çalışmada yüzeysel rol yapma davranışının, öz yeterlilik boyutu ile negatif; iyimserlik boyutu ile pozitif; iyimserlik boyutunun derinden rol yapma davranışı ile negatif; psikolojik dayanıklılık boyutu ile pozitif yönde etkileşim halinde olduğu saptanmıştır. Koç ve Keklik'in (2019) sağlık çalışanlarına yönelik çalışmalarında, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik düzeyinin artması, duygusal emek boyutlarından derin davranış ve samimi davranış düzeylerini arttırdığı, yüzeysel davranış düzeylerini ise azalttığı belirlenmiştir. Biçkes ve arkadaşları (2014) duygusal emek boyutlarından olan doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini ilişkisinde psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarının (öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık, iyimserlik) kısmi aracılık rolüne sahip olduğu belirlenmiştir.

Araştırmalardan yola çıkarak psikolojik sermayenin duygusal emek kullanımını artıracığı, duygusal emek kullanımının aşırı olmasının bir takım olumsuz durumlara neden olabileceği ve örgütsel sapma davranışlarını artırabileceği ve psikolojik sermaye düzeyi yüksek olanlarda örgütsel sapma düzeyinin düşük olabileceği düşünülmüştür. Buradan hareketle bu çalışmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

**H1: Duygusal emek kullanımı boyutlarının örgütsel sapma davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.**

**H1a:** Yüzeysel rol yapma boyutunun örgütsel sapma davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.

**H1b:** Derinden davranış boyutunun örgütsel sapma davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.

**H1c:** Doğal duygular boyutunun örgütsel sapma davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.

**H2: Duygusal emek kullanımının (genel) örgütsel sapma davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.**

**H3: Psikolojik sermaye boyutlarının örgütsel sapma davranışları üzerinde negatif ve anlamlı etkisi vardır.**

H3a: İyimserlik boyutunun örgütsel sapma davranışları üzerinde negatif ve anlamlı etkisi vardır.

H3b: Psikolojik dayanıklılık boyutunun örgütsel sapma davranışları üzerinde negatif ve anlamlı etkisi vardır.

H3c: Umut boyutunun örgütsel sapma davranışları üzerinde negatif ve anlamlı etkisi vardır.

H3d: Öz yeterlilik boyutunun örgütsel sapma davranışları üzerinde negatif ve anlamlı etkisi vardır.

**H4: Psikolojik sermayenin (genel) örgütsel sapma davranışları üzerinde negatif ve anlamlı etkisi vardır.**

**H5: Psikolojik sermaye boyutlarının duygusal emek kullanımı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.**

H5a: İyimserlik boyutunun duygusal emek kullanımı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.

H5b: Psikolojik dayanıklılık boyutunun duygusal emek kullanımı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.

H5c: Umut boyutunun duygusal emek kullanımı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.

H5d: Öz yeterlilik boyutunun duygusal emek kullanımı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.

**H6: Psikolojik sermayenin (genel) duygusal emek kullanımı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.**

## 6. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı, duygusal emek, psikolojik sermaye ve örgütsel sapma arasındaki ilişkilerin ortaya konulmasıdır. Ayrıca duygusal emek kullanımı ve psikolojik sermayenin örgütsel sapma davranışlarına etkisinin ve psikolojik sermayenin duygusal emek kullanımına etkisinin belirlenmesidir. Tanımlayıcı ve kesitsel bir araştırma olan bu çalışmanın evrenini 19.07.2019 ve 08.08.2019 tarihleri arasında Sivas Numune Hastanesi'nde görev yapan hekim ve hemşireler oluşturmaktadır. Bu tarihler arasında Sivas Numune Hastanesi'nde görev yapan 243 Hekim ve 715 hemşire olmak üzere toplam 958 kişi bu çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. İstatistiki açıdan 275 çalışana anket uygulanması yeterli görünmektedir (<http://www.raosoft.com/samplesize.html>, Erişim: 16.02.2020). Ayrıca örneklem için tabakalı örneklem yöntemiyle 69 hekim ve 206 hemşire yeterli olmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise bu tarihler arasında Sivas Numune Hastanesi'nde görev yapmakta olan ve araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 278 sağlık çalışanı (69 hekim ve 209 hemşire) oluşturmaktadır. Araştırmaya başlamadan önce Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul'undan (04.07.2019 tarih ve 2019-07/4 sayılı) ve Sivas Numune Hastanesi'nden (19.07.2019) izin alınmıştır.

