

ŞEFKAT VE TİCARET ARASINDA KALAN BİR ÇALIŞMA BİÇİMİ: YAŞLI BAKIM HİZMETLERİNDE DUYGUSAL EMEK

A TYPE OF WORK BETWEEN COMPASSION AND COMMERCE: EMOTIONAL LABOR IN ELDERLY CARE SERVICES

İşıl KALAYCI*, Metin ÖZKUL**, Hatice OĞUZ***

* Dr, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Bilimler Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, isilkalayci@sdu.edu.tr

** Prof. Dr, Süleyman Demirel Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, metinozkul@sdu.edu.tr

*** Öğr. Gör, Süleyman Demirel Üniversitesi, Uluborlu Selahattin Karasoy Meslek Yüksekokulu, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Programı, haticeoguz@sdu.edu.tr

ÖZ

Günümüz toplumlarında hizmet alış-verişi aynı zamanda duygu alışverişini içeren bir ilişkiye de yol açmaktadır. Müşteri memnuniyeti çoğu kez hizmetin kalitesi kadar sunumu sürecinde gösterilen davranışlarla da oluşmaktadır. İşgörenlerin alış-veriş sürecinde ortaya koyduğu istendik ve beklendik davranışlar duygusal emek olarak isimlendirilmektedir. Çalışma sağlık sektöründe çalışan yardımcı personellerin duygusal emek üretimini ve gösterimini etkileyen faktörler ile duygusal emek davranışının mevcut niteliğini analiz etmeye çalışılmaktadır. Örneklem 200 denekten oluşmaktadır. Grubun yarısını, Isparta Halk Eğitim Merkezi Hasta-Yaşlı Refakatçiliği kursuna kayıt yaptıran ve hastanelerde görev yapmakta olan yardımcı personeller oluşturmaktadır. Kursa kayıt yaptıran 100 kursiyerin tamamına ve kursa kayıtlı olmayan 100 personele amaçlı örneklem ile kartopu tekniğiyle ulaşılmıştır. Soru formu, yüz yüze görüşme tekniğiyle uygulanmıştır. Veriler tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerle değerlendirilmiştir. Sağlık kuruluşlarında yardımcı personellerin yaşlı bakım hizmetinin yerine getirilmesi sırasında bazı demografik özelliklerinin, görev aldıkları kuruma ve iş hayatına ilişkin görüşlerinin, duygusal emek gösterimi özelliklerini ve emek süreci yönetimini etkilediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Sağlık sektörü, Yardımcı Personel, Yaşlı, Yaşlı Bakımı

Jel Kodları: I12, J24 j53, L84

ABSTRACT

Service industries are rapidly developing in today's societies. The most determinant power of the service industry is human relations. Service exchange also leads to a relationship that includes emotional exchange. Customer satisfaction is mostly derived from the behaviors exhibited during the presentation of service as well as its quality. The desired and expected behaviors exhibited by workers are called emotional labor. The aim of this study was to analyze the factors that affect the labor production and presentation of workers in the health care industry and the current quality of their emotional labor behavior. Sampling occurs 200 test subjects. Half of the group is created by assistant staff who applied to Isparta Public Education Center and work at hospitals. All of the 100 trainees applied to the course and 100 staff who did not applied to the course were got by snowball technic and purposeful sampling. Question form is applied by face to face technic. Data was evaluated by descriptive statistics methods. It is noticed that demographical features of assistant staff in health institutions during fulfilling old caring service, opinions for institutions they take part and business life affect features of emotional labor show and management of labor process.

Keywords: emotional labor, health care industry, auxiliary staff, elderly, elderly care emotional labor, health care industry, auxiliary staff, elderly, elderly care

Jel Codes: L26, O18, R11, B21.

1. GİRİŞ

Yirminci yüzyılın ikinci yarısından itibaren gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde hizmet sektörü, istihdam kapasitesi bakımından, tarım ve sanayi sektörlerini geride bırakmaya başlamıştır. Türkiye de “henüz tam anlamıyla tarım toplumu olmaktan kurtulamayan, sanayileşmesini de tamamlayamayan, bununla beraber hızlı bir şekilde hizmetler sektörünün ağırlıkta olduğu bir yapıya atlamaya çalışan ...” (Öztürk, 2007: 511) süreci yaşamaktadır.

Hizmet sektörü, farklı iş dallarını içeren, icra ettikleri hizmet üretimlerinden dolayı çeşitli işletmelerin (hastane, okul, banka gibi) oluşturdukları sektörün bütününe denilmektedir. Hizmet sektörünü diğer sektörlerden ayıran en önemli özellik, üretici-tüketici arasındaki ilişkinin, alışverişi yönlendiren temel faktör olmasıdır. Hizmet sektöründe, somut bir nesne ya da bir sistem değil, onun gördüğü işlev satılmaktadır (Aslan, 1998: 34). Bu sayede, belirli ücret karşılığında hizmet satın alan bireylerin memnuniyetinin sağlanabilmesi amacıyla, planlanmış ve üretilmiş faaliyetler ortaya çıkmaktadır. İşletmelerin ürettikleri hizmeti sunan çalışanlar ile bu hizmetten yararlanmak isteyen müşterinin iletişimi ile birlikte müşteri, işletmenin sağladığı hizmete erişmektedir. Bu tür bir alış-veriş sürecinde çalışanın yaratacağı olası bir olumsuzluk, işletmenin imajını zedeleyecek ve çalışanın da etkilenebileceği ya da çeşitli yaptırımlara maruz kalabileceği, müşteri kaybı gibi sonuçları doğuracaktır (Oğuz ve Özkul, 2016: 131). Bu nedenle, çalışanların müşteriye gösterdikleri davranışların, işletmenin amaçları doğrultusunda ve kontrollü bir şekilde oluşturulması gerekmektedir. Duygusal emek davranışının önemi de bu noktada ortaya çıkmaktadır. Eldeki çalışma duygusal emek davranışını çalışma yaşamında emek kullanımının tarihi gelişimi içindeki yerine kısaca değindikten sonra, bu tür bir emek üretiminin en çok görüldüğü ve özellikle müşterilerce beklendiği sağlık sektöründeki özelliklerini analiz etmeye çalışmaktadır.

2. ÜRETİMDEN HİZMET ENDÜSTRİSİNE EMEK DAVRANIŞININ STANDARTLAŞTIRILMASI VE DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygu sözcüğü Türkçe’de “Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” (TDK, 2017) anlamında “his” karşılığı kullanılır. Duygusal sözcüğü ise duygudan türetilmiş ve bir ismin önünde sıfat olarak kullanıldığında “Duygularla ilgili, duygulara dayanan, hissi” ya da “Duygunun ağır bastığı, duygunun aşırı etkilediği (eser veya insan)” (TDK, 2017) anlamına gelmektedir. Emek sözcüğü “Bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü” (TDK, 2017) olarak tanımlanır. Bu anlamda emek aslında “çalışma” kavramının eş anlamlısı olarak kullanılır. Emeğin içerdiği anlam bireyin içinde yaşadığı koşullara göre farklılaşabilmektedir. Emek, bireyin temel ihtiyaçlarını karşılayacak bir nesnenin elde edilebilmesine yönelik bir çaba olabileceği gibi, nesnenin elde edilmesiyle ulaşılabilecek haz ya da başarı duygusu amacına yönelik de olabilir. Ancak emek etkinliğinde bulunan birey, toplumsal ortamlarda, nedenleri ve amaçları çok karmaşık toplumsal ilişkiler içinde yaşamını sürdürür. Çoğu toplumsal ilişkilerimiz nesnelere aracılığıyla oluşturulur. Emek harcayarak oluşturduğumuz ya da elde ettiğimiz bir ürün, çoğu zaman temel bireysel ihtiyaçlarımızın doğrudan giderilmesinden ziyade çeşitli nedenlerle ihtiyaç duyduğumuz toplumsal ilişkilerimizin oluşturulmasında bir “araç” olarak kullanılır. “Alış-veriş” dediğimiz kavramın özünde de bu yatar. İster amacı açısından isterse sonuçları açısından bireysel olsa bile ya da herhangi bir toplumsal ilişkiye neden olmasa bile her emek davranışı olumlu ya da olumsuz duygu yüklüdür. Zira duygu, insanın doğasında olan bir özelliktir. ‘Alış-veriş’ sözcüğü ile isimlendirdiğimiz ilişkilerde, yalnızca birbirimizin ihtiyaçlarını karşılayacak nesnelere ya da hizmetlere değil doğamızda olan bu duygulara da taşınmış oluruz. Alış-verişin

konusu ya da anlamı ne olursa olsun, her alış-veriş aynı zamanda bir duygu aktarımıdır. Alışverişin muhataplarında olumlu ya da olumsuz izlenimler bırakan bir duygu aktarımı... Bu nedenle her emek davranışı, aynı zamanda “duygularımızın içerildiği” bir emek davranışıdır.

Çalışma hayatıyla ilgili literatürde duygusal emeğin birçok tanımları bulunmaktadır. 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. İnsan için asıl olan, toplumsal yaşamdan umulan ve sağlanan yararların zeval görmeyeceği sınırlar içinde, özgürce davranışlarını sergileyebilmesidir.

Geleneksel toplumun yaşam biçiminde, çalışma davranışını, doğanın kendisine yararlı kılınması doğrultusunda sarf eden insan, bu özgürlüğünü, yine doğanın çıkardığı zorluklar çerçevesinde nispeten daha kolay kullanabilmekteydi. Oysa endüstrileşme sürecinde ortaya çıkan modern toplum koşulları ve çalışma düzeni bu özgürlükleri olabildiğince daraltmıştır. Modern yaşamın gerektirdiği işler ve işbölümü, kentleşme gibi olgular kurallı bir yaşamı gerekli kılmaktadır. Böyle bir yaşam çoğu kez bireyin kendi iradesiyle değil başkalarının iradesiyle oluşturulan sınırlar ya da ölçütlere bağlı kalarak yaşamını sürdürmesi zorunluluğuna yol açmıştır. Modern yaşamın en önemli özelliklerinden biri örgütlü çalışma yaşamıdır. Fakat bu tür bir çalışma yaşamı, bireylerin “kendiliğindenliğini” kısıtlayan bir yaşam biçimidir.

Endüstri devrimi sonrasında ortaya çıkan toplumsal sistem, bir yandan insanların

yoğun bir şekilde “kent” adı verilen mekânlarda yığılmasına neden olmuş diğer yandan da aralarındaki ilişki ve iletişimin artması ile birlikte hemen her alanda işbölümünün ve uzmanlığa dayalı bir işbirliğinin gerekliliğini ortaya koymuştur (Ritzer ve Stepnisky, 2014: 88-89). Diğer bir deyişle, geleneksel toplumda ihtiyaçlarını karşılamak için doğayla mücadele yapmak zorunda olan insan, endüstri sonrası, gittikçe artan bir şekilde diğer insanlarla olan ilişkilerini genişletip, geliştirebildiği oranda ihtiyaçlarını karşılayabilir hale gelmiştir. Geleneksel toplumda temel ihtiyaçlarını karşılamaktan öte bir amacı olmayan insan, modern toplumda, bazen ilişkide bulunduğu insanların beklentilerine uymak, bazen ilişkilerinde daha etkili olabileceğini umduğu toplumsal statülere ulaşmak için emeğini kullanır. Böylelikle diğer bireylerden üstün ya da farklı görünmek arzusu, bireyin üretim ve tüketim konu olabilecek ihtiyaç ve beklentilerini artırmıştır.

Weber endüstriyel ya da modern toplumlarının özelliği olarak biçimsel rasyonaliteye işaret eder. Öncelikle ekonomi, hukuk ve bürokraside somutlaşan biçimsel rasyonalite bazı ölçütleri içinde barındırır (Weber, 2012). Ritzer, Weber’in biçimsel rasyonalitesinin içeriğini oluşturan bu temel ölçütleri hesaplanabilirlik, verimlilik, öngörülebilirlik ve denetim olarak tespit eder (Ritzer, 2011: 138-139). McDonaldlaşma isimli eserinde bu faktörlerin hem örgütlenme biçimine, hem çalışanlara, hem de müşterilere olan etkilerini ve yansımalarını analiz etmiştir (s. 591-592). Bunlar ekonomik faaliyetin sürdürüleceği sınırlamaları belirleyen faktörler olduğu kadar sosyal yaşamın da sınırlarını çizen faktörlerdir. Artık modern insan gelenekselde olduğu gibi doğanın sınırlandırdığı ortamda etkinlik üreten değil, birbirinin ve daha önemlisi, kendisinin sınırlandırdığı ya da sınırlandırmak zorunda kaldığı bir yaşam biçimine sahiptir.

