

Ebe ve Hemşirelerde Duygusal Emek İle Yaşam Doyumunu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*

Investigation of The Relationship Between Midwives' and Nurses' Emotional Labor and Life Satisfaction

Işık Atasoyⁱ, Zekiye Turanⁱⁱ

ⁱÖğretim Görevlisi, Sakarya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, <https://orcid.org/0000-0003-2310-6820>

ⁱⁱDr. Öğr. Üyesi, Sakarya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, <https://orcid.org/0000-0002-2763-2820>

ÖZ

Amaç: Bu çalışmada, ebe ve hemşirelerin duygusal emeği ile yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi incelemek planlanmıştır.

Gereç ve yöntem: Çalışmanın örneklemini, bir kamu hastanesinde görev yapan 214 ebe ve hemşire oluşturmuştur. Veriler bilgi toplama formu, "Duygusal Emek Ölçeği" (DEÖ) ve "Yaşam Doyumu Ölçeği" (YDÖ) kullanılarak toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde frekans, yüzde, ortalama, standart sapma, Kruskal Wallis, Mann Whitney U ve Spearman Korelasyon analizleri yapılmıştır.

Bulgular: Örneklemin %32.7'sini ebe, %67.3'ünü hemşireler oluşturmuştur. Örneklemin DEÖ alt boyut puanları ile YDÖ toplam puanları arasında bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$). DEÖ alt boyut puanları ile YDÖ toplam puanları açısından ebe ve hemşireler arasında fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Mesleği isteyerek seçen, mesleği bırakmayı düşünmeyen ve gelirlerini yeterli bulan çalışanların, mesleği istemeden seçen, bırakmayı düşünen ve gelirlerini yetersiz bulanlara kıyasla YDÖ toplam puanı yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) ve DEÖ 'yüzeysel rol yapma' alt boyutu puanı daha düşük fakat istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) bulunmuştur. Lise mezunlarının, lisansüstü mezunlara oranla yaşam doyum puanlarının daha düşük ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır ($p<0,05$).

Sonuç: Ebeler ve hemşireler arasında duygusal emek ve yaşam doyum düzeyleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Mesleği isteyerek seçme, gelirden memnun olma ve mesleği sevme gibi faktörlerin yaşam doyumunu olumlu etkilediği söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Yaşam, doyum, ölçek, duygusal emek, ebe, hemşire.

ABSTRACT

Aim: This study was planned to investigate the relationship between emotional labor and life satisfaction of midwives and nurses.

Materials and Methods: The sample of this descriptive type of study consisted 214 midwives and nurses who work in a public hospital. The data was collected by "an information gathering form", "Emotional Labor Scale"(ELS) and "Life Satisfaction Scale" (LSS). It was used frekans, percentage, mean, standard deviation, Kruskal Wallis test, Mann Whitney U test and Spearman Correlation analysis for the analysis of the data.

Results: Sample consisted of 32.7% midwives and 67.3% nurses. There was no significant correlation between the score of ELS sub-dimensions and total score of LSS ($p>0.05$). There was no difference between midwives and nurses in terms of the score of ELS sub-dimensions and total score of LSS ($p>0,05$). LLS total score was significantly higher ($p<0,05$) and score of 'surface acting' sub-dimension of ELS score was significantly lower ($p<0,05$) those who willingly choose the profession, don't think to leave the profession and think that their income sufficient than inadvertently choosing profession, think to leave the profession and think that their income insufficient. LSS scores of high school graduates were found significantly lower than scores of postgraduate education ($p<0.05$).

Conclusion: There was no difference between level of emotional labor and life satisfaction of midwives and nurses. It can be said that factors such as willingness to choose the profession, satisfaction with income and liking the profession positively affect life satisfaction.

Keywords: Life, satisfaction, scale, emotional labor, midwife, nurse.

*Lokman Hekim Dergisi, 2019; 9 (3): 357-366

DOI: 10.31020/mutfd.587725

e-ISSN: 1309-8004

Geliş Tarihi – Received: 5 Temmuz 2019; Kabul Tarihi - Accepted: 2 Eylül 2019

İletişim - Correspondence Author: Işık Atasoy <iatasoy@sakarya.edu.tr>

GİRİŞ

Duygusal emek kavramı gerçekte herhangi bir olumluluk ya da olumsuzluk yüklenmesi gereken bir kavram değildir. İnsanlar arası ilişkilerin oluşumunda, ilişkinin her iki tarafının, ilişkiyi sağlayan eylemlerine doğal olarak akseden, bir anlamıyla niyet, amaç gibi... ilişkiden elde etmeye çalıştığımız yararları ifade eden, diğer bir anlamıyla üzüntü, sevinç, mutluluk gibi... eylemin gerçekleştirilmesi esnasında ya da ilişkinin sonucu olarak ortaya çıkacak beklentilerimizi içeren, istemli/istemli ancak bir çaba göstererek oluşturduğumuz anlamlı davranışlardır.¹

Doğası gereği yüz yüze iletişimin (sağlık çalışanı-hasta) oldukça yoğun olduğu sağlık sektöründe sağlık çalışanları (hekim, hemşire, bakım elemanı, vb.) hastalarla etkileşim halindedirler. Böylesine yoğun etkileşimin hâkim olduğu bir alanda ortaya çıkan ilişkilerde duygular oldukça önemlidir. Genel olarak insan ilişkileri bireylerin duygularını yönetmeleri üzerine kuruludur.^{1,2}

Sağlık sektöründe, sağlıklı ve hasta bireylerle sürekli iletişim kuran ebe ve hemşireler, verdikleri hizmet sırasında duygularını yönetmek ve duygusal emek davranışı göstermek zorunda kalmaktadır.³ Ebe ve hemşirelerin, hastalara hizmet verirken duygularını kontrol etmeleri, empatik, anlayışlı davranışları ve duygularını yöneterek iyi görünmeleri beklenmektedir.⁴

Ebe ve hemşireler, duygusal emek davranışını günün 7/24 saati ulaşılır olmak", "hastalara güvenli bir ortamda olduklarını hissettirmek", "sürekli güler yüzlü olmak zorunda kalmak", "empati kurmak" ve "karşılık beklemeden çalışmak" şeklinde tanımlamıştır.⁵