## 7. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Verilerin toplanmasında katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin (yaş, cinsiyet, unvan, kurumda çalışma yılı, eğitim durumu, medeni durum ve toplam çalışma yılı) 7 adet soru sorulmuş ve aşağıdaki ölçeklerden yararlanılmıştır.

### 7.1. Duygusal Emek Ölçeği

Diefendorff ve arkadaşları (2005), Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) çalışmalarından yararlanılarak uyarlanan ve geliştirilen ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek, yüzeysel rol yapma (6 madde), derinden rol yapma (4 madde) ve doğal duygular (3 madde) olmak üzere üç boyuttan ve 13 maddeden oluşmaktadır. Beşli likert

tipi aracılığıyla (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman) değerlendirilen ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,80 olarak hesaplanmıştır (Beğenirbaş ve Basım, 2012).

## 7.2.Psikolojik Sermaye Ölçeği

Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan 24 maddelik likert tipi (6 dereceli) olan “Psikolojik Sermaye Ölçeği” kullanılmıştır. Psikolojik Sermaye Ölçeği, bazı maddeleri ters maddeden oluşmakta ve her biri 6 madde olarak, ‘iyimserlik’, ‘psikolojik dayanıklılık’, ‘umut’ ve ‘öz yeterlilik’ olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 6’lı likert tipinde uygulanmıştır. Ölçeğin alt boyutlarının Cronbach Alfa katsayıları, iyimserlik 0,67, umut 0,81, psikolojik dayanıklılık 0,68 ve öz yeterlilik 0,85 ve toplamda ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,91 olarak hesaplanmıştır (Çetin ve Basım, 2012: 127-129).

## 7.3.Örgütsel Sapma Ölçeği

ennett ve Robinson (2000) tarafından geliştirilen Örgütsel Sapma Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin orjinalinde örgütsel düzeyde (12 madde) ve bireylerarası düzeyde (7 madde) olmak üzere iki boyuttan oluşmakta ve toplamda 19 madde yer almaktadır. Ölçek, 5’li likert tipinde, “asla” ile “her zaman” aralığında değerler almaktadır. Avcı’nın (2008) doktora tez çalışmasında ölçek Türkçeye çevrilmiş, benzer ifadeler birleştirilmiş ve anlaşılmayan ifadeler çıkarılarak, 15 ifade ve tek boyutlu olarak ölçeğin son şekli verilmiştir. Ölçeğin güvenilirliği 0,937 olarak belirlenmiştir (Avcı, 2008). Araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını yapan ilgili kişiler ile mail yoluyla iletişime geçilip ölçekler için kullanım izni alınmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 22,00 aracılığıyla frekans, ortalama, korelasyon, basit ve çoklu regresyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 1: Ölçeklere İlişkin Puan Ortalamaları ve Güvenilirlik Değerleri (n=278)

	Madde Sayısı	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma	Güvenilirlik
Yüzeysel	6	1,00	5,00	2,03	0,87	0,890
Derinden	4	1,00	5,00	3,01	1,07	0,898
Doğal Duygular	3	1,00	5,00	3,95	0,76	0,863
<b>Duygusal Emek (Genel)</b>	13	1,08	5,00	2,28	0,57	0,784
İyimserlik	6	2,00	6,00	3,85	0,78	0,599
Psikolojik Dayanıklılık	6	1,83	6,00	4,39	0,82	0,817
Umut	6	1,50	6,00	4,45	0,81	0,822
Öz Yeterlilik	6	1,33	6,00	4,66	0,89	0,913
<b>Psikolojik Sermaye (Genel)</b>	24	1,96	6,00	4,34	0,75	0,936
<b>Örgütsel Sapma (Genel)</b>	15	1,00	5,00	1,25	0,46	0,934

Ölçeklere ilişkin verilen cevaplar incelendiğinde, sırasıyla psikolojik sermaye düzeyinin (4,34) yüksek olduğu, duygusal emek düzeyinin (2,28) orta düzeyde olduğu ve örgütsel sapma düzeyinin (1,25) düşük olduğu görülmektedir. Ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizine ilişkin bulgular incelendiğinde, ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir (> 0,70).