Endüstri devrimi sonrası insan ve ilişkisi olduğu her şey formelleşme ve

standartlaşma sürecine tabi olmuştur. Şehirli davranışı şehir yaşamının gereği olarak düşünülen birçok kurala bağlanmıştır. Öte yandan kurallara bağlanmış ve standartlaştırılmış davranış ekonomik hayatın üretkenliği ve verimliliği açısından vazgeçilmez bir özellik haline gelmiştir. 20. yüzyılın başlarında Weber, modern hayatın bu özelliğinin gittikçe yaygınlaşacağını “bürokrasi” kuramıyla öngörürken, aynı zaman diliminde Frederic Winslow Taylor’ın araştırmaları ve uygulamaları, çalışma yaşamında verimlilik artışının, “bilimsel” olarak tanımladığı standartlaşma ile mümkün olabileceği iddiasını ortaya koymuş ve bu iddia hemen tüm ekonomik işletmelerde uygulanma imkânı bulmuştur. Drucker’ın “prodüktivite devrimi” (Drucker, 1994: 53) dediği Taylor’ın bu yaklaşımı, gelişmekte olan örgütlü endüstriyel çalışma biçimine de uygundu. “Rutin işler; bir işin alt dallara bölünmesi durumunda daha az zaman, daha az emek, daha az bilgi ve beceri gerektiren işlerdir (Özkul, 2016: 93). Rasyonalite; hesaplama/zamanlama, denetleme ve verimlilik ölçütüne uygun olarak iş sürecinin olası en küçük parçalara ayrılması şeklinde tanımlanabilecek bu çalışma biçimi, mesleki işbölümünden farklı olarak bölünmüş iş süreçleriyle ilgili gerekliliklerin “rutin” ya da tekrarlanan eylemlerle yerine getirilmesi anlamına gelmektedir. Marx’ın “yabancılaşma”, Simmel’in “kültürün trajedisi” ve hatta Durkheim’in “anomi” kavramının çıkış noktasını işin rutinleşmesinden kaynaklanan bu koşullar oluşturuyordu. Rutin iş bölümünün verimliliği; olabildiğince hızlı ve standart olarak tekrarlanması gereken işgören hareketleriyle mümkündür. Taylor’ın yaklaşımının asıl odağı, bu hareketlerin işgörene nasıl kazandırılacağı ile ilgilidir. Taylor, işgörenin her şeyden evvel bilimsel yöntemlere göre seçilmesi ve eğitilmesi gerektiğini belirtir. Taylor’a göre işe uygun beden özelliklerinin tespiti ve işin üretiminde kullanılacak organların, işin gerektirdiği standart kullanım becerisini kazanmasıyla birlikte verimlilik artışı sağlanabilecekti (Taylor, 1997: 49-50).

Başlangıçta, çalışma yaşamının imalat sektörü ağırlıklı olması nedeni ile üretim sürecinin insan unsuruyla ilgili kısmında, üretimin gerektirdiği beden özelliklerinin tespiti ve kullanılacak organların ürettiği hareketlerin standartlaşması olarak ortaya çıkan bu uygulama, işgörenin kullanılacağı araç-gereçlerde, zamanın yönetilmesinde, büro işlerinde ve çalışma yaşamının hemen her alanında gittikçe genişleyen standartlaşma uygulamalarını beraberinde getirdi. Böyle bir çalışma biçimi, kuşkusuz aklı öne çıkartan duyguları ise öteleyen bir çalışma ortamına yol açtı. Teknoloji destekli “Fordist” üretim düzeni bu anlayışın çok daha yoğun olarak yaşanmasına neden oldu. Taylor’ın da içinde bulunduğu klasik örgüt yaklaşımını oluşturan düşünceler -Taylor bilimsel yönetim yaklaşımı, Fayol’un yönetim ilkeleri yaklaşımı ve Weber’in bürokrasi yaklaşımı- gerçekte çalışma hayatının duygulardan arınmakta olduğunu ya da arındırılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Ancak Mayo ve ekibince yapılan Hawthorne araştırmaları süreci, duyguların hiç de görmezlikten gelinemeyeceği anlayışının doğması açısından bir esin kaynağı oluşturdu (Baransel, Tarihsiz: 226). Hawthorne araştırmaları sonrası ortaya çıkan neo-klasik örgüt kuramlarının hemen hepsi, bir anlamda çalışma hayatında duyguların yerini tespit etme, insan motivasyonu ve çalışma davranışının yönetilmesinde kullanılacak psikolojik değişkenleri keşfetme çabalarını yansıtmaktadır (Barutçugil, 2002: 30). 1950’li yılların sonlarına doğru çalışma hayatı araştırmaları “sistem yaklaşımı” kapsamında örgüt ve çevre ilişkilerini ele alan yeni bir paradigma geliştirdi. Neo-klasik yaklaşımın etkileri ise örgüt içi çalışma ilişkilerini araştırmaya devam etti. 1980’li yıllar küreselleşme ve neo-liberal anlayışın kurumsallaşmaya başladığı yıllardır. Özellikle gelişmiş ülkelerin, üretim sektörlerini geliştirmekte olan ülkelere kaydırması, başta internet olmak üzere, cep telefonları, dijital santraller, televizyonlar vb. elektronik iletişim ve haberleşme araçları ile birlikte dünya, küresel bir ağına, her an her şeyi

görünür kıldığı küçük bir köye dönüştü. Bu değişim, ekonomik alanda hizmetler sektörünün başat istihdam alanı haline gelmesine yol açtı. İmalat sektöründe çalışan ile müşteri arasındaki ilişki, bilinmeyen ve aynı zamanda görünmeyen bağ üzerinden ya da üretilen ve satın alınan bir mal üzerinden yapılmaktaydı. Hizmet sektörü bu dolaylı ilişkiyi doğrudan bir ilişki haline getirdi. Çalışanın ve müşterinin yüz yüze geldiği bir ilişki. Endüstriyel üretimin kapalı mekânlar içinde yapıldığı ortamlarda, yöneticilerin keyfe keder kâle aldıkları duygular, şimdi, ekonomik değeri veya kâr getirme potansiyeli olan bir öneme sahipti. Bu oluşum, bilimsel bir araştırma konusu olarak ilk defa Arlie Hochschild'ın dikkatini çekti.

Çalışma yaşamında duyguların görmezlikten gelinmesi ya da dışlanması gerektiği anlayışının terk edilmesiyle birlikte, duyguların nasıl yönetileceği ve işe uygun duyguların öne çıkartılıp, uygun olmayanların nasıl gizlenileceği sorusunun cevabı aranmaya başlanmıştı. Aslında neoklasik örgüt anlayışının, bu cümledeki “nasıl” sorusunu dayandırdığı varsayım, klasik yönetim anlayışının ortaya koyduğu amaçlardan farklı değildir. Zira nasıl sorusu, yani duyguların nasıl yönetileceği ve hangi duyguların iş süreçlerinde oluşturulması gerektiği yeni bir standartlaşma arayışını akla getirmektedir. Duyguların kullanımı ve gösterimi işin gerekliliklerine uygun bir şekilde nasıl standartlaştırılabilir? Neoklasik yönetim anlayışının bu temel argümanı, günümüzde çok daha fazla geçerliliğini sürdürmekte olan bir argümandır.

Bireyler çalıştıkları mekânlara, toplumsallaşma sürecinde kazandıkları birçok özellikleri de beraberlerinde getirirler. Duyguların kaynağı insani doğamızdan kaynaklandığı kadar birçoğu da öğrenme ile ilgilidir. Örneğin yaşamımızda, neleri amaç edineceğimizi, neleri yaptığımızda başarı, neleri yapmadığımızda başarısız olacağımızı ya da öyle değerlendirileceğimizi öğreniriz. Değerlerin ve toplumsal normların yerinde ve zamanında kullanılıp kullanılmaması

bizi duygulandıran önemli sosyal faktörlerdir. Sosyalleşme süreciyle kazandıklarımızın yanında deneyimlerimizle de edindiğimiz birçok duygu vardır. Deneyimlerimiz neleri sevdiğimizi, hangi durumlarda mutlu olduğumuzu, nelerden nefret ettiğimizi ya da üzüldüğümüzü bilmemizi sağlar. Bütün bu oluşumlar çalışma yaşamına beraberimizde getirdiğimiz özelliklerdir. İş sürecinde karşılaştığımız olaylarla bu duygularımız arasında çoğu zaman istemsiz bir şekilde de olsa ilişki kurarız. Bu duygulanmalar işimizin gerektirdiği davranışları aksatmadığı sürece sorun yoktur. Ancak tersi durumlarda çalışma hayatımızı tehdit eden tepkiler görmemiz de olasıdır.

Modernleşme süreci bazı araştırmacılar tarafından bilgiye dayalı kanaatlerden, iletişim ve gözetleme araçlarının kullanımıyla oluşan çoğu kez “mesnetsiz” kanaatlere ve oradan da imajlara doğru bir değişim geçirmiştir (Baker, 2015). Baker, duyguların kanaat ve imajlardan ayrı tutulması gerektiğini belirtir. Zira kanaat ve imajlar çoğu kez, insan öznenin dışından gelen telkin ya da manipülasyonlarla oluşan bir şeydir. Oysa duygu sezgiyle oluşan, oluşumunda duygu sahibinin yaratıcılığının doğrudan etki yaptığı bir süreç bulunmaktadır (Baker, 2015: 137). Bunlar deneyimlerden, bireyin kendini ve çevresini sorgulamasından, araştırmasından ya da karşılaştırmalarından doğar. Bu açıdan değerlendirildiğinde duygusal emek kavramı gerçekte dayatılan kanaat veya imajların işgörence temsil edilmesi gereği veya eylemi olarak düşünülmelidir. Bu ise işgören davranışı ve ilişkileri açısından, öznel duyguların samimi olarak ifşa edilmesinden ziyade, beklentiler doğrultusunda müşteride ya da yöneticide oluşturulmak istenen kanaat veya imajı inşa etme çabası olarak ortaya çıkar. Eleştirel bir hüküm ortaya koymak gerekirse duygusal emek hâlihazırdaki anlamıyla gerektiğinde ve hatta her durumda “yapmacık” davranış üretme becerisi anlamına gelmektedir. Ancak her halükarda duygusal emek gösteriminden beklenen husus, günümüz çalışma yaşamında, sosyal özgeçmişleri

açısından farklı duyguları temsil etme kabiliyeti olan bireylerin, bu zenginliklerini bir kenara itip, belirli durumlarda tekdüzeleştirilmiş duygular sergilemeleridir. Duygusal emeğin bir tanımı bunu açıkça ortaya koyar; "...duygusal emek kişiler arası ilişkiler süresince örgüt tarafından istenen duyguların gösterilmesini gerektirmekte ve bireyler duygusal gösterimlerini, çalışırken üstlendikleri rollerine özgü örgütsel beklentileri karşılamak için düzenlediklerinde duygusal emek sergilemiş olmaktadır" (Morris/Feldman 1996: 987, Brotheridge/Lee, 2003: 365, akt. Seçer, H.Ş., 2012: 242)

Bu sayede, çalışanların duygu ve davranışları kurumsal amaçlara hizmet edecek şekilde denetim altına alınmaktadır (Topateş ve Kalfa, 2009: 425). Kavramın mucidi Hochschild (1983) duygusal emeği, örgüt tarafından belirlenen ve çalışanlarda bulunması istenen uygun davranışlar olarak tanımlamaktadır. Özkaplan'a (2009: 19) göre duygusal emek, sanayi işçisinin kol gücünü, bilgi teknolojisi işçisinin beyin gücünü sattığı gibi duygu işçisinin de "gülümsemelerini" satmasıdır.

3. ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ ÖZELLİKLERİ

Bireylerin duygulanım biçimi ve duygusallık çeşitliliği sayılamayacak kadar büyük bir zenginlik içerir. Ancak çalışma yaşamı ve mekânı genellikle bu zenginliğin yansıtılacağı bir ortam değildir. Zira işgörenler potansiyel olarak duygusal emeğin amaçlarıyla çelişecek şekilde, duygularını abartabilir, sahteleştirir ve bastırabilirler. Bu yüzden çalışanlardan üstlenecekleri görevleri tanımaları ve onlardan bekleneni bilmeleri ve buna göre davranmaları beklenmektedir. Duyguların ifade edilmesiyle ilgili kurallar, çalışanlara, eğitim ve çalışmaya başlama sürecinde açıklanabileceği gibi, çalışma ortamı içerisinde çalışma arkadaşlarının gözlemlenmesiyle de öğrenilebilmektedir (Grandey, 2000: 95-110).

Çalışanların duygusal emeğe yönelik davranış kurallarını ve kendilerinden beklenen duyguları nasıl sergileyeceklerine ilişkin stratejiler, "iş odaklı" ve "çalışan" odaklı duygusal emek olarak iki şekilde tanımlanmaktadır. İş odaklı duygusal emek; işin özelliklerine göre uyulması gereken davranış kurallarını; çalışan odaklı duygusal emek ise çalışanın duygu yönetim süreci ve stratejilerini vurgulamaktadır (Naktiyok ve Ağırman, 2016: 791). 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 (Oğuz ve Özkul, 2016: 137). Çalışanın sergilediği yüzeysel, derinlemesine ya da samimi davranış boyutları, duygusal emeğin olumlu ve olumsuz sonuçlarını belirleyici yönde etkilemektedir.

Yüzeysel davranış, çalışanın örgütün belirlediği ve beklediği davranışları, gerçek davranışlarından farklı olarak, göstermesidir. Başka bir deyişle, bu davranış boyutu, çalışanların görevlerini yerine getirirken hissetmediği bir duyguyu hissediyormuş gibi davranması, olumsuz duyguları bastırması, müşterilere yönelik olumlu tutum göstermesi ve bu yönde jest, mimik gibi dışa yansımalarını değiştirmesidir (Ünal, 2011: 28; Köksel, 2000: 33; Oğuz ve Özkul, 2016: 148).

Derinlemesine davranış, çalışanın hissettiği duyguyu gözden geçirmesi, göstermesi gereken duyguyu yaşaması 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 (Ünal, 2011: 29; Oğuz ve Özkul, 2016: 149).

Samimi davranışta, çalışanların gerçek duyguları ve kurumun ondan beklediği duygular birbiriyle tamamen uyusmaktadır. Samimi davranış sergileme düzeyi arttıkça duygusal emek süreci de o oranda başarılı olur (Eroğlu, 2011: 22; Oğuz ve Özkul, 2016: 148). Bu davranış türünde, çalışanlardan beklenen duygular ile gerçekte sahip oldukları duygular birbiriyle örtüştüğü için duygusal emek daha az harcanmaktadır.

