

Duygusal Emegın Hasta Merkezli Bakım Yetkinliğı Üzerine Etkisinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Rolü

Gözde Çakır¹, Ali Arslanoğlu²

¹ Göztepe Prof. Dr. Süleyman Yalçın Şehir Hastanesi, Organ Nakli Koordinatörü, İstanbul, Türkiye

² Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye

Makale atfı: Çakır G, Arslanoğlu A. Duygusal emegın hasta merkezli bakım yetkinliğı üzerine etkisinde beş faktör kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü. TÜSEB 2024;7(3):101-118.

Öz

Hasta merkezli yaklaşım, sağlık hizmetlerinde kalitenin önemli unsurlarından biri olarak kabul görmektedir. Bu araştırmanın amacı; hasta bakımında aktif rol alan hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin, sahip oldukları hasta merkezli bakım yetkinliğı (HMBY) üzerine etkisinin ortaya konması ve bu etkide kişilik özelliklerinin düzenleyici rolünün belirlenmesidir. Araştırma, tanımlayıcı ve kesitsel tipte bir çalışmadır ve çevrim içi anket yöntemi kullanılarak verilere ulaşılmıştır. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümünde altı adet sosyodemografik soru (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, mesleği tercih etme durumu, hizmet süresi), ikinci bölümünde hemşirelerin duygusal emek davranışı ölçeğinden oluşan 24 ifade, üçüncü bölümde HMBY ölçeğinden oluşan 17 ifade, dördüncü ve son bölümünde ise beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinden oluşan 44 ifade yer almaktadır. Araştırmanın evrenini Türkiye’de çalışan hemşireler oluşturmaktadır ve örneklem değeri 384 olarak belirlenmiştir. Verilerin analizinde SPSS programı kullanılarak tanımlayıcı istatistikler (frekans, yüzdelik) elde edilmiştir. Bununla birlikte Cronbach’s alpha, T-testi, ANOVA testi ve kategorik değişkenlerin analizi için ki-kare testi uygulanarak değerlendirilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkiler için korelasyon ve etki analizi için de regresyon kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan tüm ölçeklerde Cronbach’s alpha değeri yüksek bulunmuştur. Yüzeysel davranış ile dışa dönüklük, alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve çok düşük ilişki olduğu ($r = 0,196, p < 0,001$), sorumluluk ve deneyime açıklık ile pozitif, doğrusal, düşük derece ilişki olduğu görülmüştür ($r = 0,204, r = 0,265, p < 0,001$). Derinlemesine davranış ile dışa dönüklük ve deneyime açıklık arasında pozitif, doğrusal ve düşük derece; sorumluluk ve geçimlilik arasında çok düşük derece ilişki görülmüştür ($r = 0,274, r = 0,371, r = 0,186, r = 0,187, p < 0,001$). Samimi davranış ile dışa dönüklük, sorumluluk, deneyime açıklık ve geçimlilik arasında pozitif, doğrusal, düşük derece ilişki olduğu görülmüştür ($r = 0,317, r = 0,254, r = 0,277, r = 0,226, p < 0,001$). Yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış boyutları ile HMBY arasında pozitif, doğrusal ve orta derece ilişki olduğu görülmüştür ($r = 0,431, r = 0,487, r = 0,505, p < 0,001$). Dışa dönüklük, deneyime açıklık, sorumluluk ve geçimlilik ile HMBY arasında pozitif, doğrusal, düşük derece ilişki olduğu görülmüştür ($r = 0,282, r = 0,328, r = 0,234, r = 0,204, p < 0,001$). Kişilik özelliklerinin tüm alt boyutlarının, yüzeysel davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür ($p < ,05$). Geçimlilik ve nevroitiklik kişilik özelliklerinin, derinlemesine davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür ($p < ,05$). Sorumluluk ve deneyime açıklık kişilik özelliklerinin, samimi davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür ($p < ,05$). Sonuç olarak; araştırmada hemşirelerin duygusal emek puanları tüm alt boyutlarında yüksek düzey bulunmuştur. Beş faktör kişilik özellikleri alt boyutlarından dışa dönüklük, geçimlilik ve nevroitiklik ortalaması orta düzey, sorumluluk ve deneyime açıklık ortalaması yüksek düzeyde bulunmuştur. Duygusal emegın HMBY’yi anlamlı bir şekilde etkilediği, bu etkide beş faktör kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü olduğu saptanmıştır.

Anahtar kelimeler: Duygusal emek, hasta merkezli bakım yetkinliğı, beş faktör kişilik özellikleri

Sorumlu Yazar

Gözde Çakır

Göztepe Prof. Dr. Süleyman Yalçın Şehir Hastanesi, Organ Nakli Koordinatörü, İstanbul, Türkiye

e-posta: agozdecakir@hotmail.com

Geliş Tarihi: 31.07.2024

Kabul Tarihi: 08.10.2024

Çevrim İçi Yayın Tarihi: 30.12.2024

ABSTRACT**The Regulatory Role of Five Factor Personality Traits in the Effect of Emotional Labor on Patient-Centered Care Competency**

Patient-centeredness is accepted as one of the important elements of quality in health services. In this context, the aim of the research is to determine the effect of the emotional labor levels of nurses who take an active role in patient care on patient-centered care competencies (PCCC) and the moderating role of personality traits in this effect. The research is a descriptive and cross-sectional study. In the research, data were obtained using the online survey method. The survey form consists of four sections. The first section includes six socio-demographic questions (age, gender, marital status, educational status, profession preference, length of service), the second section includes 24 statements consisting of the nurses' emotional labor behavior scale, the third section includes 17 statements consisting of the PCCC scale, and the fourth and final section includes 44 statements consisting of the five-factor personality traits scale. The population of the research consists of nurses working in Türkiye. The sample value was determined as 384, and the convenience sampling method was used, and 401 people were reached. Descriptive statistics (frequency, percentage) were obtained using the SPSS program in the analysis of the data. In addition, Cronbach's alpha, T-test, ANOVA test and Chi-square test were applied for the analysis of categorical variables. Correlation was used for the relationships between variables and regression was used for the effect analysis. Cronbach's alpha value was found high in all scales used in the research. It was seen that there was a statistically significant positive, linear and very low relationship between surface behavior and extraversion sub-dimension ($r = 0.196$, $p < 0.001$), and a positive, linear, low degree relationship with conscientiousness and openness to experience ($r = 0.204$, $r = 0.265$, $p < 0.001$). A positive, linear and low degree relationship was seen between in-depth behavior and extraversion and openness to experience; a very low degree relationship was seen between conscientiousness and agreeableness ($r = 0.274$, $r = 0.371$, $r = 0.186$, $r = 0.187$, $p < 0.001$). It was found that there was a positive, linear, low degree relationship between sincere behavior and extraversion, conscientiousness, openness to experience and agreeableness ($r = 0.317$, $r = 0.254$, $r = 0.277$, $r = 0.226$, $p < 0.001$). It was found that there was a positive, linear, moderate degree relationship between superficial, deep and sincere behavior dimensions and PCCC ($r = 0.431$, $r = 0.487$, $r = 0.505$, $p < 0.001$). It was found that there was a positive, linear, low degree relationship between extraversion, openness to experience, conscientiousness and agreeableness and PCCC ($r = 0.282$, $r = 0.328$, $r = 0.234$, $r = 0.204$, $p < 0.001$). It was found that all sub-dimensions of personality traits had a moderator effect on the relationship between superficial behavior and PCCC ($p < 0.05$). It was observed that agreeableness and neuroticism personality traits had a moderating effect on the relationship between deep acting and PCCC ($p < .05$). It was observed that conscientiousness and openness to experience personality traits had a moderating effect on the relationship between sincere behavior and PCCC ($p < .05$). In the study, nurses' emotional labor scores were found to be high in all sub-dimensions. The mean of extraversion, agreeableness and neuroticism from the five-factor personality trait sub-dimensions was found to be moderate, and the mean of conscientiousness and openness to experience was found to be high. The mean of patient-centered care competence was found to be high. It was found that emotional labor significantly affected PCCC, and the five-factor personality traits had a moderating role in this effect.

Keywords: Emotional labor, patient-centered care competence, five-factor personality traits

GİRİŞ

Duygu kavramı, kökenine bakıldığında Latince *movere* (hareket etme) kelimesinden gelmekte olup duyguların bireyler, toplumlar ve topluluklar arasında hareket hâlinde olmasına dayanmaktadır (1). Duygular, bireylerin davranışlarını etkileyerek onları bir bütün olarak harekete geçirmektedir. Bununla birlikte bireyler, türlü olay ve olgular karşısında birbirinden benzersiz duygular hissetmektedir. Çevreyle olan uyumun sağlanması adına ise hissedilen bu duyguların yönetilmesi gerekmektedir. Duyguların yönetilmesini içeren duygu düzenleme kavramı, bireylerin stres faktörünün beraberinde birbirinden farklı çözüm yöntemleri geliştirmesiyle duyguları kontrol altına almasıdır. Bunun yanı sıra duyguların, duygu düzenleme stratejileri gibi unsurlarla yönetilerek kontrol edilebileceği de bilinmektedir. Duygu düzenleme stratejileri, 1998 yılında Gross tarafından öncül ve tepki odaklı stratejiler olmak üzere iki şekilde sınıflandırılmıştır. Duygu henüz ortaya çıkmamışken ona müdahale etmeye, önlemeye yönelik stratejiler öncül odaklıdır. Duygu ortaya çıktıktan sonra şiddetini azaltmaya yönelik stratejiler ise tepki odaklı stratejilerdir (2-4).

Duygusal emek, hizmet sektöründeki örgütlerde çalışanların kendi duygularını yöneterek müşterilerinin duygularını etkilemeye çalışması sonucunda ortaya çıkmıştır. Örgütler tarafından önceden belirlenen kurallarla çalışanların müşterilere karşı sergileyeceği tutum ve davranışlar, yapılan işin zorunlu bir parçası olarak değerlendirilmektedir (5). Kavram olarak duygusal emek ilk kez Amerikalı sosyolog Hochschild'in 1983 yılında kaleme almış olduğu "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" isimli kitapta kullanılmıştır (6). Hochschild, duygusal emeği kavram olarak "bireylerin beden ve yüz ifadeleri aracılığıyla duyguların yönetilmesi" olarak tanımlamıştır (7). Hochschild'a göre duygusal emek iki alt boyutta değerlendirilmiştir. Bunlar derin ve yüzeysel davranış boyutlarıdır. Hochschild genel itibarıyla duygusal emeğin olumsuz sonuçları üzerinde çalışmıştır (8). Ashforth ve Humphrey'in tanımında ise duyguların hizmet verilen süreçte örgütün istediği şekilde müşteriye yansıtılması olarak ele alınmıştır. Hizmet sektöründe müşteriye karşı güler yüzlü olunması duygusal emek için verilebilecek en net örneklerdendir. Bazı durumlarda ise çalışanlar müşterilere karşı içlerinden geldi-