## 8.BULGULAR

Araştırmaya katılan 278 sağlık çalışanının sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 2’de verilmiştir. Katılımcıların %52,2’sinin 21-30 yaş aralığında, %65,5’inin kadın, %75,5’inin evli, %50,7’sinin lisans mezunu, %54,3’ünün mevcut kurumda çalışma yılının 1-5 yıl arasında olduğu, %38,1’inin toplam çalışma yılının 1-5 yıl arasında olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların unvanına göre %75,2’sinin hemşire ve %24,8’inin hekimlerden oluştuğu görülmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Yaş	N	%	Eğitim Durumu	N	%
21-30	145	52,2	Lise	17	6,1
31-40	90	32,4	Ön Lisans	47	16,9
41-50	42	15,1	Lisans	141	50,7
50’den büyük	1	0,4	Lisans Üstü	73	26,3
<b>Cinsiyet</b>			<b>Medeni Durum</b>		
Kadın	182	65,5	Evli	210	75,5
Erkek	96	34,5	Bekar	68	24,5

Kurumda Çalışma Yılı			Toplam Çalışma Yılı		
1 yıldan az	27	9,7	1 yıldan az	8	2,9
1-5 yıl	151	54,3	1-5 yıl	106	38,1
6-10 yıl	54	19,4	6-10 yıl	73	26,3
11-15 yıl	19	6,8	11-15 yıl	36	12,9
16 yıl ve üzeri	27	9,7	16 yıl ve üzeri	55	19,8
<b>Unvan</b>					
Hekim	69	24,8			
Hemşire	209	75,2			
<b>TOPLAM</b>	<b>278</b>	<b>100,0</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>278</b>	<b>100,0</b>

Tablo 3’de duygusal emek ile örgütsel sapma arasındaki ilişkiler incelendiğinde; duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma ile örgütsel sapma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki varken ( $r=0,275$ ), doğal duygular ile örgütsel sapma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ( $r=-0,119$ ) saptanmıştır. Derinden davranış boyutu ile örgütsel sapma arasındaki ilişkiler anlamlı bulunmamıştır. Duygusal emek (genel) ile örgütsel sapma arasında ( $r=0,195$ ) pozitif ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Buna göre genel olarak duygusal emek kullanımı arttıkça örgütsel sapma davranışlarında artış görülmektedir. Bununla birlikte duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma arttıkça örgütsel sapma davranışları artarken, doğal duygular arttıkça örgütsel sapma davranışlarında azalışa neden olmaktadır.

Tablo 3: Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Yüzeysel	1									
2.Derinden	,182**	1								
3.Doğal duygular	-,309**	,182**	1							
<b>4.Duygusal Emek (Genel)</b>	,713**	,761**	,195**	1						
5.İyimserlik	-,001	,292**	,243**	,243**	1					
6.Psikolojik dayanıklılık	,057	,214**	,209**	,228**	,663**	1				
7.Umut	,007	,250**	,293**	,239**	,650**	,828**	1			
8.Öz yeterlilik	,034	,227**	,295**	,245**	,671**	,846**	,858**	1		
<b>9.Psikolojik Sermaye(Genel)</b>	,028	,271**	,289**	,264**	,820**	,925**	,925**	,939**	1	
<b>10.Örgütsel Sapma (Genel)</b>	,275**	,066	-,119*	,195**	-,123*	-,111	-,107	-,114	-,126*	1

\*P<0,05, \*\* P<0,01.

Psikolojik sermaye ve örgütsel sapma arasındaki ilişkiler incelendiğinde; psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ile örgütsel sapma arasında ( $r=-0,123$ ) negatif ve anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Ayrıca psikolojik sermaye (genel) ile örgütsel sapma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır( $r=-0,126$ ). Buna göre genel olarak psikolojik sermayenin artması örgütsel sapma davranışlarının azalmasına neden olmaktadır. Özellikle iyimserlik arttıkça örgütsel sapma davranışlarında azalışa neden olmaktadır.