Çalışanın bireysel özelliklerini şekillendiren koşullar (cinsiyeti, yaşı, empati yeteneği, kendini uyarılma becerisi, duygusal zeka kapasitesi, toplumsallaşma koşulları; aile ve akrabalık ilişkilerinin mahiyeti, köylü/şehirli olma durumu, eğitimi, medeni hali, mesleki deneyimi vb.) duygusal emek davranışını sergileme biçimini etkilemektedir. Literatürde, erkeklerin kadınlara oranla duygusal emek davranışlarını daha az sergiledikleri ve duygusal emek süreci için daha fazla çaba sarf ettikleri, kadınların ise duygusal emek davranışını sergilemeye daha kolay yöneldiği bildirilmektedir (Köksel, 2009: 18; Oğuz ve Özkul, 2016: 134). Çalışanların yaşlarının ilerlemesiyle birlikte duyguların doğal yolla ifadesi artmakta ve duygusal davranışa daha fazla başvurulduğu (Köksel, 2009: 19), eğitim seviyesi yüksek olan ve/veya mesleki tecrübesi daha fazla olan bir çalışanın duygusal emek sürecinde başarılı olduğu (Ünal, 2011: 51), empati yeteneği gelişmiş çalışanın duygusal emek sürecinde daha az zorlandığı ve başarılı olduğu bildirilmektedir (Hochschild, 1983: 162; Oğuz ve Özkul, 2016: 135).

Kurumsal amaçlar doğrultusunda farklılık gösteren duygusal davranış kuralları, çalışandan beklenen duygu ve davranış biçimlerini belirlemektedir. Çalışanların bu kuralları içselleştirmesi çalışanın duygusal emek sürecinde az çaba harcamasını ve başarılı olmasını sağlamaktadır. Benzer şekilde çalışanın duygusal emek sürecini, etkileşimin süresi, sıklığı, çeşitliliği de etkilemektedir (Çaldağ, 2010: 37; Oğuz ve Özkul, 2016: 136).

Etkileşim süresi, çalışan müşteri iletişiminin, çalışanın zamanını ne kadar aldığı ile ilgilidir. Literatürde, çalışanın müşteri iletişiminin süresinin kısa olması, kurumun çalışandan göstermesini beklediği duygusal davranışının sayı olarak az olması anlamına geldiği, iletişim süresinin kısalığı, iletişimin içeriğinin planlanabilirliğini arttırdığı bildirilmektedir (Köksel, 2009: 31). Etkileşim sıklığı, müşteri ile çalışan arasındaki etkileşimin veya çalışanın gösterdiği duygusal emek davranışının çalışma süresine oranıdır. Yapılan işte etkileşim sıklığı arttıkça, çalışanın duygusal emek harcama düzeyi de artmaktadır. Bununla birlikte yapılan iş ne kadar çok duygusal emek gösterimini gerektiriyorsa duygusal davranış kurallarının da gerekliliği o kadar fazla olacaktır. Etkileşimin çeşitliliği, müşterilere karşı gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliğidir (Köksel, 2009: 26). Çalışan, müşterinin beklentileri doğrultusunda, görevini yerine getirirken farklı duygu yoğunlukları içinde olabilmektedir. Çalışanın, sergilemek zorunda olduğu duyguların çeşitliliği duygusal emek düzeyini etkilemektedir (Köksel, 2009: 33).

3.1. Sağlık Hizmetleri Sektöründe Duygusal Emek Davranışı

Sağlık sektörü günümüz hizmet sektörü içerisinde en hızlı gelişen alanlardan biridir. Sağlık sektörünün gelişmesinde, teknolojik ilerlemeler, bilimsel gelişmeler ve çeşitlenerek artan insan ihtiyaçları itici güçlerden bazılarını oluşturmaktadır. Sağlık hizmetleri sektörü, sağlığın korunması, hastalıkların tedavisi ve rehabilitasyon için yapılan çalışmaların (Akdur, 1999: 5) tümünü kapsamaktadır. Sağlık kurumlarında her yaş grubunda hasta bulunmasına karşın yaşam süresinin uzamasına da bağlı olarak (TÜİK, 2016, parag.1 ve 5) sık hastalanan, malignite vb. sorunlar yaşayan bakıma muhtaç yaşlılar, en hassas hasta kategorisi içinde yer alırlar (Baltes, 2007: 102; Yörük vd., 2012: 14). Yaşlılar, evde bakım hizmetinin yetersizliğine bağlı sorunlar nedeniyle (Yörük vd., 2012: 12) ve/veya hastalıklarının niteliğine göre sağlık hizmeti

almaya ihtiyaç duymaktadırlar. Bu nedenle yaşlılar sıklıkla hastaneye başvurmakta ve bazı durumlarda hastanede yatarak tedavi hizmeti almaktadır. Örneğin, İsrail’de 65 yaş üzeri bireyler hastanelerde toplam yatak sayısının 1/3’ünü işgal etmektedir (Gökbunar, vd., 2016: 116). Ülkemizde de yaşlılar hastanede, sıklıkla ve uzun süre yatak işgal eden bireyler olarak değerlendirilmektedir (Aydın vd., 2016: 11). Doğası gereği yüz yüze iletişimin (sağlık çalışanı-hasta) oldukça yoğun olduğu sağlık sektöründe sağlık çalışanları (hekim, hemşire, bakım elemanı, vb.) yaşlı hastalarla da etkileşim halindedirler. Böylesine yoğun etkileşimin hâkim olduğu bir alanda ortaya çıkan ilişkilerde duygular oldukça önemlidir. Genel olarak insan ilişkileri bireylerin duygularını yönetmeleri üzerine kuruludur (Oral ve Köse, 2011: 486). Diğer bir deyişle insanlar, alışverişte, otobüste, sokakta vb. karşılaştıkları ve iletişim kurdukları bireylere yönelik davranışlarını, duygusal tepkilerini toplumsal açıdan kabul edilebilir şekilde düzenlemeye ihtiyaç duyarlar. Bu açıdan bakıldığında, sağlık çalışanlarının, kurum içerisinde uymak zorunda olduğu kurallardan ve yoğun etkileşimlerden dolayı duygusal yükleri artmaktadır. Yardımcı personeller de, yaşlı bakım hizmetinde çalışırken, bedensel ve zihinsel emeğin yanında duygusal emek harcamaktadır.

4. YÖNTEM

Yaşlı nüfusunun artışına paralel olarak, yaşlılarının bakım sorunu dikkat çekici boyutlara ulaşmaktadır. Aileler, bu sorunun çözümü için sıklıkla, enformel yollarla yaşlı bakım hizmeti veren kişilere ulaşmaktadır. Yaşlı bakımın nitelikli ve bilinçli bir şekilde verilmesi gerektiği için hasta ve yaşlı refakatçiliğine ilişkin eğitim faaliyetleri önem kazanmıştır. Hastanelerde, hasta ve yaşlı refakatçiliği kursuna devam eden ve kursa kayıtlı olmayan yardımcı personeller yaşlı bakım hizmetinde görev alabilmektedir. Araştırma konusu, bu duruma ilişkin mesleki gözlemlerden hareketle belirlenmiş olup, sağlık

kuruluşlarında yaşlılarla en çok ilişki içindeki yardımcı personellerin duygusal emek gösterimi özelliklerinin betimlenmesini ve emeklerini olumlu/olumsuz etkileyen toplumsal, ekonomik, yönetsel ve psikolojik faktörleri analiz etmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda, yardımcı personellerinin (hasta bakım personeli ve temizlik personeli) bazı demografik özelliklerinin, görev aldıkları kuruma ve iş hayatına ilişkin görüşlerinin, yaşlı bakım hizmetinin yerine getirilmesi sırasında ortaya çıkan oluşumların, duygusal emek sürecini nasıl etkilediği belirlenmeye çalışılacaktır.

4.1. Araştırmanın Örnekleme

Araştırma grubu 200 denekten oluşmaktadır. Grubun yarısını, Isparta Halk Eğitim Merkezinin (IHEM), bünyesinde yer alan hastane, huzurevi, evde bakım gibi alanlarda bakım konusunda yetişmiş eleman eksikliğini gidermek amacıyla 14.12.2015 tarihinde açılan Hasta-Yaşlı Refakatçiliği (HYR) kursuna kayıt yaptıran, kurs öncesinde ve kurs sürecinde, hastanelerde görev yapmakta olan yardımcı personeller (hasta bakım personeli ve temizlik personeli) oluşturmaktadır. Kursu kayıt yaptıran ve çalışmaya gönüllü olarak katılan 100 kursiyerin tamamına ulaşılmıştır. Daha sonra amaçlı örneklem ve kartopu tekniği ile kursa kayıtlı olmayan 100 personele daha ulaşılmıştır.

Araştırma 4 temel bileşeni içermektedir: (a) personellerin demografik ve sosyo-ekonomik durumunu içeren özellikler; (b) personellerin kurum ve iş hayatına ilişkin özellikler, (c) personellerin yaşlı bakım hizmetine ilişkin görüşleri (d) Demografik ve iş yaşamına ilişkin özellikler ile yaşlı bakım hizmetinin duygusal emeğe etkisi. Verilerin toplanmasında, araştırmacılar tarafından ilgili literatür taranarak ve yukarıdaki dört bileşeni açıklamayı sağlayan bir soru formu oluşturulmuştur. Katılımcılara çalışmanın amacı, soru formundaki sorular açıklanmış ve sözlü onayları alınmıştır. Araştırmacılar tarafından soru formu, yüz yüze görüşmeyle tekniğiyle uygulanmıştır.

4.2. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmada elde edilen veriler istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel yöntemler (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, chi kare testi) kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında yorumlanmıştır.

5. BULGULAR

5.1. Personellere İlişkin Sosyo-Demografik Bilgiler

- Katılımcıların %61,5'i kadın, %38,5'i erkektir.
- Yaş ortalaması 36,43±5,50'dir.
- %47,5'i ilçe, %41'i il merkezi doğumludur.
- %73,5'i evlidir.
- %89,5'i il merkezinde ikamet etmektedir.
- %49,5'i lise, %25'i ilkokul mezunudur.

- %59'u asıl mesleğini işçi olarak tanımlarken %21,3'ünün mesleği bulunmamaktadır.

- %47'si yoğun bakım/ ameliyathanede, %27'si serviste çalışırken %11'i fotokopi, bahçe gibi destek birimlerde çalışmaktadır.

- %69,5'i hasta bakım personeli, %30,5'i temizlik personeli olarak görev yapmaktadır.

- Kurumda, %47,5'i sürekli gündüz, %45'i vardiya/shift usulü çalışmaktadır. Diğer yandan katılımcıların büyük çoğunluğu (%46) 0-2 yıl arasında görev yapmaktadır.

- Eve giren aylık gelirleri 1000-2000 TL arasında yoğunluk göstermektedir.

- Katılımcıların %77,5'i gelir düzeyini yetersiz olarak nitelendirmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Cinsiyet			
Erkek	77	38,5	38,5
Kadın	123	61,5	100,0
Doğum Yeri			
İl	82	41,0	41,0
İlçe	95	47,5	88,5
Köy	23	11,5	100,0
Medeni Durum			
Evli	147	73,5	73,5
Dul	21	10,5	84,0
Bekâr	17	8,5	92,5
Boşandı	15	7,5	100,0
Eğitim Düzeyi			
İlkokul	50	25,0	25,0
Ortaokul	45	22,5	47,5
Lise	99	49,5	97,0
YO/Üniversite	6	3,0	100,0
Kurumdaki Görevi			
Hasta Bakım	139	69,5	69,5
Temizlik Personel	61	30,5	100,0
Çalışma Şekli			
Sürekli Gündüz	95	47,5	47,5
Sürekli Aksam	15	7,5	55,0
Vardiya/Shift Usulü	90	45,0	100,0
Çalışma Süresi			
0-2 yıl	92	46,0	46,0
3-5 yıl	21	10,5	56,5
6-8 yıl	32	16,0	72,5
9-11 yıl	36	18,0	90,5
12 yıl ve üzeri	19	9,5	100,0

5.2. Kurum ve İş Hayatı

- Katılımcıların %84,5'i çalıştığı kurumunu sevdiğini ifade etmiştir. Kurumun sevdiği özellikleri arasında çalışma ortamı (%44,5), kurumsal özelliğinin olması (%33,5) ve çalışma arkadaşları (12,5) önemli yer tutmaktadır.

- Katılımcıların %51,5'i açısından kurumun sevmeyen özellikleri olarak, çalışma ortamı (%43,7) ve yöneticilerin haksızlık yapıyor olması (%32,0) gösterilmiştir.

- 170 (%85) katılımcı yaptığı işi sevdiğini ifade etmiştir. İşinin sevdiği yönleri arasında insanlarla ilgilenmek (%37,1), insanlara yardım etmek (%28,8) ve insanların hayır duasını almak (%21,8) önemli yer tutmaktadır.

- 138 (%69) katılımcı yaptıkları işin sevmeyen en az bir yönünün olduğunu belirtmiştir. İşin sevmeyen özellikleri arasında işinin yorucu (%29) ve zor olması (%25,4), takdir görmemek (%23,2) ve yaşının psikolojik sorunlarının olması ve bunlarla baş etmenin kendisi için zor olması (%10,1) bulunmaktadır. Katılımcıların %27'si işinden ayrılmayı düşünmüştür. İşten ayrılmayı isteme nedenleri arasında adaletsiz iş bölümü ve işin yorucu olması önemli yer tutmaktadır.

- Katılımcıların %43,8'i işe yeni başladıkları zaman zorluk çektiklerini ifade etmiştir. %85,5'i işe ilk başlarken özel bir eğitim alınması gerektiğini düşünürken sadece %61'i özel bir eğitime tabi tutulduklarını belirtmiştir. Eğitim alan katılımcıların %49,2'si özel kursa gittiğini, %27'si iş yerinde çalışma arkadaşları tarafından eğitildiklerini ifade etmiştir.