ği gibi davranabilmektedir. Bu davranış şeklinin de olası olması sebebiyle Ashforth ve Humphrey tarafından duygusal emeğe “doğal (samimi)” davranış alt boyutu da eklenmiştir (8,9). Morris ve Feldman, duygusal emek kavramına, kişilerin iletişim ile etkileşim içinde oldukları süreçlerinde örgütlerin istemiş olduğu şekilde davranmak için gösterilen gayret olarak yaklaşmışlardır. Duyguların anlık olarak değişebileceği bilinciyle sergilenen duygusal emek düzeyinin de değişebileceği görüşü üzerine çalışmışlardır (6). 2006 yılında Chu ve Murrmann duygusal emeği, “İş yaşamını geliştiren duyguların yönetimi” şeklinde tanımlamıştır (10). Duygusal emek üç alt boyutta ele alınmış olup bunlar; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olarak belirlenmiştir. Yüzeysel davranış, iş sağlayıcıların duygularını örgütün sergilenmesini beklediği şekilde yöneterek, müşterilere sözlü ya da sözsüz olarak yansıtmaları şeklinde tanımlanmaktadır. Gerçekte hissedilen duyguların maskelenerek gösterilmemesi söz konusudur (11). Çalışanların, o anda öyle hissetmemelerine rağmen davranışlarını düzenleyerek öyle hissediyor gibi davranmalarıdır (6). Yüzeysel davranış ile yüz ve beden ifadeleri değişirken gerçekte hissedilen duygular aynı kalır. Duyguların dışı vurumu yönetilerek örgütün beklentileri ile tutarlı şekilde davranmaları, rol yapmaları söz konusudur (12,13). Müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla çalışanların güler yüzlü davranması, en yaygın gözlenen örnek olarak verilebilir. Burada kendi duygularını kontrol ederek işin gereği beklendiği üzere sahte bir gülümseme söz konusudur (14). Derinlemesine davranışta, örgütün istek ve hedefleri doğrultusunda davranmak adına kişinin aslında hissettiği duyguları bastırmak için çaba sarf ederek derinlemesine rol yapmaları söz konusudur (12). Derinlemesine davranış, içsel duyguların sergilenmesi gereken duygulara uyarlanabilmesi olarak ifade edilir (14). Çalışanların müşteri ve bağlı bulundukları örgütün beklentileri dâhilinde duyguları gerçekte de hissediyor gibi benimsemeleri ve o duyguyu yaşayarak davranmalarıdır (6,13). Samimi davranış, çalışanların hissettiği şekilde davranması ve bunun için çaba sarf etmeye gerek duymamaları olarak tanımlanmaktadır (6). Kişilerin içtenlikle, doğal hissettiği şekilde, olduğu gibi davranması olarak görülmektedir (15,16).

Günümüzde sağlık hizmetlerinde önemi giderek artan kalite hizmetleriyle birlikte hekim ya da hastalığın merkezde olduğu düşünce yaklaşımından uzaklaşarak hastanın merkeze alındığı yaklaşıma geçiş yaşanmaktadır. Bu yaklaşım da hastaların kendilerini tedavi ve bakım süreçlerine ortak bulmalarıyla mümkün olmaktadır. Hasta merkezlilik, bireyin kendi sağlığıyla ilgili kararlarda söz hakkı olmasını, sağlık ekibi üyeleri ile tüm süreçlerde ortak karar almayı des-

teklemektedir (17,18). Institute of Medicine (IOM) tarafından 2001 yılında yayımlanan ve milat kabul edilen “Crossing the Quality Chasm” raporu ile sağlık hizmetlerinde kaliteyi artırmak için hasta merkezlilik ana hedeflerden biri kabul edilmiştir. Hasta merkezli bakım kavramı 1950’lerin ortalarından itibaren bilimsel araştırmalarda yaygın bir ilgi görmüştür. Institute of Medicine hasta merkezliliğini “Saygılı ve duyarlı bakım sağlamak, hastaların bireysel tercih, ihtiyaç ve değerlerini tüm klinik kararlara rehberlik etmesinin sağlanması.” şeklinde tanımlamıştır. Sağlık profesyonelleri kalite iyileştirme çalışmalarının kilit noktadaki paydaşları ve hedefleri kalite iyileştirmesidir. Günümüzde sağlık hizmetlerinde kalite ve güvenlik alanı gelişmeye sürekli devam etmektedir (19-21). Yüksek kaliteli sağlık hizmeti verebilmek için gerekli olan temel bileşenler; bakımı bireyselleştirerek hasta beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak, hasta haklarına saygı duymak, mevcut durumları hakkında etkili bilgilendirme yaparak, hastaların karar süreçlerine dâhil edilmesi olarak belirlenmiştir (18). Hasta merkezli bakım, bakım verici ile hasta arasında bakımın planlamasından sunulmasına kadar tüm süreçlerde ortaklık sağlanmasını içermektedir. Bu ortaklık ile en iyi bakım sonuçları ortaya çıkmaktadır (22). 2016 yılında Mejdahl ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada kronik böbrek yetmezliği hastalarında kendi hastalık süreçlerine ait raporlamayı kendilerinin üstlenmesi ile bakıma aktif katılımın sağlandığı ve hastaların bütüncül yaklaşımla değerlendirilmesine imkân sağlanarak daha iyi anlaşıldığı görülmektedir. Sağlık hizmetinin kalitesi ile birlikte klinik etkililik ve hasta güvenliği için de hastaların süreçlere katılımı önem arz etmektedir (23,24). Hemşire-hasta ilişkisi hemşireliğin kalbinde yer alır. Hasta merkezli bakım yaklaşımları, Watson bakım teorisi gibi hemşirelik değerleri ve teorileriyle uyumludur. Hemşireler, sağlık hizmetlerinin sağlanmasında hastayla olan etkileşim bakımından lider konumdadır (25). Hemşireler tarafından verilen hasta merkezli bakım, hasta deneyimlerini iyileştirerek bakımın kalitesini arttırmaktadır. Hastaları hastalık bazında değil bütünsel ele alarak değer ve ihtiyaçlarını tanımak, bunları ekip üyeleriyle paylaşmak ve hemşirelik bakımını bu zeminde hazırlamak sağlık hizmetlerinde hasta katılımını teşvik edecek önemli faktörlerdendir. Hastaları kendi bakım süreçlerine katılmaya teşvik etmek için öncelikle hemşirelerin hasta merkezli bakım yetkinliği (HMBY) düzeylerinin artırılması hedeflenmelidir (26). Hasta merkezli bakımı ölçmek amacıyla oluşturulan HMBY ölçeği; hastanın bakış açısına saygı duyma, bakım süreçlerinde hasta katılımını teşvik etme, hastanın konforunu sağlama ve hastaların haklarını savunma boyutları olmak üzere dört alt boyutu içermektedir (27,28).

Kişilik, doğuştan var olan ve yaşam süresince çevresel faktörlerden etkilendiği bilinen bir kavram olarak değerlendirilmektedir. Duygusal, fiziksel ve zihinsel özelliklerin tümüyle bir araya gelmesiyle yaşamdaki her davranış ve eylemin dışı vurumu bireyin kişiliği olarak tanımlanmaktadır (29). Kişilik özellikleri, bireylerin yaşamları boyunca geliştirdikleri bir özelliktir ve genellikle küçük değişiklikler gösterir (30). Bireyi diğer bireylerden ayıran, tutarlı ve kalıcı davranış tutumları kişilik özellikleridir. Literatür incelendiğinde, kişilik, uzun yıllardır çalışma konusu olan bir kavram olmakla birlikte kişilik özelliklerini sınıflandırmak için birden fazla kuramın olduğu görülmektedir (29). Bu kuramlardan farklı kültür ve yaş gruplarında en sık kullanılan ve kavram hâline geleni “beş faktör” kuramıdır. “Büyük Beş Faktör”, “Büyük Beşli” ve “Beş Faktör Modeli” gibi farklı isimlerle karşımıza çıkabilmektedir. Beş faktör modeli farklı kültürlerde yapılmış olan birçok çalışmada kullanılmış, geçerli ve tutarlı bulgular elde edilmiştir (31-34). Beş faktör kişilik özelliklerinin beş alt boyutu bulunmaktadır.

Dışa dönüklük sınıfı; heyecanlı, sıcakkanlı, ekip çalışmasına uygun, girişken, çalışmaya hevesli gibi olumlu duygulara sahip olma şeklinde tanımlanmaktadır. Dışa dönüklük kişilik özelliğine sahip olmayan kişiler sakın ve çekingen olarak tanınmaktadır (35). Sorumluluk sınıfı; öz disiplinli, dikkatli, düzenli, planlı ve işlerinde başarıma duygularına sahip insanları kapsar. Sorumluluk başka bir deyişle öz denetim kişilik özelliklerini kuvvetli şekilde taşıyan bireyler, hassas, dikkatli, başarıma duygusu yüksek, sağlam iradeli ve çalışkan bireylerdir (29,32,36). Deneyime açıklık kişilik özelliğini taşıyan bireyler; farklı deneyimlere, yeniliklere açıktır. Hayal gücü aracılığıyla yaratıcılığa, sanat ve güzelliğe karşı duyarlı, bireysel ve entelektüel merak taşıyan, özgün ve estetik değerlere sahip nitelikleri barındırmaktadırlar (37). Geçimlilik sınıfı; uyumluluk, yumuşak başlılık, güvenilirlik, dürüstlük, fedakârlık gibi özellikleri tanımlamaktadır. Geçimli insanlar tevazu sahibi, hassas düşünen, yardımsever, affedici, alçak gönüllü kişilerdir (32,38). Nevrotiklik kişilik sınıfına mensup bireyler ise yüksek kaygı düzeyi olan, karamsar, öfke, düşmanlık, depresif davranışlar gibi olumsuz duygulara sahiplerdir. Dürtüsel tepkileri, güvenilir olmayan, tutarsız davranışları mevcuttur. Nevrotikliğin temel kavramları; kaygı, güvensizlik ve karamsarlıktır (34,39,40).

Hemşirelerin hasta bakımı verirken gözettikleri ana hedef; hizmet verdikleri bireylerin kişisel istekleri, bakış açıları, sosyokültürel durumları ve bireysel deneyimlerini dikkate alarak, verilen bakıma hastayı dâhil etme ve bakım süreçlerine katılımını teşvik ederek hastalarla iş birliği anlayışı geliştirmektir (41). Hasta merkezli bakım ile hemşirelik bakım hedefleri örtüşmekte, bunun sonucunda hasta yararı

nın ve bakım kalitesinin arttığı görülmektedir. Hasta merkezli bakım, hemşirelik bakımının da kalitesini arttırmakta, talep edilir hâle gelmektedir (18). Tüm bu bakım süreci, hissedilen yoğun duyguların yönetimini gerektirmekte ve hemşireler duygusal emek sarf etmektedir. Hemşirelerin hastalarını anlama çabaları, isteklerini değerlendirerek kendi bakımlarına dâhil olmalarını sağlamaları ve bunları gerçekleştiren onların duygularını kendi duyguları gibi hissetmeleri duygusal emek olarak karşımıza çıkmaktadır (42). Hemşirelerin kişilik özellikleri hastalarıyla olan iletişimlerinde duygularını yönetebilme becerileri açısından etkilidir. Hemşirelerin kişilik özellikleri kendilerinden beklenen iş performansları üzerinde etkilidir ve iyi yönetilen hemşirelik bakım süreci hasta bakım kalitesinin niteliği için önemli ölçütlerdendir (43). Bu bağlamda hasta bakım kalitesini arttırmak için hasta merkezli bakım verilirken, hemşirelerin gösterdiği duygusal emeğin etkisi ve kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü araştırılarak literatüre katkı sağlanması mümkündür. Yapılan bu araştırma ile hemşirelerin duygusal emek davranışlarının HMBY üzerindeki etkisi ve bu etkide kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü incelenerek, ilgili konudaki kısıtlı olan literatür bilgisine katkı sağlanacaktır.

