

# COVID-19 Sürecinde Hemşirelerde Duygusal Emek, Sosyal Destek ve Tükenmişlik

## Emotional Labor, Social Support and Burnout in Nurses During the COVID-19 Process

Hatice PENEKLİ\*

### ÖZET

Sağlık sektörü hizmet sektörünün önemli bölümlerinden birisidir. Sunulan hizmetlerin insan sağlığı ve yaşamıyla ilgili olması sebebiyle bu alanda hizmet veren diğer kuruluşlardan önemli ölçüde ayrılmaktadır. Sağlık çalışanları için iş yükünün artması, baskı altında çalışma, hastaların şiddetine ve hakaretlerine maruziyet, hastaların ve hastane yöneticilerinin isteklerini karşılayabilme açısından çalışma ortamı ve koşulları zorlaşmıştır. Bu zorluklar COVID-19 pandemisinin ilan edilmesiyle daha çok artmakla beraber toplum ve medya tarafından sağlık çalışanlarının iş yükü görünür hale de gelmiştir. 2019 yılının sonlarına doğru ilk defa Çin'in Hubei bölgesindeki Wuhan kentinde ortaya çıkan koronavirüsün neden olduğu ve COVID-19 olarak isimlendirilen bu hastalık, 11 Mart 2020 tarihinde pandemi olarak duyurulmuştur. Sağlık çalışanları arasında sayıca en büyük meslek grubu olan hemşireler, salgınla mücadelede ön cephede yer almaktadır. COVID-19 şüphesi veya teşhisi konulmuş hastalara, 24 saat boyunca özverili bir biçimde bakım sürecini yürütmektedirler. Yürütmekte oldukları bu süreçte hemşirelerin, duygusal açıdan iyi olmaları, sosyal destek sistemlerinin varlığı, tükenmişliğin önlenmesi açısından önemlidir. Literatür taranarak hazırlanan bu derleme çalışmasında, Covid-19 pandemisinin duygusal emek, sosyal destek ve tükenmişlik açısından hemşirelik mesleğine yansımaları yer almaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Pandemi; hemşirelik; duygusal emek; sosyal destek; tükenmişlik.

### ABSTRACT

The health sector is one of the important parts of the service sector. Due to the fact that the services offered are related to human health and life, it differs significantly from other organizations serving in this field. Working environment and conditions have become more difficult for healthcare professionals in terms of increased workload, working under pressure, exposure to violence and insults by patients and meeting the demands of patients and hospital administrators. While these difficulties have increased with the declaration of the COVID-19 pandemic, the workload of healthcare professionals has become visible by the society and the media. This disease, which was caused by the coronavirus that first emerged in the city of Wuhan in the Hubei region of China towards the end of 2019 and was named as COVID-19, was announced as a pandemic on March 11, 2020. Nurses, the largest occupational group among health workers, are at the forefront in the fight against the epidemic. They selflessly care for patients with suspected or diagnosed COVID-19 for 24 hours. In this process they are carrying out, it is important for nurses to be emotionally good, to have social support systems and to prevent burnout. In this compilation study, which was prepared by scanning the literature, the reflections of the Covid-19 pandemic on the nursing profession in terms of emotional labor, social support and burnout are included.

**Key Words:** Pandemic; nursing; emotional labor; social support; burnout.

### Sorumlu Yazar:

**Adı Soyadı:** Yüksek lisans ögr. Hatice PENEKLİ  
**Adres:** Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Kayseri, Türkiye  
**e-mail:** [peneklihatice@gmail.com](mailto:peneklihatice@gmail.com)

\* Yüksek lisans ögr, Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Kayseri, Türkiye

## GİRİŞ

Koronavirüs hastalığı, SARS-CoV-2 virüsünün sebep olduğu bulaşıcı bir hastalıktır. <sup>(1)</sup> Toplumda sık karşılaşılan soğuk algınlığı gibi, kendi kendini sınırlandıran hafif enfeksiyon durumlarından, Orta Doğu Solunum Sendromu (Middle East Respiratory Syndrome, MERS) ve Ağır Akut Solunum Sendromu (Severe Acute Respiratory Syndrome, SARS) gibi daha ağır enfeksiyon durumlarına sebep olabilen büyük bir virüs ailesidir. <sup>(2)</sup> 31 Aralık 2019' da Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) Çin Ülke Ofisi, Çin'in Hubei eyaletinin Wuhan şehrinde nedeni bilinmeyen pnömoni vakalarını bildirmiştir. 7 Ocak 2020' de etken daha önce insanlarda tespit edilmemiş yeni bir koronavirüs (2019 nCoV) olarak tanımlanmıştır. Daha sonra 2019-nCoV hastalığının adı COVID-19 olarak kabul edilmiş, virüsün SARS CoV' e benzerliğinden dolayı SARS-CoV-2 olarak isimlendirilmiştir. <sup>(2-4)</sup>

