

**DOKTOR VE HEMŞİRELERİN DUYGUSAL EMEK ÖZELLİKLERİNİN İNCELENMESİ****Dr. Öğr. Üyesi Ali Kemal CEYLAN, [alikemal.ceylan@batman.edu.tr](mailto:alikemal.ceylan@batman.edu.tr)\*****Öz**

Günümüz ekonomik yapısı bir değişim içerisinde bulunmakta ve bu değişimde hizmet sektörünün gittikçe artan bir ağırlığı gözlenmektedir. Hizmet sektörünün gelişmesi ile bu alanda çalışan işgücünün duygusal emek performansları, örgütler açısından önemli bir konuma gelmektedir. Sağlık sektörü gibi iletişim ve etkileşimin yoğun olarak yaşandığı çalışma koşullarında duygusal emek performansı özellikle önem kazanmaktadır. Araştırmanın amacı Batman ilinde özel ve kamu hastanelerinde görev yapmakta olan sağlık çalışanlarından doktor ve hemşirelerin duygusal emek davranışlarını demografik değişkenler yönünden tespit edebilmektir. Bu araştırma, yüz yüze anketle basit rastgele örnekleme tekniği uygulanarak gerçekleştirilmiş ve araştırmada Türkçe'ye uyarlanmış olan duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda meslek, iş tecrübesi, yaş ile eğitim yönünden katılımcıların duygusal emekleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Doktor ve hemşirelerin duygusal emek davranışlarının belirlenebilmesi, sağlık sistemi performansının tespit edilmesinde yararlı olabilecek faktörlerdendir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, Sağlık Sektörü, Demografik Değişkenler

**INVESTIGATION OF EMOTIONAL LABOUR CHARACTERISTICS OF DOCTORS AND NURSES****Abstract**

Today's economic structure is in a continuous change, and in this change, an ever-increasing weight of services sector is clearly seen. The development of service sector and the emotional labour performances of workforce working in this field come to a significant position with regard to organizations. Especially, emotional labour gains importance in working environments such as health sector where communication and interaction are intensely experienced. The aim of this study is to determine emotional labour behaviours of healthcare professionals, doctors and nurses, working in private and public hospitals in Batman province in terms of demographic variables. This study was conducted by applying face-to-face survey and simple random sampling method; and emotional labour scale, adopted to Turkish, was used in the investigation. As a result of the study, it was established that there were differences in emotional labours of participants in terms of profession, work experience, age and education. Determining the emotional labour behaviours of doctors and nurses is one of the factors that will be beneficial in establishing the performance of health system.

**Key Words:** Emotional Labour, Health Sector, Demographic Variables

**1.GİRİŞ**

Ekonomik yapının bugün gelmiş olduğu değişim ve gelişim düzeyi itibariyle hizmetler sektörünün ağırlığı artmış ve ekonomik yapının ağırlık noktası imalat sanayisinden, hizmetler sektörü alanına doğru kaymıştır. Ekonomik yapıda ağırlığı artmış olan hizmet sektörünün çalışma koşullarının özellikleri, çalışanların sergilemiş olduğu davranışlar yönünden farklı beklenti ve

\* Batman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Muhasebe ve Vergi Bölümü

ORCID: 0000-0003-2699-0973 ss. 44-59

Araştırma makalesi. **Makale Geliş Tarihi: 25. 11. 2020 - Makale Kabul Tarihi: 01. 01. 2021**

özellikler göstermektedir. Hizmet sektöründeki örgütlerin hedef ve beklentileri, çalışanların duygusal emek performansını yönlendirmekte ve kontrol etmektedir.

Hizmet, taraflar arasındaki ilişkide, taraflardan birinin diğerine sunabileceği temel olarak soyut özellikte olan herhangi bir şeyin mülkiyet yönünden değişiminin söz konusu olmadığı bir davranış, eylem veya faydalanmadır (Kotler ve Bloom, 1984:147'den aktaran: Birkan, 1994:34). Hizmetlerin, mallardan farklı olan temel özellikleri: üretim ve tüketimlerinin aynı zamanda gerçekleşmesi, heterojen olmaları, soyut nitelikte olmaları ve kolayca tüketilebilmeleridir (Şahinli ve Tarım, 2020:2). Hizmetlerin bu özellikleri, çalışanların göstermiş oldukları davranışlardan etkilenmektedir. Bu yönüyle çalışanların duygusal emek davranışları, müşteri veya hastaların duydukları memnuniyet düzeyinde oldukça etkili olacaktır. Hizmet sektöründe artan piyasa rekabetiyle beraber, çalışanların duygusal emek performanslarının önemi artırmıştır. Hizmet sektöründeki mesleklerde çalışan insanlardan (eğitimci, yönetici, sağlık çalışanı, büro ve satış personeli vb.) istenen duygusal emek miktarı veya çabası farklılık gösterebilmektedir. Bunun yanında çalışma sürecinde çalışanların duygularını nasıl göstereceğiyle ilgili beklentiler, kültürlere, örgütteki iş ve rollere, kadın ve erkeklere göre değişiklik sergileyebilmektedir (Wharton and Erickson, 1995; Brotheridge and Grandey, 2002: 20; Mann, 2007; Scott and Barnes, 2011). Örneğin, özellikle kadınlardan daha fazla duygusal emek çabası beklentisi bulunmaktadır. Kadınlardan, iş ve aile hayatlarında göstermiş oldukları duygusal emek çabasında daha fazla ve orantısız bir performans beklentisi vardır (Erickson, 1993: 890).

Genel olarak ele alındığında, duygusal emek davranışı, çalışanların iş tatmini, tükenmişliği, iş stresi, işten ayrılma niyeti, zihinsel sağlık ve mutluluğu gibi faktörlerle ilişki içindedir (Nixon vd., 2011; Pugliesi, 1999). Duygusal emek davranışı, kurumun performans ve başarısına olumlu etki yaparken, duyguların nasıl yönetileceğiyle ilgili zaaf ve eksikler, kurum veya örgütün performans düşüklüğü ve başarısızlığına neden olabilmektedir. Müşteriye güler yüzlü bir hizmette bulunmak, onların kalite algılamalarına pozitif bir etki yapabilmekte ve bu sonuç kurum veya örgütün hedef ve beklentileriyle doğrudan doğruya uyumluluk gösterebilmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 80).