Çalışanların duygusal emeğe yönelik davranış kurallarını ve kendilerinden beklenen duyguları nasıl göstereceklerine dair stratejiler, "iş odaklı" ve "insan/iş gören odaklı" duygusal emek olarak iki şekilde ele almaktadır. İş odaklı duygusal emek; mesleğin özelliklerine göre iş yerinde uyulması zorunlu davranış kurallarını; insan/iş gören odaklı duygusal emek ise çalışanın duygu yönetimidir.⁶ Bu açıdan bakıldığında duygusal emek olgusunun, çalışanların iş tatminini artırması, yüksek performans ve ekonomik fayda sağlanması, verimliliğini artırması, müşteri memnuniyetinin sağlanması, duygusal bağlılığı artırması vb. olumlu sonuçları bulunurken tükenmişlik duygusunun artması, işe olan bağlılığın azalması ve işten ayrılma, rol çatışması, mobbing, yabancılaşma gibi olumsuz sonuçları da bulunmaktadır.⁷

Duygusal Emek Davranışları: Literatüre göre çalışanlar, duygusal emek gösterirken üç farklı davranıştan birini kullanmaktadır. Bunlar; derinlemesine davranış, yüzeysel davranış ve samimi davranıştır.²

Yüzeysel Davranış: Gerçekte hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi yapılmasıdır. Yüzeysel davranışta, çalışanlar gerçek hislerini değiştirmedikleri halde, duygularını gösterirken kontrollü olarak beklentilere uyumlu hale getirirler.^{2,8} Yüzeysel davranış çalışanın, gerçek duyguları değildir. Kendisinden beklenen duyguyu rol yaparak hissediliyormuş gibi gösterir. Bunu da işini koruma adına yaptığı düşünülmektedir.^{8,9} Bu davranış boyutu, çalışanların görevlerini yerine getirirken hissetmediği bir duyguyu hissediliyormuş gibi davranması, olumsuz duyguları bastırması, müşterilere yönelik olumlu tutum göstermesi ve dolayısıyla el, kol hareketlerini, yüz ifadesini ve ses tonu gibi dışa yansıyan davranışlarını değiştirmektedir. Çalışanlar tarafından sergilenmesi beklenen davranışlar, içselleştirilemediği zaman gerçek duyguları ile yaşamış olduğu çatışma neticesinde duygusal uyumsuzluk yaşayabilir.^{7,8,10}

Derinlemesine Davranış: Bu davranış türünde çalışan kendisinden beklenen davranışlarla gerçek hislerini düzenleyerek gerçekten hissediyor hale getirmeye çalışır. Çalışan, göstermek durumunda olduğu duyguya uygun davranış gösterir. Derinlemesine davranışın, yüzeysel davranıştan farkı, yalnız davranışların değil duyguların da davranış kurallarına uyumlu hale getirilmesidir.^{2,8} Çalışanın empati kurarak bireyi geren koşulları anlamaya çalışması ve olumlu duygularla yaklaşması derinlemesine davranış olarak tanımlanabilir. Derinlemesine davranış göstermenin iki yöntemi olduğu ifade edilmiştir. Birincisi, çalışanın kendisini, göstermesi gereken duyguyu hissetmeye zorlamasıdır. İkincisi ise, kişinin kendisinden göstermesi beklenen duyguyu hissedebilmesi için aldığı eğitim veya geçmiş deneyimlerini kullanmasıdır. Derinlemesine davranışta duygu ve davranışlar arasında uyum söz konusudur. Derinlemesine davranış gösterilirken kişi, önceki deneyimlerinden de yararlanarak olumlu duyguları çağrıştırarak uygun olan davranışı seçmekte, böylece görünüm olarak olumlu ifade takınmakla kalmayıp duygularını da olumlu olana doğru yönlendirmektedir.⁸ Derinlemesine davranış, çalışanın hissettiği duyguyu yaşamayı ve içten davranmasıdır.

Başka bir deyişle, derin davranışta çalışanın gerçek duyguları davranış kurallarına uygundur, kurumun ondan göstermesini beklediği duygularla benzerdir ve müşteri ilişkilerinde samimiyet bulunmaktadır. Müşteri ve çalışan arasındaki iletişimin uzadığı durumlarda derin davranış tercih edilmektedir.^{7,10}

Samimi Davranış (Duyguların Doğal Yolla ifadesi): Bu davranış türünde çalışanlar hissettikleri duyguları yansıtmaktadırlar.² Samimi davranış sergileyen çalışan, müşteriye gerçekten yardıma hazır ve olumlu davranış göstermektedir.^{8,11} Çalışanlar, samimi davranışlarda bulunurken rol yapmadan hissettikleri duyguları içinden geldiği gibi dışa yansıtmakta, doğal ve samimi davranmaktadır.¹² Bu davranış şeklinde, çalışanların gerçek duyguları ve kurumun ondan beklediği duygular birbiriyle tamamen uyumdadır. Samimi davranış ne kadar artarsa, duygusal emek süreci de o kadar başarılı olmaktadır. Bu davranış türünde, çalışanlardan beklenen duygular ile gerçekte sahip oldukları duygular birbiriyle örtüştüğü için duygusal emek daha az harcanmaktadır.^{1,7} Birçok örgütte çalışanlara olumlu duygu gösterimlerinde (mutluluk, yardımseverlik gibi) bulunmaları anlatılırken olumsuz duyguları (kızgınlık, öfke, aşağılanma gibi) bastırmaları gerektiği ifade edilmektedir.¹³

Yaşam, bireyin işinde ve iş dışında geçirdiği sürenin tamamıdır. Yani, İş (Work) + İş dışı (Nonwork) şeklinde gösterilebilir. Yaşam doymu ise, kişinin iş ve boş zamanlarında yaşama gösterdiği duygusal tepkidir (ya da tutumdur).¹⁴ Yaşam doymu, insanların beklentileriyle gerçek durumlarını karşılaştırması neticesinde yaşamından ne kadar memnun olduğuyla ilgili bir durumdur. Yaşam doymu düzeyi yüksek bireyler, yaşadıkları olayları ve yaşam koşullarını olumlu değerlendirir. Yaşam doymu düzeyi düşük bireyler ise mutsuzdur ve yaşamlarında birçok faktörü zararlı veya amaçlarını engelleyici olarak değerlendirir. Çalışanlar, iş hayatlarında karşılaştıkları olumlu veya olumsuz durumları aileleri veya arkadaşlarıyla paylaşmaktadır. Aynı zamanda aile ve arkadaşlarıyla yaşadığı olumlu veya olumsuz durumları da işyerine taşıyabilmektedir. Bu nedenle, yaşam doymunu etkileyebilecek önemli bir boyut bireyin önemli bir zamanını harcadığı iş yaşamıdır. Bireyin iş ortamında yaşadığı stres ve tükenmişlik genel yaşam doymunu da etkilediği düşünülebilir. Bu bağlamda yaşam doymu, bireylerin belirli bir duruma, belirli bir sürece ilişkin doymularını değil; iş hayatını da içine alan genel anlamda tüm yaşantılarının doymu anlamına gelmektedir.^{15,16}

Duygusal emek sadece hastaya yönelik değil aynı zamanda çalışma arkadaşlarına ve yönetime karşıda olumlu tavır içinde olmalarını gerektirmektedir. Bu beklentiler ebe ve hemşire üzerinde baskı oluşturmakta yaşam doymunda azalma ile sonuçlanabilmektedir. Bu nedenle çalışma ebe ve hemşirelerin duygusal emeği ile yaşam doymu arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla planlanmıştır.