Dünya Sağlık Örgütü, COVID-19 salgınına 30 Ocak'ta "uluslararası boyutta halk sağlığı acil durumu" olarak sınıflandırmıştır. Salgının ortaya çıktığı yer olan Çin dışında 113 ülkede COVID-19 vakalarının görülmesi, virüsün yayılımı ve şiddeti sebebiyle 11 Mart'ta küresel salgın (pandemi) olarak tanımlanmıştır. Ülkemizde ilk COVID-19 vakası Avrupa ve İran gibi komşu olduğumuz ülkelere sonra 11 Mart'ta görülmüştür. Bu tarihten sonra vaka sayısı hızla artmış, sağlık çalışanlarında da görülmüştür. İnsandan insana bulaşma özelliği sebebiyle hızla yayılım göstermiştir. <sup>(1,2)</sup> Dünya çapında milyonlarca insanı fizyolojik ve psikolojik olarak olumsuz etkilemiştir. <sup>(5)</sup>

### COVID-19 ve Sağlık Çalışanları

Pandemi ile mücadelede diğer ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de sağlık sistemi ve sağlık çalışanlarının önemi büyüktür. Pandemi sürecinin başında birçok sağlık kurumu salgını hızla yönetecek şekilde organize edilmiştir. Birçok kurumda, acil ameliyatlarda dışındaki olan

vakalar iptal edilmiştir. Sağlık çalışanlarının çoğu, salgın ile ilgili birimlerde görevlendirilmiştir. Covid-19 ile ilgili, Bilim Kurulu oluşturulmuş ve salgın ile mücadelede Bilim Kurulu'nun önerileri dikkate alınmıştır. <sup>(6)</sup> Covid-19 salgını, dünyadaki tüm sağlık sistemlerini ağır bir yükün altında bırakmıştır. Çoğu durumda zorlu bir süreci de beraberinde getirmiştir. <sup>(7,8)</sup>

Pandemi gibi kriz ortamlarında görev alan sağlık çalışanları, psikososyal ve fiziksel olarak bu süreçten etkilenen meslek grubudur. Virüsü taşıyan hasta bireylerle yakın temaslarından dolayı bu süreçte aktif rol aldıkları için enfekte olma yönünden risk altındadırlar. Bu riskin başlıca sebepleri; koruyucu ekipman yetersizliği, etkene uzun süreli maruz kalma, koruyucu ekipmanların kaliteli olmaması olarak sayılabilir. <sup>(9,10)</sup> Pandemi sebebiyle dünyada artan ölüm haberleri, iş ortamından alınan virüsü aile üyelerine bulaştırma korkusu ve bu sebeple ailesinden uzak kalmak, kendi sevdiklerinin COVID-19 nedeni ile kaybı, ekip arkadaşlarının salgın sebebiyle ölmesi gibi sebepler sağlık çalışanlarının psikiyatrik açıdan da tetikleyicisi olmuştur. <sup>(11)</sup> Yapılan literatür taraması sonucu; Covid-19 pandemisi gibi salgın dönemlerinde sağlık çalışanlarının bu süreçten olumsuz yönde etkilendiği, sağlık çalışanlarına gereksinimin artması durumunda ise, kişilerde isteksizlik ve kaygı seviyelerinin daha da arttığı saptanmıştır. <sup>(12)</sup> Sağlık çalışanları arasında hemşireler, Covid-19 pandemisi sürecinde hastalar ile yakın temas içinde, en fazla hastaya bakan rolünde ve ön cephede bakım sunmaktadır. Hastalar ile en fazla vakit geçiren meslek grubu olan hemşirelere, pandemi sürecinde daha çok gereksinim vardır. <sup>(13-16)</sup> Sağlık çalışanları arasında sayıca en büyük meslek grubu olan hemşireler, salgınla mücadelede ön cephede yer almaktadır. COVID-19 şüphesi veya teşhisi konulmuş hastalara, 24 saat boyunca özverili bir şekilde bakım sürecini yürütmektedirler. <sup>(17,18)</sup> Bu sebeple Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tara-