Duygusal emek, bir örgütün belirlediği duygusal çalışmayla ilgili kural, ilke ya da standartlara uygun olarak emek harcamayla ilgili ve kapitalist iş ilişkileri koşullarının personel tarafından kabullenilmesini sağlayan çalışma modeli, mekanizması veya biçimidir (Hochschild, 1979: 551; Jocoy, 2003: 68). İş veya görevin yerine getirilmesi sırasında gösterilen davranışlar olarak duygusal emek, yönetimlerin oldukça ilgisini çeken merkezi bir konu haline gelmiştir. İş ve ekonomik hayattaki değişimlerle beraber duygusal emek performansı/gösterimi, insan hizmetleri mesleklerinde kaçınılmaz bir iş karakteristiği veya işin parçası haline gelmiştir (Cheung vd., 2011:

349). Piyasa rekabetinin artan hızı ve bu rekabetçi ekonomik yapı içinde hizmetler sektörünün artan oranı nedeniyle; firmalar açısından personelin duygularının yönetimi konusu önem derecesini özellikle artırmaktadır (Chau vd., 2009: 1151).

Kurum / Örgüt yönetimleri tarafından duygular, resmi ve gayri resmi olabilen kural, prosedür, ilke vs., gibi araçlar aracılığıyla kontrol edilip, yönetilirken; belirli duyguların sergilenmesi istenirken diğer bazı duyguların ise gösterilmemesi veya bastırılması sağlanabilmektedir (Mann, 1997: 4). Duygular ya da duyguların aktarılma veya sergilenme şekli örgüt yönetimi tarafından denetlenip, yönetilecek bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Mann, 2007: 553).

Sağlık sektörü çalışma koşulları içinde kurumda/örgütte görev yapan insan kaynaklarının sahip oldukları ve sergiledikleri duygusal emek performansı kurum veya örgüt açısından önemli sonuçlara yol açabilecektir. Çalışma yaşamı içinde özellikle hizmetler sektöründe yönetim, çalışanlardan çok fazla duygusal emek davranışı veya çabası beklentisindedir. Sağlık hizmetlerinde çalışanlardan, hasta ya da müşterilerden gelebilecek zor veya makul olmayan isteklerde bile pozitif duygular sergilemeleri beklenmektedir. Pek çok işaret göstermektedir ki duygusal emek birçok meslek veya iş için zorunluluk arz eden bir duruma gelmektedir (Wharton, 1999: 174). Sağlık sektöründe verilen hizmetlerin kalitesi, hasta veya müşterilerin memnuniyeti, çalışanların performansı ile rekabet gibi kavramlar ön plana çıkmaya başlamıştır. Sağlık alanında verilen hizmetlerde artan rekabet koşulları, sağlık örgütlerinin sunmuş olduğu hizmetlerin içeriğine ve kalite algısına verilen önemi artırmıştır (Kaya ve Tekin, 2013). Ancak hakikatte hissetmedikleri duyguları, kurum veya örgütün istediği kural veya standartlar yönünde sergilemek zorunda kalan çalışanlarda, olumsuz psikolojik etkiler ortaya çıkabilmektedir.

Sağlık sektörünün çalışma koşullarında, duyguların yoğun olarak kullanılması sonucunda, duygusal rol veya davranışın gösterilmesi sıklığı, duyguların gösterilme kurallarına dikkat edilmesi ve gösterilecek duyguların çeşitliliği ile meydana gelebilecek olan duygusal uyumsuzluk, çalışanlarda duygusal açıdan birçok olumsuzluğa neden olabilecektir (Morris and Feldman, 1996: 986; Laschinger and Fida, 2014). Sağlık çalışanlarının gerçekte hissetmedikleri duyguları sergilemeye çalışmaları, örgütün bu yöndeki kurallarına uyma ve sürekli olarak hastaya / müşteriye bu yönde davranma, sağlık çalışanlarının psikolojisini olumsuz olarak etkileyebilecektir.

Sağlık sektörü kapsamında, duygusal emek ile ilgili çalışmalar olmasına rağmen yine de araştırmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Bu araştırmada temel olarak duygusal emeğin, demografik değişkenler yönünden farklılaşp farklılaşmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Sağlık çalışanları ile ilgili olarak yapılan bazı araştırmalarda, duygusal emek düzeyleri arasında

demografik değişkenler yönünden anlamlı farklılaşmaların bulunduğu sonuçlar elde edilmiştir (Yağcı Özen ve Yüceler: 2019; Doğan ve Sığırı, 2017; Aydın vd., 2019). Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emekleri ile ilgili olarak alanda yapılmış çalışmaların sayısı sınırlıdır. Yetim ve Erigüç (2019:236) duygusal emekle ilgili olarak Türkiye de sağlık alanında yapılmış çalışmaların sınırlı düzeyde olduğu sonucunu yapmış oldukları araştırmada göstermektedirler.

Bu araştırma, sağlık sektörü açısından önem arz eden bir durum olarak doktor ve hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin belirlenebilmesi bakımından katkı sağlayabilecektir. Ayrıca doktor ve hemşirelik mesleklerinde çalışanlar açısından, duygusal emeğin gösterilmesinde demografik değişkenlerin oynadığı rolün tespit edilebilmesi de bir diğer katkı olacaktır. Araştırma Batman il merkezinde bulunan iki kamu hastanesi ile iki özel hastanede görev yapmakta olan doktor ve hemşirelerle gerçekleştirilmiştir. Doktor ve hemşirelerin sergileyecekleri duygusal emek performansı, hasta memnuniyetinin sağlanmasında ve kurumun başarısında önemli rol oynayabileceğinden bu araştırma sonuçları konuyla ilgili kişi ve kurumlar açısından önemlidir.

## 2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygusal emek kavramını ilk olarak Hochschild, *The Managed Heart* (1983) adlı kitabında kullanarak literatüre sunmuş ve bu kavramı sorgulamıştır. Hochschild, sözü geçen kitabında günümüzün çalışma koşulları içinde çalışanların bedensel ve bilişsel emek harcama ve çabalarının yanında, onların göstermiş olduğu duygusal emeklerinin açıklamasını yapmaktadır. Duygusal emek çalışması sırasında bir çalışan, başka kişilerin durumuna uyumlu olabilecek yüz ifadesini dışarıya yönelik olarak gösterebilmek için sergilemesi gereken duygusunu harekete geçirebilmeli, o duyguyu gösterebilmeli veya duygusunu baskılamalıdır (Hochschild, 2012: 7). Duygusal emek, Hochschild'e göre belli bir ücrete karşılık olarak çalışan bir personelin görevini ifa ederken yüz ve beden hareketlerini gösterebilmeye ilişkili olan duygu yönetimi olarak tanımlamıştır.