MATERYAL VE METOT

Araştırmanın bağımsız değişkenini duygusal emek, araştırmanın bağımlı değişkenini ise HMBY oluşturmaktadır; beş faktör kişilik özellikleri ise düzenleyici değişken olarak belirlenmiştir. Araştırma kesitsel ve tanımlayıcı tipte olup, veri toplamak için daha önce geçerlilik ve güvenilirlik testleri yapılmış olan ölçeklerden oluşturulan anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunun ilk bölümü araştırmacılar tarafından geliştirilen ve katılımcıların sosyodemografik özelliklerini içeren altı adet soru, ikinci bölümü hemşirelerin duygusal emek davranış ölçeği, üçüncü bölümü HMBY ölçeği, dördüncü ve son bölümü ise beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinden oluşmaktadır.

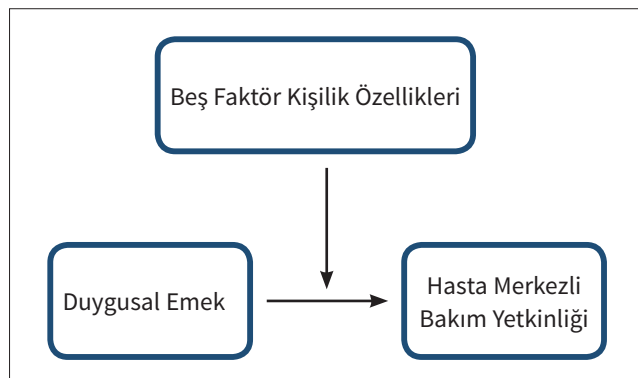
Hemşirelerin Duygusal Emek Davranış Ölçeği, 2016 yılında Değirmenci tarafından geliştirilmiş olup, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılarak literatüre kazandırılmıştır. Ölçek 24 maddeden oluşmakta ve beşli likert tipte, üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranıştır. Hangi alt boyutta puan ortalamaları yükseliyorsa, o davranışın gösterildiği şekilde değerlendirilmektedir. Araştırmada kullanılan HMBY ölçeği Jee- In Hwang tarafından hasta bakımında aktif rolü olan hemşirelerin hasta merkezli bakım yetkinliklerini ölçmek amacıyla 2015 yılında geliştirilmiştir. Arslanoğlu ve Kırılmaz tarafından 2019 yılında Türkçeye uyarlanarak literatüre kazandırılmıştır. Ölçek dört alt boyut, 17 ifadeden oluşmakta ve beşli likert tiptedir. Araştırmada kullanılan üçüncü ölçek Beş Faktör

Kişilik Özellikleri Ölçeği'dir. John ve Srivastava tarafından 1999 yılında "Beş Faktör Kişilik Envanteri" olarak oluşturulmuştur. Ölçeğin Türkçe uyarlaması 2005 yılında Sümer ve Sümer tarafından yapılmıştır. Beşli likert tipte, 44 ifade ve beş boyuttan oluşmaktadır. Bu beş boyut; dışa dönüklük, sorumluluk, geçimlilik, deneyime açıklık ve nevroitiklik olarak belirlenmiştir. Ölçekte boyutlara ait ters sorular yer almaktadır. Hemşirelerde duygusal emek davranışı ölçeğinin bu çalışma için Cronbach's alpha değeri 0.873, HMBY ölçeği için 0.941, beş faktör kişilik özellikleri ölçeği için 0.624, ölçeklerin tamamı içinse 0.874 olarak hesaplanmıştır. Araştırmada verilerin analizinde SPSS programı kullanılmıştır. SPSS programı ile tanımlayıcı istatistikler (frekans, yüzdelik), Cronbach's alpha, T-testi, ANOVA testi, Kruskal-Wallis testi; değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon testi, etki incelemesi için ise regresyon analizi uygulanmıştır.

Bu araştırmanın evrenini Türkiye'de görev yapan hemşireler oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında Sekaran'ın örneklem tablosundan faydalanılarak 1.000.000 ve üzerini temsil eden evren büyüklüğü için 384 ve üzeri katılımcıya ulaşmak hedeflenmiştir (44). Örneklem seçiminde kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırma, Google Forms üzerinden oluşturulan çevrim içi anket yöntemiyle bilgilendirilmiş onam alınarak başlanan ve tamamlandığı takdirde tarafımıza ulaşan, gönüllü katılım sağlayan 401 hemşireyle yapılmıştır. Veriler bir ay süre içinde toplanmıştır. Araştırmaya dâhil edilme kriterleri; katılımcıların gönüllülük esasıyla, 18 yaş üstünde, Türkiye'de görev yapan hemşireler olarak belirlenmiştir. Gönüllü olmayan, 18 yaş altı ve Türkiye dışında görev yapan hemşireler araştırmaya dâhil edilmemiştir.

Bu araştırma, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulunun 18.11.2022 tarih ve 25/14 sayılı onayına istinaden yürütülmüştür.

Araştırmaya ait model şekilde gösterilmiştir:



Şekil 1. Araştırmanın modeli.

H₁: Duygusal emeğin HMBY üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H₂: Kişilik özelliklerinin HMBY üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H₃: Kişilik özelliklerinin yüzeysel davranışın HMBY üzerindeki etkisinde düzenleyici rolü bulunmaktadır.

H₄: Kişilik özelliklerinin derinlemesine davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici rolü bulunmaktadır.

H₅: Kişilik özelliklerinin samimi davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici rolü bulunmaktadır.

BULGULAR

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların, %22'sinin 41-45 yaş aralığında, %91'inin kadın, %60'ının evli, %50'sinin lisans mezunu, %73'ünün mesleği isteyerek tercih ettiği, %29'unun beş yıl ve altında hizmet süresi olduğu görülmektedir.

Tablo 2 incelendiğinde, duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranışın ortalaması 3.94 yüksek düzey, derinlemesine davranışın ortalaması 4.03 yüksek düzey, samimi davranışın ortalaması 4.08 yüksek düzey bulunmuştur. Beş faktör kişilik özellikleri alt boyutlarından dışa dönüklük ortalaması 3.36 orta düzey, sorumluluk ortalaması 3.46 yüksek düzey, deneyime açıklık ortalaması 3.64 yüksek düzey, geçimlilik ortalaması 3.37 orta düzey, nevroitiklik ortalaması 3.10 olarak orta düzeyde bulunmuştur. Hasta merkezli bakım yetkinliğinin ortalaması 4.12 yüksek düzey bulunmuştur. Verilerin normal dağılım gösterdiği çarpıklık ve basıklık değerlerinin -3 ile +3 arasında olmasından anlaşılmaktadır (45). Ölçeklerin yapılandırılmasında beşli Likert ölçeği kullanıldığı için n= 5 olarak alınmıştır ve n-1/n= 0.8 olarak belirlenmiştir. Bu nedenle ölçeklere ilişkin verilerin genel yorumların yapılmasında dikkate alınan sınıflandırma şu şekildedir: 1.00< n≤ 1.80 aralığı= Çok düşük; 1.80< n≤ 2.60 aralığı: Düşük; 2.60< n≤ 3.40 aralığı: Orta; 3.40< n≤ 4.20 aralığı: Yüksek, 4.20< n≤ 5.00 aralığı: Çok yüksek düzey olarak değerlendirilmektedir (39).

Değişkenlerin arasındaki ilişkilerin analizi için Pearson korelasyon değerleri hesaplanmıştır. Pearson korelasyon verilerine göre ise yapılan araştırma %95 anlamlı olarak değerlendirilmiştir. Tablo incelendiğinde duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış değişkeniyle derinlemesine davranış ve samimi davranış değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve orta derece bir ilişki elde edilmiştir (r= 0.556, p< 0.001; r= 0.430, p< 0.001).

Tablo 3 incelendiğinde, duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış değişkeni ile kişilik özelliklerinin dışa dönüklük alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı

Tablo 1. Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine yönelik bulgular			
		Frekans (n)	Yüzde (%)
Yaş	25 ve altı	67	16.7
	26-30	81	20.2
	31-35	53	13.2
	36-40	36	9.0
	41-45	88	21.9
	46 ve üzeri	76	19.0
Cinsiyet	Kadın	366	91.3
	Erkek	35	8.7
Medeni durumu	Evli	240	59.9
	Bekâr	161	40.1
Öğrenim durumu	Lise	21	5.2
	Ön lisans	29	7.2
	Lisans	202	50.4
	Lisansüstü	149	37.2
Mesleği tercih etme	İsteyerek	291	72.6
	İstemeyerek	110	27.4
Çalışma süresi	5 yıl ve altı	117	29.2
	6-10 yıl	56	14.0
	11-15 yıl	28	7.0
	16-20 yıl	57	14.2
	21-25 yıl	65	16.2
	26 yıl ve üstü	78	19.5

Tablo 2. Tanımlayıcı istatistik						
Sıra no	Kullanılan Değişken ve Alt Boyutları	Min-Maks	X	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Emek						
1.	Yüzeysel davranış	1-5	3.94	0.46	-0.148	1.438
2.	Derinlemesine davranış	1-5	4.03	0.44	-0.296	1.271
3.	Samimi davranış	1-5	4.08	0.52	-0.448	1.914
Beş Faktör Kişilik Özellikleri						
4.	Dışa dönüklük	1-5	3.36	0.35	0.193	1.113
5.	Sorumluluk	1-5	3.46	0.33	-0.308	1.661
6.	Deneyime açıklık	1-5	3.64	0.43	0.030	0.243
7.	Geçimlilik	1-5	3.37	0.32	0.071	0.272
8.	Nevrotiklik	1-5	3.10	0.38	0.074	0.479
9.	Hasta merkezli bakım yetkinliği	1-5	4.12	0.46	-1.084	1.277

pozitif, doğrusal ve çok düşük derece bir ilişki elde edilmiştir ($r=0.196$, $p<0.001$). Yüzeysel davranış ile kişilik özelliklerinin sorumluluk ve deneyime açıklık alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve düşük derece bir ilişki elde edilmiştir ($r=0.204$, $p<0.001$; $r=0.265$, $p<0.001$). Yüzeysel davranış değişkeni ile HMBY arasında istatistiksel

olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve orta derece bir ilişki elde edilmiştir ($r=0.431$, $p<0.001$).