MATERYAL VE METOD

Tanımlayıcı tipte olan bu çalışmada bir kamu hastanesinde görev yapan tüm ebe hemşireler evreni oluşturmuştur. Örneklem seçimine gidilmemiş olup tüm evrene ulaşılması hedeflenmiştir. Çalışmanın evrenini araştırmaya katılmayı kabul eden 214 ebe ve hemşire oluşturmuştur. Bu çalışma için girişimsel olmayan etik kurul onayı alınmıştır (71522473/050.01.04/128-31-05-2018). Verilerin toplanmasında araştırmacı tarafından oluşturulmuş bilgi toplama formu, “Duygusal Emek Ölçeği” (DEÖ) ve “Yaşam Doymu Ölçeği” (YDÖ) kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde frekans, yüzde, ortalama, standart sapma, Kruskal Wallis, Mann Whitney U testi ve Spearman Korelasyon analizi yapılmıştır.

Bilgi Toplama Formu: Örneklemeye ait sosyo-demografik ve mesleki bilgilerin sorgulandığı toplam 15 sorudan oluşan form kullanılmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ): Duygusal emeği değerlendirmek amacıyla 2005 yılında Diefendorff ve ark. tarafından geliştirilen ve 2012 yılında Basım ve Beğenirbaş tarafından Türkçe 'ye uyarlaması yapılan “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılmıştır.^{11,12} Ölçek, yüzeysel rol yapma alt boyutu (6 madde 1-6. sorular), derinden rol yapma alt boyutu (4 madde 7-10. sorular) ve samimi duygular alt boyutu (3 madde 11-13. sorular) olmak üzere üç alt boyutu içermektedir. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli likert ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman). Basım ve Beğenirbaş tarafından Türkçe uyarlaması yapılan ölçeğin maddelerinde ‘Öğrenci’ olarak geçen kelime, Kıyat ve ark. tarafından ‘Hasta’ olarak değiştirilerek yeniden güvenilirlik geçerlik analizleri yapılmıştır.^{11,13,17}

Bu çalışma için; DEÖ Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutu Cronbach Alfa değeri 0,895; DEÖ Derin Rol Yapma Alt Boyutu Cronbach Alfa değeri 0,853; DEÖ Derin Rol Yapma Alt Boyutu Cronbach Alfa değeri 0,827 olarak hesaplanmıştır.

Yaşam Doymu Ölçeği (YDÖ): Diener ve ark. tarafından bireylerin yaşam doyumunu belirlemek amacıyla 1985 yılında geliştirilen “Yaşam Doymu Ölçeği (Satisfaction with Life Scale)” yedi maddeden oluşmaktadır.¹⁸ Ölçek “kesinlikle katılmıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” arasında değişen 7’li likert tipte olup, 1-7 puan arasında değerlendirilmektedir. Daha sonra Dağlı ve Baysal tarafından 2016 yılında gerçekleştirilen geçerlik güvenirlik çalışmasında, ölçek maddeleri hiç katılmıyorum (1); çok az katılıyorum (2); orta düzeyde katılıyorum (3); büyük oranda katılıyorum (4) ve tamamen katılıyorum (5) şeklinde cevaplandırılmıştır. Yapılan analizde, Yaşam Doymu Ölçeğinin Türkçe formunda 5’li Likert tipinde derecelendirme yapılmış ve Türk kültürüne uygun ve yaşam doyumuna ilişkin algıların ölçülmesinde geçerli ve güvenilir (Cronbach Alfa katsayısı $\alpha=0,88$) bir araç olduğu saptanmıştır.¹⁹ Ölçeğin puanları Min: 5 – Max: 25’dir. Ölçekten elde edilen yüksek puan yaşam doyumunun yüksekliğini göstermektedir. Bu çalışma için, Yaşam Doymu Ölçeği Cronbach Alfa değeri 0,852 olarak hesaplanmıştır.

BULGULAR

Örneklemin yaş ortalamasının $31,10\pm 8,28$ olduğu, iş yüklerinin ortalama 49.58 ± 10.64 saat/hafta ve çoğunlukla lisans mezunu oldukları (% 67,3) saptanmıştır. Örneklemin %32,7’sini ebe, %67,3’ünü hemşireler oluşturmuş, bunların % 8,9’u polikliniklerde, diğerleri ise yataklı bakım ve tedavi birimlerde görev yaptıkları belirlenmiştir. Ebe ve hemşirelerin çoğu, mesleği isteyerek seçtiklerini (%78,5) ve gelirlerinin yetersiz olduğunu (%81,3) bildirmişlerdir. Araştırmayı oluşturan ebe ve hemşirelerin yarısının (%50,5) meslek hayatlarının ilk 5 yılında olduğu belirlenmiştir. Ebe ve hemşirelerin % 44’ü çalıştıkları birimde yeterli malzeme ile çalıştıklarını bildirmişlerdir. Yine ebe hemşirelerin yarısından fazlası (%56,1) mesleği bırakmayı düşündüklerini belirtmişlerdir (**Tablo 1**).

Örneklemin DEÖ alt boyutlarının ortalama puanları hesaplanmıştır. ‘Yüzeysel rol yapma’ alt boyutu ortalaması $2,06 \pm 0,94$, ‘derin rol yapma’ alt boyutu ortalaması $3,12 \pm 1,02$ ve ‘samimi duygular’ alt boyutu ortalaması $4,03 \pm 0,76$ olarak hesaplanmıştır. YDÖ toplam puan ortalaması ise $15,15\pm 4,00$ olarak bulunmuştur (**Tablo 2**).