fından hemşirelik mesleğinin kurucusu olarak bilinen Florence Nightingale' in doğumunun 200. yıldönümü olan 2020 yılı "Uluslararası Hemşire ve Ebe Yılı" ilan edilmiş ve salgın sürecinde hemşirelerin göstermiş olduğu özverili hemşirelik bakımı ile önemi daha da artmıştır.<sup>(17)</sup> Geçmişte yaşanmış olan bulaşıcı hastalıklarda olduğu gibi hemşirelik bakımı; COVID-19 pandemi sürecinde hastalara sadece fiziksel olarak değil, psikolojik bakım ve desteği sağlamaktadır. Bu süreçte hemşireler, hastaların tedavileri boyunca ve sonlarına kadar yanında olmuştur.

Ölüm durumunda da hemşireler, hastanın yanında kalmaya devam etmiş ve hasta transportu dahil tüm hazırlıkları yapmış, hasta yakınlarının yas sürecinde de destek olmuştur.<sup>(19)</sup> Bütün hemşireler, sadece doğrudan bakımı sağlamada değil bununla birlikte toplum düzeyinde ve diğer sağlık hizmetleri profesyonelleri için salgının önüne geçilmesi ve stratejilerinin geliştirilmesinde önemli role sahiptir.<sup>(20)</sup>

Salgının insandan insana bulaşını önlemek ve enfeksiyon riskini en düşük seviyeye indirmek için hemşireler, bireysel koruyucu ekipmanların doğru kullanımı konusunda eğitim vermesi ile eğitici rolünü; pandemi süreci ile mücadelede hızlı ilerleyen belirsiz bir durum karşısında uygun olan girişimleri belirlemede karar verici rolünü; koruyucu ekipman temini, mola saatlerinin planlanması, bir hemşirenin bakım ve tedavisini üstlenebileceği maksimum hasta sayısının planlanması ve diğer sağlık profesyonellerinin koordine edilmesi gibi çalışma ortamının düzenini gerektirdiği durumlarda da liderlik rolünü sergilemektedir.<sup>(21)</sup>

Hemşireler pandemi sürecinde birtakım sorunlarla karşı karşıya kalmıştır. Yaşanılan sorunlarla ilgili literatür araştırıldığında, Karasu ve Öztürk Çapur'un (2020) çalışmasında yoğun bakımda çalışan hemşirelerin; yoğun çalışma saatleri, koruyucu ekipman yetersizliği, beslenme bozuklukları, yeterince dinlenememe, günlük

streslerinde artış, ölüm korkusu, aile bireylerinden uzak kalma ve bulaştırma korkusu, savunmasızlık hissi gibi sıkıntılar yaşadıkları belirlenmiştir.<sup>(19)</sup> Türk Hemşireler Derneği'nin 27 Nisan 2020' de yayımladığı COVID-19 Mevcut Durum Analizi Raporu' nda hastalara bakım veren hemşirelerin yaşadıkları zorluklar ortaya koyulmaktadır. Anket, 61 ilden toplam 520 hemşire tarafından doldurulmuştur. Yaşanılan zorluklar arasında; kişisel koruyucu ekipman yetersizliği, alınacak önlemler konusunda bilgilendirme yapılmaması, oryantasyon eğitimlerinin sağlanmaması, uzun mesai saatleri, yeterli dinlenme zamanlarının olmaması, yeterli ve dengeli beslenememe olarak belirlenmiştir.<sup>(22)</sup>

Buheji ve Buhaid (2020), İtalya'da COVID-19 salgını ile mücadelede görev alan birçok hemşirenin 10 saatlik kesintisiz çalışma saatlerinin çöküntüye sebebiyet verdiğini belirtmişlerdir.<sup>(23)</sup> Wu et al. (2020), hemşirelerin fiziksel yükünü azaltmak amacıyla günde en fazla 4 saat çalışmaları gerektiğini belirtmişlerdir.<sup>(24)</sup> Yüncü ve Yılan (2020), yılında COVID-19 pandemi servislerinde görev alan 36 sağlık çalışanı ile yaptıkları çalışma sonucuna göre, sağlık çalışanlarının aile üyeleriyle görüşemedikleri saptanmıştır. Çalışmada sağlık çalışanlarının meslek risklerinden ötürü aile üyeleriyle, eşleriyle, çocuklarıyla görüşememeleri ön plana çıkmıştır.<sup>(25)</sup>