Duygu kavramı “öznel olarak yaşanan duygusal bir durumun, dışavurumu olan gözlenebilir bir davranış yapısı” (Budak, 2000: 231) olarak tanımlanmıştır. Duygular, bireysel deneyim ve örgüt ortamının kaçınılmaz ve etkin bir unsurudurlar (Glomb and Tews, 2004: 1). Duygu olgusunun çalışma ortamındaki boyutlarını ele alırken önemli bir ayrımı belirtmek gerekir. Genel olarak söylenebilirse bir işte çalışma faaliyetinin, insanın sosyal varoluşunun önemli bir belirleyicisi olduğudur. Çalışma alanının sevinç, sevme, korku duyma, acıma, nefret etme, hayal kırıklığı, suçluluk duyma ve haset gibi çeşitli duyguların yaşandığı ve ortaya koyulduğu bir alan olduğu belirtilebilir (Seçer, 2005:814).

Duygusal emek çalışması ise bir duygunun nitelik veya derecesini değiştirmeye yönelik olarak sarf edilen çaba olarak ele alınmıştır (Hochschild, 1979: 561). Duygusal emekle ilgili olan

kuramların çoğu bu kavramı, bir örgütün standartlarıyla ahenkli olacak şekilde, duyguların uygun bir biçimde sergilenmesini ya da ifade edilmesini ayrıntılı olarak göstermektedir ( Diefendorff vd. 2005: 339).

Duygusal emek, örgütün oluşturduğu davranış kurallarının denetimi doğrultusunda, duyguların uygun olacak bir biçimde sergilenmesi ya da rolün oynanmasıdır (Ashforth and Humphrey, 1993: 90). Ashforth ve Humphrey duygusal emek kavramını, davranışın altında yatan duygu veya hislerin içsel kontrolü veya yönetiminden ayrı olarak çalışanın gözlemlenebilen davranış örüntüsü olarak ele alarak değerlendirmişlerdir. Burada önemli olan yapılan işin dışarıdan gözlemlenebilmesidir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 78). Çalışanın duygusal emek sarf etmesi onun görev etkinliğini ve kendisini ifade etmeyi kolaylaştırabilir, ancak aynı zamanda karşılanamayan müşteri beklentileri de ön plana çıkabilir ve duygusal uyumsuzluğu ve kendine yabancılaşmayı ortaya çıkarabilir. Bununla birlikte Ashforth ve Humphrey (1993: 88) sosyal kimlik teorisini takip ederek bu teoriyi duygusal emek kavramına uyarlayarak duygusal emeğin bazı etkilerinin bireyin, sosyal ve kişisel kimlikleri tarafından hafifletildiğini ve onun iş veya hizmet rolü ile özdeşleşmesine yönelik bir etki ortaya çıkardığını öne sürmüşlerdir.

Çalışanların müşteri memnuniyeti için sergilemiş olduğu imaj ve etkileşimin niteliği artan bir biçimde çalıştığı kurum veya örgütün denetimi altına girmektedir. Örgütlerin dilediği ve yönlendirdiği şekilde duyguların gösterilmesi, çalışanların performansının artık çok önemli bir unsuruna gelmiştir (Morris and Feldman, 1996: 986-987). Çalışanın göstermesi gereken duyguların nasıl sergileneceği ile ilgili olarak örgütün belirlemiş olduğu kurallara uygun olarak iş veya çalışma rolünün ifa edilmesi gerekmektedir. Duygusal emeği, Morris ve Feldman (1996:987) işin ifa edilmesi esnasında örgütsel olarak arzulanan veya istenen duyguyu sergileyebilmek için harcanan çaba, planlama faaliyetiyle denetimi olarak ifade etmişlerdir.

Grandey (2000), duygusal emekle ilgili önceki perspektifleri gözden geçirip karşılaştırarak, bu perspektifleri bütünleştiren bir duygusal emek tanımı sağlamak ve kavramın mekanizmalarını çözümleyebilmede, rehber bir kuram olarak duygu düzenlemesini, bireysel farklılıkları ve örgütsel faktörleri modeline dâhil etmiştir. Grandey'e göre (2000) duygusal emek çalışması, örgüt veya yönetimin istekleri doğrultusunda işin sergilenmesi sırasında, müşterilere belirli davranış veya ifadelerin gösterilmesinde, duyguları yönetmenin stresi olarak ifade edilmektedir. Duygusal emek, sadece duyguların bastırılmaya çalışılmasından farklı bir konudur. Çalışanların duygularının, işin veya yönetimin kurallarına (duyguların nasıl sergileneceği kuralı) uyumlu olarak davranışa dönüştürülmesiyle ilgilidir (Grandey, 2000: 95). Çalışma şartlarına bağlı olarak gerekli olan duyguyu gösterebilmek için çalışan kendi duygularını düzenleyebilmelidir. Grandey, duygusal

emek süreci modelini üç temel bileşenle açıklamıştır. Bu bileşenlerin, ilki durumsal işaretlerdir. Durumsal işaretler ise etkileşim beklentileri ve duygusal olaylar alt başlıklarından oluşmaktadır. İkinci olarak duygu yönetim süreci gelmektedir. Duygu yönetim sürecinde, yüzeysel ve derin rol davranışı bulunmaktadır. Üçüncü ve son olarak ise uzun dönemli sonuçlar bulunmaktadır. Uzun dönemli sonuçlar ise bireysel ve örgütsel refah olarak belirtilmiştir (Grandey, 2000:101)

## 2.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMININ BOYUTLARI

Duygusal emekle ilgili araştırma yapan bilim insanları, kavramın tartışılması sürecinde duygusal emeğin boyutlandırılmasını çeşitli biçimlerde yapmışlardır. İlk olarak kavramı geliştirmiş olan Hochschild (1979; 1983) çalışanların duygusal emek davranışını iki boyutta ele alarak açıklamıştır. Bu boyutlardan ilki olan yüzeysel rol davranışı çalışanın, kurumsal kurallar ve standartlar yönlendirmesinde eylem veya davranışlarını göstermesidir. Bu boyutta sergilenen davranışlar sırasında çalışan aslında hissetmemiş olduğu duyguları sergileme çabasında bulunmaktadır. Çalışanlar sözel olmayan davranışlardan yüz ifadesi ve jestler gibi davranışlar ile kullandığı sesin tonunu ayarlama gibi sözel olan davranış gösterimlerini özenle sergilemelidirler. Hochschild'a göre (1979; 1983) duygusal emeğin ikinci boyutu olan derin rol davranışında, çalışan sergilemesi gereken duyguları gösterebilme istek ve arzusu içinde eylemde bulunmaktadır. Çalışan, davranışını gerçekten yaşamaya çalışarak sergilemektedir. Örgütsel olarak belirlenmiş davranış ilke ve kuralları çerçevesinde, çalışanlar göstermeleri gereken duyguları hissedebilmeye çabalamaktadır. Derin rol davranışı, bilişsel olarak yapılan düzenlemeyle oluşmakta, böylece bireyin duygularıyla, çalıştığı işin gereklilikleri uyumlu bir duruma gelmektedir (Biçkes vd., 2014:104).