- IHEM'in "Hasta ve Yaşlı Refakatçiliği" kursuna kayıt yaptıran nedenleri arasında,

niteliklerini artırmak (%45), kurum içerisinde pozisyonlarını ve çalışma birimini değiştirmek (%30) ve alt işverenin sözleşme yenilenmesi durumunda işte kalma olasılığını artırmak (%25) olduğunu ifade etmiştir.

- Deneklerin %50'si sosyal çevrelerinde iş verimliliğine olumlu etki eden faktörlerin bulunduğunu belirtmişlerdir. Bu faktörler arasında aileleri (%84), arkadaşları (%10) ve akrabaları (%6) bulunmaktadır.

- Katılımcıların %28,5'i iş nedeniyle ailesine ve sosyal yaşamına vakit ayıramadıklarını belirtirken %23,5'i bazen vakit ayıramadıklarını ifade etmişlerdir.

5.3. Duygusal Emek Gösteriminde Yönetici Etkisi

- Katılımcıların %60,5'i kurum yöneticilerinin motivasyonlarını artırmaya yönelik uygulamalarda bulunmadıklarını belirtirken %23'ü toplantı yapıldığını, %11'i tebrik edildiğini-ödül verildiğini, %5,5'i ise eğitim çalışmalarının yapıldığını ifade etmiştir.

- Katılımcıların %36'sı yaşlı bakım hizmeti sırasında kullandıkları beden dili konusunda yöneticilerinden baskı gördüğünü belirtmiştir. Personeller, yöneticilerinden davranış tarzına (%47,2), yaşlıya hitap tarzına (%27,8) ve konuşma tarzına (%25) yönelik baskı gördüklerini ifade etmişlerdir.

- Denekler, yaşlı bakım hizmeti verirken kurumun belirlediği kuralların dışında inisiyatif kullanmaları durumunda, yöneticilerinin uyarı cezası verebileceklerini (%42,5), iş akdine son verebileceklerini (%39) ve çalıştıkları birimi değiştirebileceklerini (%18,5) düşünmektedirler.

Tablo 2: Duygusal Emek Gösteriminde Yönetici Etkisi

Kuru Yöneticilerinin Motivasyonu Artırmaya Yönelik Uygulamaları			
	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Hiç bir şey yapılmıyor	121	60,5	60,5
Toplantı yapma	46	23,0	83,5
Tebrik etme- ödül verme	22	11,0	94,5
Eğitim çalışmaları	11	5,5	100,0
Toplam	200	100,0	
Yaşlı Bakım Hizmetiyle İlgili Olarak Amirlerin Beden Dili Konusunda Uyguladığı Baskının Varlığı			
Hayır	128	64,0	64,0
Evet	50	25,0	89,00
Bazen	22	11,0	100,0
Toplam	200	100,0	
Yaşlı bakım Hizmetiyle İlgili Olarak Amirlerin Beden Dili Konusunda Uyguladığı Baskının Konusu			
Davranış Tarzı	34	47,2	47,2
Yaşlıya Hitap Tarzı	20	27,8	75,0
Konuşma Tarzı	18	25,0	100,0
Toplam	72	100,0	
Kural Dışı İnisiyatif Kullanılma Durumunda Yöneticilerin Tepkisi			
Uyarı Cezası Vermek	85	42,5	100,0
İş Akdine Son Vermek	78	39,0	57,5
Birimi Değiştirmek	37	18,5	18,5
Toplam	200	100,0	

5.4. Yaşlı Bakım Hizmetiyle İlgili Özellikler

- Katılımcıların %37'si, yaşlı hastalarla çeşitli düzeyde sorunlar yaşamaktadır. Yaşlı bireylerle yaşadıkları sorunlar arasında iletişim sorunları (%23), yaşlının öz bakımının yapılması (%21,6) ve hastayla birlikte gelen refakatçinin yaşlıya karşı ilgisiz (%20,3) olması ön plana çıkmaktadır.

- Personeller, problemlili yaşlıların özelliklerini; sınırlı (%29,5), anlayışsız (%23), alıngan (%17) ve memnuniyetsiz olmaları (%10,5) olarak tanımlamışlardır.

- Katılımcılar, yaşlı bakım hizmeti esnasında bir hata yaptıklarında mahcup olmaktan/utanmaktan (%43,5), çalıştıkları birimin değiştirilmesinden (%26) ve işten atılmaktan (%22) korkmaktadırlar.

- Katılımcıların tamamı yaşlı hasta bakımında özverili çalışmak gerektiğini düşünmektedir. Personeller, yaşlı bakımında özverili çalışma nedenlerine ilişkin ahlaki nedenler (%30,5), empati

(duygudaşlık) kurmaları (%21,0), yaşlıların yardıma ihtiyaçları olması (%20) ve hayır duasını almak (%8) bulunmaktadır. Araştırma grubu, hem kendilerinin hem de diğer benzeri personelin, özellikle yaşlı bireyle sohbet etme, odasını temizleme, pozisyonunu değiştirme, alt bakımını ve öz bakım uygulamalarını yapma gibi uygulamalar, kendilerinde özel bir fedakârlık duygusunun oluşmasına neden olduğunu belirtmiştir. Diğer yandan yaşlının sağlığının kötü gitmesi, memnuniyetsiz olması, refakatçinin olumsuz ve ilgisiz tavırları gibi hususlardan dolayı mutsuz olduklarını da vurgulamışlardır.

- Katılımcılar, yaşlı hastalar tarafından kendilerine bağırdığını, azarlandığını (%67,5), sözünün sebepsiz yere kesildiğini (%66), eleştirildiklerini (%55) olumsuz imalı bakışlarla rahatsız edildiğini (%48,5) ve tehdit edildiklerini (%39,3) belirtmişlerdir.

- Katılımcıların %28,5'i de yaşlı hastalar tarafından zaman zaman fiziksel şiddete

maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3: Yaşlı Bakım Hizmetiyle İlgili Özellikler

Yaşlı Hastalarla Yaşanılan Bazı Sorunlar			
	n	%	Kümülatif %
Yaşlıyla Yaşanan İletişim Sorunları	17	23,0	23,0
Yaşlının Öz bakımının Yapılması	16	21,6	44,6
Refakatçinin İlgisiz Olması	15	20,3	64,9
Yaşlının Sürekli Bir Şey İstemesi	10	13,5	78,4
Yaşlının Sürekli Sorun Yaratması	6	8,1	86,5
Yaşlının Sürekli Yataktan Kalkmak İstemesi	6	8,1	94,6
Yaşlıların Tüm Önerileri Ret Etmeleri	4	5,4	100
Toplam	74	100,0	
Yaşlı Bakımında Özverili Çalışma Nedenleri			
Ahlaki nedenlerden dolayı	61	30,5	30,5
Empati kurduğum için	42	21,0	51,5
Yaşlıların yardıma ihtiyacı olduğu için	40	20,0	71,5
İşimin hakkını vermek için	24	12,0	83,5
Hayır duasını almak için	16	8,0	91,5
Yaşlıları mutlu etmek için	14	7,0	98,5
İsten atılma korkusu	3	1,5	100
Toplam	200	100,0	
Ne Tür Fiziksel ve Psikolojik Şiddete Maruz Kalındığı			
	Evet Yanıtı		
	n	Yüzde (%)	
Yüzüne karşı bağırılma veya yüksek sesle azarlanma	135	67,50	
Sözünüzü sebepsiz yere kesilmesi	132	66,0	
Eleştirme	110	55,0	
Olumsuz imalı bakışlarla rahatsız etme	97	48,5	
Herhangi bir davranıştan rahatsız olduğunuzu bildikleri halde bu davranışı daha fazla yapma	93	46,5	
Orada değilmişsiniz gibi davranma	92	46,0	
İstemediğiniz ya da bilgi ve deneyiminizin olmadığı bir görevi yapmanızı isteme	92	46,0	
Sizi sözel veya yazılı tehdit etme	79	39,3	
Dini ya da siyasi görüşünüzü dikkate alarak ilişki kurma	79	39,5	
Sürekli olarak bir eksiginizi ya da hatanızı dile getirme	79	40,0	
Gülünç duruma düşürme	61	30,5	
Mesleki yetersizliğinizi dile getirme	61	30,5	
Fiziksel şiddetle tehdit edilme	57	28,5	

5.5. Duygusal Emek Davranışı Sergileme Durumu

- Kurumun yaşlı hastalara göstermesini istediği duyguları gerçekten hissediyormuş gibi gösterenlerin çoğunluğu kadındır (%60,9). Kadınlar erkeklere göre duygusal

emek davranışını daha fazla sergilemektedir.

- 34-43 yaş aralığında bulunan katılımcılar (%68), duygusal emek davranışını daha fazla sergilemektedir.

- Evli çalışanlar (%73,3) duygusal emek davranışına daha çok yönelmektedir.

- Katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe duygusal emek davranışına yönelim artmaktadır.

- Katılımcıların işini sevme durumu ve işten ayrılma niyeti duygusal emek davranışı sergileme sürecini etkilemektedir.

5.5.1. Derin Davranış Boyutu

- Katılımcıların %91,5'inin yaşlılara göstermesi gereken duyguları (şefkat, güler yüz, sabır vb.) hissedebilmek için çaba harcadığı (cinsiyete, medeni duruma, eğitim düzeyine ve işinden ayrılmayı düşünme durumuna göre anlamlı olduğu $p<0.05$),

- %95'inin kurumun yaşlılara göstermesini istediği duyguları gösterdiği (medeni durumuna göre anlamlı olduğu $p<0.05$),

- %61,5'inin yaşlılarla ilgilenirken bunaldığını ve rahatsız olduğunu belli etmemeye çalıştığını (cinsiyete, medeni duruma, eğitim düzeyine, işini sevme durumuna ve işinden ayrılmayı düşünme durumuna göre anlamlı olduğu $p<0.05$).

- %80,5'inin yaşlılara, kaliteli hizmet vermek için gerçek duygularını göstermemeye çalıştığı (medeni duruma ve eğitim düzeyine göre anlamlı olduğu $p<0.05$) saptanmıştır.

5.5.2. Yüzeysel Davranış Boyutu

- Katılımcıların %60'nın görevini yaparken, içinden gelmediği bir şeyi içinden geliyormuş gibi gösterdiği (medeni duruma, eğitim düzeyine ve işini sevme durumuna göre anlamlı olduğu $p<0.05$).

- %77,5'inin yaşlılara hizmet verirken duygularını kontrollü bir şekilde dışarı yansıttığı (cinsiyete, medeni duruma, eğitim düzeyine ve işinde ayrılmayı düşünme durumuna göre anlamlı olduğu $p<0.05$).

- %51,5'inin yaşlılara hizmet verirken tiyatro sahnesinde rol almış gibi davrandığı (cinsiyete, medeni duruma ve eğitim düzeyine göre anlamlı olduğu $p<0.05$).

- %54,5'inin yaşlılarla ilişkisinde insani etkileşime girmeden sadece işini yaptığı (cinsiyete, eğitim düzeyine, işini sevme durumuna ve işinden ayrılmayı düşünme durumuna göre anlamlı olduğu $p<0.05$) tespit edilmiştir.

5.5.3. Samimi Davranış Boyutu

- %84'ünün yaşlıların hissettiklerini rahatlıkla anladığı ve onlara karşılık verdiğini (cinsiyete, medeni duruma, eğitim düzeyine, işini sevme durumuna, işinde ayrılmayı düşünme göre anlamlı olduğu $p<0.05$),

- %82,5'inin yaşlılara gösterilen duyguların kendiliğinden ortaya çıktığı (cinsiyete, medeni duruma, eğitim düzeyine, işini sevme ve işinden ayrılmayı düşünme durumuna göre anlamlı olduğu $p<0.05$),

- %94,5'inin yaşlılara sergilediği duygularda samimi olduğu (medeni duruma ve eğitim düzeyine göre anlamlı olduğu $p<0.05$),

- %87,5'inin işini iyi yapabilmek için göstermesi gereken duyguları gerçekten hissettiği (medeni duruma göre anlamlı olduğu $p<0.05$) tespit edilmiştir.

6. TARTIŞMA

İş gücü açısından bir istihdam alanı olan kamu sektöründe, alt işverene bağlı olarak çalışan işçiler önemli bir yer tutmaktadır (Gazanfer, 2015: 257). İş kanununda (İş Kanunu, 2003: madde. 2) alt işverenler, asıl işverenin mal veya hizmet üretimine ilişkin yardımcı işlerinde veya işin bir alanı için işçilerini çalıştıran kurumlar olarak tanımlanmaktadır. Çalışmamızda katılımcıların tümü kamuya ait sağlık kurumlarında, alt işverenlere bağlı olarak, işçi pozisyonunda görev yapmaktadırlar.