Duygusal emek ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiler incelendiğinde; duygusal emek (genel) ile psikolojik sermaye (genel) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ( $r=0,264$ ) olduğu görülmüştür. Duygusal emek boyutlarından derinden rol yapma ( $r=0,271$ ) ve doğal duygular( $r=0,289$ ) boyutları ile psikolojik sermaye (genel) arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler vardır. Buna göre psikolojik sermayenin artması derinden rol yapma ve doğal duyguların artmasına neden olmaktadır. Yüzeysel rol yapma ile psikolojik sermaye arasındaki ilişki anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 4: Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Sapma Davranışları Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R <sup>2</sup>	F	P	Beta	t	P		
Yüzeysel	Örgütsel Sapma	0,279	0,078	7,692	0,000	0,256	4,065	<b>0,000</b>	H1a	Kabul
Derinden						0,028	0,457	0,648	H1b	Red
Doğal duygular						-0,044	-0,704	0,482	H1c	Red

\*P<0,05, \*\* P<0,01



Tablo 4: Duygusal emek boyutlarının örgütsel sapma davranışlarına olan etkisini gösteren çoklu regresyon analizi bulguları tablo 4’de verilmiştir. Duygusal emek boyutlarının örgütsel sapmaya ilişkin varyansın yaklaşık %8’ini (0,078) açıklamaktadır. Çoklu Regresyon analizi bulguları istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $R^2=0,078$ ;  $F = 7,692$ ;  $p<0,05$ ). Bulgular incelendiğinde, duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapmanın örgütsel sapma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır ( $\beta= 0,256$ ;  $t=4,065$ ;  $p<0,05$ ). Duygusal emek ölçeğinin diğer boyutlarının ise örgütsel sapma üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamıştır. Dolayısıyla H1a hipotezi kabul edilirken, H1b ve H1c hipotezleri reddedilmiştir. Buna göre yüzeysel rol yapma örgütsel sapma davranışları üzerinde olumlu etkisi vardır.

Tablo 5: Duygusal Emek Kullanımının Örgütsel Sapma Davranışları Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R <sup>2</sup>	F	P	Beta	t	P		
Duygusal Emek (Genel)	Örgütsel Sapma	0,195	0,038	10,948	0,001	0,195	3,309	<b>0,001</b>	H2	Kabul

Tablo 5: Duygusal emek kullanımının (genel) örgütsel sapma davranışlarına olan etkisine ilişkin basit regresyon modeli tablo 5’de verilmiştir. Örgütsel sapma değişkeninin yaklaşık %4’ü (0,038) duygusal emek değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Regresyon analizi bulguları istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $R^2=0,038$ ;  $F = 10,948$ ;  $p<0,05$ ). Duygusal emek kullanımı örgütsel sapma davranışlarını pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir ( $\beta=0,195$ ,  $t=3,309$ ,  $p<0,05$ ). Dolayısıyla H2 hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre duygusal emek kullanımının (genel) örgütsel sapma davranışları üzerinde olumlu etkisi vardır.

Tablo 6: Psikolojik Sermaye Boyutlarının Örgütsel Sapma Davranışları Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R <sup>2</sup>	F	P	Beta	t	P		
İyimserlik	Örgütsel Sapma	0,131	0,017	1,190	0,316	-0,081	-0,959	0,339	H3a	Red
Psikolojik dayanıklılık						-0,022	-0,175	0,862	H3b	Red
Umut						-0,002	-0,012	0,991	H3c	Red
Öz yeterlilik						-0,041	-0,303	0,762	H3d	Red

\* $P<0,05$ , \*\*  $P<0,01$

Psikolojik sermaye boyutlarının örgütsel sapma davranışlarına olan etkisi incelendiğinde, psikolojik sermaye boyutları ile örgütsel sapma davranışlarına ilişkin çoklu regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Psikolojik sermayenin tüm boyutlarının örgütsel sapmayı negatif etkilediği görüldü de istatistiksel olarak anlamlı değildir. Dolayısıyla H3a, H3b, H3c ve H3d hipotezleri reddedilmiştir. Buna göre psikolojik sermaye boyutlarının örgütsel sapma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamıştır (Tablo 6).