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği yeniden boyutlandıkları, yüzeysel davranış veya rol ile derin davranış veya rol boyutlarına, samimi ya da doğal (kendiliğinden / spontane, içten gelen) davranışlar boyutunu eklemiştir. Ashforth ve Humphrey ile diğer bazı araştırmacılara göre Hochschild'ın, bireylerin kendiliğinden ortaya çıkan duygu ve deneyimlerini ihmal ettiğini belirtmişlerdir (Kruml and Geddes, 2000:12).

Çalışanlar görevlerini yaparlarken çalışkan ve canlı davranmalı, ayrıca bilinçli bir şekilde bir duyguyu yönlendirebilmeli ve yönetmelidir. Ashforth ve Humphrey (1993: 94), bu çalışma düşüncesinde olan çalışanı bir aktöre benzeterek değerlendirmiş ve bunu izlenim yönetimine benzetmişlerdir. Çalışan, samimi veya doğal davranış boyutunda, gerçekte his etmiş olduğu, içten olan duygularını yansıtmakta ve göstermektedir. Doğal veya samimi davranış boyutunda çalışanların duyumsamış veya hissetmiş olduğu duygular aslında, kurumun tespit etmiş olduğu davranış standartlarına kendiliğinden uyumlu olmaktadır. Samimi veya kişinin içinden gelen duyguların yansıtılması, çaba gerektirmeyen bir davranış olarak gözükebilir. Ancak kurumun

görevin gereklerinden biri olarak belirlemiş olduğu duyguların aktarılma biçiminin, kurumsal kurallar ile düzenleniyor olması, doğal veya samimi davranışın da duygusal emeğin diğer bir boyutu olarak ilave edilmesi gerektiğini göstermektedir (Özkan, 2013: 70).

Bu araştırmada, duygusal emek literatüründe, duygusal emeğin boyutlandırılmasında sık olarak kullanılan yüzeysel davranış / rol, derin davranış / rol ile doğal davranış / rolü kapsayan (Diefendorff vd., 2005) üç boyutlu yaklaşım kullanılmıştır.

### 3. ARAŞTIRMANIN AMAÇ VE YÖNTEMİ

Araştırmanın amacı sağlık sektöründe görev yapmakta olan doktor ve hemşirelerin sahip olduğu duygusal emeği, demografik değişkenler yönünden belirleyebilmektir. Araştırmanın evreni, 2020 yılı itibarıyla Batman ilinde bulunan 2 kamu hastanesinde 274 doktor ve 746 hemşire ile 2 özel hastanede çalışmakta olan 57 doktor ve 459 hemşire ile toplamda 1536 kişiden oluşmaktadır. Araştırma verilerini elde etme için basit rasgele örnekleme tekniğiyle katılımcılarla yüz yüze anket yapılmıştır. Yapılan anket çalışması 323 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen anketlerden 304 tanesi analiz sonuçlarında kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçek Diefendorff ve diğerlerinin (2005) geliştirdiği, Duygusal Emek Ölçeği'dir. Bu ölçeğin Türkçeye uyarlanması Basım ile Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek, yüzeysel davranış veya rol, derin davranış veya rol ile samimi veya doğal duygular olarak üç boyutludur. Ölçeğin maddeleri, katılımcılar tarafından beşli Likert Ölçeği ile (1= Hiçbir zaman, 2= Çok Nadir, 3= Bazen, 4= Çoğu Zaman, 5= Her Zaman ) değerlendirilerek puanlanmıştır. Ölçekten elde edilen puanının yüksek olması duygusal emek performansının arttığını göstermektedir. Ölçekte, yüzeysel rol davranışı 6, derin rol davranışı 4 maddeyle ve doğal duygu davranışıyla 3 maddeyle ölçülmektedir. Bu ölçeğin Cronbach's Alfa katsayısı 0,80 düzeyinde elde edilmiştir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 83).

Araştırma sonucu bulunmuş veriler analiz edilirken SPSS 21 programı kullanılmıştır. Güvenilirlik analiz sonucunda ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,65 olarak elde edilmiş olup, güvenilirliği orta düzeydedir (İslamoğlu ve Alnaçık, 2016:156). Duygusal Emek Ölçeğinin, Skewness (,015) ve Kurtosis (0,632) değerleri ise -2 ve +2 arasında elde edilmiş ve dağılımı normaldir (George and Mallary, 2016:114-115). Bu ölçeğin alt boyutlarından olan yüzeysel rolün güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha katsayısı 0,87 olarak elde edilmiştir. Derin rol davranışının güvenilirliği 0,86 ve doğal duygu rolünün güvenilirlik analiziyse 0,88 bulunmuştur.

Katılımcıların demografik değişkenler yönünden duygusal emek düzeyleri arasında farklar olup olmadığı ise Anova ve T-testleriyle yapılarak, analiz edilmiştir.

### 3.1. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma, Batman ilinde bulunan iki kamu hastanesi ve iki özel hastanede çalışan doktor ve hemşirelerle sınırlıdır. Yalnızca bir il merkezi, iki kamu hastanesi ile özel iki hastaneden verilerin toplanmış olması, araştırmanın en önemli sınırlılığını oluşturmaktadır. Başka illerde ve çeşitli hastane ile sağlık kuruluşlarında yapılacak olan benzer araştırmalar ile bu araştırma sonuçlarının daha geniş ölçüde değerlendirilebilme imkânı sağlanabilecektir. Ayrıca araştırmanın bir diğer sınırlılığı da, anket katılımcılarının cevaplama sırasında gerekli özen ve zamanı gösteremeyebilecekleri konusudur.

### 4. BULGULAR

Demografik değişkenler yönünden araştırmaya katılan doktor ve hemşirelerin demografik özellikleri ile ilgili istatistiksel veriler aşağıda Tablo-1 de verilmiştir.

