



# Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi (KMÜ EFAD)

*Karamanoğlu Mehmetbey University Journal of Literature Faculty*

E-ISSN: 2667 – 4424

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/efad>



**Tür:** Araştırma Makalesi  
**Kabul Tarihi:** 2 Haziran 2023

**Gönderim Tarihi:** 27 Mart 2023  
**Yayımlanma Tarihi:** 30 Haziran 2023

**Atıf Künyesi:** Yalçın, H. (2023). Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emeğin Kaynağı ve Oluşumuna İlişkin Fenomenolojik Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 22-42.

**DOI:** <https://doi.org/10.47948/efad.1271986>

## YAŞLI BAKIM HİZMETLERİNDE DUYGUSAL EMEĞİN KAYNAĞI VE OLUŞUMUNA İLİŞKİN FENOMENOLOJİK BİR ARAŞTIRMA

**Hakan YALÇIN\***

### Öz

Ülkemizdeki yaşlı nüfus artış hızı, yaşlı bakım hizmetlerinin kalitesini artırmak amacıyla yaşlı bakım personelinin performanslarına yönelik düzenleme yapılmasını zorunlu kılmaktadır. Yaşlı bakım kurumları, sahip olduğu insan kaynağını değerlendirirken bakıcılarında olması gereken bazı etkileşimsel, duygusal nitelikleri sergilemelerini istemektedir. Bu çalışmanın amacı: Karaman'daki dört huzurevinde yaşlı hastalarla doğrudan iletişim kurduğu düşünülen yaşlı bakıcıların hizmet birimlerindeki duygusal emeğini değerlendirmektir. Bu yüzden bakıcıların sınıfsal konumları, mesleki algıları ve uyguladıkları duygusal emek şekilleri ve bunun sonucunda oluşan iş pratikleri ele alınmıştır. Araştırma nitel araştırma yöntemlerinden fenomenolojik desende tasarlanmıştır. Bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak 10 yaşlı bakıcı ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Veri toplama süreci sonrasında yaşlı bakıcıların ifadeleri içerik analizi yöntemlerinden tematik kodlama ile çözümlenmesi yapılmıştır. Yaşlı bakıcıların duygusal emek gösterme sürecindeki davranış kalıplarının duruma ve zamana göre değiştiği saptanmıştır. Yaşlı bakıcıların yaşlı yakınları ve kurumların istekleri neticesinde duygusal emek davranışları sergiledikleri, yaşlı yakınları ile iletişimleri esnasında duygu gösterme kurallarına dikkat ettikleri ve duygusal çatışma yaşadıklarından daha fazla duygusal duyarsızlaşma yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yaşlı Bakım, Duygu, Duygusal Emek, Örgütsel Yaşam, Nitel Çalışma.

### A Phenomenological Research on the Origin and Occurrence of Emotional Labor in Elderly Care Services

#### Abstract

The rate of increase in the elderly population of our country necessitates making arrangements for the performance of elderly care workers in order to increase the quality of elderly care services. Elderly care institutions want their caregivers to exhibit some interactional and emotional qualities while evaluating their human resources. Aim of this study is to evaluate emotional labor of elderly caregiver in their serving units where considered to communicate directly with elderly patients four Nursing Home in Karaman. For this reason, the class positions of the caregivers, their professional perceptions and the forms of emotional labor they perform and the resulting work practices are discussed. The research is designed in phenomenological pattern, one of

\* Doktora Öğrencisi ve Psikolog, Karaman İl Sağlık Müdürlüğü, Karaman/Türkiye. E-posta: [hakan2826@hotmail.com](mailto:hakan2826@hotmail.com),  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5294-5952>.

\*\* Bu Makale Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, “Yaşlı Bakımında Duygusal Emeğin Kaynakları, Oluşumu ve Sonuçları: Karaman Örneği” başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

the qualitative research methods. In this study, in-depth interviews were conducted with 10 elderly caregivers using a semi-structured interview form. After the data collection process, the expressions of the elderly caregivers were analyzed with thematic coding, one of the content analysis methods. It has been observed that the behavioral patterns of elderly caregivers involving emotional labor change according to time and situation. It was concluded that elderly caregivers exhibit emotional labor behaviors as a result of the wishes of their elderly relatives and institutions, pay attention to the rules of showing emotions during their communication with their elderly relatives, and experience more emotional depersonalization than they experience emotional conflict.