### **Hemşirelerde Duygusal Emek, Sosyal Destek ve Tükenmişlik İlişkisi**

Sosyal destek, çevrenin bireye sağladığı sosyal ve psikolojik desteklerin bütünü olarak tanımlanabilir.<sup>(26)</sup> Sosyal destek sıklıkla hastalık dönemi, psikolojik sorunlar, bireylerin karşılaştıkları sosyal sorunlarla birlikte ele alınsa da, bireyin genel iyilik haline de etkisi vardır.<sup>(27)</sup> Özellikle; hastalık dönemleri, yarattıkları etki itibarıyla insanları hem fizyolojik hem de psikolojik olarak etkisi altına aldığı görülmektedir. Bundan dolayı salgın hastalıkların toplum üzerinde tedirginlik, korku ve endi-

şe gibi birçok farklı yansıması olabilmektedir. Bireyler bu dönemlerde kendilerini hastalıktan korumaya çalışırken psikolojik olarak da sağlam kalma çabası içerisine girebilmektedirler. Bireyler sosyal izolasyonun olduğu salgın hastalık dönemlerinde, aile ve arkadaş gibi sosyal destek ağlarından kopabilmekte, bu süreci zorlu bir şekilde geçirebilmektedir. Sosyal destek sistemi güçlü olan bireylerin ise salgın hastalık döneminde psikolojik olarak daha sağlam oldukları ve eski yaşantılarına daha kolay uyum gösterebildikleri görülmektedir.

Ayrıca insanların bireysel, ailevi ve çevresel risk faktörleri ile koruyucu faktörleri salgın hastalık dönemini sağlam bir şekilde atlatalmalarına etki edebilmektedir. (28) Salgın süresince giderek artan virüse yakalanma riskinin hem kendileri hem de yakınları için hastalanma kaygısını artırdığı ve zaten dayanıklılık gerektiren görevlerini sürdürmede tükenmişliğe yol açabildiği bilinmektedir. COVID-19 gibi salgın dönemlerinde uzayan çalışma saatleri, artan virüs yükü ile birlikte hastalanma kaygısı ve en önemlisi kendi sağlıklarını ortaya koyan sağlık çalışanlarının emeğini değersizleştiren her türlü söylem ve yaklaşımlar tükenmişliğin en önemli nedenleridir. (29) Literatür incelendiğinde Covid-19 pandemisinde ve öncesinde tükenmişliğin en çok hemşire meslek grubunda görüldüğünü gösteren çalışmalar mevcuttur. (30-39) Jalili ve ark.. (2020) Covid-19 pandemi sürecinde sağlık çalışanlarında yaptıkları çalışmada, katılımcıların %53'ünün tükenmişlik düzeyi yüksek olduğunu belirtmişlerdir. (40) Hu ve ark.. (2020) hemşirelerde tükenmişliği inceledikleri araştırmada hemşirelerin %60,6'sı kişisel başarı alt boyutunda, %60,5'i duygusal tükenme alt boyutunda, %42,3'ü duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik yaşamaktadır. (41) Giusti ve ark.. (2020) Covid-19 pandemisinin sağlık çalışanlarındaki psikolojik etkisini araştırdıkları

çalışmada, katılımcıların %26'sı hemşiredir. Hemşirelerin %31,9'u duygusal tükenme yaşamaktadır. (42) Akalın ve Modanlıoğlu'nun (2021) yapmış oldukları çalışmada, Covid-19 sürecinde yoğun bakımda çalışanların duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutunda orta, duyarsızlaşma alt boyutunda düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. (43)

Yüz yüze iletişimin yoğun olduğu mesleklerde insan kaynağının duygusal çaba ve gayretleri, yani duygusal emekleri de önemli hale gelmiştir. (44) Davranışsal yönetim kuramıyla çalışanın duygularına önem verilmeye başlanmasıyla birlikte gelişen süreçte artık sağlık çalışanının hizmet verdiği kesimle olan iletişimde duyguların da önemli bir yer edindiğini ve literatüre yeni bir emek kavramı olarak duyguların da dâhil olduğunu söyleyebilmek mümkündür. (45)

Duygusal emek davranışının özellikle insanlarla yüz yüze ve birebir iletişim halinde olan sektör çalışanları tarafından daha çok sergilendiği gerçeği göz önünde bulundurulduğunda bu davranışın özellikle sağlık sektörü çalışanları tarafından sergileneceği muhtemeldir. (46) Bu durumun da duygusal emek yüküyle birlikte tükenmişliği artırabileceği düşünülmektedir.