DEÖ alt boyut puanları ve YDÖ toplam puanları açısından meslek (ebe ve hemşireler) ve görev yılları bakımından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Mesleği isteyerek seçen, mesleği bırakmayı düşünmeyen ve gelirlerini yeterli bulan çalışanların, mesleği istemeden seçen, bırakmayı düşünen ve gelirlerini yetersiz bulanlara kıyasla YDÖ toplam puanı daha yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$), DEÖ ‘yüzeysel rol yapma’ alt boyutu puanı daha düşük ve istatistiksel olarak anlamlı ($p<0,05$) bulunmuştur (**Tablo 3**).

Çalıştığı birimde malzemenin yeterli olduğunu düşünenlerin yetersiz olduğunu düşünenlere oranla ($p=0,016$) ve poliklinikte çalışanların, yataklı birimlerde çalışanlara oranla ($p<0,05$) yaşam doyum puanı daha yüksek bulunmuştur. Lise mezunlarının, lisansüstü mezunlara oranla yaşam doyum puanlarının anlamlı olarak daha düşük olduğu saptanmıştır ($p<0,05$) (**Tablo 3**). Tabloda gösterilmemekle birlikte görev yapılan birimler (dahiliye, cerrahi, yoğun bakım, acil ve poliklinik), medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, birimdeki görev, haftalık iş yükü ve hasta sayısı açısından gruplar arasında DEÖ alt boyut puanları ve YDÖ toplam puanları bakımından istatistiksel önemli bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Örneklemin DEÖ alt boyut puanları ile YDÖ toplam puanları arasında herhangi bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$). DEÖ Samimi duygular alt boyutu ile DEÖ Yüzeysel Rol Yapma alt boyutu arasında negatif yönde bir ilişki ($p=0,000$) olduğu; DEÖ Derin Rol Yapma alt boyutu ile DEÖ Yüzeysel Rol yapma alt boyutu arasında ise pozitif yönde bir ilişki ($p=0,000$) olduğu saptanmıştır. Haftalık iş yükünün azalması ile yaşam doyumunun arttığı ($p=0,024$), nöbet sayısının artması ile DEÖ Yüzeysel Rol Yapma alt boyutunda artış olduğu ($p=0,007$) saptanmıştır. Ayrıca, yaş artışı ile DEÖ derin rol yapma alt boyutu puanında azalma ($p=0,042$), DEÖ ölçeği samimi duygular alt boyut puanında artış ($p=0,035$) olduğu saptanmıştır (**Tablo 4**). Tabloda gösterilmemekle

birlikte çalışma yılı, hasta sayısı, çocuk sayısı gibi değişkenlerle DEÖ alt boyut puanları ile YDÖ toplam puanları arasında istatistiksel bir ilişki olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$) (**Tablo 4**).

Tablo 1. Çalışanların Sosyo-Demografik ve Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı

ÖZELLİKLER	SAYI(n)	YÜZDE(%)	ÖZELLİKLER	SAYI(n)	YÜZDE(%)
Meslek			Cinsiyet		
Ebe	70	32,7	Erkek	23	10,7
Hemşire	144	67,3	Kadın	191	89,3
Medeni Durumu			Çocuk Sayısı		
Evlü	116	54,2	Çocuğu yok	113	52,7
Bekar	98	45,8	1	44	20,6
			2 ve üzeri	57	26,7
Yaş Grubu			Eğitimi		
25 ve altı	84	39,3	Lise	27	12,6
26-35	63	29,4	Ön Lisans	28	13,1
36-45	54	25,2	Lisans	144	67,3
46 ve üzeri	13	6,1	Lisansüstü	15	7,0
Görev Yılı			Görev Yaptığı Birim		
5 yıl ve altı	108	50,5	Dahili Birimler	57	26,6
6-10 yıl	30	14,0	Cerrahi Birimler	93	43,5
11-15 yıl	25	11,7	Yoğun Bakım	22	10,3
16-20 yıl	20	9,3	Poliklinikler	19	8,9
20 yıl üzeri	31	14,5	Acil Servis	23	10,7
Ortalama Hasta Sayısı			İş Yüğü/haftada		
10 ve altında	42	19,6	40 saat	81	37,8
11-20	80	37,4	41-50 saat	61	28,5
21-30	21	9,8	51-60 saat	43	20,1
31-40	41	19,2	60 saat üzeri	29	13,6
40 ve üzeri	30	14,0			
Birimdeki Görevi			Gelirini yeterli bulma		
Çalışan ebe/hemşire	191	89,3	Yeterli	40	18,7
Yönetici ebe/hemşire	23	10,7	Yetersiz	174	81,3
Aylık nöbet sayısı			Kullanılan Malzeme Yeterliliğı		
Yok	50	23,4	Çok Yeterli	4	1,9
1-4	23	10,7	Yeterli	90	42,1
5-8	50	23,4	Az yeterli	79	36,9
8 üzeri	91	42,5	Yetersiz	34	15,9
			Çok yetersiz	7	3,3
Mesleğı isteyerek seçme			Mesleğı bırakma düşüncesi		
Evet	168	78,5	Evet	94	43,9
Hayır	46	21,5	Hayır	120	56,1
TOPLAM	214	100	TOPLAM	214	100

Tablo 2. Çalışanların Duygusal Emek Düzeyleri ile Yaşam Doymu Düzeyleri

ÖLÇEKLER	Ortalama ± SS	Min-Max
Duygusal Emek Ölçeğı		
Duygusal Emek Ölçeğı Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyut Puanı	2,06 ± 0,94	1 – 5
Duygusal Emek Ölçeğı Derin Rol Yapma Alt Boyut Puanı	3,12 ± 1,02	1 – 5
Duygusal Emek Ölçeğı Samimi Duygular Alt Boyut Puanı	4,03 ± 0,76	1 – 5
Yaşam Doymu Ölçeğı Toplam Puanı	15,15±4,00	5 – 25

Tablo 3. Çalışanların Duygusal Emek Puanları ile Yaşam Doymumu Puanlarının Bazı Özelliklerine Göre Dağılımı