**Tablo 1: Katılımcılarla İlgili Demografik Değişkenler**

DEĞİŞKENLER	GRUPLAR	FREKANS	YÜZDE
Cinsiyet	Kadın	170	55.9
	Erkek	134	44.1
	<b>Toplam</b>	304	100
Eğitim	Lise veya dengi okul	57	18.8
	Ön Lisans	51	16.8
	Lisans	120	39.5
	Yüksek Lisans	12	3.9
	Uzmanlık	64	21.1
	<b>Toplam</b>	304	100
Medeni Durum	Evli	187	61.5
	Bekâr	102	33.6
	Diğer	15	4.9
	<b>Toplam</b>	304	100
İş Tecrübesi	1-3 yıl	49	16.1
	4-7 yıl	84	27.6
	8-11 yıl	62	20.4
	12-15 yıl	60	19.7
	16-19 yıl	24	7.9
	20 ve fazla	25	8.2
	<b>Toplam</b>	304	100
Meslek	Doktor	114	37.5
	Hemşire	190	62.5
	<b>Toplam</b>	304	100
Aylık Gelir	2500- 3500	60	19.7
	3500- 4500	87	28.6
	4500- 5500	40	13.2
	6500- 7500	25	8.2
	8500 ve fazla	92	30.3



	<b>Toplam</b>	304	100
<b>Çalışma Alanı</b>	Kamu	182	59.9
	Özel	122	40.1
	<b>Toplam</b>	304	100

Duygusal emek ölçeğinin alt boyutları arasında olan ilişkiler ise aşağıda tablo-2 de verilmiştir.

**Tablo 2: Duygusal Emek Ölçeğinin Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler**

Alt Boyutlar	1	2	3	4
1. Yüzeysel Rol	1			
2. Derin Rol	,188**	1		
3. Doğal Rol	-,423**	-,263**	1	
4. Genel Duygusal Emek	,739**	,692**	—	1

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 2’de görüldüğü gibi duygusal emeğin boyutlardan biri olan derin rolle, yüzeysel rol alt boyutlarının arasında  $p < 0.01$  anlamlılık düzeyinde pozitif ilişki sonucuna karşılık; doğal rol boyutu ile yüzeysel rol boyutu arasında  $p < 0.01$  anlamlılık düzeyindeyse negatif ilişki bulunmuştur. Doğal duyguyla, derin rol boyutları arasında negatif bir ilişki elde edilmiştir. Genel duygusal emek puanıyla, duygusal emeğin alt boyutlardan birisi olan yüzeysel rol arasında ( $r = .73, p < 0.01$ ) ve yine genel duygusal emekle, derin rol yapma ( $r = .69, p < 0.01$ ) arasında yüksek seviyede bir pozitif ilişki sonucu elde edilmiştir. Bu araştırmada genel duygusal emek puanıyla, doğal rol alt boyutu arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Duygusal emek ölçeğinin korelasyon sonuçları değerlendirildiğinde, yüzeysel rol ve derin rol yapma alt boyutlarının, genel duygusal emekle yüksek bir ilişki gösterdiği görülmektedir. Ayrıca doğal rol davranışı, yüzeysel ve derin rol ile negatif bir ilişki göstermektedir.

Duygusal emek ölçeğinin alt boyutları ile yaş değişkeni arasındaki ilişkinin sonuçları aşağıda Tablo-3 te verilmiştir.

**Tablo 3: Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarının Katılımcıların Yaşları İle İlişkisi**

Yaş ve Alt Boyutlar	1	2	3
1. Yaş	1		
2. Derin Rol	-,121*	1	

3. Doğal Rol	,166**	-,263**	1
--------------	--------	---------	---

\*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Duygusal emek ölçeği ile katılımcıların yaşları arasındaki ilişkiler incelendiğinde, katılımcıların yaşları ile duygusal emek ölçeğinin alt boyutları olan derin rol ile doğal rol arasında ilişki bulunmuştur. Tablo 3'te görüldüğü gibi duygusal emeğin boyutlardan olan derin rol boyutu ile katılımcıların yaşları arasında  $p < 0.05$  anlamlılık düzeyinde negatif bir ilişki sonucuna karşılık; doğal rol ile katılımcıların yaşları arasında  $p < 0.01$  anlamlılık düzeyindeyse pozitif ilişki bulunmuştur.

Aşağıda, demografik değişkenlerin duygusal emek ölçeğiyle karşılaştırılması sonucunda gruplar arasında ki farkları gösteren Anova ile T-testi analizi sonuçları verilmiştir.

- Cinsiyete göre erkek katılımcıların duygusal emek puanı ortalaması erkek = 37.467 olarak ve kadın katılımcılarınsa kadın = 36,681 olarak bulunmuştur. Erkek ve kadın katılımcılar arasında duygusal emek toplam puanları yönünden istatistiksel bir farklılık yoktur ( $t: -1,128; p= 0,260 > 0,05$ ). Erkek ve kadın katılımcıların yüzeysel rol puan ortalamaları kadınlarda, kadın= 12.159 ve erkeklerin ise erkek= 12.613'tür ve bu davranış yönünden aralarında istatistiksel bir fark bulunmamaktadır ( $t: - ,821; p= 0,412 > 0,05$ ). Kadın katılımcıların derin rol ortalamaları kadın=12.825 ve erkeklerin ortalamaları ise erkek=12.271'dir ve derin rol davranışı bakımından aralarında fark yoktur ( $t: ,337; p= ,737 > 0,05$ ). Kadınların, doğal duygu puanı ortalamaları kadın=11.697 ve erkeklerin doğal duygu puanı ortalamaları erkek=12.182'dir. Buna göre kadın ve erkeklerin doğal duygu puanı ortalamaları yönünden bir farklılık bulunmamıştır ( $t: -1,676; p= 0,095 > 0,05$ ).

- Meslek bakımından doktor katılımcıların duygusal emek toplamı puan ortalamaları doktor =36,203 ve hemşirelerin duygusal emek toplamı puan ortalamaları hemşire= 37,523 olarak elde edilmiş ve doktor ile hemşirelerin duygusal emek toplam puanları yönünden aralarında istatistiksel farklılık yoktur ( $t: -1,855; p= 0,065 > 0,05$ ). Doktor katılımcıların yüzeysel rol puanı ortalamaları doktor =12,645 ve hemşirelerin, yüzeysel rol puanı ortalamaları hemşire= 12,188'dir. Doktor ve hemşire olan katılımcıların yüzeysel rol emek puanları bakımından fark yoktur ( $t: ,807; p= 0,420 > 0,05$ ). Derin rol bakımından doktor olan katılımcıların puan ortalamaları doktor = 11,511 ve hemşirelerin derin rol puanı ortalamaları hemşire=13,505'tir. Derin rol puanı ortalamaları bakımından doktor ve hemşireler arasında bir farklılık bulunmuştur ( $t: -4,401; p= 0,00 < 0,05$ ). Doktor katılımcıların doğal rol puanı ortalaması doktor = 12,046 ve hemşirelerin doğal rol puan

ortalamaları ise hemşire = 11,829'dur. Doğal rol puan ortalamaları yönünden doktor ve hemşireler arasında fark yoktur (t: ,727; p= ,448 > 0,05).