Derinlemesine davranış değişkeni ile dışa dönüklük ve deneyime açıklık arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve düşük derece bir ilişki elde edilmiştir ($r=0.274$; $r=$

Tablo 3. Duygusal emek alt boyutları, kişilik özelliklerinin HMBY arasındaki ilişki

Değişkenler (n= 401)		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Yüzeysel davranış (1)	r	1								
Derinlemesine davranış (2)	r	.556**	1							
	p	.000								
Samimi davranış (3)	r	.430**	.733**	1						
	p	.000	.000							
Dışa dönüklük (4)	r	.196**	.274**	.317**	1					
	p	.000	.000	.000						
Sorumluluk (5)	r	.204**	.186**	.254**	.283**	1				
	p	.000	.000	.000	.000					
Deneyime açıklık (6)	r	.265**	.371**	.277**	.300**	.297**	1			
	p	.000	.000	.000	.000	.000				
Geçimlilik (7)	r	-.003	.187**	.226**	.287**	.320**	.274**	1		
	p	.952	.000	.000	.000	.000	.000			
Nevrotiklik (8)	r	.068	-.077	.055	.224**	.255**	.091	.359**	1	
	p	.177	.124	.270	.000	.000	.068	.000		
Hasta merkezli bakım yetkinliği (9)	r	.431**	.487**	.505**	.282**	.234**	.328**	.204**	-.039	1
	p	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.437	

**p< 0.001 anlamlılık düzeyinde, *r= 0.05 anlamlılık düzeyinde.

0.371, $p < 0.001$). Derinlemesine davranış değişkeni ile kişilik özelliklerinin alt boyutlarından sorumluluk ve geçimlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve çok düşük derece bir ilişki elde edilmiştir ($r = 0.186$; $r = 0.187$, $p < 0.001$). Derinlemesine davranış değişkeni ile HMBY arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve orta derece bir ilişki elde edilmiştir ($r = 0.487$, $p < 0.001$).

Samimi davranış değişkeni ile kişilik özelliklerinin alt boyutlarından dışa dönüklük, sorumluluk, deneyime açıklık ve geçimlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve düşük derece bir ilişki elde edilmiştir ($r = 0.317$; $r = 0.254$; $r = 0.277$; $r = 0.226$, $p < 0.001$). Samimi davranış değişkeni ile HMBY arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve orta derece bir ilişki elde edilmiştir ($r = 0.505$, $p < 0.001$).

Dışa dönüklük ile HMBY arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve düşük derece bir ilişki elde edilmiştir ($r = 0.282$, $p < 0.001$). Sorumluluk ile HMBY arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve düşük derece bir ilişki elde edilmiştir ($r = 0.234$, $p < 0.001$). Deneyime açıklık ile HMBY arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve düşük derece bir ilişki elde edilmiştir ($r = 0.328$, $p < 0.001$). Geçimlilik ile HMBY arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve düşük derece bir ilişki elde edilmiştir ($r = 0.204$, $p < 0.001$).

Araştırmada duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranışın HMBY'ye olan etkisiyle birlikte ve bu etkide kişilik özelliklerinin düzenleyici (moderatör) rolünün belirlenmesi ve hipotezlerin test edilmesi amacıyla hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır. Hiyerarşik regresyon analizinde duygusal emek boyutları bağımsız değişken, HMBY bağımlı değişken ve kişilik özellikleri düzenleyici (moderatör) değişken olarak modele dâhil edilmiştir (46,47).

Tablo 4 incelendiğinde, yüzeysel davranış ile HMBY arasında pozitif, orta düzey ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($R = .431$, $R^2 = .184$). Yüzeysel davranışın HMBY'nin %18'ini açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan yüzeysel davranışın bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t = 9.535$, $p < .001$). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir ($F = 90.920$, $p < 0.001$). Dışa dönüklük ile HMBY arasında pozitif, düşük düzey ve anlamlı ilişki vardır ($R = .282$, $R^2 = .077$). Dışa dönüklüğün HMBY'nin %8'ini açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan dışa dönüklüğün bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediği, kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir ($t = 5.867$, $p < .001$; $F = 34.425$, $p < 0.001$).

Tablo 4. Dışa dönüklüğün yüzeysel davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları							
Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.399	.181		13.230	.000		
Yüzeysel davranış	.436	.046	.431	9.535	.000		
Sabit	1.646	.242		6.801	.000		
Yüzeysel davranış	.395	.046	.391	4.562	.000	.961	1.040
Dışa dönüklük	.272	.060	.205	8.683	.000	.961	1.040
Sabit	4.123	.021		200.910	.000		
Yüzeysel davranış	.183	.021	.396	8.823	.000	.958	1.044
Dışa dönüklük	.100	.021	.217	4.799	.000	.946	1.057
Moderatör	-.031	.016	-.090	-2.018	.044	.976	1.024
1. aşama: n= 401, R= .431, R ² = .186, Düzel. R ² = .184, F= 90.920, p< 0.001. 2. aşama: n= 401, R= .475, R ² = .226, Düzel. R ² = .222, F= 58.121, p< 0.001. 3. aşama: n= 401, R= .484, R ² = .234, Düzel. R ² = .228, F= 40.404, p< 0.001. Durbin-Watson= 1.983.							

Düzenleyici (moderatör) değişken, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü etkileyen bir değişken olarak tanımlanmaktadır (48). Moderatör etki için son aşamada hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarına göre dışa dönüklüğün düzenleyici etkisi incelenmiştir. Analiz sonunda dışa dönüklüğün, yüzeysel davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür (B= -.031, β = -.090, p< .05).

Tablo 5 incelendiğinde, sorumluluk ile HMBY arasında pozitif, düşük düzey ve anlamlı ilişki vardır (R= .234, R²= .052). Sorumluluğun HMBY'nin %5'ini açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan sorumluluğun bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür (t= 4.804, p< .001). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir (F= 23.076, p< 0.001). Analiz sonunda sorumluluğun, yüzeysel davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür (B= -.035, β = -.110, p< .05).

Tablo 6 incelendiğinde, deneyime açıklık ile HMBY arasında pozitif, orta düzey ve anlamlı ilişki vardır (R= .328, R²= .106). Deneyime açıklığın HMBY'nin %11'ini açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan deneyime açıklığın bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür (t= 6.946, p< .001). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir (F= 48.247, p< 0.001). Analiz sonunda deneyime açıklığın, yüzeysel davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür (B= -.041, β = -.108, p< .05).

Tablo 7 incelendiğinde, geçimlilik ile HMBY arasında pozitif, orta düzey ve anlamlı ilişki vardır (R= .204, R²= .039). Geçimliliğin HMBY'nin %4'ünü açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan geçimliliğin bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür (t= 4.155, p< .001). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir (F= 17.262, p< 0.001). Analiz sonunda geçimliliğin, yüzeysel davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür (B= -.050, β = -.122, p< .05).

Tablo 5. Sorumluluğun yüzeysel davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları							
Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.399	.181		13.230	.000		
Yüzeysel davranış	.436	.046	.431	9.535	.000		
Sabit	1.178	.258		6.883	.000		
Yüzeysel davranış	.405	.046	.400	8.770	.000	.958	1.044
Sorumluluk	.215	.064	.152	3.339	.001	.958	1.044
Sabit	4.124	.021		199.456	.000		
Yüzeysel davranış	.181	.021	.392	8.632	.000	.954	1.049
Sorumluluk	.071	.021	.153	3.386	.000	.958	1.044
Moderatör	-.035	.014	-.110	-2.481	.014	.995	1.005
1. aşama: n= 401, R= .431 R ² = .186, Düzel. R ² = .184, F= 90.920, p< 0.001. 2. aşama: n= 401, R= .456, R ² = .208, Düzel. R ² = .204, F= 52.190, p< 0.001. 3. aşama: n= 401, R= .469, R ² = .220, Düzel. R ² = .214, F= 37.295, p< 0.001. Durbin-Watson= 2.010.							

Tablo 6. Deneyime açıklığın yüzeysel davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.399	.181		13.230	.000		
Yüzeysel davranış	.436	.046	.431	9.535	.000		
Sabit	1.147	.218		8.017	.000		
Yüzeysel davranış	.374	.046	.370	8.129	.000	.930	1.076
Deneyime açıklık	.246	.049	.230	5.066	.000	.930	1.076
Sabit	4.127	.021		200.298	.000		
Yüzeysel davranış	.166	.021	.358	7.890	.000	.920	1.087
Deneyime açıklık	.113	.021	.245	5.372	.000	.914	1.094
Moderatör	-.041	.017	-.108	-2.457	.014	.979	1.022

1. aşama: n= 401, R= .431, R²= .186, Düzel. R²= .184, F= 90.920, p< 0.001.2. aşama: n= 401, R= .485, R²= .235, Düzel. R²= .231, F= 61.101, p< 0.001.3. aşama: n= 401, R= .469, R²= .246, Düzel. R²= .241, F= 43.262, p< 0.001.

Durbin-Watson= 1.941.

Tablo 7. Geçimliliğin yüzeysel davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.399	.181		13.230	.000		
Yüzeysel davranış	.436	.046	.431	9.535	.000		
Sabit	1.399	.278		5.028	.000		
Yüzeysel davranış	.437	.045	.431	9.793	.000	1.000	1.000
Geçimlilik	.296	.064	.205	4.652	.000	1.000	1.000
Sabit	4.116	.020		203.985	.000		
Yüzeysel davranış	.197	.020	.426	9.751	.000	.998	1.002
Geçimlilik	.096	.020	.207	4.731	.000	1.000	1.000
Moderatör	-.050	.018	-.122	-2.788	.006	.998	1.002

1. aşama: n= 401, R= .431, R²= .186, Düzel. R²= .184, F= 90.920, p< 0.001.2. aşama: n= 401, R= .477, R²= .228, Düzel. R²= .224, F= 58.634, p< 0.001.3. aşama: n= 401, R= .492, R²= .242, Düzel. R²= .237, F= 42.346, p< 0.001.

Durbin-Watson= 1.976.

Tablo 8. Nevrotikliğin yüzeysel davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.399	.181		13.230	.000		
Yüzeysel davranış	.436	.046	.431	9.535	.000		
Sabit	2.439	.259		9.416	.000		
Yüzeysel davranış	.435	.046	.430	9.487	.000	.995	1.005
Nevrotiklik	-.012	.056	-.010	-.218	.828	.995	1.005
Sabit	4.114	.021		197.615	.000		
Yüzeysel davranış	.198	.021	.008	9.513	.000	.995	1.037
Nevrotiklik	.004	.021	-.104	.184	.854	.964	1.033
Moderatör	-.038	.017		-2.263	.024	.968	

1. aşama: n= 401, R= .431, R²= .186, Düzel. R²= .184, F= 90.920, p< 0.001.2. aşama: n= 401, R= .431, R²= .186, Düzel. R²= .182, F= 45.375, p< 0.001.3. aşama: n= 401, R= .443, R²= .196, Düzel. R²= .190, F= 32.271, p< 0.001.

Durbin-Watson= 1.957.

Tablo 8 incelendiğinde, nevroitiklik ile HMBY arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır (R= .039, R²= -.001). Bağımsız değişken olan nevroitikliğin bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı biçimde etkilemediğinin söylenmesi mümkündür (t=

-.779, p< 0.05). Analiz sonunda ise nevroitikliğin, yüzeysel davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür (B= -.038, β = -.104, p< .05).