ÖZELLİKLER	DEÖ Yüzeysel Rol Yapma Alt Puanı Ortanca (Min- Max)	DEÖ Derin Rol Yapma Alt Puanı Ortanca (Min- Max)	DEÖ Samimi Duygular Alt Puanı Ortanca (Min-Max)	Yaşam Doymumu Toplam Puanı Ortanca (Min- Max)
Meslek				
Ebe	1,8 (1,0 – 4,3)	3,5 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	15,0 (8,0 – 23,0)
Hemşire	1,8 (1,0 – 5,0)	3,0 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	15,0 (5,0 – 25,0)
Test ve p değeri	Z= -0,210; p= 0,833	Z= -1,266; p= 0,205	Z= -0,004; p= 0,997	Z= -0,633; p= 0,527
Görev Yılı				
5 yıl ve altı	2,0 (1,0 – 5,0)	3,2 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	15,0 (7,0 – 25,0)
6-10 yıl	1,9 (1,0 – 5,0)	3,2 (1,0 – 5,0)	4,0 (2,7 – 5,0)	13,5 (5,0 – 21,0)
11-15 yıl	1,7 (1,0 – 4,0)	3,7 (1,0 – 5,0)	4,3 (1,0 – 5,0)	15,0 (10,0 – 23,0)
16-20 yıl	1,7 (1,0 – 3,3)	2,9 (1,5 – 4,5)	4,0 (1,0 – 5,0)	15,5 (7,0 – 24,0)
20 yıl üzeri	1,7 (1,0 – 4,3)	3,0 (1,0 – 4,5)	4,3 (3,0 – 5,0)	16,0 (9,0 – 22,0)
Test ve p değeri	X ² = 5,106; p=0,277	X ² = 7,492; p=0,112	X ² = 6,118; p=0,191	X ² = 2,830; p=0,587
Aylık nöbet sayısı				
Yok	1,7 (1,0 – 4,3)	3,0 (1,0 – 4,7)	4,0 (1,0 – 5,0)	16,0 (7,0 – 23,0)
1-4	1,7 (1,0 – 3,3)	3,2 (1,5 – 5,0)	4,0 (2,7 – 5,0)	18,0 (10,0 – 23,0)
5-8	1,8 (1,0 – 4,0)	3,2 (1,0 – 5,0)	4,3 (1,0 – 5,0)	15,0 (9,0 – 23,0)
8 üzeri	2,0 (1,0 – 5,0)	3,2 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,3 – 5,0)	14,0 (5,0 – 25,0)
Test ve p değeri	X ² =6,818; p=0,078	X ² = 3,316; p=0,345	X ² = 9,879; p=0,020	X ² = 7,994; p=0,046
Eğitimi				
Lise	2,0 (1,0 – 5,0)	3,7 (1,0 – 5,0)	4,3 (3,0 – 5,0)	14,0 (5,0 – 23,0)
Ön Lisans	2,0 (1,0 – 4,3)	3,5 (1,0 – 5,0)	4,0 (3,0 – 5,0)	15,0 (7,0 – 24,0)
Lisans	1,8 (1,0 – 5,0)	3,0 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	15,0 (5,0 – 25,0)
Lisansüstü	2,0 (1,0 – 5,0)	3,7 (2,2 – 5,0)	4,0 (3,3 – 5,0)	18,0 (13,0 – 23,0)
Test ve p değeri	X ² = 1,333; p=0,721	X ² = 11,475; p=0,009	X ² = 2,296; p=0,513	X ² = 9,131; p=0,028
Görev Yaptığı Birim				
Yataklı Takip Birimleri	1,8 (1,0 – 5,0)	3,2 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	15,0 (5,0 – 25,0)
Poliklinikler	1,7 (1,0 – 4,3)	3,0 (1,0 – 4,2)	4,0 (1,0 – 5,0)	19,0 (11,0 – 22,0)
Test ve p değeri	Z= -0,313; p= 0,754	Z= -1,063; p=0,288	Z= -0,488; p=0,626	Z= -2,346; p=0,019
Mesleği isteyerek seçme				
Evet	1,8 (1,0 – 5,0)	3,2 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	15,0 (5,0 – 25,0)
Hayır	2,1 (1,0 – 5,0)	3,0 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	13,0 (5,0 – 23,0)
Test ve p değeri	Z= -2,400; p= 0,016	Z= -0,388; p=0,698	Z= -0,461; p=0,446	Z= -3,951; p=0,000
Gelirini yeterli bulma				
Yeterli	1,3 (1,0 – 4,2)	3,1 (1,0 – 5,0)	4,3 (1,3 – 5,0)	17,5 (7,0 – 24,0)
Yetersiz	2,0 (1,0 – 5,0)	3,2 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	14,5 (5,0 – 25,0)
Test ve p değeri	Z= -4,134; p= 0,000	Z= -0,478; p=0,633	Z= -1,637; p=0,102	Z= -3,257; p=0,001
Mesleği bırakma düşüncesi				
Evet	2,0 (1,0 – 5,0)	3,0 (1,0 – 5,0)	4,3 (1,3 – 5,0)	14,0 (5,0 – 24,0)
Hayır	1,6 (1,0 – 5,0)	3,4 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	16,0 (5,0 – 25,0)
Test ve p değeri	Z= -2,206; p= 0,027	Z= -1,842; p=0,066	Z= -2,461; p=0,014	Z= -3,694; p=0,000
Kullanılan Malzeme Yeterliliği				
Çok Yeterli	1,2 (1,0 – 1,5)	2,4 (1,5 – 4,0)	2,7(1,7 – 5,0)	20,5 (14,0 – 24,0)
Yeterli	1,8 (1,0 – 4,0)	3,1 (1,0 – 5,0)	4,0(1,0 – 5,0)	15,0 (7,0 – 25,0)
Az yeterli	1,8 (1,0 – 5,0)	3,5 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	15,0 (5,0 – 23,0)
Yetersiz	1,9 (1,0 – 5,0)	3,2 (1,0 – 5,0)	4,0 (1,0 – 5,0)	13,0 (5,0 – 23,0)
Çok yetersiz	2,1 (1,0 – 5,0)	3,5 (1,0 – 5,0)	4,3 (2,0 – 5,0)	15,0 (11,0 – 23,0)
Test ve p değeri	X ² = 5,758; p=0,218	X ² =2,187; p=0,701	X ² = 7,750; p=0,101	X ² =12,167; p=0,016

Tablo 4. Çalışanların Duygusal Emek, Yaşam Doymu ve Bazı Özellikleri Arasındaki Korelasyonu