Woodhead vd. (2014) tarafından yoğun bakımda çalışan hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada; hemşirelerin yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, daha düşük düzeyde kişisel başarı hissi yaşadıklarını belirtmişlerdir. (47) Yıldırım ve Erul (2013), hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda; tükenmişlik ve duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bildirmişlerdir. (48) Altuntaş ve Altun (2015), yaptıkları araştırmada; "yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında, duygusal çaba harcama ve derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında, gerçek duyguları bastırma ile

kişisel başarı hissi arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler" olduğunu belirtmişlerdir. <sup>(49)</sup>

Nie vd. (2015) hemşireler üzerinde tükenmişlik kavramı ve sosyal destek arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmada; sosyal desteğin, tükenmişlik sendromunun bileşenlerinden olan kişisel başarı hissi ile pozitif, duyarsızlaşma alt boyutu ile negatif bir korelasyona sahip olduğu sonucunu bildirmişlerdir. <sup>(50)</sup> Hu vd. (2020) pandemi sürecinde hemşireler üzerinde yapmış oldukları çalışmada; hemşirelerin tükenmişlik seviyelerinin orta düzeyde olduğunu ve hemşirelerin algıladıkları sosyal destek sistemleri ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir. <sup>(51)</sup> Zhang vd. (2020) pandemi sürecinde yoğun bakımda çalışan hemşire ve doktorlar üzerinde yapmış oldukları çalışmada; sosyal desteğin, tükenmişlik ve anksiyete arasındaki ilişkide düzenleyici etkisinin olduğunu belirtmişlerdir. <sup>(52)</sup> Yakut vd. (2020) Covid-19 pandemi sürecinde sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışma sonucunda, sosyal destek algısının tükenmişlik ve iş yükü arasında düzenleyici etkisinin olduğunu bildirmiştir. <sup>(53)</sup> Ruisoto vd. (2021) Covid-19 pandemi sürecinde doktor ve hemşireler ile yaptığı çalışmada sosyal desteğin, tükenmişliğin olumsuz etkilerini azalttığını bildirmişlerdir. <sup>(54)</sup> Aksoy Kürü (2022), Covid-19 pandemi sürecinde hemşirelerde görülen duygusal emek davranışlarının nedenini araştırdığı çalışma sonucunda hemşirelerin çeşitli sebeplerden ötürü duygusal emek davranışında bulunduğu ve verimli çalışabilmeleri için bütüncül desteğe gereksinim duyduklarını bildirmiştir. <sup>(55)</sup>

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Literatür incelendiğinde Covid-19 pandemi sürecinde hemşirelerde tükenmişlik yaşandığı ve tükenmişliğin duygusal emek, sosyal destek kavramları ile ilişkili olduğu görülmüştür. Algılanan sosyal destek sisteminin varlığı ile tükenmişliğin azaldığı, sergilenen duy-

gusal emek davranışlarının artması sonucu tükenmişliğin arttığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sonuçlardan hareketle, hemşirelerde tükenmişliğin en aza indirilebilmesi için kurumların iş stresini gözlemlemeleri ve iş dağılımlarını buna yönelik yapmaları gerekmektedir. Kendilerine ayıracakları boş zaman yaratılabilirliği ayrıca takım çalışmasının geliştirilebilmesi için kurum organizasyonlarının düzenlenmesi aşırı iş yüküne bağlı stresin azalması bakımından önem taşımaktadır. COVID-19 pandemisi gibi olağanüstü durumlara hazırlıklı olmak için hizmet içi eğitimler düzenlenmeli ve hemşirelerin mesleki yeterlilik duygusu geliştirilmelidir. Ekip üyeleri arasındaki iletişimin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılmalı, sosyal destek ve örgütsel bağlılık güçlendirilmelidir. Tükenmişlik ile baş etme mekanizmalarına yönelik eğitimler geliştirilmelidir. Hemşirelerin çalışma istekleri göz önünde bulundurularak kendini rahat hissedeceği, uygun çalışma ortamı düzenlenmelidir. Çalışanın motivasyon kaynakları, beklentileri, ruhsal değişimleri gözlemlenmelidir. Bu sonuçlar, tükenmişliğin en aza indirilebilmesi için önem taşımaktadır.