Tablo 7: Psikolojik Sermaye (Genel) Örgütsel Sapma Davranışları Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R <sup>2</sup>	F	P	Beta	t	P		
Psikolojik Sermaye (Genel)	Örgütsel Sapma	0,126	0,016	4,432	0,036	-,126	-2,105	<b>0,036</b>	H4	Kabul

\* $P<0,05$ , \*\*  $P<0,01$

Psikolojik sermayenin (genel) örgütsel sapma davranışlarına etkisine ilişkin basit regresyon analizi bulguları tablo 7’de verilmiştir. Bağımsız değişken olan psikolojik sermaye (genel) bağımlı değişken olan örgütsel sapmaya ilişkin varyansın yaklaşık %2’sini (0,016) açıklamaktadır. Regresyon analizi bulguları istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $R^2=0,016$ ;  $F = 4,432$ ;  $p<0,05$ ). Psikolojik sermaye (genel), örgütsel sapma davranışlarını negatif ve anlamlı olarak etkilemektedir ( $\beta=-0,126$ ,  $t=-2,105$ ,  $p<0,05$ ). Dolayısıyla göre H4 hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre psikolojik sermayenin (genel), örgütsel sapma davranışlarına negatif etkisi vardır.

Tablo 8: Psikolojik Sermaye Boyutlarının Duygusal Emek Kullanımı Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R <sup>2</sup>	F	P	Beta	t	P		
İyimserlik	Duygusal Emek	0,269	0,073	5,342	0,000	0,132	1,623	0,106	H5a	Red
Psikolojik dayanıklılık						0,002	0,015	0,988	H5b	Red
Umut						0,072	0,587	0,558	H5c	Red
Öz yeterlilik						0,093	0,710	0,478	H5d	Red

\* $P<0,05$ , \*\*  $P<0,01$

Psikolojik sermaye boyutlarının duygusal emek kullanımına olan etkisi incelendiğinde, psikolojik sermaye boyutlarının duygusal emek kullanımına ilişkin etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla H5a, H5b, H5c ve H5d hipotezleri reddedilmiştir. Buna göre psikolojik sermaye boyutlarının duygusal emek kullanımını üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamıştır (Tablo 8).

Tablo 9: Psikolojik Sermaye (Genel) Duygusal Emek Kullanımı Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R <sup>2</sup>	F	P	Beta	t	P		
Psikolojik Sermaye (Genel)	Duygusal Emek	0,264	0,070	20,711	0,000	0,264	4,551	<b>0,000</b>	H6	Kabul

\*P<0,05, \*\* P<0,01

Psikolojik sermayenin (genel) duygusal emek kullanımına etkisine ilişkin basit regresyon analizi bulguları tablo 9'da verilmiştir. Bağımsız değişken olan psikolojik sermaye(genel) bağımlı değişken olan duygusal emek kullanımına ilişkin varyansın yaklaşık % 7'sini (0,070) açıklamaktadır. Regresyon analizi bulguları istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (R<sup>2</sup>=0,070; F = 20,711; p<0,05). Psikolojik sermaye (genel), duygusal emek kullanımını pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir (β= 0,264, t= 4,551, p<0,05). Dolayısıyla H6 hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre psikolojik sermaye (genel), duygusal emek kullanımını olumlu etkilemektedir.

## 9.SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada bir kamu hastanesinde görev yapan 278 sağlık çalışanından (hekim ve hemşireler) veriler toplanmış ve duygusal emek, psikolojik sermaye ve örgütsel sapma arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Araştırma bulgularında sağlık çalışanlarının sırasıyla psikolojik sermaye düzeyinin (4,34) yüksek olduğu, duygusal emek düzeyinin (2,28) orta düzeyde olduğu ve örgütsel sapma düzeyinin (1,25) düşük olduğu belirlenmiştir. Araştırma bulgularımıza benzer olarak, Bayın ve Yeşilaydın'ın (2014), Ankara'da bir üniversite hastanesinde görev yapan hemşirelere yönelik çalışmalarında, hemşirelerin örgütsel sapma düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir.

Korelasyon analizi sonucunda duygusal emek (genel) ve yüzeysel rol yapma boyutu ile örgütsel sapma arasında pozitif; doğal duygular boyutu ile örgütsel sapma arasında negatif ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Buna göre genel olarak duygusal emek kullanımını arttıkça örgütsel sapma davranışlarında artış görülmektedir. Bununla birlikte duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma arttıkça örgütsel sapma davranışları artarken, doğal duygular arttıkça örgütsel sapma davranışlarında azalışa neden olmaktadır.