	DEÖ Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutu	DEÖ Derin Rol Yapma Alt Boyutu	DEÖ Samimi Duygular Alt Boyutu	Yaşam Doymu Puanı
DEÖ Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutu				
Spearman Korelasyon	1,000			
p değeri				
DEÖ Derin Rol Yapma Alt Boyutu				
Spearman Korelasyon	0,295**	1,000		
p değeri	0,000			
DEÖ Samimi Duygular Alt Boyutu				
Spearman Korelasyon	-0,434**	0,074	1,000	
p değeri	0,000	0,283		
Yaşam Doymu Toplam Puanı				
Spearman Korelasyon	-0,110	-0,053	0,077	1,000
p değeri	0,110	0,438	0,264	
Haftalık İş Yükü				
Spearman Korelasyon	0,130	0,120	-0,067	-0,154*
p değeri	0,058	0,080	0,331	0,024
Aylık Nöbet Sayısı				
Spearman Korelasyon	0,186**	0,093	-0,094	-0,107
p değeri	0,007	0,175	0,172	0,120
Yaş				
Spearman Korelasyon	-0,116	-0,139*	0,154*	0,044
p değeri	0,090	0,042	0,035	0,525

* p < 0,05 (2-tailed), ** p < 0,01 (2-tailed),

TARTIŞMA

Sağlık alanında sağlıklı ve hasta bireylerle sürekli iletişim kuran ebe ve hemşireler, verdikleri hizmet sırasında duygularını yönetmek ve duygusal emek davranışı göstermek zorunda kalmaktadır.³ Duygusal emek kavramı gerçekte herhangi bir olumluluk ya da olumsuzluk yüklenmesi gereken bir kavram değildir.¹ Literatüre göre iş görenler duygusal emek sürecinde; yüzeysel davranış, samimi davranış veya derinlemesine davranış göstermektedir.² Çalışmamızda ebe ve hemşirelerin DEÖ “yüzeysel rol yapma” alt boyutu puan ortalaması ortalama değerinin altında kalırken, “derin rol yapma” ve “samimi duygular” alt boyut puan ortalamalarının ortalama değerinin üzerinde olduğu saptanmıştır. Altuntaş ve Altun’un çalışmasında hemşirelerin DEÖ’nin alt boyutları ortalama değerinin altında kalmıştır, “Yüzeysel rol yapma”, “duygusal emek” ve “derin rol yapma” alt boyutları, “gerçek duyguları bastırmak” alt boyutundan düşük bulunmuştur,²⁰

Yaşam doymu, bireyin boş zamanı, işi ve iş dışı zamanlarında gösterdiği duygusal tutumdur.¹⁴ Yaşam doymu yüksek mutlu bireyler, örgütsel ve toplumsal mutluluğun yapı taşıdır. Bundan dolayı çalışanların yaşam doymu düzeylerinin yükseltilmesi, örgütsel ve toplumsal açıdan bir gerekliliktir.²¹ Çalışmamızda ebe ve hemşirelerin YDÖ toplam puan ortalaması ortalama puanın biraz üzerinde olarak saptanmıştır (**Tablo 2**). Benzer şekilde, Benli ve Yıldırım’ın çalışmasında hemşirelerin yaşam doymularının orta düzeye yakın olduğu belirlenmiştir.²² Erkoç ve ark.nın yaptığı çalışmada özel sağlık kuruluşunda çalışanların yaşam doymununun orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.²³

Çalışmamızda DEÖ alt boyut puanları ve YDÖ toplam puanları açısından; ebe ve hemşireler görev yılları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır (p>0,05)(**Tablo 3**). Çalışmamıza benzer şekilde, Oral ve Köse’nin çalışmasında, örneklemin toplam çalışma süresine göre duygusal emek davranışlarında değişiklik olmadığı bildirilmiştir.² Yine çalışmamıza benzer şekilde, literatürde yapılan çalışmalarda meslekte çalışma yılı ile YDÖ puan ortalaması arasında önemli bir fark bulunmamıştır.^{22,24,25} Çalışmamızın aksine, hekimlerle yapılan çalışmada çalışma yılı fazla olanlarda YDÖ puan ortalamasının önemli düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.²⁶ YDÖ puanında çalışma yılına göre farklı sonuçlar olması; çalışanların bireysel özelliklerinin, kurumun çalışma koşullarının, çalışmanın yapıldığı bölgeye ait toplumsal ve kültürel yapının veya kurumda tedavi edilen hastaların farklılıklarından kaynaklandığı düşünülebilir. Bu düşünceyi destekleyebilecek, Yavuzer ve Çivilidağ’ın çalışmasında, kurumda mobbing gören çalışanların

yaşam doyumunu negatif yönde ve anlamlı düzeyde etkilendiği saptanmıştır.¹⁵ Bu kapsamda çalışanların yaşam doyumunu etkileyen çok sayıda değişken bulunmaktadır.²¹

Çalışmamızda, mesleği isteyerek seçen ve mesleği bırakmayı düşünmeyen çalışanların, mesleği istemeden seçen ve bırakmayı düşünen YDÖ toplam puanı anlamlı olarak daha yüksek ve DEÖ 'yüzeysel rol yapma' alt boyutu puanı anlamlı olarak daha düşük bulunmuştur (**Tablo 3**). Kendi istek/kararları ile hemşire veya ebe olanların hastalarına ve çalıştıkları kuruma karşı olumlu tutum sergiledikleri ve bu nedenle yüzeysel rol yapma davranışını daha az kullandıkları, yaşamlarından da daha fazla doyum aldıkları düşünülebilir. Öz ve Baykal'ın çalışmasında hemşirelik mesleğini isteyerek seçen hemşirelerin duygularını daha az bastırdıkları belirlenmiştir. Derinlemesine davranış alt boyutu ile hemşirelerin mesleği isteyerek seçme ve sürekli gündüz çalışmaları arasında anlamlı farkın olduğu, hemşirelik mesleğini isteyerek seçen hemşireler ve sürekli gündüz çalışan hemşirelerin daha çok derinlemesine davranış gösterdikleri belirlenmiştir.²⁷ Çaldağ'ın sağlık çalışanlarıyla yaptığı çalışmasında, sağlık çalışanlarının mesleği bırakma niyeti ile duygusal emeğin derin ve yüzeysel davranış boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken, doğal davranma ile meslekten ayrılma niyeti arasında ters yönde ilişkisi bulunmuştur.⁸ Ebe ve hemşirelerin çalıştıkları kurumlar hastalarla aralarında geçen olumsuz duyguları bastırmalarını talep edebilir. Dolayısıyla iş odaklı duygusal emek beklentisi ve örgütsel baskı nedeni ile mesleklerine olan bağlılıkları azalabilir.⁶