Bireylerin toplumsal rollerini belirleyen temel unsurlardan biri olarak cinsiyet, aynı zamanda çalışma yaşamını da nitelendirmektedir. Bireylerin cinsiyet farklılığına dayalı olarak sosyalizasyonu toplumsal beklentilerini etkilemekte ve

cinsiyetler arasında, duyguların yönetim ve dışa yansıtılması bakımından belirgin farklılıklar görülmesine neden olmaktadır (Solmuş, 2004: 28). Bu durum, çalışma yaşamında, duygusal emek sürecine yansımaktadır. Duygusal emek kavramına ilişkin literatüre göre, kadın çalışanlar erkek çalışanlara göre duygusal emek davranışını sergilemede daha başarılıdır. Çünkü kadınlar duygularını daha çok kullanmakta ve onları dışsal etkilere göre şekillendirebilmede yeteneklidir. Erkekler ise doğal davranmayı ve duygularını doğrudan yansıtmayı tercih etmektedirler (Köksel, 2009: 18). Bu nedenle, duygusal emek harcamayı gerektiren mesleklerde kadın çalışanlar daha sık tercih edilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 467). Araştırmamızda, kadın katılımcıların oranının yüksek olduğu ve cinsiyetin duygusal emek davranışını sergilemede etkili olduğu tespit edilmiştir. Kadın çalışanların yaşlı bakım hizmetinde, derin (göstermesi gereken duyguları hissetmek için çaba harcama, ilgilenirken rahatsız olduğunu belli etmemeye çalışma), yüzeysel (tiyatro sahnesinde rol almış gibi davranma ve insani etkileşime girmeden sadece işini yapma) ve samimi duygusal emek harcama durumuna (yaşlıların hissettiklerini rahatlıkla anlama ve onlara karşılık verme, gösterilen duyguların kendiliğinden ortaya çıkması) ilişkin verilen yanıtlar anlamlıdır ($p<0,05$). Bu bulgumuz literatürü destekler niteliktedir (Köksel, 2009: 18; Oral ve Köse, 2011: 467; Oğuz ve Özkul, 2016: 146).

Duygusal emek sürecine etki eden faktörlerden biri de çalışanın medeni durumudur. Sorumlulukları fazla olan evli çalışanların bireysel başarı arzusu daha yüksektir. Bu yüzden evli çalışanlar bekâr çalışanlara göre, işlerini yaparken başarılı olmak istemekte ve mevcut durumlarını iyileştirebilmek için risk almaktan kaçınmakta, daha çok çaba harcamakta, kendilerinden beklenenleri istenildiği gibi yapmakta ve daha fazla duygusal emek harcamaktadırlar (Öz, 2007: 25; Eroğlu, 2011: 260; Oğuz ve Özkul, 2016: 146). Araştırmamızda, literatüre benzer şekilde, katılımcıların medeni durumunun, duygusal

emek davranışının tüm boyutları üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Araştırmamızda, katılımcıların çoğunluğunun literatüre benzer şekilde (İlhan vd., 2006: 435; Gazanfer, 2015: 262; İslamoğlu ve Yıldırım, 2016: 184; Ulukan ve Yılmaz, 2016: 96), dinamik bir iş gücünü oluşturan genç yetişkinlerden oluştuğu ve büyük çoğunluğunun eğitim seviyesinin lise düzeyinde olduğu görülmektedir. Eğitim durumu çalışanların duygusal emek sürecini yönetmelerinde etkili olan faktörlerden biridir (Ünal, 2011: 51; Oğuz ve Özkul, 2016: 134). Araştırmamızda, katılımcıların eğitim düzeyinin yaşlı bakım hizmetinde, derin davranış (göstermesi gereken duyguları hissedebilmek için çaba harcama, bunaldığını ve rahatsız olduğunu belli etmemeye çalışma ve gerçek duygularını göstermemeye çalışma), yüzeysel davranış (içinden gelmediği bir şeyi içinden geliyormuş gibi gösterme, duygularını kontrollü bir şekilde dışarı yansıtma, tiyatro sahnesinde rol almış gibi davranma ve insani etkileşime girmeden sadece işini yapma) ve samimi davranış sergileme durumu (yaşlıların hissettiklerini rahatlıkla anlama ve onlara karşılık verme, gösterilen duyguların kendiliğinden ortaya çıkması, kendisinden beklenen duygu ve davranışların, sahip olduğu duygu ve davranışlarla aynı olması, sergilediği duygularda samimi olması) etkilediği tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Çalışanların iş doyumunu, motivasyonunu ve verimliliğini artıran, değişime, gelişime uyum sağlamaya yardımcı olan eğitim, bireyin, işin gerekliliklerine uygun bilgi, beceri ve tutum kazanmasına yardımcı olmaktadır. Bu sayede sağlık kurumunun hizmet kalitesi artmakta, hasta gereksinimleri uygun şekilde karşılanmakta, iş kazaları ve hatalar azaltılmakta, kurum içi ilişkiler ve kuruma bağlılık düzeyi güçlenmektedir (Serbest ve Ulupınar Alıcı, 2010: 99; Görmüş ve Kahya, 2014: 37; Çalışkan, 2015: 72). Eğitim seviyesinin yükselmesiyle birlikte, özellikle de mesleki eğitim anlamında, çalışanın mesleğine karşı farkındalığı

artmakta ve çalışan, görevlerini yerine getirirken, daha titiz davranmaktadır. Bu durum, çalışanın daha fazla duygusal çaba içine girmesine, duygusal emek sürecinin bilinçli yönetilmesine ve başarısının artırmasına olanak sağlamaktadır (Ünal, 2011: 51). Araştırmamızda katılımcıların %85,5'i iş için özel bir eğitim alınması gerektiğini vurgulamıştır. İşe başlarken özel bir eğitimin alınması gerektiğini vurgulayan katılımcıların %49,2'si özel bir kursa gittiklerini, %27'si iş yerinde eğitim aldıklarını belirtmiştir. Herhangi bir eğitim almadan işe başlayanlar ise işin gerekliliklerini kendi çabalarıyla (%23,8), iş ortamındaki deneyimleriyle ve arkadaşlarından öğrendiklerini, %4,1'i de kendi doğal davranışlarının işe uygun olduğunu belirtmiştir. Katılımcılara IHEM'in "Hasta ve Yaşlı Refakatçiliği" kursuna kayıt yaptırma nedenleri sorgulandığında, niteliklerini artırmak, kurum içinde pozisyonlarını ve çalışma birimini değiştirmek ve alt işverene sözleşme yenilenmesi durumunda, kendisinin işte kalma olasılığını artırmak olduğunu vurgulamışlardır.

İş yaşamı, bireyin hayatını idame ettirmesi için gerekli ekonomik kazancın sağlanmasında önemli bir işleve sahiptir (Eğinli, 2010: 35). Araştırmamızda, iş yaşamı değerlendirildiğinde, katılımcıların tamamı asgari ücret ile geçimini sağlamakta ve büyük çoğunluğu gelirini yetersiz olarak nitelendirmektedir. Bulgularımız literatürü destekler şekildedir (Güzel, 2010: 28; Gazanfer, 2015: 262; Ulukan ve Yılmaz, 2016: 100; İslamoğlu ve Yıldırım, 2016: 179).

Çalışanların çalıştıkları kuruma ve işe yönelik olumlu ve olumsuz tutumları iş doyumunu etkilemektedir. İş doyumuna, kurumdan, işten, ücretten, çalışma koşullarından, sosyal güvenceden, kişisel gelişim olanaklarından doyum sağlama şekline dolaylı olarak farklı şekillerde görülebilmektedir (Eğinli, 2010: 35). Araştırmamızda, katılımcıların çalışma süresinin 0-2 yıl gibi kısa olması işçilerin geçici süre çalışmasına bağlanabilmektedir. Katılımcıların %47,5'i gündüz mesaisinde,

%45'i ise vardiya sistemiyle çalışmaktadır ve yöneticilerin talebi doğrultusunda fazla mesai yapmaktadırlar. Yani katılımcıların çalışma saatleri uzun ve düzensizdir. Literatürde, alt işverene bağlı işçilerin emeklerinin sömürüldüğü, haklarının gasp edildikleri, ağır iş koşullarında, uzun ve düzensiz mesai saatlerinde çalıştıkları, strese girdikleri ve geçici çalışmasına bağlı kıdem tazminatından da faydalanamadıkları bildirilmektedir (Güzel, 2010: 28; Gazanfer, 2015: 261). Katılımcılarımızın büyük çoğunluğu çalışma ortamı, çalışma arkadaşları ve kurumsal özelliği olması nedeniyle kurumu sevdiklerini, bunun yanında insanlarla ilgilenmek, yardım etmek ve onların hayır duasını almak gibi gerekçelerle yaptıkları işi sevdiklerini belirtmişlerdir. Çalışanların işini sevmesi duygusal emek süreci açısından önemlidir. Araştırmamızda, katılımcıların işini sevmesinin derin davranış (yaşlılarla ilgilenirken bunaldığını ve rahatsız olduğunu belli etmemeye çalışma), yüzeysel davranış (içinden gelmediği bir şeyi içinden geliyormuş gibi gösterme, tiyatro sahnesinde rol almış gibi davranma ve insani etkileşime girmeden sadece işini yapma) ve samimi davranış (içinden gelmediği bir şeyi içinden geliyormuş gibi gösterme, tiyatro sahnesinde rol almış gibi davranma ve insani etkileşime girmeden sadece işini yapma) ve samimi davranış sergileme durumu (yaşlıların hissettiklerini rahatlıkla anlamakta ve onlara karşılık verme, gösterilen duyguların kendiliğinden ortaya çıkması) etkilediği saptanmıştır (p<0,05). Literatürde, çalışanın işini sevmesi ve işe bağlılığı, kuruma olan bağlılığını artırdığı (Tutar, 2007: 115; Oğuz ve Özkul, 2016: 145) ve bireyin derin ve samimi davranışlar sergilemesine yardımcı olduğu bildirilmektedir (Ünal vd., 2011: 218). Diğer yandan çalışanın, kurumla ilgili olarak sevmeyeği özellikleri arasında ise çalışma ortamı ve yöneticilerin haksızlık yapması belirtilirken; işin sevilmeden özellikleri arasında da yorucu olması bulunmaktadır. İş doyumuna yönelik, sağlık alanında çalışanlarla yapılan çeşitli çalışmalar bulgularımızı desteklemektedir. Kamu hastanesinde çalışan kadın işçilerin çalışma koşullarından memnun olmadığı, yöneticilerin çalışanlar arasında ayrımcılık yapmalarından şikâyetçi oldukları ve çok yoruldukları belirlenmiştir (Ulukan ve

Yılmaz, 2016: 102-103). Temizlik işçilerinin çok az bir kısmının çalışma ortamından memnun olduğu ve çalışma ortamında yönetsel sıkıntı olduğunu düşündükleri saptanmıştır (İlhan vd., 2006: 435). Tıbbi sekreterlerin çalışma ortamında, ortak değer ve inançlarını paylaştıkları çalışma arkadaşlarından memnun oldukları, yöneticilerden ise memnun olmadıkları belirlenmiştir (Ünalın vd., 2006: 8). Aile hekimleri ve aile sağlığı elemanlarının orta düzeyde iş doyumlarının olduğu (Tekin vd., 2014: 138), hemşirelerin öncelikli olarak çalışma sistemindeki sorunlar nedeniyle iş koşullarından memnun olmadıkları saptanmıştır (Akyüz, 2015: 26).

Çalışanların, çalışma arkadaşlarından, yönetim şeklinden memnun olması ve iş doyumunun yüksek olması durumunda işten ayrılma niyetine sahip olmadıkları görülmektedir (Çekmecelioğlu, 2005: 36). Ancak işten ayrılma niyeti olan çalışanlar ise yaptıkları işe ve kurumun amaçlarına yoğunlaşmamakta ve verimliliğin düşmesine neden olmaktadır (Çekmecelioğlu, 2014: 26). Aynı zamanda, çalışanın işinden ayrılmayı düşünmesi, duygusal emek davranışının sonuçları itibarıyla önemlidir. Araştırmamızda, katılımcıların %27'si çeşitli nedenlerle işten ayrılmayı düşündüklerini belirtmiştir. İşten ayrılma düşüncesinin, katılımcıların derin davranış (yaşlılara göstermesi gereken duyguları hissedebilmek için çaba harcama, bunaldığını ve rahatsız olduğunu belli etmemeye çalışma), yüzeysel davranış (duygularını kontrollü bir şekilde dışarı yansıtırma, insani etkileşime girmeden sadece işini yapma) ve samimi davranış sergileme durumu (yaşlıların hissettiklerini rahatlıkla anlamakta ve onlara karşılık verme, gösterilen duyguların kendiliğinden ortaya çıkması) üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Güzel ve arkadaşlarının, çalışanların işten ayrılma niyetlerinin derin duygusal emek sürecini etkilediğini bildirmesi bulgumuzu desteklemektedir (Güzel vd., 2013: 120).

Çalışanın iş yaşamını etkileyen faktörlerden birisi olan motivasyon, bireyin amacını gerçekleştirebilmek için, çeşitli uyarıcıların

etkisiyle birlikte, kendi arzu ve isteklerine göre davranabilmesidir (Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2013: 91). Kurum yöneticilerinin, çalışanın verimliliğini ve performansını artırmak amacıyla onu motive etmesi gerekmektedir (Altındağ ve Akgün, 2015: 282). Motive olan birey, bilgi üretmekte, becerilerini sergileyebilmekte ve sorumluluk almaktan çekinmemekte, yeteneklerini gösterme fırsatı bulmakta, işini istekle ve dikkatle yapmakta, işe olan bağlılığını arttırmaktadır (Vural, 2009: 102; Yılmaz ve Eroğlu, 2010: 65; Altındağ ve Akgün, 2015: 282; Oğuz ve Özkul, 2016: 138). Kurum içerisinde motivasyonu artırmaya yönelik uygulamalar, çalışanın kurumsal davranış kurallarına uyum sürecini olumlu yönde etkilemektedir (Vural, 2009: 102). Grandey, çalışanları destekleyen ve motive eden stratejilerin, hem verimliliği hem de çalışanların işe bağlılığını arttırdığını bildirmektedir (Grosserand, 2003; Akt. Çaldağ, 2010: 23). Araştırmamızda ise, katılımcılar (%60,5), kurum yöneticilerinin motivasyonu artırmaya yönelik uygulamalarda bulunmadıklarını belirtmektedir.