Tablo 9 incelendiğinde, derinlemesine davranış ile HMBY arasında pozitif, orta düzey ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($R = .487$, $R^2 = .236$). Derinlemesine davranışın HMBY'nin %24'ünü açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan derinlemesine davranışın bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t = 11.148$, $p < .001$). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir ($F = 124.271$, $p < 0.001$). Dışa dönüklük ile HMBY arasında pozitif, orta düzey ve anlamlı ilişki vardır ($R = .282$, $R^2 = .077$). Dışa dönüklüğün HMBY'nin %8'ini açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan dışa dönüklüğün bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t = 5.867$, $p < .001$). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir ($F = 34.425$, $p < 0.001$). Analiz sonunda dışa dönüklüğün, derinlemesine davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olmadığı görülmüştür ($B = -.025$, $\beta = -.064$).

Tablo 10 incelendiğinde, sorumluluk ile HMBY arasında pozitif, orta düzey ve anlamlı ilişki vardır ($R = .234$, $R^2 = .052$). Sorumluluğun HMBY'nin %5'ini açıkladığı görülmüştür.

Bağımsız değişken olan sorumluluğun bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t = 4.804$, $p < .001$). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir ($F = 23.076$, $p < 0.001$). Analiz sonunda sorumluluğun, derinlemesine davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olmadığı görülmüştür ($B = -.028$, $\beta = -.077$).

Tablo 11 incelendiğinde, deneyime açıklık ile HMBY arasında pozitif, orta düzey ve anlamlı ilişki vardır ($R = .328$, $R^2 = .106$). Deneyime açıklığın HMBY'nin %11'ini açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan deneyime açıklığın bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t = 6.946$, $p < .001$). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir ($F = 48.247$, $p < 0.001$). Analiz sonunda deneyime açıklığın, derinlemesine davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olmadığı görülmüştür ($B = -.003$, $\beta = -.009$).

Tablo 12 incelendiğinde, geçimlilik ile HMBY arasında pozitif, orta düzey ve anlamlı ilişki vardır ($R = .204$, $R^2 = .039$). Geçimliliğin HMBY'nin %4'ünü açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan geçimliliğin bağımlı değişken olan

Tablo 9. Dışa dönüklüğün derinlemesine davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.034	.188		10.822	.000		
Derinlemesine davranış	.517	.046	.487	11.148	.000		
Sabit	1.509	.236		6.380	.000		
Derinlemesine davranış	.470	.048	.443	9.896	.000	.925	1.081
Dışa dönüklük	.212	.059	.160	3.574	.000	.925	1.081
Sabit	4.123	.021		202.110	.000		
Derinlemesine davranış	.202	.021	.438	9.743	.000	.918	1.090
Dışa dönüklük	.078	.021	.168	3.727	.000	.912	1.097
Moderatör	-.025	.017	-.064	-1.464	.144	.983	1.018

1. aşama: $n = 401$, $R = .487$, $R^2 = .237$, Düz. $R^2 = .236$, $F = 124.271$, $p < 0.001$.

2. aşama: $n = 401$, $R = .411$, $R^2 = .261$, Düz. $R^2 = .257$, $F = 70.354$, $p < 0.001$.

3. aşama: $n = 401$, $R = .515$, $R^2 = .265$, Düz. $R^2 = .260$, $F = 45.752$, $p < 0.001$.

Durbin-Watson= 2.019.

Tablo 10. Sorumluluğun derinlemesine davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.034	.188		10.822	.000		
Derinlemesine davranış	.517	.046	.487	11.148	.000		
Sabit	1.425	.259		5.511	.000		
Derinlemesine davranış	.488	.047	.460	10.467	.000	.965	1.036
Sorumluluk	.210	.062	.148	3.376	.001	.965	1.036
Sabit	4.122	.020		205.098	.000		
Derinlemesine davranış	.211	.020	.456	10.393	.000	.963	1.038
Sorumluluk	.067	.020	.145	3.315	.001	.964	1.037
Moderatör	-.028	.016	-.077	-1.794	.074	.995	1.005

1. aşama: $n = 401$, $R = .487$, $R^2 = .237$, Düz. $R^2 = .236$, $F = 124.271$, $p < 0.001$.

2. aşama: $n = 401$, $R = .509$, $R^2 = .259$, Düz. $R^2 = .255$, $F = 69.455$, $p < 0.001$.

3. aşama: $n = 401$, $R = .514$, $R^2 = .265$, Düz. $R^2 = .259$, $F = 47.635$, $p < 0.001$.

Durbin-Watson= 2.030.

Tablo 11. Deneyime açıklığın derinlemesine davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.034	.188		10.822	.000		
Derinlemesine davranış	.517	.046	.487	11.148	.000		
Sabit	1.640	.214		7.682	.000		
Derinlemesine davranış	.449	.049	.424	9.143	.000	.862	1.160
Deneyime açıklık	.183	.049	.171	3.691	.000	.862	1.160
Sabit	4.118	.021		198.112	.000		
Derinlemesine davranış	.196	.021	.424	9.122	.000	.861	1.161
Deneyime açıklık	.079	.022	.172	3.690	.001	.856	1.168
Moderatör	-.003	.016	-.009	-.198	.843	.993	1.007

1. aşama: $n=401$, $R=.487$, $R^2=.237$, Düz. $R^2=.236$, $F=124.271$, $p<0.001$.

2. aşama: $n=401$, $R=.513$, $R^2=.263$, Düz. $R^2=.259$, $F=70.912$, $p<0.001$.

3. aşama: $n=401$, $R=.513$, $R^2=.263$, Düz. $R^2=.257$, $F=47.174$, $p<0.001$.

Durbin-Watson= 1.990.

HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t=4.155$, $p<.001$). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir ($F=17.262$, $p<0.001$). Analiz sonunda geçimliliğin, derinlemesine davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür ($B=-.045$, $\beta=-.106$, $p<.05$).

Tablo 13 incelendiğinde, nevroitiklik ile HMBY arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır ($R=.039$, $R^2=-.001$). Bağımsız değişken olan nevroitikliğin bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilemediğinin söylenmesi mümkündür ($t=-.779$, $p<0.05$). Analiz sonunda ise nevroitikliğin, derinlemesine davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür ($B=-.050$, $\beta=-.137$, $p<.05$).

Tablo 12. Geçimliliğin derinlemesine davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.034	.188		10.822	.000		
Derinlemesine davranış	.517	.046	.487	11.148	.000		
Sabit	1.560	.259		6.024	.000		
Derinlemesine davranış	.497	.047	.466	10.538	.000	.965	1.036
Geçimlilik	.168	.064	.116	2.637	.009	.965	1.036
Sabit	4.125	.020		204.122	.000		
Derinlemesine davranış	.214	.020	.462	10.527	.000	.964	1.037
Geçimlilik	.054	.020	.116	2.650	.008	.965	1.036
Moderatör	-.045	.018	-.106	-2.461	.014	.999	1.001

1. aşama: $n=401$, $R=.487$, $R^2=.237$, Düz. $R^2=.236$, $F=124.271$, $p<0.001$.

2. aşama: $n=401$, $R=.501$, $R^2=.251$, Düz. $R^2=.247$, $F=66.540$, $p<0.001$.

3. aşama: $n=401$, $R=.512$, $R^2=.262$, Düz. $R^2=.256$, $F=46.942$, $p<0.001$.

Durbin-Watson= 2.025.

Tablo 13. Nevrotikliğin derinlemesine davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.034	.188		10.822	.000		
Derinlemesine davranış	.517	.046	.487	11.148	.000		
Sabit	2.040	.261		7.800	.000		
Derinlemesine davranış	.517	.047	.487	11.098	.000	.994	1.006
Nevrotiklik	-.002	.054	-.001	-.032	.974	.994	1.006
Sabit	4.113	.020		205.114	.000		
Derinlemesine davranış	.238	.021	.515	11.603	.000	.952	1.050
Nevrotiklik	.010	.020	.022	.494	.621	.965	1.037
Moderatör	-.050	.016	-.137	-3.059	.002	.935	1.069

1. aşama: $n=401$, $R=.487$, $R^2=.237$, Düz. $R^2=.236$, $F=124.271$, $p<0.001$.

2. aşama: $n=401$, $R=.487$, $R^2=.237$, Düz. $R^2=.234$, $F=61.981$, $p<0.001$.

3. aşama: $n=401$, $R=.505$, $R^2=.255$, Düz. $R^2=.249$, $F=45.307$, $p<0.001$.

Durbin-Watson= 1.989.

Tablo 14 incelendiğinde, samimi davranış ile HMBY arasında pozitif, orta düzey ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($R = .505$, $R^2 = .253$). Samimi davranışın HMBY'nin %25.3'ünü açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan samimi davranışın bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t = 11.679$, $p < .001$). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir ($F = 136.393$, $p < 0.001$). Dışa dönüklük ile HMBY arasında pozitif, düşük düzey ve anlamlı ilişki vardır ($R = .282$, $R^2 = .077$). Dışa dönüklüğün HMBY'nin %8'ini açıkladığı görülmüştür. Bağımsız değişken olan dışa dönüklüğün bağımlı değişken olan HMBY'yi anlamlı bir şekilde etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t = 5.867$, $p < .001$). Kurulan modelin de anlamlı olduğu görülmektedir ($F = 34.425$, $p < 0.001$). Analiz sonunda dışa dönüklüğün, samimi davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olmadığı görülmüştür ($B = -.014$, $\beta = -.036$).

Tablo 15 incelendiğinde, sorumluluk ile HMBY arasında pozitif yönlü, düşük seviyede ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($R = .234$, $R^2 = .052$, $p < 0.001$). Bu sonuca göre sorumluluk, toplam varyansın %5'ini açıklamaktadır. Standardize edil-

miş beta katsayısı ve t değerleri incelendiğinde sorumluluğun HMBY'yi etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t = 4.804$, $p < .001$). Kurulan modelde de anlamlı olarak bulunmuştur ($F = 23.076$, $p < 0.001$). Analiz sonunda sorumluluğun, samimi davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür ($B = -.029$, $\beta = -.088$, $p < .05$).

Tablo 16 incelendiğinde, deneyime açıklık ile HMBY arasında pozitif yönlü, düşük seviyede ve anlamlı ilişki bulunmuştur ($R = .328$, $R^2 = .106$, $p < 0.001$). Bu sonuca göre deneyime açıklık toplam varyansın %11'ini açıklamaktadır. Standardize edilmiş beta katsayısı ve t değerleri incelendiğinde deneyime açıklığın HMBY'yi etkilediğinin söylenmesi mümkündür ($t = 6.946$, $p < .001$). Kurulan modelde anlamlı olarak bulunmuştur ($F = 48.247$, $p < 0.001$). Analiz sonunda deneyime açıklığın, samimi davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür ($B = -.042$, $\beta = -.103$, $p < .05$).

Tablo 17 incelendiğinde, geçimlilik ile HMBY arasında pozitif yönlü, düşük seviyede ve anlamlı ilişki bulunmuştur ($R = .204$, $R^2 = .039$, $p < 0.001$). Bu sonuca göre geçimlilik top-

Tablo 14. Dışa dönüklüğün samimi davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.283	.158		14.432	.000		
Samimi davranış	.450	.039	.505	11.679	.000		
Sabit	1.837	.216		8.497	.000		
Samimi davranış	.411	.040	.462	10.235	.000	.899	1.112
Dışa dönüklük	.179	.060	.135	3.000	.003	.899	1.112
Sabit	4.121	.020		201.314	.000		
Samimi davranış	.211	.021	.457	10.052	.000	.886	1.129
Dışa dönüklük	.065	.021	.140	3.076	.002	.886	1.128
Moderatör	-.014	.017	-.036	-.821	.412	.978	1.023

1. aşama: $n = 401$, $R = .505$, $R^2 = .255$, Düz. $R^2 = .253$, $F = 136.393$, $p < 0.001$.