Çalışmamızda gelirlerini yeterli bulan çalışanların, gelirlerini yetersiz bulanlara kıyasla YDÖ toplam puanı anlamlı olarak daha yüksek ve DEÖ 'yüzeysel rol yapma' alt boyutu puanı anlamlı olarak daha düşük bulunmuştur (**Tablo 3**). Benli ve Yıldırım'ın çalışmasında, hemşirelerin gelir düzeyi algısı ile YDÖ puan ortalaması arasında gruplar arasında fark olduğu ve geliri giderine eşit olan grubun en yüksek YDÖ puan ortalamasına sahip olduğu saptanmıştır.²² Doktorlarla yapılan çalışmada, aylık gelirlerinin yeterli olduğunu bildirenlerin yaşam doyumunun diğer gruplara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır.²⁶ Çalışmamızın aksine, veteriner hekimler ve kamu çalışanları ile yapılmış araştırmalarda, gelir düzeyinin yaşam doyumunu algısını etkilemediği belirlenmiştir.^{28,29} Gelir düzeyi ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiye yönelik farklı sonuçlar olması, mesleki farklılıklar, çalışanların değer kültürel farklılıkları, maddi durum farklılıkları ile olayları algılama farklılıklarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Çalışmamızda Lise mezunlarının, lisansüstü mezunlara oranla yaşam doyum puanlarının anlamlı olarak daha düşük olduğu saptanmıştır (**Tablo 3**). Benli ve Yıldırım'ın çalışmasında, Lisansüstü eğitim alan hemşirelerin YDÖ puan ortalamasının daha yüksek olduğu saptanmasına rağmen, eğitim düzeylerine göre grupları arasında YDÖ puan ortalaması açısından önemli bir fark olmadığı bildirilmiştir.²² Tekir ve ark'nın çalışmada ise, eğitim durumu ile YDÖ puan ortalaması arasında önemli bir fark saptanmamıştır.²⁵ Eren'in çalışmasında eğitim düzeyi yüksek olan hemşirelerin YDÖ puan ortalaması önemli düzeyde yüksek olduğu bildirilirken, Kaplan'ın çalışmasında, eğitim düzeyi düşük hemşirelerin YDÖ puan ortalamasının önemli düzeyde yüksek olduğu bildirilmiştir.^{24,30} Toker'in akademisyenlerle yapmış olduğu çalışmada da profesörlerin yaşam doyumlarının doçent, öğretim görevlisi ve araştırma görevlilerinden daha yüksek olduğu belirtilmiştir, Diğer bir deyişle eğitim seviyesi ile yaşam doyumunu arasında ilişki olduğu görülmüştür.³¹

Çalışmamızda, çalıştığı birimde malzemenin yeterli olduğunu düşünenlerin yetersiz olduğunu düşünenlere oranla ve poliklinikte çalışanların, yataklı birimlerde çalışanlara oranla yaşam doyum puanı daha yüksek bulunmuştur (**Tablo 3**). Bireysel ve örgütsel faktörlere ek olarak, çalışanların müşterilerle olan etkileşimleri de duygusal emek davranışlarını etkilemektedir, Duygusal emeğin boyutlarından biri olan etkileşim süresi, sıklığı ve çeşitliliği önemlidir.² Hastalarla birebir ve uzun süre etkileşim halinde olan ebe ve hemşireler hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi göstermeye çalışması fiziksel ve duygusal olarak yıpratıcı ve kurumsal bağlılığını zayıflatabilir. Tunç ve ark'nın çalışmasında yoğun bakım hemşirelerinin, duygusal emek alt boyutlarından olan derinlemesine davranışı ve duygusal çabayı yataklı serviste çalışan hemşirelerden daha fazla kullanmadıkları belirlenmiştir. Bu bulgulara göre, hemşirelerin duygusal emek stratejilerini kullanmalarına farklı özelliklere sahip çalışma ortamlarında olmalarının etkisinin olmadığı söylenebilir.³² Benli ve Yıldırım'ın ile Tekir ve ark'nın çalışmasında, çalışılan birim ile yaşam doyumunu arasında önemli bir fark olmadığı bulunmuştur.^{22,25} Derin'in çalışmasında ise çalışılan birimin, iş doyumunu etkilediği bildirilmiştir.³³

Tabloda gösterilmemekle birlikte görev yapılan birimler (dahiliye, cerrahi, yoğun bakım, acil ve poliklinik), medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, birimdeki görev, haftalık iş yükü ve hasta sayısı açısından gruplar arasında DEÖ alt boyut puanları ile YDÖ toplam puanları bakımından istatistiksel önemli bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Tabloda gösterilmemekle birlikte yapılan korelasyon analizinde çalışma yılı, hasta sayısı, çocuk sayısı gibi değişkenlerle DEÖ alt boyut puanları ile YDÖ toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Çalışmamızla benzer şekilde, Oral ve Köse'nin çalışmasında, örneklemin cinsiyet, medeni durum, yaş ve çalışma süresine bağlı olarak duygusal emek davranışlarında değişiklik saptanmamıştır.² Çalışmamızdan farklı olarak, Beğenirbaş ve Basım'ın öğretmenlerle yapmış olduğu çalışmada, cinsiyetin duygusal emek düzeylerinde anlamlı fark yarattığı bulunmuştur.³⁴ Yine farklı olarak, Tokar'ın çalışmasında yaşam doyumunun yaş, cinsiyet ve medeni durum gibi faktörlerden etkilendiği belirtilmektedir.³¹

Örneklemin DEÖ alt boyut puanları ile YDÖ toplam puanları arasında herhangi bir ilişki saptanmamıştır. DEÖ Samimi duygular alt boyutu ile DEÖ Yüzeysel Rol Yapma alt boyutu arasında negatif yönde bir ilişki olduğu; DEÖ Derin Rol Yapma alt boyutu ile DEÖ Yüzeysel Rol yapma alt boyutu arasında ise pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Haftalık iş yükünün azalması ile yaşam doyumunun arttığı, nöbet sayısının artması ile DEÖ Yüzeysel Rol Yapma alt boyutunda artış olduğu saptanmıştır. Ayrıca, yaş artışı ile DEÖ derin rol yapma alt boyutu puanında azalma, DEÖ ölçeği samimi duygular alt boyut puanında artış olduğu saptanmıştır (**Tablo 4**). Kıyat ve ark.'nin yaptıkları çalışmada, "yüzeysel rol yapma" alt boyutunun kurumsal itibar algısından etkilendiği, samimi duyguların ise hem kurumsal itibar algısından hem de işe bağlılıktan etkilendiği bildirilmiştir.¹⁷ Sağlık sektörü çalışanlarının iş yükünün fazla olması, nöbet usulü çalışması, hastalarla sürekli iletişim halinde olması, stresli ve riskli bir ortamda çalışması gibi etkenler onların yaşam doyumunu doğrudan veya dolaylı olarak etkilediği bildirilmiştir.³⁵

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ebe ve hemşirelerin duygusal emek düzeyi ve yaşam doymu düzeyleri açısından bir fark bulunmamıştır. Mesleği isteyerek seçme, gelirinden memnun olma ve mesleği sevme gibi faktörlerin yaşam doyumunu olumlu etkilediği söylenebilir.