Psikolojik sermaye (genel) ve iyimserlik boyutu ile örgütsel sapma arasında negatif ilişkiler belirlenmiştir. Buna göre genel olarak psikolojik sermayenin artması örgütsel sapma davranışlarının azalmasına neden olmaktadır. Özellikle iyimserlik arttıkça örgütsel sapma davranışlarında azalışa neden olmaktadır.

Duygusal emek (genel) ile psikolojik sermaye (genel) arasında pozitif; duygusal emek boyutlarından derinden rol yapma ve doğal duygular boyutları ile psikolojik sermaye (genel) arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Buna göre psikolojik sermayenin artması derinden rol yapma ve doğal duyguların artmasına neden olmaktadır. Yüzeysel rol yapma ile psikolojik sermaye arasındaki ilişki anlamlı bulunmamıştır.

Regresyon analizi bulgularımızda duygusal emek kullanımının (genel) örgütsel sapma davranışlarını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği saptanmıştır. Duygusal emek boyutlarından sadece yüzeysel rol yapmanın örgütsel sapma davranışlarını pozitif etkilediği saptanmıştır. Genel olarak duygusal emek arttıkça örgütsel sapma artmaktadır, ancak yüzeysel rol yapma davranışının örgütsel sapma davranışlarını daha fazla artırdığı söylenebilir. Buna göre hekim ve hemşirelerde, duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapanlarda örgütsel sapma davranışlarının artabileceği söylenebilir. Çalışmamıza benzer olarak Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapmanın bireysel sapma davranışlarını pozitif etkilediğini saptamıştır. Bununla birlikte bu araştırmadaki doğal duygular boyutunun bireysel sapma davranışlarını negatif etkilediği bulgusu ile çalışmamız farklılık göstermektedir. Çalışmamızda doğal duygular boyutunun örgütsel sapma üzerinde negatif yönlü etkisi görülse de istatistiki olarak anlamlı değildir.

Çalışmamızda psikolojik sermaye boyutlarının örgütsel sapma davranışları üzerinde negatif yönlü etkisi görülse de istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Buna göre iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, umut ve

öz yeterlilik boyutları tek başına örgütsel sapma davranışlarının azalmasına neden olmadığı söylenebilir. Çalışmamızda psikolojik sermayenin (genel) örgütsel sapma davranışlarını ise istatistiksel olarak negatif ve anlamlı olarak etkilediği saptanmıştır. Buna göre psikolojik sermayenin artması (genel), düşük düzeyde olsa da örgütsel sapma davranışlarının azalmasına neden olmaktadır. Bu bulgu Norman ve arkadaşlarının (2010:387) çalışmaları ile benzerlik göstermektedir. Araştırma bulgularımızla benzer olarak Erdoğan ve Iraz (2019) pozitif psikolojik sermaye ile örgütsel sapma davranışlarından olan örgütsel sinizm arasında negatif ilişkili olduğu saptanmıştır. Ghasemzadeh ve arkadaşları (2017) ise çalışmalarında, psikolojik sermaye ve örgütsel sapma davranışı arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığını belirlemişlerdir. Akyüz ve Özyer (2018) ise çalışmalarında, psikolojik sermaye boyutlarından olan öz yeterlilik boyutunun örgütsel sapma davranışları ile negatif bir etkisinin olduğunu belirlemişlerdir.

Psikolojik sermaye boyutlarının duygusal emek kullanımına olan etkisi pozitif yönlü olmasına rağmen istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bununla birlikte psikolojik sermayenin (genel), duygusal emek kullanımı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi saptanmıştır. Buna göre psikolojik sermayenin (genel) artması, düşük düzeyde olsa da duygusal emek kullanımının artmasına neden olmaktadır. Koç ve Keklik (2019) çalışmasında, sağlık çalışanlarında duygusal emek ve pozitif psikolojik sermaye arasında ortaya çıkan değişimlerin birbirini karşılıklı olarak etkilediği belirlenmiştir.

Sonuç olarak, psikolojik sermayenin duygusal emek kullanımını artırdığı belirlenmiştir. Genel olarak duygusal emek kullanımının ve özellikle yüzeysel rol yapmanın örgütsel sapma davranışlarına olumlu bir etkisinin olduğu; genel olarak psikolojik sermayenin (genel) ise örgütsel sapma davranışlarında azalmaya neden olduğu belirlenmiştir.