**Keywords:** Elderly Care, Emotion, Emotional Labor, Organizational Life, Qualitative Evaluation.

## Giriş

Dünya üzerindeki etkisi ve varlığının boyutları sıklıkla tartışılan postmodern dönüşüm, üretim yapısına etki ederek köklü değişimlere sebep olmuştur. Gelişmiş ülkelerde endüstri sektöründen hizmet sektörüne doğru yönelimle birlikte sağlık, eğitim, eğlence vb. farklı iş dallarını içeren hizmet sektörü değer kazanmıştır. 1970'lerden sonra önem kazanan gayri maddi ya da maddi olmayan emek “Bilgilerin, iletişimin, duygulanımların ve toplumsal ilişkilerin üretimi.” olarak açıklanmaktadır (Hardt & Negri, 2011: 323). Hizmet sektörü üretici-tüketici arasındaki ilişki alışverişine yön verme kabiliyeti açısından diğer sektörlerden ayrılmaktadır. Hizmet sektöründe pazarlanan bir ürünün nesnel olarak somut bir şekilde fayda sağlamasından ziyade bu ürünün duygusal işlevi dikkat çekmektedir. Dolayısıyla burada insan ilişkilerinin temelini oluşturan müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi ön plana çıkmakta ve bu alanlarda rekabetin geliştirilmesine neden olmaktadır. Sektör rekabeti müşteri ile devamlı yüz yüze olan çalışanın etkili iletişimi ile sağlanmaktadır. Böylece örgütler çalışanlarından müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarılması için belirlenen duygusal davranışı sergilemesi adına duygularını yönetmesini beklemektedir. Neticede duygular örgütler açısından gayri maddi ekonomik bir değere dönüşmektedir. Bu süreçte çalışanın özneliği yani karakteri, tavrı, becerileri, hobileri üretimin bir parçası olmaktadır. (Koç, 2020: 52). Tüm bu gelişmeler üzerinden yazarlar, gayri maddi emeğin içeriği dolayısıyla toplumsal iş yapısında var olan ilişkilerle kurduğu hegemonik yapıya işaret etmektedir (Kayın, 2019: 47).

İş yapısı altında oluşan iş akışı içerisinde çalışanların duygusal davranışlarının örgütler için önemini fark eden Hochschild (1983) bu durumu çalışanın duygusal emeği şeklinde kavramsallaştırarak ortaya koymuştur. Duygusal emekle ilgili Marksist kuramlara kulak veren Hochschild hislerin “dağıtılabılır kaynaklar” olduklarını ve duygu yönetimi üzerinde kapitalizmin etkisi olduğunu ileri sürer. Özel ve bilinç dışı duygularımızın örgütler tarafından kullanılması sürecini “duygusal sistemlerin dönüşümü” olarak adlandırır. Burada mikro toplumsal duygu yönetimi ile makro yapılar arasında ilişkiyi ortaya koyar (Ritzer & Stepnisky, 2018). Sağlık, eğitim, ulaşım, turizm, finans ve sosyal hizmetler duygusal emek talebinin yoğun olarak görüldüğü sektörlerdendir. Hizmet sektörü içerisinde yer alan bakım hizmeti; çocuk, yaşlı, engelli ve hasta bireylerin aktif olarak hayatta kalmaları ve rahat etmesi için çalışılan faaliyetlerdendir. Bu yüzden bakım hizmeti müşterinin duygusal memnuniyetini gözetirken beraberinde yoğun emek gerektirmektedir. Hochschild, bakıcılık işlerine yönelik “piyasalaşmış özel hayat alanı” şeklinde kavramsal yenilik getirir. Bakıcılık işini ele alan kuramsal eserinde betimlediği duygusal sistemler ile küresel toplumsal sistemler arasında bağlantı kurar. Bakıcılık konusunda uzmanlaşmış şirketler, iş başında bakıcıların kendilerinden beklenen davranışları sergileyip sergilemediklerini kontrol etmek için gizli kameralar kullanması üzerinden konunun örgütler açısından önemini açıklamaya çalışmaktadır (Hochschild, 1983: 204). Bakıcılığı şu şekilde tanımlar: “Bakıcılık, terimiyle, bakıcıyla bakılan arasında genellikle karşılıklı olan duygusal bağa işaret ediyorum; bu öyle bir bağdır ki bakıcı başkasının sağlığı konusunda kendisini sorumlu hisseder ve bu sorumluluğu yerine getirme sürecinde zihinsel, duygusal ve fiziksel iş yapar” (Hochschild, 1983).