- Kamu veya özel sektörde çalışma durumlarına göre katılımcıların duygusal emek toplam puanları arasında anlamlı bir istatistiksel fark elde edilmemiştir (t: -1,419; p= ,157 > 0,05). Kamu da çalışan katılımcıların yüzeysel rol puanı ortalamaları doktor =12,128 ve özel sektörde istihdam eden katılımcıların, yüzeysel rol puanı ortalamaları özel= 12,704'dir. Kamu ve özel sektörde çalışan katılımcıların yüzeysel rol emek puanları yönünden aralarında farklılık bulunmamıştır (t: -1,031; p= 0,304 > 0,05). Derin rol bakımından kamu sektörü katılımcılarının puan ortalamaları kamu = 12,627 ve özel sektör katılımcılarının derin rol puanı ortalamaları özel =12,950'dir. Derin rol puan ortalamaları bakımından kamu ve özel sektör çalışanlarının karşılaştırılmasında istatistiksel fark bulunmamıştır (t: -,733; p= 0,464 > 0,05). Kamu da çalışan katılımcıların doğal rol puan ortalamaları kamu = 11,870 ve özel de çalışanların doğal rol puan ortalamaları ise özel = 11,971'dir. Doğal rol puan ortalamaları yönünden kamu ve özel sektör katılımcıları arasında fark yoktur (t: -,341; p= ,157 > 0,05).

- Eğitim durumlarına göre katılımcıların, toplam duygusal emek puanları ortalamalarında istatistiksel bakımdan anlamlı farklılık bulunmamıştır (F: ,406; P= ,804 > 0,05). Eğitim durumları yönünden katılımcıların yüzeysel rol ortalamalarında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark elde edilmemiştir (F: 1,873; P= ,115 > 0,05). Eğitim durumları yönünden katılımcıların derin rol ortalaması puanlarının karşılaştırılmasında anlamlılık bakımından istatistiksel farklılık bulunmuştur (F: 3,300; P= ,011 < 0,05). Lise veya dengi okul mezunlarının, lisans mezunlarıyla uzmanlık eğitimi mezunlarının ile karşılaştırılmasında derin rol ortalama puanları arasında fark bulunmuştur. Derin rol ortalama puanları, lise ve dengi okul mezunlarında = 14,228, lisans mezunlarında =12,602 ve uzman mezunlarında = 11,796'dır. Eğitim durumlarına göre katılımcıların doğal rol ortalaması puanlarının karşılaştırılmasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark vardır (F: 3,478; P= ,016 < 0,05). Lise ve dengi okul mezunlarının doğal rol ortalaması puanlarının, yüksekokul mezunları ile lisans mezunlarının ortalama puanlarıyla karşılaştırılmasında fark vardır. Lise ve dengi okul mezunlarının doğal rol ortalaması puanları, lise ve dengi okul = 11,248, yüksekokul mezunları = 12,277 ve lisans mezunları = 12,254'tür.

-Medeni durumlarına göre doktor ve hemşirelerin duygusal emek toplam puanları arasında istatistiksel bakımdan fark yoktur (F: ,406; P= ,524 > 0,05). Katılımcıların yüzeysel rol davranışlarının karşılaştırılmasında istatistiksel fark bulunmamıştır (F: 1,211; P= ,272 > 0,05). Derin rol davranışı açısından katılımcıların karşılaştırılmasında istatistiksel bakımdan farklılık

yoktur (F: ,004; P= ,952 > 0,05). Doğal rol bakımından istatistiksel yönden katılımcıların farkı bulunmamıştır (F: ,409; P= ,523 > 0,05).

- Elde ettikleri aylık gelir durumları yönünden katılımcıların derin rol ortalama puanlarında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark bulunmuştur (F: 5,041; P= ,001 < 0,05). 2500-3500 TL arasında aylık gelir elde edenlerle, 8500 ve daha fazlasını elde edenler arasında derin rol ortalama puanları arasında fark vardır. Derin rol ortalama puanları 2500-3500 TL arasında aylık gelir elde edenlerde= 13,650 ve 8500 ve daha fazlasını elde edenlerde=11,850'dir.

- İş tecrübesine göre katılımcıların, duygusal emek toplam puan ortalamalarının karşılaştırılmasında istatistiksel bakımdan anlamlı fark bulunmamıştır (F:2,502; P= ,043 > 0,05). İş tecrübesi değişkeni yönüyle, katılımcıların yüzeysel rol ortalama puanlarının karşılaştırılmasında istatistiksel bakımdan anlamlı farklılık bulunmamıştır (F: 1,590; P= ,163 > 0,05). Katılımcıların derin rol ortalama puanları arasında iş tecrübesi bakımından istatistiksel yönden anlamlı farklılık bulunmamıştır (F: 1,227; P= ,0296 > 0,05). Doğal rol puan ortalamalarının karşılaştırılmasında ise katılımcıların puanlarında istatistiksel bakımdan anlamlı farklılık bulunmuştur (F: 4,608; P= ,00 < 0,05). İş tecrübesi 16-19 yıl olan katılımcılar ile 20 ve fazla olan katılımcıların, 1-3 yıl iş tecrübesi olan katılımcılar arasında anlamlı bir fark vardır. İş tecrübesi 16-19 yıl olanların doğal rol puan ortalamaları, 16-19 yıl = 13,166, 20 ve fazla olanların puan ortalamaları 20 ve fazla = 13,520 ve iş tecrübesi 1-3 yıl olanların doğal rol puan ortalamaları 1-3 yıl = 11,307'dir. İş tecrübesi 20 ve fazla olan katılımcılar, 4-7 yıl (4-7 yıl = 11,982), 8-11 yıl (8-11 yıl = 11,521) ve 12-15 yıl (12-15 yıl = 11, 483) iş tecrübesine sahip olan katılımcı gruplarından doğal rol ortalama puanı olarak farklılık göstermektedir. İş tecrübesi 16-19 yıl olan katılımcılar, 8-11 yıl (8-11 yıl = 11,521) ve 12-15 yıl (12-15 yıl = 11, 483) iş tecrübesine sahip olan katılımcı gruplarından doğal rol ortalama puanı olarak farklılık göstermektedir.