Yaşlı bakımı; yaşlının ihtiyaçları doğrultusunda, sağlığını sürdüren ve kötüye gitmesini önleyen, sağlığına yeniden kavuşmasını sağlayan ve bireyin yaşam kalitesini yükselten profesyonel hizmetlerdir (Seyyar, 2013: 173). Yaşlılara verilen bakım, hem bakım verenlerin hem de yaşlı bireyin yaşam kalitesini etkileyen önemli sorunlardan birisidir. Yaşlı bakımının sorun olması yaşlı bakımının zorluğu ve bakım yükünün ağırlığı ile ilişkilidir. Bakım yükü, yaşlının bakımıyla ilgilenen bireylerin yaşadığı fiziksel, psikolojik ya da duygusal, sosyal ve finansal sorunlar olarak tanımlanmaktadır (Arpacı, 2009: 63). Literatürde, bakım yükünü etkileyen faktörler arasında yaşlının ve bakım verenin yaşı, cinsiyeti, gelir düzeyi, sosyal destek durumu, ruhsal durumu vb. bulunmaktadır (Şirzai vd., 2015: 164; Selçuk ve Avcı, 2016: 1). Çalışmamızda, katılımcıların %37'si yaşlılarla iletişim sorunları başta olmak üzere yaşlının öz bakımının yapılmasından

şikâyetçi olmaktadır. Literatürde, bakım hizmeti verenlerin, yaşlı bakımında karşılaştığı sorunlar içerisinde iletişim sorunları, hastaya pozisyon verme, kişisel temizlik, mesane bakımı gibi konular yer almaktadır (Karahan ve İslam, 2013: S5; Şirzai vd., 2015: 164; Selçuk ve Avcı, 2016: 3). Birinin bakım gereksinimlerini üstlenme ve sağlama işi, bakım veren ve alan iki kişinin, emek gerektiren bir takım eylemlerini içermektedir. Bu doğrultuda her bakıma yönelik eylem ahlaki değerlerle de ilişkilendirilebilmektedir. Bakım verenin güçlü, bakıma muhtaç kişinin ise güçsüz olması, aralarında dengesiz bir güç ilişkisini ortaya çıkarmaktadır. Bakım ilişkisinin eşitsiz bir güç ilişkisine dayanması ve bakıma muhtaç kişinin güveninin istismar edilme olasılığı yüzünden ahlaki değerler oldukça önem taşımaktadır (Dinç, 2010: 72). Çalışmamızda, personeller yaşlıyla sohbet ettiğinde, odasını temizlediğinde, pozisyonunu değiştirdiğinde ve alt bakımını yaptığında özel bir fedakârlık duygusu içinde olduğunu ve özellikle ahlaki nedenlerden dolayı özverili davrandıklarını belirtmişlerdir. Diğer yandan çalışmamızda katılımcılar, yaptıkları işlerde hastanın duasını aldıkları için özverili davrandıklarını ifade etmişlerdir. Çolak (2011: 171), hadislerde hastalık halindeki kişilerin acizlik ve çaresizlik içinde Allah'a yöneldiği, içten ve samimi olduğunu ve din açısından hastanın duasının alınmasının önerildiğini bildirmektedir. Çalışanlar kurumu ve iş sorumluluklarını benimsediğinde, özverili davranmaktan kaçınmamaktadır. Aslında çalışanın kuruma karşı özverili davranışı kurumsal bağlılığının bir ifadesidir. Duygusal emek süreci özellikle sağlık alanında özverili olmayı gerektiren bir süreçtir. Bundan dolayı kurumsal bağlılığı yüksek olan ve işinde özverili davranmaktan kaçınmayan çalışanlar duygusal emek harcama sürecinde daha başarılı olabilmektedirler (Oğuz ve Özkul, 2016: 122). Özverili çalışma sürecinin önemli faktörlerinden biri olan empati kurma, bireyin başkalarının duygu ve düşüncelerine objektif yaklaşarak, onların ihtiyaçlarına duyarlı olabilmeyi sağlamaktadır. Bireyin istek ve ihtiyaçlarını

belirlemek, duruma onun tarafından bakabilmek, hizmet alan bireyin istek ve ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasını sağlamakta ve çalışanı başarılı kılmaktadır. Bu sayede çalışan, hizmet alan bireye karşı doğru yaklaşımı geliştirebilecek ve doğru davranış şeklini sergileyebilecektir (Hochschild, 1983: 162; Steinberg ve Figart, 1999: 19; Gürüz ve Eğinli, 2008: 32; Dökmen, 1987: 135; Oğuz ve Özkul, 2016: 133). Hochschild (1983), empati kabiliyetinin duygusal emek gerektiren işlerde önemli olduğunu vurgulamıştır. Araştırmamızda personelin %21'inin, yaşlı hastalarla ilgilenirken empati kurdukları ve bu sayede özverili şekilde çalıştıkları tespit edilmiştir.

Kurumda, görevlerini yaparken hata yapan ya da kurumun kuralları dışında hareket eden çalışana yönelik çeşitli yaptırımlar uygulanabilmektedir. Çalışana uygulanan yaptırımlar, onun disiplinli bir şekilde çalışmasını sağlamakta ve kurumsal davranış kurallarına uyma konusunda daha dikkatli olabilmektedir. Bu durumda çalışan, kurum kurallarına da daha bağlı kalabilmekte ve duygusal emek sürecinde başarılı olmak için daha fazla çaba harcayabilmektedir (Akçit, 2011: 51). Araştırmamıza, konu olan personel, yaşlı bakım hizmeti esnasında, bir hata yaptıklarında mahcup olmaktan ya da utanmaktan, çalıştıkları birimin değiştirilmesinden ve işten atılmaktan korkmaktadırlar.

Sağlık hizmeti verilen kurumlarda bazı sağlık bakım profesyonelleri, yaşlılara karşı ön yargı ve negatif tavrılı eylemlerde, faaliyetlerde bulunabilmektedir. Bu durumun nedenleri arasında yaş ayrımcılığı da bulunmaktadır (Hecht, 1998: 138). Yaş ayrımcılığı, ırkçılık, cinsiyet ve diğer ayrımcılık şekillerine benzer şekilde bireyin kronolojik yaşını temel alan ve mantıksız, negatif tavır, eylem, faaliyetler ve ön yargılardan oluştuğu düşünülebilir (Çilingiroğlu ve Demirel, 2004: 225). Yaş ayrımcılığına ilişkin tutum ve davranışların üzerinde "dil kullanımının" önemli etkisi bulunmaktadır (Myers ve Shannonhouse, 2013: 156). Ayrımcılık yaratan sözcükler

kocakarı, hasta, moruk, bunak, cadaloz, yaşlı kurt, bağımlı, bakıma muhtaç, işe yaramaz, yetersiz, yalnız kişi, eski kafalı, beceriksiz, modası geçmiş, depresif vb.dir (Hecht, 1998: 136; North ve Fiske, 2013: 8; Kalaycı vd., 2015: 28; Yazıcı vd., 2015: 83). Çalışmamızda katılımcılar, literatüre benzer şekilde, sorunlu yaşlı hastaların özelliklerini sınırlı, anlayışsız, alıngan, memnuniyetsiz, bakıma muhtaç, olayları farklı açıdan gören ve çok konuşan olarak tanımlamışlardır. Yaş ayrımcılığı, yaşlı bireylerin tedavi süreçlerini ve bakım kalitesini olumsuz etkileyebilmektedir (Hecht, 1998: 138; Yazıcı vd., 2016: 610).

Sağlık kurumlarında yaşanan sorunlar arasında şiddet önemli bir yer tutmaktadır. Şiddet her toplumda, her ekonomik düzeyde, etnik ve dini yapıda ortaya çıkabilmektedir. Ancak şiddetin başlangıcı ve bitişinin tanımlanması bireylere, toplumsal ve kültürel değerlere göre farklılık gösterebildiği ve bu davranışlar ahlak, ideoloji, kültürel durum ve günlük yaşam deneyimleriyle şekillenebildiği için tanımını yapmada zorlukları bulunmaktadır (Reemtsma, 1998: 8). Bu nedenle sağlık kurumlarında hatta genel olarak toplumda, sadece yaralanma gibi ciddi durumlar şiddet olarak algılanabilmektedir (Annagür, 2010: 161). Çeşitli sağlık kurumlarında yapılan araştırmalarda, hasta ve yakınları tarafından personele yönelik uygulanan fiziksel ve psikolojik şiddet sıklığı dikkat çekmektedir (Sucu vd., 2007: 158; Gökçe ve Dünder, 2008: 27; Akça vd., 2014: 6). Sağlık kurumunda psikolojik şiddet, belirli bir sıklıkta ve bir süredir devam eden, çalışan tarafından olumsuz olarak algılanan, agresif ve düşmanca davranışlardır. Burada, şiddet mağduru ile şiddeti uygulayanlar arasında güç dengesizliği bulunmaktadır. Güç dengesizliği kurumsal hiyerarşiden kaynaklanan resmi bir güç farkı olabileceği gibi, kişisel, durumsal veya toplumsal güç farklarından da kaynaklanabilmektedir. Bu durumda mağdur olan çalışan, kendisini savunamayacağı hissine kapılabilmektedir (Güngör, 2007: 9). Çalışmamızda da literatüre benzer şekilde, katılımcılar yaşlı hastalardan sıklıkla psikolojik ve fiziksel

şiddet görmekteyler. Katılımcılar yaşadıkları psikolojik şiddet eylemleri arasında; kendilerine bağırlımasını veya yüksek sesle azarlanma, sözünün sebepsiz yere kesilmesi, haksızca eleştirilme, mesleki yetersizlik suçlamasına maruz kalma, gülünç duruma düşürülme, tehdit edilme vb. eylemlerin bulunduğunu beyan etmişlerdir.

7. SONUÇ

Tipik bir endüstri toplumunda üretim faktörleri rasyonalite ilkelerine göre örgütlenirken, gelişmekte olan ülkelerde, özellikle bu faktörlerin insan unsurunu oluşturan girişimci (çoğu kez bunlar aynı zamanda işverendir) ve işgören faktörlerinde, daha geleneksel özellikler etkili olmaktadır. Literatür de de dile getirilen bu durumu Seçer, Hyunh ve arkadaşlarına atfen şu şekilde belirtir: “Duygusal emek, duygu ve düşünceleri bir araya getirmeye ilişkin Doğu bakış açısının tersine, rasyonel zekayı duygusal bedenden ayırmaya yönelik Descartes geleneği içindeki Batı kurgusu olarak da görülmektedir” (Hyunh vd., 2008: 196. akt. Seçer, H.Ş., 2012: 243-244)

Türkiye gibi endüstrileşme sürecine sonradan katılmış ülkelerde çalışma yaşamının, özellikle Batı endüstri toplumlarındaki ekonomik örgütlenme biçimleri ile her hususta örtüştüğü düşünülemez. Örneğin “endüstriyel ilişkiler” bakımından hemen her dönemde birçok eksiklikler görülmektedir. Kural 1970’li yıllarda, Türkiye’nin, Batı endüstri toplumlarından en önemli temel farkının; birçok işletme açısından, çalışma ortamının düzenlenmesinde temel koşul olan işçi-işveren ilişkilerinin sendikal kurumlaşmalar eliyle ve toplu müzakere ve sözleşmelerle yaratılmaması, ilişki ve düzenlemelerin geleneksel yöntemlerle sürdürülmesi olduğuna değinir (1973: 45-46). O’nun tespitlerine göre, Batı’da endüstriyel ilişkiler her şeyden önce klasik siyasi özgürlüklerin ürünüdür. Bu anlamda, 1970’li yılların koşullarında Türkiye henüz demokratik örgütlenme özgürlüğü açısından

birçok eksikliklere sahiptir. Var olanı kadarıyla sahip olunan demokratik ortam ise henüz kısa bir geçmişe sahip olduğu için, olması gereken endüstriyel ilişkiler düzeyinde gelenekselleşmemiştir (Kutal, 1973: 46). Ayrıca Kutal, mevcut endüstriyel ilişkilerde tarımsal yapıya özgü geleneksel ilişki ve davranışların hakim olduğunu belirtir. Bunlar arasında; örneğin görece en önemli nedenlerden birisi işgücünün kaynağının önemli oranda köy kökenli olmasıdır. “Köylü-işçi” tipolojisini temsil eden çalışanlar, genel olarak bir fabrika işçisinin sahip olması gereken genel davranış özelliklerine sahip değildir. Özellikle de temel eğitim ve mesleki eğitim açısından henüz endüstriyel çalışmanın gerektirdiği “mesleki ilişkiler geleneğini” temsil etmekten uzaktırlar (Kutal, 1973: 47)

Türkiye’de çalışma koşulları günümüze uzanan süreç içinde birçok açıdan gelişme göstermiştir. Ancak sermaye birikimi ve ekonomik büyümeye yön veren dinamikler açısından gelişmiş endüstriyel ülkeler karşısında edilgen ya da onları takip ve taklit eden bir düzeyde kalması gibi nedenler çalışma ilişkilerinin geçmişe göre gelişmesine rağmen yeterli bir seviyeye gelmesini de engellemektedir. Ayrıca çalışma ortamında, işgörenin gerek işiyle ilgili, gerek iş arkadaşlarıyla ilgili ve gerekse işverenle olan ilişkilerinde mesleğin gerektirdiği profesyonel ilişkilerden ziyade geleneklerin etkisi büyük oranda devam etmektedir.