2. aşama: $n = 401$, $R = .521$, $R^2 = .271$, Düz. $R^2 = .268$, $F = 74.062$, $p < 0.001$.

3. aşama: $n = 401$, $R = .522$, $R^2 = .272$, Düz. $R^2 = .267$, $F = 49.559$, $p < 0.001$.

Durbin-Watson = 2.084.

Tablo 15. Sorumluluğun samimi davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.283	.158		14.432	.000		
Samimi davranış	.450	.039	.505	11.679	.000		
Sabit	1.834	.236		7.763	.000		
Samimi davranış	.424	.040	.476	10.728	.000	.936	1.069
Sorumluluk	.160	.063	.113	2.547	.011	.936	1.069
Sabit	4.124	.020		205.416	.000		
Samimi davranış	.216	.021	.467	10.524	.000	.927	1.079
Sorumluluk	.050	.020	.109	2.467	.014	.934	1.071
Moderatör	-.029	.014	-.088	-2.038	.042	.986	1.014

1. aşama: $n = 401$, $R = .505$, $R^2 = .255$, Düz. $R^2 = .253$, $F = 136.393$, $p < 0.001$.

2. aşama: $n = 401$, $R = .516$, $R^2 = .267$, Düz. $R^2 = .263$, $F = 72.377$, $p < 0.001$.

3. aşama: $n = 401$, $R = .524$, $R^2 = .274$, Düz. $R^2 = .269$, $F = 50.018$, $p < 0.001$.

Durbin-Watson = 2.087.

Tablo 16. Deneyime açıklığın samimi davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.283	.158		14.432	.000		
Samimi davranış	.450	.039	.505	11.679	.000		
Sabit	1.694	.199		8.497	.000		
Samimi davranış	.399	.039	.448	10.221	.000	.924	1.083
Deneyime açıklık	.218	.047	.204	4.664	.000	.924	1.083
Sabit	4.128	.020		207.266	.000		
Samimi davranış	.212	.020	.458	10.460	.000	.916	1.091
Deneyime açıklık	.100	.020	.216	4.920	.000	.914	1.095
Moderatör	-.042	.017	-.103	-2.438	.015	.975	1.026

1. aşama: n= 401, R= .505, R²= .255, Düzel. R²= .253, F= 136.393, p< 0.001.
2. aşama: n= 401, R= .542, R²= .293, Düzel. R²= .290, F= 82.618, p< 0.001.
3. aşama: n= 401, R= .551, R²= .304, Düzel. R²= .299, F= 57.744, p< 0.001.
Durbin-Watson= 2.049.

Tablo 17. Geçimliliğin samimi davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.283	.158		14.432	.000		
Samimi davranış	.450	.039	.505	11.679	.000		
Sabit	1.903	.238		7.988	.000		
Samimi davranış	.431	.039	.483	10.943	.000	.949	1.054
Geçimlilik	.136	.064	.094	2.132	.034	.949	1.054
Sabit	4.119	.020		203.177	.000		
Samimi davranış	.221	.021	.479	10.645	.000	.912	1.096
Geçimlilik	.044	.020	.095	2.147	.032	.948	1.055
Moderatör	-.009	.017	-.023	-.529	.597	.961	1.040

1. aşama: n= 401, R= .505, R²= .255, Düzel. R²= .253, F= 136.393, p< 0.001.
2. aşama: n= 401, R= .513, R²= .263, Düzel. R²= .259, F= 71.077, p< 0.001.
3. aşama: n= 401, R= .514, R²= .264, Düzel. R²= .258, F= 47.392, p< 0.001.
Durbin-Watson= 2.074.

lam varyansın %4'ünü açıklamaktadır. Standardize edilmiş beta katsayısı ve t değerleri incelendiğinde geçimliliğin HMBY'yi etkilediğinin söylenmesi mümkündür (t= 4.155, p< .001). Kurulan modelde de anlamlı olarak bulunmuştur (F= 17.262, p< 0.001). Analiz sonunda geçimliliğin, samimi davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olmadığı görülmüştür (B= -.009, β= -.023).

Tablo 18 incelendiğinde, nevrotiklik ile HMBY arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır (R= .039, R²= -.001, p> 0.05). Standardize edilmiş beta katsayısı ve t değerleri incelendiğinde nevrotikliğin HMBY'yi etkilemediğin söylenmesi mümkündür (t= -.779, p> 0.05). Analiz sonunda nevrotikliğin, samimi davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olmadığı görülmüştür (B= -.025, β= -.067).

Tablo 18. Nevrotikliğin samimi davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etki sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p	Tolerans	Varyans Artış Faktörü
Sabit	2.283	.158		14.432	.000		
Samimi davranış	.450	.039	.505	11.679	.000		
Sabit	2.525	.222		11.382	.000		
Samimi davranış	.453	.039	.508	11.767	.000	.997	1.003
Nevrotiklik	-.082	.053	-.067	-1.552	.122	.997	1.003
Sabit	4.118	.020		206.755	.000		
Samimi davranış	.236	.020	.510	11.816	.000	.997	1.003
Nevrotiklik	-.025	.020	-.055	-1.246	.213	.963	1.038
Moderatör	-.025	.017	-.067	-1.528	.127	.965	1.036

1. aşama: n= 401, R= .505, R²= .255, Düzel. R²= .253, F= 136.393, p< 0.001.
2. aşama: n= 401, R= .509, R²= .259, Düzel. R²= .256, F= 69.641, p< 0.001.
3. aşama: n= 401, R= .513, R²= .264, Düzel. R²= .258, F= 47.362, p< 0.001.
Durbin-Watson= 2.032.

TARTIŞMA

Araştırmaya göre dışa dönük, sorumluluk sahibi ve deneyime açık hemşirelerin mesleğin gereklilikleri itibarıyla yüzeysel davranış gösterdikleri düşünülmektedir. Araştırmada yüzeysel davranış ile nevroitiklik kişilik özelliği arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Beğenirbaş ve Yalçın, öğretmen katılımcı grubuyla yaptıkları çalışmada yüzeysel rol yapma ile nevroitiklik arasında pozitif ilişkinin olduğu, nevroitikliğin yüzeysel rol yapmayı zorladığı, diğer kişilik özellikleri ile yüzeysel rol yapma arasında anlamlı ilişki olmadığı görülmüştür (49). Basım ve arkadaşlarının yine öğretmenler ile yaptıkları çalışmada duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutu ile nevroitiklik kişilik özelliği arasında anlamlı ilişki görülmüş olup, nevroitikliğin duygusal denge sağlanamadığı için olumsuz bir özellik olarak tanımlandığı, bu özelliğe sahip kişilerin duygularını dengelemekte zorlandığı için yüzeysel davranış biçimi gösterdikleri düşünülmüştür (50). Güler ve Marşap, akademisyenler ile yaptıkları çalışmada dışa dönüklük, nevroitiklik ve sorumluluk ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü anlamlı ilişki olduğu, bu kişilik özelliklerine sahip kişilerin daha az yüzeysel davranış gösterdiği görülmüştür (51). Elde edilen sonuçlar, bu çalışmayla farklılık göstermektedir. Diefendorf ve arkadaşlarının çalışmasında yüzeysel davranış ile nevroitiklik arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır (52). Alınan sonuç, bu çalışmayla benzerlik göstermekte olup nevroitiklik kişilik özelliğinin duygusal emeğin boyutlarından olan yüzeysel davranışı etkilemediğini söylemek mümkündür. Keleş'in otel çalışanları ile yaptığı çalışmada, özellikle sorumluluk ve geçimlilik özellikleri öne çıkan çalışanların, yüzeysel davranış ile duygusal çelişki davranışlarını daha az sergiledikleri; nevroitiklik kişilik özelliğine sahip çalışanların ise daha yüksek duygusal çelişki puanı aldığı ortaya çıkmıştır (53). Bu sonuçlar çalışmamızla farklılık göstermektedir.

Bu çalışmada derinlemesine davranış ile nevroitiklik dışındaki diğer kişilik özellikleri arasında anlamlı, pozitif ilişki olduğu görülmüştür. Basım ve arkadaşlarının öğretmenlerle; Aslan ve Arı'nın banka çalışanlarıyla yaptıkları çalışmalarda deneyime açıklık ile derinlemesine davranış arasında anlamlı ilişki görülmüştür (50,54). Şenol ve Aktaş'ın kabin ekipleri ile yaptıkları çalışmada derinlemesine davranış ile geçimlilik arasında anlamlı ilişki görülmüştür (55). Diefendorff ve arkadaşları ile Austin ve arkadaşlarının çalışmalarında derinlemesine davranış ile geçimlilik arasında anlamlı ilişki görülmüştür (52,56). Güler ve Marşap'ın akademisyenlerle yaptığı çalışmada derinlemesine davranış ile dışa dönüklük ve sorumluluk arasında anlamlı ilişki görülmüştür (51). Beğenirbaş ve Yalçın'ın yaptıkları çalışmada derinlemesine davranış ile sorumluluk arasında anlamlı ve

pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır (49). Sorumluluk kişilik özelliğine sahip olan insanların iş başarısı ve performanslarını arttırmak açısından daha sık derinden rol yapmayı tercih ettiği literatürde görülmektedir (52,55). Keleş'in otel çalışanları ile yaptığı çalışmada derinlemesine davranış ile çalışanlarda ortaya çıkan duygusal çabanın, sorumluluk, geçimlilik ve deneyime açıklık özellikleri yüksek bulunan çalışanlar tarafından daha fazla sergilendiği görülmüştür (53). Alınan sonuçlar bu çalışmayla benzerlik göstermektedir.

Bu çalışmada samimi davranış değişkeni ile dışa dönüklük, sorumluluk, deneyime açıklık ve geçimlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve düşük derece bir ilişki elde edilmiştir. Basım ve arkadaşlarının yine öğretmenler ile yaptıkları çalışmada deneyime açıklık ve geçimlilik alt boyutları ile samimi davranış arasında anlamlı ilişki olduğu görülmüştür (50). Yeni deneyimlere ve gelişime açık olan hemşirelerin samimi davranış göstermeye yatkın olduğu, yine geçimlilik kişilik özelliğine sahip olan hemşirelerin uyum sağlama becerilerinden dolayı samimi davranış gösterdikleri düşünülmektedir. Aslan ve Arı'nın banka çalışanları ile yaptıkları çalışmada samimi davranış boyutu ile dışa dönüklük, sorumluluk ve geçimlilik kişilik özellikleri arasında anlamlı ilişki olduğu görülmüştür (54). Şenol ve Aktaş'ın kabin ekipleri ile yaptıkları çalışmada samimi davranış ile geçimlilik ve deneyime açıklık arasında anlamlı ilişki olduğu görülmüştür (55). Diefendorff ve arkadaşları ile Austin ve arkadaşlarının çalışmalarında samimi davranış ile geçimlilik arasında anlamlı ilişki görülmüştür (52,56). Beğenirbaş ve Yalçın'ın öğretmenlerle yaptıkları çalışmada nevroitiklik dışındaki diğer kişilik özellikleri ile samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki olduğu, özellikle geçimlilik ve deneyime açıklığın samimi davranışı anlamlı olarak etkilediği görülmüştür (49). Geçimlilik kişilik özelliğine sahip kişilerin samimi davranış göstermelerini, kişiler arası iletişimde istek ve ihtiyaçlara cevap verebilmeleri ve kendilerinden bekleneni karşılayabilmeleri sebebiyle samimi davranış sergiledikleri düşünülmektedir. Saptanan sonuçlar bu çalışmayla benzerlik göstermektedir.