## 5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Çalışanların sergilemiş olduğu duygusal emek performansı veya düzeyi, bireysel ve örgütsel öncüller tarafından etkilenmektedir (Ezilmez ve Eroğlu, 2019:54). Sağlık sektörü mesleklerinde, hastalar ile yüz yüze iletişim ve etkileşimin çok olması bu sektördeki kurumları ilişki ve etkileşimin yoğun olarak yaşandığı iş ortamına sahip olan yerler konumuna getirmektedir. Sağlık sektörü çalışanları, görevlerinin doğası gereği insanlar ile ilgilenme ve meşgul olma durumunda olmalarından dolayı duyguların yönetilmesi sorunu ile karşılaşmaktadırlar. Sağlık sektörü çalışanlarından, hastaların ve hasta yakınlarının iyi ve nitelikli hizmet beklentisi yüksektir. İnsani ilişkilerin yoğun yaşandığı meslekler olan sağlık sektörü mesleklerinde bu yoğun iletişim ve ilişkinin getirmiş olduğu duygusal talep, baskı veya yükün de oldukça fazla olduğu belirtilebilir (Öz

ve Baykal, 2017; Doğan ve Sığırı, 2017). Böyle bir faaliyet ortamında çalışan sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emek performansı sergilemeleri zorunluluk göstermektedir.

Ezilmez ve Eroğlu'nun (2019) sağlık sektöründe yapmış olduğu araştırma sonucuna göre duygusal emek gösteriminde, derin duygusal rol stratejisi öne çıkmakta ve literatürde derin rol davranışının duygusal tükenmişlik sonucunu özellikle etkilediği belirtilmektedir. Araştırma sonucu duygusal emeğin, sağlık çalışanlarının hem göstermiş olduğu performans üzerinde hem de tükenmişlikleri üzerinde anlamlı bir etki yaptığını göstermektedir. Ezilmez ve Eroğlu'na (2019) göre sağlık sektöründe yönetici statüsünde bulunanlar için sağlık çalışanlarının göstermiş olduğu derin duygusal rolün sergilenmesi önemsenmelidir. Bu araştırma sonucunda hemşirelerin derin duygusal emek davranışı gösterimini, doktorlarınkine göre daha fazla sergiledikleri tespit edilmiştir. Bu bakımdan hemşirelerin derin rol davranışı bakımından daha çok performans gösterdikleri ve daha fazla tükenmeye maruz kaldıkları belirtilebilir. Bu sonuç, hemşirelerin performansları ve tükenmişliklerine karşı birtakım eğitimsel ve yönetsel düzenlemelerin yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Sağlık sektöründe oldukça önemli bir etkisi olan duygusal emek gösterimi ile ilgili hem yönetsel hem de eğitimsel düzeyde birtakım düzenlemelerin yapılması verilen hizmet kalitesini olumlu etkileyecektir (Öz ve Baykal, 2017: 146).

Köse, Oral ve Türesin (2011) ile Oral ve Köse'nin (2011) yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre duygusal emek boyutlarının, demografik değişkenler ile yapılan analizleri sonucunda duygusal emek boyutlarının hiçbirinde, bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Medeni durum, yaş, eğitim durumu, cinsiyet, çalışma süresi gibi özellikler bakımından duygusal emek boyutlarında bir değişiklik gözlemlenmemiştir (Köse, Oral ve Türesin, 2011: 180; Oral ve Köse, 2011: 487). Seçer ve Tınar'ın (2004) araştırmasında da demografik değişkenler yönünden duygusal emek boyutlarında yine bir farklılık bulunmamıştır. Bu araştırma sonucunda ise cinsiyet, medeni durum ile kamu veya özel sektörde çalışma değişkenleri bakımından duygusal emek boyutlarında bir farklılık olmaması sözü edilen araştırma sonuçları ile uyumlu olmasına rağmen diğer bazı araştırma sonuçları ile uyumsuzluk göstermektedir. Bu nedenle bu değişkenler yönünden daha fazla araştırmaya ihtiyaç bulunduğu ifade edilebilir.

Doğan ve Sığırı'nın (2017) nicel veri analizi ile yapmış oldukları araştırma sonuçlarında yüzeysel rol davranışının mesleki tecrübe, yaş ve görev bölümüne göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Doğan ve Sığırı'nın (2017) araştırmasında, hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu ve mesleğin ilk dönemlerinde hemşirelerin daha çok yüzeysel rol davranışı gösterdiği sonucu elde edilmiştir. Aydın ve diğerlerinin (2019) araştırma sonucuna göre ise derin rol davranışı boyutunda, 16 yıldan daha çok süre ile çalışan hemşireler diğerlerine göre daha yüksek puan ortalamasına

sahiptir. Elde edilen bu sonuç Yağcı Özen ve Yüceler'in (2019) araştırma sonucu ile uyumludur. Bu araştırma sonucunda ise 16 yıl ve daha fazla iş tecrübesine sahip olan çalışanların, iş tecrübesi daha az olan diğer gruplara göre doğal duygusal emek davranışını daha çok sergiledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca bu araştırma sonucunda yaş ve doğal duygular arasındaki pozitif ilişki elde edilmesi, diğer araştırma sonuçlarının birlikte değerlendirilmesiyle beraber mesleğin ilk yıllarında daha çok yüzeysel rol davranışın sergilendiğini ama iş tecrübesi ve yaşın artmasıyla derin duygusal emek davranışı gösteriminin arttığına işaret etmektedir. Bunun yanında duygusal emek kavramının üçüncü boyutu olan doğal duygular itibariyle çalışan, bireysel olarak sahip olduğu doğal duygularını hissederek görevini yerine getirebilmektedir. Bu araştırma sonucunda elde edilmiş olan doğal duyguların iş tecrübesi ve yaşın artması ile daha çok sergilenmesi bu araştırma dahilinde ele alınabilecek bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Başka yapılacak araştırmalar ile bu sonucun daha sağlıklı değerlendirilmesi yapılabilecektir.