Psikolojik sermaye attıkça, duygusal emek artacak, duygusal emeğin artması ise örgütsel sapma davranışlarını artıracaktır. Bu nedenle aşırı duygusal emek kullanımı ve özellikle yüzeysel rol yapmanın artması, sağlık çalışanlarında örgütsel sapma davranışlarının artırabilecektir. Diğer bir ifadeyle duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma davranışlarının azaltılması, genel olarak pozitif psikolojik sermayenin artırılmasında ve örgütsel sapma davranışlarının azaltılmasında önemli olduğu söylenebilir.

Sağlık kurumlarının etkin ve verimli çalışmasında insan kaynakları yönetimi uygulamalarına önem verilmesi gerektiği yadsınmaz. Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeylerini artırılmasına ve yüzeysel rol yapma davranışlarının ve örgütsel sapma davranışlarının azalmasına yönelik yönetim uygulamalarına insan kaynakları yönetimi uygulamalarının iyileştirilmesine yönelik tedbirler alınması önerilebilir. Çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin artırılmasına yönelik eğitimler verilmesi ve pozitif duygularla işlerini yapması için çalışma koşullarının iyileştirilmesi sağlık kurumlarının etkin ve verimli çalışmasına ve sağlık yöneticilerinin başarılarına katkı sağlayacaktır.

## KAYNAKÇA

Akyüz, M. (2018). Duygusal Emek Örgüt Temelli Öz-Saygı ve Yaşam Tatminini Etkiler mi? *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(4),170-186. DOI: 10.20491/isarder.2018.518

Akyüz, M. ve Özyer, K. (2018). Cinsiyet Ayrımcılığının Örgütsel Sapma Davranışları Üzerindeki Etkisinde Öz-yeterliliğin Aracılık Rolü: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma. *Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 25-51. doi: 10.22466/acusbd.428557

Alper Ay, F.(2019) “Çalışan Davranışlarının Karanlık Yüzü: Örgütlerde Üretkenlik Karşıtı Davranışlar”.( Editör: Bora Göktaş ve İnci Erdoğan Tarakçı). *İşletme Disiplini Üzerine Güncel Çalışmalar*, Ankara: İksad Yayınevi,s. 195-232.

Alper Ay, F. ve Türkdoğan, N. (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 87-103.

Ashforth, B.E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management*, 18 (1), 88-115.

Avcı, N. (2008). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, İş Tutumları ve Örgütsel Sapma Arasındaki İlişkinin Analizi (Doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.

- Başakçılardan Katırcı, D. M. (2018). Duygusal Emek ve Mobbing: Özel Sektörde Çalışan Bankacılar Örneği (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Bayın, G. ve Terekli Yeşilaydın, G. (2014). Hemşirelerde Örgütsel Sapma Davranışının Analizi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 81-107.
- Beğenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014). Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.
- 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(3), 159-181.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Yenilikçi Davranışlarına ve Performanslarına Etkileri: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1),57-93.
- Bennett, R. J. ve Robinson, S. L. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85 (3), 349-360. doi: 10.1037//0021-9010.85.3.349
- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2), 97-122.
- Binboğa, G., Eğin, E. ve Gülova, A. (2018). Örgütsel Davranışın Karanlık Yüzü ve Türkçe Literatürün İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (FESA)*, 3(1), 382-399.
- Çelik, M., Turunç, Ö. ve Bilgin, N. (2014). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Psikolojik Sermaye Üzerine Etkisi: Çalışanların İyilik Halinin Düzenleyici Rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(4), 559-585.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması,” *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve R. H. Grosserand. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357. doi:10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Doğan, A. ve Sığırı, Ü. (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126. doi: 10.18394/iid.342620
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.
- Erdoğan, P. ve Iraz, R. (2019). *Örgütsel Vatandaşlık, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişliğe Pozitif Psikolojik Sermaye Etkisi*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Erkmen, T. ve Esen, E. (2013). Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Öneri Dergisi*, 10(39), 23-30.
- Fredrickson, B. L. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden and Build Theory of Positive Emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.
- Ghasemzadeh, A., Maleki, S. ve Khadem Hosini, M. (2017). The Interactive Role of Job Stress and Organizational Perceived Support on Psychological Capital and Job Deviation Behavior of Hospital's Nurses and Staffs. *Journal of Research and Health*, 7(1), 572-580. doi: 572.1.7.jrh.acadpub/18869.10
- Grandey, A.A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. doi: 10.1037//1076-8998.5.1.95
- Grandey, A. A. (2003). When ‘The Show Must Go on’: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management journal*, 46(1), 86-96.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotional Work Feeling Rules, and Social Structure. *American journal of sociology*, 85(3), 551-575.