## KAYNAKLAR

1. World Health Organization [WHO] (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report-51. Erişim: [<https://apps.who.int/iris/handle/10665/331780>], Erişim tarihi: 04.01.2022.
2. COVID-19 Bilgilendirme Sayfası: TC Sağlık Bakanlığı. Erişim: [<https://covid19.saglik.gov.tr/>], Erişim tarihi: 29.01.2022.
3. Pharm AP, Jernigan DB. Initial public health response and interim clinical guidance for the 2019 novel coronavirus outbreak. Morbidity and Mortality Weekly Report. United States, CDC. 2020; 69: 140-6. doi: 10.15585/mmwr.mm6905e1.
4. Zhu N, Zhang D, Wang W, Li X, Yang B, Song J, et al. A novel coronavirus from patients with pneumonia in China 2019. New England Journal of Medicine, 2020; 382: 727-33. doi: 10.1056/NEJMoa2001017.

5. Seçer İ, Ulaş S, Özlü ZK. The effect of the fear of COVID-19 on healthcare professionals' psychological adjustment skills: Mediating role of experiential avoidance and psychological resilience. *Frontiers in Psychology*, 2020;11: 561536. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.561536>.
6. Öğütlü H. Turkey's response to COVID-19 in terms of mental health. *Ir J Psychol Med*, 2020; 37(3): 222–5.
7. Armocida B, Formenti B, Ussai S, Palestra F, Missoni E. The Italian health system and the COVID-19 challenge. *The Lancet Public Health*, 2020; 5(5): e253. doi: 10.1016/S2468-2667(20)30074-8.
8. Xie J, Tong Z, Guan X, Du B, Qiu H, Slutsky AS. Critical care crisis and some recommendations during the COVID-19 epidemic in China. *Intensive care medicine*, 2020; 46(5): 837–840. doi: 10.1007/s00134-020-05979-7.
9. Kumar A, Somani A. Dealing with Corona virus anxiety and OCD. *Asian Journal of Psychiatry*, 2020; 51. doi: 10.1016/j.ajp.2020.102053.
10. Wang D, Hu B, Hu C, Zhu F, Liu X, Zhang J, et al. Clinical characteristics of 138 hospitalized patients with 2019 novel coronavirus–infected pneumonia in Wuhan, China. *Jama*, 2020; 323(11): 1061-1069. doi: 10.1001/jama.2020.1585.
11. Braquehais MD, Vargas-Caceres S, Gomez-Duran E, Nieva G, Valero S, Casas M, Bruguera E. The impact of the COVID-19 pandemic on the mental health of healthcare professionals. *QJM: An International Journal of Medicine*, 2020; 113(9): 613-617. doi: [10.1093/qjmed/hcaa207](https://doi.org/10.1093/qjmed/hcaa207).
12. Lai J, Mma S, Wang Y, Cai Z, Hhu J, Wei N. ve ark.. Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Network Open*, 2020; 3(3):32-36.
13. Jackson D, Bradbury-Jones C, Baptiste D, Gelling L, Morin K, Neville S, Smith GD. Life in the pandemic: some reflections on nursing in the context of COVID-19. *Journal of Clinical Nursing*, Ahead of print, 2020; 1-3.
14. She J, Jiang J, Ye L, Hu L, Bai C, Song Y. 2019 novel coronavirus of pneumonia in Wuhan, China: Emerging attack and management strategies. *Clinical and Translational Medicine*, 2020; 9(1): 19-21.