Doğan ve Sığırı (2017), derin rol davranışının eğitim durumuna göre farklılaştığını ve eğitim durumu düştükçe (sağlık lisesi mezunları) derin rol davranışının daha fazla gösterildiği sonucu bulunmuştur. Bu sonuç Aydın ve diğerleri (2019) ile Yağcı Özen ve Yüceler'in (2019) araştırma sonucuyla uyumludur (Doğan ve Sığırı, 2017: 124; Aydın vd., 2019:281; Yağcı Özen ve Yüceler, 2019:204). Ayrıca Yağcı Özen ve Yüceler'in (2019) araştırma bulgularında eğitim seviyesi ile duygusal emek toplam boyutu arasında da farklılık bulunmuştur. Bu araştırmada, eğitim durumlarına göre lise ve dengi okul mezunlarının derin rol davranışını, lisans mezunları ile uzmanlık eğitimini tamamlamış olan daha yüksek eğitim düzeyindekilere göre daha fazla gösterdikleri sonucu diğer araştırma sonuçları ile uyumludur. Bu sonuçlar eğitimi düzeyi daha yüksek olan sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarını düzenleyebilme bakımından daha yetkin oldukları şeklinde açıklanabilir. Ayrıca bu araştırmada, lise ve dengi okul mezunlarının doğal duygusal emek davranışını, yüksekokul mezunları ile lisans mezunlarına göre daha az sergiledikleri sonucu tespit edilmiştir. Bu araştırmada elde edilen sonuçların, alanda yapılacak başka araştırmalarla desteklenmesi sonucunda daha çok bilgiye ulaşılacaktır. Sağlık kuruluşları açısından çalışanlarının göstermiş olduğu duygusal emek performansının önemi nedeniyle, bu örgütler kendi çalışanlarına hizmet içi eğitimden yararlanarak verebilecekleri duygu yönetimi içerikli eğitimler ile daha başarılı hizmet sunabileceklerdir.

### **Kaynakça**

Ashforth, Blake E., and Humphrey, Ronald H. (1993). Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity, *The Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.

- Aydın, Ayşegül., Ünalın, Demet., Karasu, Emre., Altan, Fatih ve Somunoğlu İkinci, Sinem (2019). Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Fifth International Mediterranean Congress On Natural Sciences, Health Sciences And Engineering (Mensec V)*, Bandırma Onyedi Eylül University & Komsija Budapest, Hungary, September 10-12, Vol:3 İss:4, 273-284
- Basım, N., ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1), 77-90.
- Biçkes, Durdu Mehmet., Yılmaz, Celal., Demirtaş, Özgür., Uğur, Ayşegül (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97- 121.
- Birkan, İbrahim (1994). Bir Hizmet Sektörü Olarak, Turizm, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:5 Sayı:3, 34-40.
- Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.
- Budak, S. (2000). Psikoloji Sözlüğü. Ankara: *Bilim ve Sanat Yayınları*.
- Chau, S.L., Dahling, J.J., Levy, P.E. And Diefendorff, J.M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover, *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151-1163.
- Cheung, F., Tang, C. S. K., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China, *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371.
- Diefendorff, J. M., Gosserand, R. H., and Croyle, M. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Doğan, Aysun., & Sığı, Ünsal (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma, *İş ve İnsan Dergisi*, Ekim, Cilt:4 Sayı:2, 113-126.
- Erickson, R.J. (1993). Reconceptualizing Family Work: The Effect of Emotion Work on Perceptions of Marital Quality, *Journal of Marriage and Family*, 55(4), 888-900.
- Ezilmmez, Bilal & Eroğlu, Umut (2019). Bursa İli Doktor Ve Hemşirelerinin Duygusal Emek Kullanımları Üzerine Bir Araştırma, *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 40-57.
- George, Darren and Mallery, Paul (2016). IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference (Fourteenth Edition), *Routledge Taylor & Francis*, New York And London.
- Glomb, T.M., and Tews, M.J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development, *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1–23.
- 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.
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure, *American Journal of Sociology*, 85 (3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (2012). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, London England: *University of California Press*.
- İslamoğlu, A. Hamdi ve Alınçık, Ümit (2016). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı), *Beta Basım Yayım*, İstanbul.
- Jocoy, C.L. (2003). Vying for Hearts and Minds: Emotional Labour as Management Control, *Labour & Industry: a journal of the social and economic relations of work*, 13(3), 51-72.
- Kaya, Esin & Tekin, Ayşe (2013). Duygusal Emek Kavramı Çerçevesinde Sağlıkta Yeniden Yapılanma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(8), 110-119.
- Kotler, P., Bloom, P.N. (1984). Marketing Professional Services, Englewood Cliffs, N.J., *Prentice Hall*.
- Köse, Sevinç., Oral, Lale., & Türesin, Hilmiye (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma, *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt 12, Sayı 2, 2011, 165-185.

- Kruml, Susan. M. & Geddes, Deanna (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work, *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Laschinger, Heather K. Spence and Fida, Roberta (2014). New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital, *Burnout Research*, Volume:1 Issue:1, 19-28.
- Mann, S. (1997). Emotional labour in organizations, *Leadership & Organization Development Journal*, 8(1), 4-12.
- Mann, S. (2007). Expectations of emotional display in the Workplace, *Leadership & Organization Development Journal*, 28(6): 552 – 570.
- Morris, J. A., and Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nixon, A.E., Yang, Liu-Qin., Spector, P.E., and Zhang, X. (2011). Emotional Labor in China: Do Perceived Organizational Support and Gender Moderate the Process?. *Stress and Health*, 27, 289–305.
- Oral, Lale & Köse, Sevinç (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 463-492.
- Öz, Seda. D. & Baykal, Ülkü (2017). Hemşirelerin duygusal emek davranışı, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(4), 143-147.
- Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek Ve Örgütsel İletişim, *Selçuk İletişim Dergisi*, 7(4): 64-80.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being, *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Scott, B.A. & Barnes, C.M. (2011). A Multilevel Field Investigation Of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, And Gender, *The Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular Ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji Ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50), 813-834.
- Seçer, Ş. & Tınar, M. Y. (2004). İş yerinde tükenmişlik kaynağı olarak duygusal emek: hemşireler üzerinde yapılan bir araştırma, 9. *Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler*, (s 272).
- Şahinli, Serhan ve Tarım, Mehveş (2020). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü: Sistemik Bir Derleme Çalışması, *Journal of Healthcare Management and Leadership*, (1), 1-14.**
- Yağcı Özen, Melek ve Yüceler, Aydan (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.
- Yetim, Birol & Erigüç, Gülsün (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Çalışmalara Yönelik Bir İnceleme, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (2), 225-240.
- Wharton, A.S. (1999). The Psychosocial Consequences of Emotional Labor, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 158-176.
- Wharton, A.S. & Erickson, R.J. (1995). The Consequences Of Caring: Exploring the Links Between Women's Job and Family Emotion Work, *The Sociological Quarterly*, 36(2), 273-296.