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

<http://www.raosoft.com/samplesize.html>, (Erişim Tarihi: 16.02.2020).

Koç, A. D. ve Keklik, B. (2019). Hastane Çalışanlarının Demografik Özelliklerinin Pozitif Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi ile Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(4), 1045-1066.

Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.

Kurt, Z., Hamarat, B. ve Gümüş, M. (2019). Duygusal Emek Yabancılaşmanın Bir Nedeni Olabilir Mi? Turizm Sektörü Çalışanları Örneği. *Journal of Life Economics*, 6(2), 197-216. doi: <https://doi.org/10.15637/jlecon.6.012>

Lee, K. ve Allen, N. J. (2002). Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131-142. doi: 10.1037//0021-9010.87.1.131

Liu, Y., Prati, L. M., Perrewé, P. L. ve Ferris, G. R. (2008). The Relationship between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exploratory Study. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), 2410-2439.

Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160. doi 10.1016/j.orgdyn.2004.01.003

Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of management*, 33(3), 321-349. doi: 10.1177/0149206307305562

Misican, D. Ö. ve Türkoğlu, N. (2019). Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1),173-188.

Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3):257-274.

Norman, S. M., Avey, J. B., Nimmicht, J. L. ve Pigeon, N. G. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4): 380-391. doi: 10.1177/1548051809353764

Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.

Öğüt, A. ve Kaplan, M. (2015). Sağlık Sektöründe Psikolojik Sermayenin İş Performansı Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 30, 86-99.

Özdemir, G., Akbıyık, M. Ve Yalçın, M. (2013). Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerindeki Etkisi: Boyner Örneği. *Ege Üniversitesi*, 8(3), 301-320.

Özler, N. D. ve Yıldırım, H. (2015). Örgütsel Güven ile Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5(1), 163-188.

Peterson, D. K. (2002). Deviant Workplace Behavior and the Organization's Ethical Climate. *Journal of business and psychology*, 17(1), 47-61.

Robinson, S. L. ve Bennet, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.

Sady, K., Spitzmüller, C. ve Witt, L.A.(2008). Good Employee, Bad Business: An Interactionist Approach To Workplace Deviance. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2008, No. 1 pp. 1-6). Briarcliff Manor, NY 10510: *Academy of Management*.

Spector, P. E. ve Fox S. (2005), "The Stressor-Emotion Model of Counterproductive Work Behavior", S. Fox ve P. E. Spector, (Ed.). *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets* içinde. Washington DC: American Psychological Association, 151-174. doi: <https://doi.org/10.1037/10893-007>



- Şen, C. ve Basım, H. N. (2018). The Impact of Psychological Capital on Job Performance and Cynicism: The Moderator Effect of Cultural Tightness-Looseness. *Social Sciences Studies Journal*, 4(19), 2402-2423.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Tösten, R. ve Özgan, H. (2017). Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermayelerine İlişkin Algılarının İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(62), 867-889.
- Vardi, Y. ve Wiener, Y. (1996). Misbehavior in organizations: A motivational framework. *Organization science*, 7(2), 151-165.
- Weiss, H. M. ve Beal, D. J. (2005). Reflections on Affective Events Theory. *Research on emotion in organizations*, Elsevier, 1(1), 1-21. doi: [https://doi.org/10.1016/S1746-9791\(05\)01101-6](https://doi.org/10.1016/S1746-9791(05)01101-6)
- Weiss, H. M. ve Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. *Research in Organizational Behavior*, 18(1), 1-79.
- Yılmaz, F. (2020). Pozitif Psikolojik Sermayenin Demografik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi. *International Journal of Management and Administration*, 4(7), 71-83. doi:10.29064/ijma.672890
- Yılmaz, G. ve Baran Durmaz, G. (2019). Pediatri Hemşirelerinin Empatik Eğilim, Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Journal of Hacettepe University Faculty of Nursing*, 6(2), 92-100.