Çalışmamızın denek grubunu oluşturan bireyleri de bu çerçevede değerlendirmek mümkündür. Daha açık bir ifadeyle çalışmaya konu olan işgörenlerden elde edilen verileri üç genel özelliğin belirlendiği bir çalışma yaşamı içinde değerlendirmek gerekmektedir: Her şeyden evvel çalışmaya konu olan işgörenler taşeron bir firmaya bağlı olarak bireysel sözleşme bağı ile işlerini yürütmektedirler. Bu tür bir sözleşme, işgören açısından istihdam güvencesizliğinin sürekli hissedilmesi anlamına gelir (Swerke, Hellgren vd., 2002, akt. Seçer, B., 2012: 346). Denek grubumuzu oluşturan bireylerin hali hazırda bir sağlık kuruluşunda çalışmasına rağmen

gönüllü olarak bir kurs sürecine katılma isteği duymasının en önemli nedeni bu güvencesizliktir. Denek grubunun, davranışlarıyla ilgili olarak yüzeysel, derin ve samimi duygu boyutuna yönelik cevaplarının tümünde yüksek derecede anlamlılık bulunmaktadır. Bu veriler işgörenlerin cevaplarının gerçekte çelişkili olduğunu göstermektedir. Ancak bunun nedeninin de istihdam güvencesizliği ile ilgili olabileceğinin dikkate alınması gerekir. Zira bireylerin güvencesizlik konumu, kendilerini korumaya yönelik strateji arayışına yol açmakta, dolayısıyla gündelik pratiklerinde beklentilere uygun cevap verme alışkanlığı kazanmalarına neden olmaktadır.

İkinci özellik, iş güvencesizliğinden kaynaklanan davranış boyutu belirsizliğini de telif eden bir özelliktir. Bu da, işgörenlerin davranışlarının görece samimi davranış boyutu çerçevesinde değerlendirilebileceğidir. Zira, denek grubunun, yaşlı bakım hizmetlerini sunarken yaptıkları işle ilgili davranışlarını; doğrudan işin kendisiyle bağlantılı olarak görmekten (%13,5) ziyade, kişisel ve toplumsal ahlaki anlayışlarının ve dini inançlarının gerektirdiği bir “fedakarlık” ya da yaşlı ve hasta birisinin “duasını almak” şeklinde nitelendirmelerini, henüz profesyonel meslek davranış ve düşüncesini temsil edemediklerinin bir göstergesi olarak kabul etmek gerekir. Bunun diğer bir kanıtı da, işgörenlerin yaşlı hastanın gösterdiği çeşitli davranışları sorun olarak tanımlamalarıdır. Profesyonel bir çalışan, yaşlı ve hasta olan bir bireyin zaten “sorunları” olduğu için sağlık kuruluşunda bulduklarını kabullenmiş olması gerekir. İşin özünün “zaten bu sorunlarla ilgilenmek olduğu” bilincinin henüz yerleşmediği dikkate alındığında, yardımcı personelin, davranışlarıyla ilgili referans kaynağı olarak, daha çok kendi ahlaki ve dinsel kabullerinin etkisi altında olduğu bir kez daha söylenebilecektir. Ayrıca burada değinilmesi gereken bir husus da duygusal emek davranışının üretildiği ortamın yönetilmesidir. Duygusal emek üretiminin ana hedefi müşterinin ya da davranışın

muhababı durumundakilerin memnun edilmesidir. Bu nedenle duygusal emek davranışının önemli özelliklerinden biri de “nitelik düzeyi yüksek bir çalışma biçimine işaret etmesidir” (Payne, 2009, akt. Seçer, H.Ş., 2012: 245). Dolayısıyla duygusal emek üreticisi emek sürecini yönetebildiği oranda başarılıdır. Çalışma grubumuzun duygusal emek davranışının muhababı olan yaşlı hastalarla ilgili dile getirdiği sorunlar, bu süreci başarılı bir şekilde yönetemediklerini göstermektedir.

İkinci özelliğın oluşumunda da etkili olan bir üçüncü özellik ise, duygusal emek gösteriminin işveren baskısından ziyade sahip olunan kültürel değerlerin baskısı ile oluşturulduğudur. Denek grubunun yaklaşık %60’ı kırsal yaşam biçiminin yaygın olduğu yerleşim birimlerinde doğmuştur. Bu durum onların toplumsallaşma sürecinde belirleyici bir rol oynamıştır. Kırsal alanlar, cemaat ilişkilerinin şehirlere nazaran hala baskın olduğu toplumsal alanlardır. Dini ve ahlaki değerler, davranış üretiminde öncelikli referans kaynağıdır. Şehirlerde ise daha bireyci ve pragmatik ilişkiler önceliklidir. Bir karşılaştırma sonucu olarak söyleyebiliriz ki kent ortamında toplumsallaşmış bireyler, mesleki davranışlarıyla ilgili nedenselliklerini, bireysellikleri ve çıkarları çerçevesinde belirlerken, kır kökenliler, toplumsal çevreyi daha çok dikkate alan değer yönelimli davranışları üretmeye gayret ederler. Birey davranışının öznelliğini belirleyen ve kişilik oluşumunun bileşenleri olan treytlerin etkisi, sosyalleşme sürecinde maruz kalınan toplumsal çevre telkinlerinin bireydeki karşılıkları ile yön kazanır (Orhan, 2011: 370). Ne tür duyguların ne tür ortamlarda, nasıl kullanılacağı sosyalleşme ile öğrenilir. Sosyalleşme her şeyden önce kültür aktarımı ya da kültürün içselleştirilmesi sürecidir. Değerlerin aynı kültürel koşullarda bireyler tarafından benzer bir şekilde içselleştirilmesi en olası sonuçlardan biridir. Bu durum, aynı ortamdaki bireyler açısından, davranışın bu değerler doğrultusunda üretilmesini sağlayacak şekilde denetlenmesine imkan

verir. Araştırmaya katılan işgörenlerin işlerinin gerektirdiği davranışları oluşturmalarının bir nedeni değerlerin içselleştirilmesi olduğu kadar, bir diğer nedeni de bu değerlerin gereklilikleri doğrultusunda davranış üretme gereği duymalarını sağlayan, görece homojen bir sosyal çevre ortamında işlerini yapmalarındır. Burada şunu da ilave etmek gerekir ki, işverenin işgörenden beklediği duygusal emek gösterimi konusunda, mesleki ve profesyonelce belirlenmiş normlar yoktur ve bunu temel alan bir eğitim çalışması da düzenlenmemiştir. Dolayısıyla işgören nasıl ki temsil ettiği geleneksel değerleri referans alarak işini yapmaya çalışıyorsa, işverenin beklentileri de duygusal emek gösteriminin bu geleneksellik çerçevesinde üretilmesiyle sınırlıdır. İşverenin geleneksellik çerçevesinde davranış üretilmesi beklentisi işgörenlerin çoğu tarafından “işten çıkarma”, “birim değiştirme” gibi ağır yaptırımlarla ya da daha azının verdiği cevapla “uyarma” cezasıyla güvence altına alınmaya çalışılmaktadır. Yöneticilerin duygusal emek gösterimine yönelik Tablo 2’de sunulan veriler, böyle bir duruma işaret etmektedir. Ancak işverenin bu tür bir yaklaşımının sakıncaları oldukça çoktur. Bunlardan biri her birey eşit koşullarda toplumsallaşma süreci yaşamadıkları için, onlardan aynı konularda homojen davranışlar bekleyemeyiz. Benzer bir durum hasta beklentileri ve davranışları açısından da geçerlidir. Geleneksel değerlerin referans alınması temelinde ortaya çıkan davranışların başarılı bir duygusal emek gösterimine yol açabilmesi için hastaların ve yakınlarının da bakım hizmetleriyle ilgili beklentilerini, benzeri bir referans çerçevesini dikkate alarak belirlemesi gerekir. Bu ise her zaman, her hasta açısından mümkün olmayabilir. Diğer yandan işveren tarafının da yapılan işi profesyonelce kurgulamadığı söylenebilir. Bunun önemli bir sebebi işin gerektirdiği davranışların üretilmesiyle ilgili olarak “işgörenlerin önemli bir nitelik sahibi olmasının gerekmediğine” dair işveren kanaatidir. Böyle bir kanaat işvereni, işgörene yönelik, “yerinin kolayca

doldurabileceği” düşüncesine iter ki bunun bir olumsuz sonucu müşteri memnuniyetsizliğidir; Araştırma grubunun yaşlı hasta davranışlarıyla ilgili şikayetlerinin nedenlerinin bir kaynağı da bu noktada aranmalıdır. Ayrıca işverenin duygusal emek yönetimine yönelik bu tavrının işgücü devrine ve olması gerekenden daha yüksek çıkması olası bir işgücü maliyetine yol açacağını da belirtmek gerekir. Bu durumun akla getirdiği diğer bir husus da, taşeron firmaların işi alırken içinde bulunduğu rekabet koşullarının nasıl olduğuyula ilgilidir. Isparta gibi görece küçük bir şehirde işverenin çekineceği ya da onu daha profesyonel davranmaya itecek rekabet baskısı olmayabilmektedir. Bu da, firma sahiplerinin, yöneticilerin ya da işverenin, profesyonelliği fazla önemsememesi gibi bir sonuca yol açacağı kuşkusuzdur.

Yukarıda belirlediğimiz sınırlar içinde değerlendirmeye çalıştığımız araştırma verilerine göre, duygusal emek gösteriminin yönetici inisiyatifli doğrultusunda şekillenmekten çok bireylerin kendi inisiyatifleri doğrultusunda oluştuğunu söyleyebiliriz. Bu doğrultuda olmak üzere; sağlık kuruluşlarında yaşlılarla en çok ilişki içindeki yardımcı personellerin bazı demografik özellikleri, görev aldıkları kuruma ve iş hayatına ilişkin görüşleri, yaşlı bakım hizmetinin yerine getirilmesi sırasında ortaya çıkan oluşumlar, onların duygusal emek gösterimi özelliklerini ve emek süreci yönetimin etkilediği ve yön verdiği belirlenmiştir. Böyle bir duygusal emek gösteriminin tüm işgörenler açısından benzer stantarlarda üretilmesinin her zaman mümkün olmayacağı açıktır. İşgörenlerin gönüllü kurs talebi de bunun önemli bir işaretidir. Dolayısıyla duygusal emek üretiminin en önemli koşulunun başta istihdam güvencesi olmak üzere, iş sürecindeki demokratik ilişkiler, her kademedeki personelin davranış üretiminde benzer davranış yönelimlerini edinmesi, toplumsallaşmayla edinilen değerlerin işin gereklilikleriyle bağının eğitim süreçleriyle kurulmasıdır. Nitelikli bir duygusal emek, çalışan bireyin yaşamının her yönünde

benzer duyguları yaşaması ile mümkündür. Duygusal yönden parçalanmış bir yaşam iş süreçlerinde oluşturulması gereken davranışlara da yansiyacaktır. Bu nedenle çalışan bireylerin gelir, eğitim, refah düzeyi, iş dışındaki ve işyerindeki ilişkilerinden duyduğu memnuniyet duygusal emek üretimini kolaylaştıracaktır. Özellikle duygusal emek gösteriminin nitelikli derin ve samimi olmasının en çok beklendiği sağlık kuruluşları ve sosyal bütünleşikliğinin en çok mümkün olduğu yaşlı bakımı gibi hizmet alanlarında, bu koşullara daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Zira bu tür hizmet alanlarında yapılan olumlu düzenlemeler işgörenin potansiyel kabiliyetini daha iyi kullanmasını sağlamakta (Korczyński, 2002, akt. Legge; 2006: 316, akt. Seçer, H.Ş.: 2012: 266), iş doyumunu, işe bağlılığını ve iş verimini artırmakta dolayısıyla örgütsel yarar daha üst düzeyde elde edilebilmektedir.

Hastane ve alt işveren yöneticilerinin, yardımcı personellerin çalışma ortamına ve koşullarına yönelik yapacakları düzenlemeler (liyakata dayalı işe alma, iş güvencesi, örgütsel adalet duygusunun yaratılması vb), onları motive edecek sistemler (ücrette artış, ödül, eğitim gibi) yardımcı personellerin kurumsal davranış kurallarına uyum sürecini olumlu yönde etkileyebilecek ve duygusal emek sürecini etkin yönetmesini sağlayabilecektir. Bu sayede işgören, hizmet alan yaşlı bireye karşı doğru yaklaşımı geliştirebilecek ve doğru davranış şeklini sergileyebilecektir. Ayrıca yardımcı personeller yaşlı bireyin duygu ve düşüncelerine objektif yaklaşarak, istek ve ihtiyaçlarına duyarlı olabileceklerdir. Bu sayede yaşlı hastaların kurumda buldukları süre içerisinde yaşam kalitesi yükseltilen ve daha mutlu olabileceklerdir.