15. Smith GD, Ng F, Ho Cheung Li W. COVID-19: Emerging compassion, courage and resilience in the face of misinformation and adversity. *Journal of Clinical Nursing*, 2020; (9-10): 1425-1428.
16. Choi KR, Skrine Jeffers K, Logsdon MC. Nursing and the novel coronavirus: Risks and responsibilities in a global outbreak. *Journal of Advanced Nursing*, Epub ahead, 2020; 1-2.
17. Göçmen Baykara Z, Eyüboğlu G. COVID-19 pandemisinde hemşirelik bakımı. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2020; Özel Sayı: 9-17.
18. Hiçdurmaz D, Üzar Özçetin YS. COVID-19 pandemisinde ön safta çalışan hemşirelerin ruhsal sağlığının korunması ve ruhsal travmanın önlenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 2020; 7(Özel Sayı): 1–7.
19. Karasu F, Öztürk Çopur E. COVID-19 vakaları artarken salgının ön safındaki bir yoğun bakım hemşiresi: "Cephede duran kahramanlar". *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 2020; 24(1): 11-14.
20. Bolina FA, Bomfim E, Lopes LC. Frontline nursing care: The covid-19 pandemic and the Brazilian health system. *Sage Journal*, 2020; 6:1-6. doi: [10.1177/2377960820963771](https://doi.org/10.1177/2377960820963771).
21. Zhang Z, Liu S, Xiang M, Li S, Zhao D, Huang C, et al. Protecting healthcare personnel from 2019-nCoV infection risks: lessons and suggestions. *Frontiers of Medicine*, 2020: 1-3. doi: 10.1007/s11684-020-0765-x.
22. Türk Hemşireler Derneği (THD), COVID-19 mevcut durum analizi raporu. Erişim: [<https://www.thder.org.tr/uploads/files/EK-SB-Hemsirelerin-Durum-Analizi-5.Rapor.pdf>], Erişim tarihi: 13.02.2022.
23. Buheji M, Buhaid N. Nursing human factor during covid-19 pandemic. *International Journal of Nursing Science*, 2020; 10(1): 12-24. doi:10.5923/j.nursing.20201001.02.
24. Wu X, Zheng S, Huang J, Zheng Z, Xu M, Zhom Y. Contingency nursing management in designated hospitals during Covid-19 outbreak. *Annals of Global Health*, 2020; 86(1): 70,1-5. Doi:<https://doi.org/10.5334/aogh.2918>.
25. Yüncü V, Yılan Y. COVID-19 pandemisinin sağlık çalışanlarına etkilerinin incelenmesi: Bir durum analizi. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2020; (Ek Sayı): 373-401.
26. Sönmez Ay H. Lise öğrencilerinde zorbalığın iletişim becerileri ve algılanan sosyal destek ile ilişkisinin incelenmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara 2010; s.: 179.
27. Alyüz S. Sosyal desteğin birey yaşamında önemi ve sosyal hizmet. *Journal Of Education in Muslim Societies And Communities*, 2020; 4(1): 115-134.
28. Karal E, Gül Biçer B. Salgın hastalık döneminde algılanan sosyal desteğin bireylerin psikolojik sağlamlığı üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Birey Ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 2020; 10(1): 129-156.
29. Yumru M. Covid-19 ve sağlık çalışanlarında tükenmişlik. *Antalya Bilim Üniversitesi Klinik Psikiyatri*, 2020; 23(Ek1): 5-6.