Çalışmada kişilik özelliklerinin boyutlarından dışa dönüklük, sorumluluk, deneyime açıklık ve geçimlilik ile HMBY arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif, doğrusal ve düşük derece bir ilişki elde edilmiştir. Dışa dönük hemşirelerin hasta bakımında hastayı merkeze almanın gerektirdiği şekilde davranmaya uyumlu oldukları görülmektedir. Dışa dönüklük kişilik özelliğine sahip kişilerin insan iletişiminde daha iyi olmaları sebebiyle HMBY gösterebildikleri düşünülmektedir. Hasta merkezli bakım yetkinliğinin odağında hasta ve yakınları ile iletişimde sürekliliğin olduğu düşünüldüğünde, dışa dönük kişilerin hasta merkezli bakım vermelerinin

daha mümkün olduğu öngörülmektedir. Sorumluluk kişilik özelliğine sahip olan hemşirelerin mesleki sorumluluklarının bilincinde olması sebebiyle HMBY'ye sahip olduklarının söylenmesi mümkündür. Sorumluluk kişilik özelliğine sahip bireylerin kendilerinden beklenen görevleri yerine getirmekte başarılı oldukları bilinmektedir. Sorumluluk kişilik özelliğine sahip hemşirelerin yönetimin beklentileri ile hasta ve yakınlarının beklentilerini bakımın kalitesini arttırmak paydasında buluşturmak için HMBY gösterdikleri düşünülmektedir. Deneyime açıklık kişilik özelliğine sahip olan hemşirelerin yeni bilgi ve becerilere, gelişimlere açık olması sayesinde hastanın fayda sağlamasıyla birlikte HMBY'ye sahip oldukları düşünülmektedir. Geçimlilik kişilik özelliğinin getirdiği uyum ve anlayışlı olma gibi özellikler dolayısıyla bu özelliğe sahip hemşirelerin HMBY'ye sahip oldukları düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde kişilik özellikleri ile HMBY'yi inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu çalışmada yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış ile HMBY arasında pozitif yönlü, orta seviyede ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Odağında insan olan hemşirelik mesleğinde hastaların merkeze alınarak bakım verilebilmesi amacıyla yapılan girişimlerde hemşirelerin duygusal emek gösterdikleri görülmektedir. Dığın ve Özkan, Demir ve arkadaşları ile Çalhan'ın çalışmalarında bu araştırmayla benzer şekilde hemşirelerin duygusal emek davranış düzeyleri yüksek bulunmuştur (57-59). Hemşirelerin hasta bakımında kendilerine ait olumlu veya olumsuz duygulara karşın hasta bakım sürecini kendilerinden beklenen şekilde yönetmek için duygusal emek sarf ettiklerinin söylenmesi mümkündür (60).

Kişilik özelliklerinin beş alt boyutunun da yüzeysel davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici rolde olduğu görülmüştür. Dışa dönük insanların insan ilişkileri ve iletişimleri daha iyi olduğundan bu insanların yüzeysel davranış sergilemeleri konusunda daha yetenekli oldukları düşünülmektedir. Bu yüzden dışa dönük insanların yüzeysel davranış sergilemeleri daha kolay olduğundan hasta merkezli bakım yetkinliklerini etkilemesi için daha uygun ortam oluşturmaktadır. Sorumluluk kişilik özelliğine sahip insanların kendilerinden bekleneni yapma konusunda başarılı oldukları bilinmektedir. Bu sebeple işin getirdiği sorumluluklar çerçevesinde yüzeysel davranış göstererek duygusal emek gösterdikleri söylenebilir. Sorumlu insanların gösterdikleri yüzeysel davranış ile HMBY için kendilerine verilen görevleri beklendiği şekilde yerine getirdikleri düşünülmektedir. İşlerinin gerektirdiği biçimde davranışları sayesinde sorumluluk kişilik özelliğine sahip kişiler içselleştirmeden yüzeysel davranış gösterebilmektedir. Deneyime açıklık kişilik özelliğine sahip insanların yeniliklere ve farklı deneyimlere karşı istekli

oldukları, deneyimler ile elde edilebilecek faydaların farkındalığına sahip oldukları bilinmektedir. Bu sebeple deneyime açık kişilerin yüzeysel davranış göstermekte daha başarılı oldukları ve HMBY gösterebilmek için gerekli ortamı kendilerinin yarattıkları düşünülmektedir. Geçimlilik kişilik özelliğine sahip kişilerin bulundukları ortamlara, kişilere ve yerine getirmeleri beklenen görevlerine uyum sağlamak amacıyla yüzeysel davranış sergileyebildikleri düşünülmektedir. Geçimli yani uyumlu olmak amacıyla yüzeysel davranış sergilemede daha başarılı olmaları sebebiyle, HMBY gösterebilmek için gerekli kriterleri yerine getirmektedirler. Nevrotik kişilik özelliğine sahip hemşirelerin hasta merkezli bakım verebilmek için yüzeysel davranış gösterme eğilimi olduğu sonucuna varılmaktadır.

Geçimlilik ve nevrotikliğin, derinlemesine davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür. Geçimlilik kişilik özelliğine sahip insanların bulundukları ortam ve şartlara uyum sağlayabilmeleri sebebiyle derinlemesine davranış gösterdikleri düşünülmektedir. Bu kişilik özelliğine sahip hemşirelerin hasta merkezli bakımda duygusal emek gösterdikleri, derinlemesine davranış ile hasta duygularını benimseyerek kendilerine ait duygularmış gibi davranış gösterdikleri görülmüştür. Geçimli hemşirelerin hasta ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda uyum sağlamak amacıyla kendilerinden istenen biçimde davrandıkları düşünülmektedir. Hemşireler, nevrotik kişilik özelliklerine sahip olmaları ile kendilerinden beklenen mesleki gereklilikleri yerine getirirken, hastalarının yaşadıkları duyguları derinlemesine benimseyip buna göre davranarak duygusal seferberlikle hasta merkezli bakım verdiklerinin söylenmesi mümkündür.

Sorumluluk ve deneyime açıklık kişilik özelliklerinin, samimi davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici role sahip olduğu görülmüştür. Sorumlu ve deneyime açık kişilik özellikleri olan hemşireler, kendilerinden beklenen hizmeti verirken samimi davranış göstererek HMBY'ye sahip olduklarını düşündürmektedirler. Literatürde hemşirelerin duygusal emek davranışları ile ilgili çalışmalar bulunmasına rağmen duygusal emeğin HMBY üzerine etkisini inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır. Yine kişilik özelliklerinin hemşirelik bakımını doğrudan etkileyen bir faktör olduğu düşünüldüğünde bu noktada da literatür bilgisi sınırlıdır.

SONUÇ

Çalışmada katılımcı hemşirelerin duygusal emek ortalaması tüm alt boyutlarda yüksek düzeyde saptanmıştır. Katılımcıların beş faktör kişilik özellikleri alt boyutlarından dışa dönüklük, geçimlilik ve nevrotiklik ortalaması orta düzey, sorumluluk ve deneyime açıklık ortalaması yüksek düzeyde; yanı sıra HMBY'nin ortalaması da yüksek düzeyde

bulunmuştur. Yüzeysel davranış ile kişilik özelliklerinin dışa dönüklük, sorumluluk ve deneyime açıklık alt boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Dışa dönük, sorumluluk sahibi, deneyime açık hemşirelerin yüzeysel davranış gösterdikleri söylenebilir. Derinlemesine davranış ile dışa dönüklük, deneyime açıklık, sorumluluk ve geçimlilik arasında anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Dışa dönük, deneyime açık, sorumlu, geçimli hemşirelerin derinlemesine davranış gösterdiği söylenebilir. Samimi davranış değişkeni ile dışa dönüklük, sorumluluk, deneyime açıklık, geçimlilik arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır. Dışa dönük, sorumlu, deneyime açık ve geçimli hemşirelerin samimi davranış gösterdiğinin söylenmesi mümkündür. Kişilik özellikleri duygusal emeği etkilemektedir. Duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, samimi davranış ile HMBY arasında anlamlı orta derece ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal emek HMBY'yi etkilemektedir.

Kişilik özelliklerinin alt boyutlarından dışa dönüklük, sorumluluk, deneyime açıklık ve geçimlilik ile HMBY arasında anlamlı ilişki olduğu; kişilik özelliklerinin alt boyutları olan dışa dönüklük, sorumluluk, deneyime açıklık, geçimlilik ve nevrozluğun yüzeysel davranışın HMBY üzerine etkisinde düzenleyici etkiye sahip olduğu; kişilik özelliklerinin alt boyutlarından geçimlilik ve nevrozluğun derinlemesine davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu; kişilik özelliklerinin alt boyutlarından sorumluluk ve deneyime açıklığın samimi davranış ile HMBY arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür. Kişilik özellikleri, duygusal emeğin HMBY'ye etkisinde düzenleyici role sahiptir.

Araştırmacılar açısından farklı katılımcı popülasyonları ile farklı zamanda bu konunun incelenerek literatüre katkı sağlanması önerilmektedir. Sağlık meslek mensuplarının branş bazında hemşirelik dışındaki gruplarla bu çalışmanın yapılması düşünülebilir. Duygusal emek ve HMBY ile ilgili planlı eğitim programlarının hemşirelik ders müfredatlarında değerlendirilmesi, çalışma hayatında hizmet içi eğitimler verilmesiyle farkındalığın artırılması açısından önerilmektedir. Hemşirelerin kurum içi görev dağılımları yapılırken kişilik özellikleri dikkate alınarak dağıtım yapılması, duygusal emek düzeyleri değerlendirilerek rotasyon uygulamasına geçilmesi önerilmektedir. Yoğun duygusal emek sarf edilen çalışma alanlarındaki hemşire planlaması yapılırken, kişilik özelliklerinin dikkate alınması yöneticilere önerilmektedir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Anket uygulaması belirli bir zaman aralığında yapıldığından zaman sınırlaması vardır. Çalışma belirli bir zaman dilimini kapsamaktadır. Anket araştırmasına katılan katılımcıların, anketlere vermiş oldukları cevapların kişilerin anket

yapıldığı zamandaki duygu ve düşüncelerine göre yapıldığı için sınırlılık bulunmaktadır.

Etik Komite Onayı: Bu çalışma için Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulundan onay alınmıştır (Karar no: 25/14, Tarih: 18.11.2022).