KAYNAKÇA

1. AKÇA, N., YILMAZ, A. ve IŞIK, O. (2014). “Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddet: Özel Bir Tıp Merkezi Örneği”, Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi, 13(1): 1-11.
2. AKÇİT, V. (2011). Örgütlerde Ödüllendirme ve Cezalandırmanın Örgüt Çalışanlarının Performansına Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
3. AKDUR, R. (1999). Türkiye’de Sağlık Hizmetleri ve Avrupa Topluluğu Ülkeleri İle Kıyaslanması, Uzmanlık Tezi, A.Ü.T.F. Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara.
4. AKYÜZ, İ. (2015). “Hemşirelerin Tükenmişlik ve Depresyon Düzeylerinin Çalışma Koşulları ve Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi”, İşletme Ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 3(1): 21-34.
5. ARPACI, F. (2009). “Yaşlıya Bakan Kadınların Bakım Yüklerinin İncelenmesi”, Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, 1: 61-72.
6. ANNAGÜR, B. (2010). “Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Risk Faktörleri, Etkileri, Değerlendirilmesi ve Önlenmesi”, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 2(2): 161-173.
7. ALTINDAĞ, E. ve AKGÜN, B. (2015). “Örgütlerde Ödüllendirmenin İşgören Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi”, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(30): 281-297.
8. ASLAN, H. (1998). Hizmet Ekonomisi, Alfa Yayınları, İstanbul.
9. AYDIN, L., YÖNT, G. H., BAYAT, E. ve GÜNAY, B. (2016). “Hemşirelerin Yaşlılara Yönelik Tutumları Ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Hemşirelik E-dergisi, 3(1): 10-18.
10. BAKER, U. (2015). Kanaatlerden İmajlara, (Çev.) ABUŞOĞLU, H., Birikim Kitapları, İstanbul.
11. BALTES B, P. (2007). “Sınırlarımızla Yüzleşmek: Yaşlılıkta Saygınlık”, (Çev.) ŞAHİN, A., GeroBilim, 1: 99-107.
12. BARANSEL, A. (Tarihsiz). Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi, c. 1. İkinci Baskı, İstanbul Üniversitesi Yay. No.3295, İstanbul.
13. BARUTÇUGİL, İ. (2002). Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
14. ÇALDAĞ, M.A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
15. ÇALIŞKAN, H. (2015). “Bir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinin Sürecine ve Etkinliğine İlişkin Görüşlerinin Analizi”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 18(1): 71-76.
16. ÇEKMECELİOĞLU, H. G. (2014). “Göreve ve İnsana Yönelik Liderlik Tarzlarının Örgütsel Bağlılık, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri”, KOSBED, 28: 21 - 34.
17. ÇEKMECELİOĞLU, H. G. (2005). “Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(2): 23-39.
18. ÇİLİNGİROĞLU, N. ve DEMİREL, S. (2004). “Yaşlılık ve Yaşlı Ayrımcılığı”, Turkish Journal of Geriatrics, 7(4): 225-230.
19. ÇOLAK, A. (2011). “Hasta Ziyareti İle İlgili Hadisler Bağlamında Bir İnceleme”, EKEV Akademi Dergisi, 15(48): 161-176.
20. DİNÇ, L. (2010). “Bakım Kavramı ve Ahlaki Boyutu”, Hacettepe University

- Faculty of Health Sciences Nursing Journal, 17(2): 74-82.
21. DÖKMEN, Ü. (1987). “Empati Kurma Becerisi ile Sosyometrik Statü Arasındaki İlişki”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 20(1-2): 183-207.
 22. DRUCKER, P.F. (1994). Kapitalist Ötesi Toplum, (Çev.) ÇORAKÇI, B., İnkılâp Kitapevi, İstanbul.
 23. EĞİNLİ, A. T. (2010). “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(3): 35-52.
 24. EROĞLU, E. (2011). İletişimci Liderlik: Yöneticilerin İletişimci Biçimleri Üzerine Bir Araştırma, Literatürk Yayınları, Konya.
 25. GAZANFER, K. (2015). “Kamudaki Taşeron İşçiler Üzerine Bir Alan Araştırması: Adıyaman Örneği”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 14(55): 257-267.
 26. GÖKÇE, T. ve DÜNDAR, C. (2008). “Samsun Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi’nde Çalışan Hekim ve Hemşirelerde Şiddete Maruziyet Sıklığı ve Kaygı Düzeylerine Etkisi”, Turgut Özal Tıp Merkezi Dergisi, 15(1): 25-28.
 27. GRANDEY, A. A. (2000). “Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor”, Journal of Occupational Health Psychology, 5(1): 95-110
 28. GÖKBUNAR, A. R., ALPARSLAN, U. ve DURAMAZ, S. (2016). “Yaşlı Nüfusa Yönelik Sağlık Harcamalarının Azaltılmasında Kamusal Politikaların Önemi”, International Journal of Economic ve Social Research, 12(1): 109-122.
 29. GÜNGÖR, M. (2007). Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz Olgusu: Türkiye’de Hizmet Sektörüne İlişkin Bir Araştırma, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
 30. GÖRMÜŞ, A. Ş. ve KAHYA, V. (2014). “Hizmet İçi Eğitim Programlarının Kamu Çalışanlarının Motivasyonuna Etkisi: Eti Maden İşletmelerinde Bir Uygulama”, Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 1(1): 37-49.
 31. GÜRÜZ, D. ve EĞİNLİ, A.T. (2008). İletişim Becerileri: Anlamak-Anlatmak- Anlaşmak, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
 32. GÜZEL, A. (2010). “Alt İşveren Uygulamasında Güvencesiz Bir Sisteme Doğru”, Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi, (27), 4: 15-28
 33. GÜZEL, F. Ö., ATILLA GÖK, G. ve BÜYÜKER İŞLER, D. (2013). “Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma”, Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 10(3): 107-123.
 34. HECHT, M. L. (1998). Communicating Prejudice, Sage Publication, California.
 35. HOCHSCHILD, A.R. (1983). The Managed Heart: The Commercialization of human feeling, University of California Press, Berkeley and Los Angeles.
 36. İLHAN, M. N., KURTCEBE, Z. Ö., DURUKAN, E. ve KOŞAR, L. (2006). “Temizlik İşçilerinin Sosyodemografik Özellikleri Ve Çalışma Koşulları İle İş Kazası Ve Meslek Hastalığı Sıklığı”, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 20(6): 433-439.
 37. İSLAMOĞLU, E. ve YILDIRIMALP, S. (2016). “Kamu Sektöründe Çalışan Taşeron Kadın İşçilerin Sorunları”, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 11(2): 175-197.

38. İŞ KANUNU. T.C. Resmi Gazete, 25134, 22 Mayıs 2003.
39. KARAHAN, A. Y. ve İSLAM, S. (2013). “Fiziksel Engelli Çocuk Ve Yaşlı Hastalara Bakım Verme Yükü Üzerine Bir Karşılaştırma Çalışması”, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 3(5): 1-7.
40. KALAYCI, I., YAZICI, S. Ö. ve ŞENKAYNAĞI, A. (2015). “Yaşlı Yakınlarının Şiddet Algısı: Süleyman Demirel Hastanesi Örneği”, Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, (1): 22-33
41. KÖKSEL, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
42. KUTAL, M. (1973). Türkiye’de İşyeri Seviyesinde İşçi İşveren İlişkileri (Sorunlar-Tedbirler), TİSK Yay., Ayyıldız Matbaası, Ankara.
43. MYERS, J. ve SHANNONHOUSE, L. (2013). Multicultural Issues in Counselling "Combating Ageism: Advocacy for Older Person", L. Courtland, USA.
44. NAKTİYOK, A. ve AĞIRMAN, ÜH. (2016). “İş Odaklı Duygusal Emek ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişkide Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Mesleki Bağlılığın Aracılık Etkisi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 30(4): 789-809.
45. NORTH, M. ve FİSKE, S. (2013). “Subtyping Ageism: Policy issues in succession and consumption”, Soc Issues Policy Rev, 7(1): 36–57.
46. OĞUZ, H. ve ÖZKUL M. (2016). “Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 7(16): 130-154.
47. ORAL, L. ve KÖSE, S. (2011). “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2): 463-492.
48. ORHAN, K. (2011). “Kültürlerarası Endüstri İlişkileri Analizi İçin Bir Dayanak Olarak Hofstede”, ss.367-387, 12. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kongresi, 7-10 Ekim 2010, Aydoğdu Ofset, Ankara.
49. ÖZ, E. Ü. (2007). Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi, Beta Yayınları, İstanbul.
50. ÖZKUL, M. (2016). Örgüt Sosyolojisi, Fakülte Kitabevi Yayınları, Isparta.
51. ÖZTÜRK, M. (2007). “Türkiye’de ve Dünyada Yeni Sendikal Perspektifler”, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, (53): 477-514.
52. REEMTSMA, J.P. (1998). Vahşeti Kavramak, (Çev.) ATEŞMAN, E., Ayı Yayınları, İstanbul.
53. RİTZER, G. (2011). Sosyoloji Kuramları, (Çev.), HÜLÜR, H., De ki yayınları, Ankara.
54. RİTZER, G. ve STEPNIŠKY, J. (2014). Sosyoloji Kuramları, (Çev.), HÜLÜR, H., De ki yayınları, Ankara.
55. SEÇER, H.Ş. (2012). “Duygusal Emek: Teorik Yaklaşımlar, İşleyiş ve Sonuçları”, ss. 235-274, (Ed.) Keser, A., Yılmaz, G., Yürür, S., Çalışma Yaşamında Davranış, 2.Baskı, Umutepe Yayınları, İzmit-Kocaeli.
56. SEÇER, B. (2012). “İş Güvencesizliği: Türleri, Başa Çıkma Süreci, Belirleyici ve Sonuçları”, ss. 345-386, (Ed.) Keser, A., Yılmaz, G., Yürür, S., Çalışma Yaşamında Davranış, 2.Baskı, Umutepe Yayınları, İzmit-Kocaeli.
57. SERBEST, Ş. ve ALICI, S. U. (2010). “Özel Bir Hastane Grubunda Çalışan Hemşirelerin Kurumdaki Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarına İlişkin

- Görüşleri”, Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 18(2): 98-105.
58. SELÇUK, K. T. ve AVCI, D. (2016). “Kronik Hastalığa Sahip Yaşlılara Bakım Verenlerde Bakım Yükü ve Etkileyen Etmenler”, SDÜ Sağlık Bilimleri Dergisi, 7(1): 1-9.
59. SEYYAR, A. (2013). Engelli ve Yaşlı Hizmetlerinde Sosyal Bakım, 3. Baskı, Rağbet Yayınları, İstanbul.
60. SOLMUŞ, T. (2004). İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, Beta Basım, İstanbul.
61. SÖKMEN, A. ve EKMEKÇİOĞLU, E. B. (2013). “Yönetici Etik Davranışlarının Sınır Birim Çalışanlarının Motivasyon Ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Adana’da Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 5(4): 87-104.
62. SUCU, G., CEBECİ, F. ve KARAZEYBEK, E. (2007). “Acil Birim Çalışanlarına Hasta ve Yakınları Tarafından Uygulanan Şiddet”, Türkiye Acil Tıp Dergisi, 7(4): 156-162.
63. STEINBERG, J. R. ve FİGART, D.M. (1999). “Emotional Labor Since The Managed Heart”, ANNALS, AAPSS, (561): 8-25.
64. ŞIRZAI, H., ÜNSAL DELİALİOĞLU, S., SARI, İ. F. ve ÖZEL, S. (2015). “İnme ve Bakım Verme Yükü”, FTR Bil Der, 18(3): 162-169.
65. TAYLOR, F. W.(1997). Bilimsel Yöntemin İlkeleri, (Çev.) BAHADIR, H., Çizgi Kitabevi, Konya.
66. TEKİN, Ç., BOZKIR, Ç., SAZAK, Y. ve ÖZER, A. (2014). “Malatya İl Merkezinde Çalışan Aile Hekimleri ile Aile Sağlığı Elemanlarının, Aile Hekimliği Uygulaması Hakkındaki Görüşleri, İş Doyumu Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler”, Fırat Tıp Dergisi, 19(3): 135-139.
67. TOPATEŞ, H. ve KALFA, A. (2009). “Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek”, ss.423-431, Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu, 22-23 Ekim 2009, Antalya.
68. TUTAR, H. (2007). “Erzurum’da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 12(3): 97-120.
69. TÜRK DİL KURUMU (TDK). (2017). “Büyük Türkçe Sözlük”, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.592c0503a7d984.18041422,22.05.2017
70. TÜRKİYE İSTATİSTİK ENSTİTÜSÜ (TÜİK). (2016). “Hayat Tabloları, 2013-2015”, www.tuik.gov.tr/PdfGetir.do?id=21509, 14.04.2017,
71. ULUKAN, C. N. ve YILMAZ, D. Ö. (2016). “Kamu Sağlık Sektöründe Çalışan Taşeron Kadın İşçiler: Samsun ve Ordu İli Örneği”, Çalışma ve Toplum, 1: 87-114.
72. ÜNAL, A. (2011). Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul’da Yerleşik Dört ve Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adapazarı.
73. ÜNAL, A., TÜRKAY, O. ve TAŞAR, O. (2011). “Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14): 201-222.
74. ÜNALAN, D., ÇETİNKAYA, F., ÖZYURT, Ö. ve KAYABAŞI, A. (2006). “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 9(1): 1-18.
75. WEBER, M. (2012). Ekonomi ve Toplum, C. I-II. (Çev.) BOYACI, L., Yarı Yayınları, İstanbul.

76. VURAL, A.B. (2009). İnsan Kaynakları Yönetimi: Etkinlikte İletişim Odaklı Bir Yaklaşım, Ege Üniversitesi Yayınları, İzmir.
77. YAZICI, S. Ö., KALAYCI, I., KAYA, E. ve TEKİN, A. (2016). “Attitudes of Students Studying In Health Related Departments towards the Elderly”, University of Gaziantep Journal of Social Sciences, 15(2): 601-614.
78. YAZICI, S. Ö., KALAYCI, I., KAYA, E ve TEKİN, A. (2015). “Yaşlı Bakım Programı Öğrencilerinin Yaşlı Ayrımcılığına İlişkin Tutumları”, Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, 8(2): 77-87.
79. YILMAZER, A. ve EROĞLU, C. (2010). Davranış Bilimleri ve Örgütsel Davranış, Detay Yayıncılık, Ankara.
80. YÖRÜK S, ÇALIŞKAN T. ve GÜNDOĞDU H. (2012). “Balıkesir Devlet Hastanesi Evde Bakım Hizmet Biriminden Hizmet Alan 65 Yaş Ve Üzeri Yaşlı Bireylerin Bakım Alma Nedenleri Ve Sağlanan Hizmetlerin Belirlenmesi”, Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi, 1: 12-5