30. Denning M, Goh ET, Tan B, Kanneganti A, Almonte M, Scott A, Przybylowicz J. Determinants of burnout and other aspects of psychological well-being in healthcare workers during the covid-19 pandemic: A Multinational Cross-Sectional Study. Medrxiv 2020.
31. Liu CY, Yang YZ, Zhang XM ve ark. The prevalence and influencing factors in anxiety in medical workers fighting COVID-19 in China: a cross-sectional survey. *Epidemiology and Infection*, 2020; 148(e98): 1-7.
32. Çankaya M. Covid-19 Pandemisi Ve Sağlık Çalışanlarının İyilik Hali Değişimi. Atlas International Congress on Social Sciences 7 Özet Kitapçığı. 2020: 446-60.
33. Sakaoğlu HH, Orbatu D, Emiroğlu M ve ark. Covid-19 Salgını Sırasında Sağlık Çalışanlarında Spielberger Durumluk ve Sürekli Kaygı Düzeyi: Tepecik Hastanesi Örneği. *Tepecik Eğit. ve Araşt. Hast. Dergisi*, 2020; 30(Ek sayı): 1-9.
34. Wu Y, Wang J, Luo C ve ark. A Comparison of Burnout Frequency Among Oncology Physicians and Nurses Working on the Frontline and Usual Wards During the COVID-19 Epidemic in Wuhan, China. *Journal of Pain and Symptom Management*, 2020; 60(1): e60-e65.
35. Morgantini LA, Naha U, Wang H ve ark. Factors contributing to healthcare professional burnout during the COVID-19 pandemic: A rapid turnaround global survey. *PLOS ONE*, 2020; 15(9): e0238217.
36. Günüşen NP, Üstün B. Türkiye'de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yükseköğretim Elektronik Dergisi*, 2010; 3(1): 40-51.
37. Alacacioğlu A, Yavuzsen T, Diriöz M, Öztıp İ, Yılmaz U. Burnout in nurses and physicians working at an oncology department. *Psycho-Oncology*, 2009; 18: 543-548.
38. Oğuzberk M, Aydın A. Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik. *Klinik Psikiyatri*, 2008; 11: 167-179.
39. Sertöz ÖÖ, Tunçel ÖK ve ark. Üçüncü Basamak Bir Üniversite Hastanesinde Covid-19 Pandemisinde Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik: Psikolojik Destek İhtiyacının Değerlendirilmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 2021; 32(2): 75-86.
40. Jalili M, Niroomand M, Hadavand F, Zeinali K, Fotouhi A. Burnout Among Healthcare Professionals During COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *Int Arch Occup Environ Health*, 2020; 94(6): 1345-1352.
41. Hu D, Kong Y, Li W, Han Q, Zhang X, Zhu LX, Wan SW, Liu Z, Shen Q, Yang J, He HG, Zhu J. Frontline nurses burnout, anxiety, depression and fear status and their associated factors during the COVID-19 outbreak in Wuhan, China. A large-scale cross-sectional study. *EClinicalMedicine*, 2020; (100424): 1-10.
42. Giusti EM, Pedrolı E, D'Aniello GE, Badiale CS, Pietrabissa G, Manna C, Molinari E. The Psychological Impact Of The COVID-19 Outbreak On Health Professionals: A Cross-Sectional Study. *Frontiers In Psychology*, 2020: 11.
43. Akalın B, Modanlıoğlu A. Covid-19 Sürecinde Yoğun Bakımda Çalışan Sağlık Profesyonellerinin Duygu-Durum ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2021; 12(2): 346-352.
44. Basım HN, Beğenirbaş M. Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarılama çalışması. *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 2012; 19(1): 77-90.
45. Beğenirbaş M, Turgut E. İş yaşamında çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkileri: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi*, 2014; 4(2): 223-246.
46. Özen M. Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya 2017; s.: 176.*
47. Woodhead EL, Northrop L, Edelstein B. Stress, social support and burnout among long-term care nursing staff. *Journal of Applied Gerontology*, 2014; 1-22. doi: 10.1177/0733464814542465.
48. Yıldırım MH, Erul EE. Duygusal emek davranışının iş görenlerin tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2013; 5(1): 88-99.
49. Altuntaş S, Altun ÖŞ. The relationship between emotional labor behaviors and burnout levels of nurses. *Journal of Health and Nursing Management*, 2015; 2(1): 37-43. doi: 10.5222/SHYD.2015.037.
50. Nie Z, Jin Y, He L, Chen Y, Ren X, Yu J, Yao Y. Correlation of burnout with social support in hospital nurses. *International Journal of Clinical and Experimental Medicine*, 2015; 8(10): 19144-19149. PMID: [26770546](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26770546/).
51. Hu D, Kong Y, Li W, Han Q, Zhang X, Zhu LX, Wan SW, Liu Z, Shen Q, Yang J, He HG, Zhu J. Frontline nurses burnout, anxiety, depression and fear status and their associated factors during the COVID-19 outbreak in Wuhan, China. A large-scale cross-sectional study. *EClinicalMedicine*, 2020; (100424): 1-10. doi: [10.1016/j.eclinm.2020.100424](https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100424).

52. Zhang H, Ye Z, Tang L, Zou P, Du C, Shao J, Wang X, Chen D, Qiao G, Mu SY. Anxiety symptoms and burnout among Chinese medical staff of intensive care unit: the moderating effect of social support. *BMC Psychiatry*, 2020; 20(197): 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02603-2>.
53. Yakut, E., Kuru, Ö., ve Güngör, Y. Sağlık personelinin COVID-19 korkusu ile tükenmişliği arasındaki ilişkide aşırı iş yükü ve algılanan sosyal desteğin etkisinin yapısal eşitlik modeliyle belirlenmesi. *Ekev Akademi Dergisi*, 2020; 24(83), 241-262.
54. Ruisoto, P., Ramírez, M. R., García, P. A., Paladines-Costa, B., Vaca, S. L., ve Clemente-Suárez, V. J. Social support mediates the effect of burnout on health in health care professionals. *Front. Psychol.*, 2021; 13, 1-8.
55. Aksoy Kürü S. Covid-19 Salgınında Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışlarının Nedenleri ve Sonuçlarına Yönelik Nitel Bir Araştırma. *The Business Journal*, 2022; 3(1): 67-92.