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları: Ana fikir/Planlama- AA, GÇ; Analiz/Yorum- AA, GÇ; Veri Sağlama- GÇ; Yazım - AA, GÇ; Gözden geçirme ve düzeltme- AA, GÇ; Onaylama- AA, GÇ.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

KAYNAKLAR

1. Ahmed S. Duyguların Kültürel Politikası (Çev.) Sultan Komut. İstanbul: Sel. 2014.
2. Turkish Language Institution Turkish Dictionary. Retrieved. Erişim adresi: <http://www.sozluk.gov.tr> (Erişim tarihi: 10.05.2018).
3. Gross JJ. The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Rev Gen Psychol* 1998;2(3):271-99. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>
4. Atalar DS, Atalay AA. Ergenlik döneminde duygu düzenleme ve ruh sağlığı: Ana-babanın ve mizacın rolü. *Bildik, T., Editör. Ergenlik Dönemi ve Ruhsal Bozukluklar*. Ankara: Türkiye Klinikleri 2018;84-90.
5. Öz SD, Baykal Ü. Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale J Nurs* 2018;26(1):1-10.
6. Demir Y, Oruç P, Baştürk YA, Özpınar S. Hemşirelerde duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler: Kamu hastaneleri örneği. *Samsun Sağlık Bilimleri Derg* 2021;6(1):76-84. <https://doi.org/10.47115/jshs.790178>
7. Hochschild, AR. Comment on Kemper's "Social constructionist and positivist approaches to the sociology of emotions". *Am J Soc* 1983;89(2):7-147-432-434. <https://doi.org/10.1086/227874>
8. Özgüleş B, Arslanoğlu A. Sağlık çalışanlarında öznel iyi oluşun duygusal emek davranışı üzerine etkisi. *OPUS Int J Soc Res* 2020;15(22):1114-33. <https://doi.org/10.26466/opus.663474>
9. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy Manag Rev* 1993;18(1):88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
10. Yıldız AT, Dinc L. Emotional labor among Turkish nurses: A cross-sectional study. *Nurs Inquiry* 2022;30(3):e12544. <https://doi.org/10.1111/nin.12544>
11. Karakaş A, Gökmen G. Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya'da bir araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Derg* 2018;18(3):99-127. <https://doi.org/10.11616/asbed.vi.470690>
12. Andel SA, Porter CO, Amber B, Lukjan KP. Differential effects of rude coworkers and patients on nurses' safety performance: An emotional labor perspective. *J Managerial Psychol* 2022;37(3):224-42. <https://doi.org/10.1108/JMP-03-2021-0119>

13. Tsang KK, Teng Y, Lian Y, Wang L. School management culture, emotional labor, and teacher burnout in Mainland China. *Sustainability* 2021;13(16):9141. <https://doi.org/10.3390/su13169141>
14. Eroğlu ŞG. Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Derg* 2014;(19):147-60.
15. Akgöz S, Şen D. COVID-19 pandemi sürecinde hemşirelerin eğitimci rolüne ilişkin görüşleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişki. *Hacettepe University Faculty of Health Sci J* 2022;9(3):591-611. <https://doi.org/10.21020/hsbf-d.1025224>
16. Önal G. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki, Master's thesis, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, 2019.
17. Goldfarb M. A cardiology fellow's guide to patient-centered care. *J Am College Cardiol* 2017;69(23):2871-4. <https://doi.org/10.1016/j.jacc.2017.05.001>
18. Erdoğan M, Kırılmaz H. Hasta merkezlilik ve hasta merkezli bakım. *İnsan ve İnsan* 2020;7(24):97-126. <https://doi.org/10.29224/insanveinsan.668806>
19. Goldfarb M, Gulati M. A cardiology fellow's guide to patient-centered care. *J Am College Cardiol* 2017;69(23):2871-4. <https://doi.org/10.1016/j.jacc.2017.05.001>
20. Hur Y, Cho AR, Choi CJ. Medical students' and patients' perceptions of patient-centred attitude. *Korean J Med Educ* 2017;29(1):33-9. <https://doi.org/10.3946/kjme.2017.51>
21. Ree E, Wiig S, Manser T, Storm M. How is patient involvement measured in patient centeredness scales for health professionals? A systematic review of their measurement properties and content. *BMC Health Services Res* 2019;19:1-13. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3798-y>
22. Sidani S, Fox M. Patient-centered care: Clarification of its specific elements to facilitate interprofessional care. *J Interprof Care* 2014;28(2):134-41. <https://doi.org/10.3109/13561820.2013.862519>
23. Demir B. Sağlığın kavramsallaştırılması ve insan odaklı sağlık hizmetlerinde kalite ve akreditasyon perspektifi. *İnsan ve İnsan* 2020;7(24):62-83. <https://doi.org/10.29224/insanveinsan.675151>
24. Lapum J, Fredericks S, Beanlands H, McCay E, Schwind J, Romaniuk DA. Cyborg ontology in health care: Traversing into the liminal space between technology and person-centred practice. *Nurs Philos* 2012;213(4):276-88. <https://doi.org/10.1111/j.1466-769X.2012.00543.x>
25. Alhalal E, Alrashidi LM, Alanazi AN. Predictors of patient-centered care provision among nurses in acute care setting. *J Nurs Manag* 2020;28(6):1400-9. <https://doi.org/10.1111/jonm.13100>
26. Bakır N, Demir C. Hemşirelerin hasta merkezli bakım yetkinliği ve bütüncül hemşirelik yeterliliği. *Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Derg* 2020;5(3):109-17.
27. Arslanoğlu A, Kırılmaz H. Hasta merkezli bakım yetkinliği (HMBY) ölçeğinin Türkçeye uyarlanması. *Sağlık Akademisyenleri Derg* 2019;6(2):158-66.
28. Hwang JI. Development and testing of a patient-centred care competency scale for hospital nurses. *Int J Nurs Pract* 2015;21(1):43-80. <https://doi.org/10.1111/ijn.12220>
29. Çiçek İ, Aslan AE. Kişilik ve beş faktör kişilik özellikleri: Kuramsal bir çerçeve. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Derg* 2020;10(1):137-47.
30. Harris MA, Brett CE, Johnson W, Deary IJ. Personality stability from age 14 to age 77 years. *Psychol Aging* 2016;31(8):862-74. <https://doi.org/10.1037/pag0000133>
31. Burger JM. Kişilik. Çev. İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu. İstanbul, Kaknüs Yayıncılık, 2006.
32. Costa Jr PT, McCrae RR. Four ways five factors are basic. *Pers Individ Differ* 1992;113(6):653-65. [https://doi.org/10.1016/0191-8869\(92\)90236-I](https://doi.org/10.1016/0191-8869(92)90236-I)
33. Digman JM. Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Ann Review Psychol* 1990;41(1):417-40. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.41.020190.002221>
34. Goldberg LR. An alternative "description of personality": The Big-Five factor structure. *J Person Soc Psychol* 1990;59(6):1216-29. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.6.1216>
35. Çivitçi N, Arıcıoğlu A. Psikolojik danışman adaylarının yardım etme stilleri ve beş faktör kuramına dayalı kişilik özellikleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Derg* 2012;1(23):78-96.
36. Arthur Jr W, Graziano WG. The five-factor model, conscientiousness, and driving accident involvement. *J Person* 1996;64(3):593-618. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1996.tb00523.x>
37. John OP, Srivastava S. The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. 1999.
38. John OP, Naumann LP, Soto CJ. Paradigm shift to the integrative big five trait taxonomy. *Handbook of personality: Theory and research* 2008;3(2):114-58.
39. Arslanoğlu A. İçsel pazarlama uygulamalarının hasta güvenliği kültürü üzerine etkisinde iç girişimcilik ve kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü, 2018. <https://doi.org/10.29226/TR1001.2019.133>
40. Şener C. Lise öğrencilerinde okul tükenmişliğinin yordayıcısı olarak mizah tarzlarının ve beş faktör kişilik özelliklerinin incelenmesi, 2023.
41. Drach-Zahavy A, Yagil D, Cohen I. Social model of emotional labour and client satisfaction: Exploring inter-and intrapersonal characteristics of the client-provider encounter. *Work & Stress. Int J Public Admin* 2017;31:182-208. <https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1303550>
42. Yılmaz G, Durmaz GB. Pediatri hemşirelerinin empatik eğilim, duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Derg* 2019;6(2):92-100.
43. Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. *JONA* 2003;3(5):293-9. <https://doi.org/10.1097/00005110-200305000-00005>
44. Sekaran U. Research methods for business: A skill building approach. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons; 2000.

45. Erdoğan A. İstatistikî metodlar ve matematik modeller. DER Yayınları, İstanbul, 2015.
46. Cohen J, Cohen P, West SG, Aiken LS. Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc 2003.
47. Turunç Ö, Afacan Fındıklı M. Algılanan lider desteği ile iş-aile çatışması ilişkisinde kendini işletmeden hissetmenin düzenleyici etkisi: Turizm sektörü örneği. KAÜ İİBF Derg 2015;6(10):113-34.
48. Baron RM, Kenny DA. The moderator mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. J Person Soc Psychol 1986;51:1173-82. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
49. Beğenirbaş M, Yalçın RC. Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimlerine etkileri. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Derg 2012;9(1):47-65.
50. Basım HN, Beğenirbaş M, Yalçın RC. Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri 2013;13(3):1477-96. <https://doi.org/10.12738/estp.2013.3.1509>
51. Güler HN, Marşap A. Duygusal zeka ve duygusal emek etkileşimi üzerine bir literatür incelemesi. İstanbul Commerce Uni J Soc Sci/İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Derg 2019;18(35).
52. Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. J Vocational Behavior 2005;66(2):339-57. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
53. Keleş Y. Duygusal emek kişilik özellikleri ile ilişkili mi? Otel çalışanları üzerine bir araştırma. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Derg 2019;21(1):257-67. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.508600>
54. Aslan Z, Arı GS. Kişilik ve duygusal emek arasındaki ilişkilerin belirlenmesi üzerine bir araştırma: Banka çalışanları örneği. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Derg 2018;30.
55. Şenol S, Aktaş H. Örgütsel sessizlik ve kişilik özelliklerinin duygusal emek üzerindeki etkisi: Kabin ekipleri üzerinde bir araştırma. J Organizational Behavior Rev 2019;1(1):53-77.
56. Austin EJ, Dore TC, O'donovan K. M. Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. Pers Individ Differ 2008;44(3):679-88. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.10.001>
57. Dığın F, Özkan ZK. Hemşirelik öğrencilerinin duygusal emek davranışlarının belirlenmesi. Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi, 2020;3(3), 264-271. <https://doi.org/10.38108/ouhcd.739433>
58. Demir Y, Oruç P, Baştürk YA, Özpınar S. Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler: Kamu Hastaneleri Örneği. Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi, 2021;6(1), 76-84. <https://doi.org/10.47115/jshs.790178>
59. Çalhan K. Cerrahi hemşirelerinin duygusal zeka düzeyleri ve profesyonel değerlerinin duygusal emek davranışları üzerine etkisi, Master's thesis, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, 2022.
60. Ahn JY, Eun Y. The effect of nursing competence on patient-centered care among nurses caring for patients with chronic disease: the mediating effect of burnout and the moderating effect of nursing work environment. Korean J Adult Nurs 2021;33(2):134-44. <https://doi.org/10.7475/kjan.2021.33.2.134>