Mesleğin istenerek seçilmesi, ebe ve hemşirelerin hem yaşamdan doyumlarını hem de duygusal emek davranışlarını etkilediği sonucuna dayanarak, mesleğin bilinçli seçimi için mesleki tanıtımın lise döneminde yapılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Ebe ve hemşirelerde duygusal emek davranışı veya yaşam doymu ile ilgili, sosyo-demografik ve mesleki özellikleri farklı örneklem grubunda, farklı desenlerde çalışmalar yapılması önerilir.

BİLGİ

14-17 Kasım 5, Ulusal 1, Uluslararası Hemşirelikte Güncel Yaklaşımlar Kongresi, Sakarya, sözel bildiri olarak sunuldu.

Kaynaklar

- 1-Kalaycı I, Özkul M, Oğuz H. Şefkat ve ticaret arasında kalan bir çalışma biçimi: yaşlı bakım hizmetlerinde duygusal emek. Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences 2017;22(3):637-662
- 2-Oral L, Köse S. Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doymu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2011; 16(2): 463-492
- 3-Değirmenci ÖS, Baykal Ü. Hemşirelerin duygusal emek davranışı. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi 2017; 4(3):143-147
- 4-Malak A,B. Hemşirelerin duygusal emek, duygusal özyeterlik ve tükenmişlik düzeylerinin duygusal habitus bağlamında incelenmesi. Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2015
- 5-Değirmenci, S. Hemşireler için duygusal emek davranışı ölçeğinin geliştirilmesi, Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2016
- 6- Naktiyok A, Ağırman ÜH. İş odaklı duygusal emek ve duygusal tükenme arasındaki ilişkide çalışan odaklı duygusal emek ve mesleki bağlılığın aracılık etkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2016; 30(4):789-809
- 7-Oğuz H, Özkul M. Duygusal emek sürecine yön veren sosyolojik faktörler üzerine bir araştırma: Batı Akdeniz uygulaması. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi 2016; 7(16):130-154

- 8-Çaldağ MA. Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri. Yüksek Lisans Tezi Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, 2010
- 9-Yang FH, Chang CC. Emotional labour job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 2008; (45): 879-887
- 10-Ünal A. Örgütsel güvenin duygusal emeğe etkisi: İstanbul'da yerleşik dört ve bir yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011
- 11-Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior* 2005;(66):339-357
- 12-Basım HN, Beğenirbaş M. Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2012;19(1):77-90
- 13-Kesen M, Akyüz B. Duygusal emek ve prososyal motivasyonun işe gömülmüşlüğü etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2016; 25(2): 233-250
- 14- Dikmen AA. İş doyum ve yaşam doyum ilişkisi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi* 1995; 50(03):115-140
- 15-Yavuzer Y, Çivilidağ A. Sağlık çalışanlarında iş yerinde mobbing ile yaşam doyum arasındaki ilişkide depresyonun aracı rolü. *Düşünen Adam The Journal Of Psychiatry and Neurological Sciences* 2014;(27):115-125
- 16-Aslan C, Yıkılmaz M. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve yaşam doyumunun, stresle baş etme tarzları açısından incelenmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies* 2016;(47):121-136
- 17-Kıyat GBD, Özgüleş, B, Günaydın SC. Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: sağlık çalışanları örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* 2018;21(3):473-494
- 18-Diener E, et al. The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 1985;49 (1):71-75
- 19-Dağlı A, Baysal N. Yaşam doyum ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 2016;15(59):1250-1262
- 20-Altuntaş S, Altun ÖŞ. Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi* 2015;2(1):37-43
- 21-Polatçı S. Örgütsel ve sosyal destek algılarının yaşam tatmini üzerindeki etkisi: iş ve evlilik tatmininin aracılık rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 2015;11(2):25-44
- 22-Benli SS, Yıldırım A. Hemşirelerde yaşam doyum ve ölüme karşı tutum arasındaki ilişki. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2017;6(4):167-179
- 23-Erkoç B, ve ark. Özel sağlık kuruluşu çalışanlarında iş güvencesizliği algısının yaşam doyumuna etkisi. *The Journal of Academic Social Science* 2017;5(56):535-544
- 24-Kaplan H. İş doyum-yaşam doyum ilişkisi (denizliservergazi devlet hastanesi hemşire-ebe hemşireler örneği). Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2014
- 25-Tekir Ö, ve ark. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik, iş doyum düzeyleri ve yaşam doyumunun incelenmesi. *Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2016;18(2):51-63
- 26-Ünal S, Karlıdağ S, Yoloğlu S. Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin yaşam doyum düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi* 2001;(4):113-118
- 27-Öz SD, Baykal Ü. Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi* 2018;26(1):1-10
- 28-Özen A, ve ark. A Study on life satisfaction of turkish veterinary practitioners. *Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 2007; 21(1):5-10
- 29-Uslan UY. Public employees job satisfaction, life satisfaction and burnoutlevels'assessment by some sociodemographic factors. *Journal of Human Sciences* 2016;13(2):3354-3372
- 30-Eren TA. Onkoloji hemşirelerinin iş doyum ve yaşam doyumunun incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2008
- 31-Toker B. Life satisfaction among academicians: An empirical study on the universities of Turkey. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2012;(47):190-195
- 32-Tunç P, Gitmez A, KrespiBoothby MR. Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 2014;15(1):45-54
- 33-Derin N. Devlet hastanelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2007
- 34-Beğenirbaş M, Basım HN. Duygusal emekte bazı demografik değişkenlerin rolü: Görgül bir araştırma. *Cankaya University Journal of Humanities and Social Sciences* 2013;10(1):45-57
- 35- Erkoç B. Özel sağlık kuruluşu çalışanlarında iş güvencesizliği algısının yaşam doyumuna etkisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi* 2017;(56): 535-544