Bu çalışmada duyguların yoğun olarak sergilendiği yaşlı bakım hizmetleri sektörü içerisinde duygusal emeğin nasıl üretildiği incelenmiştir. Ülkemizde yaşlı bakım hizmeti gerektiren yaşlı vatandaşların sayısı nüfusa ve diğer sosyal sebeplerle ilişkili şekilde gün geçtikçe artmaktadır. Kurum ve kuruluşlarca verilen yaşlı bakım hizmetlerinin daha etkili, verimli ve yeterli olabilmesini sağlayacak etmenlerden biri, formal şekilde çalışan bakıcıların işlerini yaparken yeniden ürettikleri duygu durumlarının

bilinmesidir. Bu yönüyle yaşlı bakım personelleri üzerine yapılan bu araştırma, bakıcı personellerin duygusal emek davranışlarının kaynağı ve sonuçlarını inceleyerek elde edilen bulgular ışığında gerekli önerilerde bulunulması açısından önemlidir.

## 1. Yaşlı Bakım Hizmetlerinin Önemi

Tüm dünyada ve özellikle gelişmiş ülkelerde yaşlı nüfusu ve nüfus içindeki oranı giderek artmaktadır. Avrupa Birliği'nde 2050 yılında 65 yaş üstü nüfusun %77, 80 yaş üstünün %70 artacağı öngörülmektedir (European Commission, 2014). TÜİK'in verilerine göre Türkiye'nin yaşlı nüfusu 2023 yılında %10,2'ye yükselecek ve böylece Türkiye'nin "çok yaşlı" ülkeler ligine gireceği öngörülmektedir. 2040 yılında ise yaşlı nüfusunun %16,3 oranında olacağı tahmin edilmektedir (TÜİK, 2021). Böylece bugün, Türkiye'de "Bakıma ihtiyacı olan yaşlıya kim bakacak?" sorusuna cevap aranmaktadır. Modern toplumda ailede yaşanan değişimler, informal hizmetler (aile ve çevre bakımının) yanı sıra formel yaşlı bakım hizmetlerine de talebi artırmaktadır. Bu yüzden eskiden yaşlıların bakımında uzmanlaşmak diye bir şey söz konusu değil iken günümüzde ise bu konuda uzmanlaşma önem kazanmış ve bakım alanında gelişmeler hızlanmıştır. Bu çerçevede bakım hizmetleri, sağlık hizmetlerinin beraberinde teknik olarak ADLs (Actives of Daily Living) olarak isimlendirilen yemek, tuvalet, giyinme, soyunma, banyo, hareket etme gibi günlük yaşam aktiviteleri ile IADLs (Instrumental Activited of Daily Living) olarak isimlendirilen ev işleri ve sosyo-kültürel ihtiyaçların giderilmesi gibi günlük aktivite desteği veren hizmetleri kapsamaktadır (Güven, 2016: 296). Etik ve kaliteli yaşlı bakım hizmetlerinin ve destek mekanizmalarının geliştirilmesi ve bakım desteği ihtiyacı olan yaşlı birey sayısındaki beklenen artışa yanıt verebilmek için mikro ve makro düzeyde yaşlı bakım hizmetlerini teşvik eden planlama ve araştırma girişimlerini gerektirmektedir. Yaşlı bireylere yönelik düşünsel inanç ve duygusal tutumlar, sunulan hizmetlerin türleri ve kalitesi açısından kritik önemdedir. Bakım hizmeti alan yaşlılara ve aile üyelerine verilen mesaj ve bilgi; gerçekçi ve dürüst olduğu kadar hassas, empati ile duygusal destek açısından saygılı bir biçimde sunulmalıdır. Duygusal stresin olduğu durumlarda, uygun olmayan ve duyarsız bir şekilde verilen mesaj ve bilgiler, bakılan yaşlı üzerinde yıkıcı etkiler yaratabilir (Seedsman, 2017: 557). Bu yönüyle bakım verme hizmeti çok boyutlu bir deneyimdir; çoğunlukla sevgi ve samimiyetin artması, kişisel gelişim ve yakın etkileşimlerin geliştirilmesi, farklı kişilerden sosyal destek alma, kişisel doyum sağlama, kendine saygı duyma gibi iyi yönlerinin yanında birçok güçlüğün de yaşanılmasına sebep olmaktadır (Güven, 2016: 296).

Bakım hizmetlerinin büyük bir pazar olması ve bu pazardan pay alma isteğinin paralelinde hareket eden bu kurumlar, yaşlı bakım hizmetinin daha iyi yapılması adına yaşlı bakım personelinden duygularını yöneterek istenilen duygusal davranışı sergilemesini ve müşterileri olan yaşlı ve yakınlarının memnuniyetini en üst düzeye çıkarmalarını beklemektedir. Bu beklenti neticesinde yaşlı bakım personeline duygusal emek içeren sorumluluklar verilmektedir. Buna ek olarak bakım hizmetlerinin toplumsal imajının düşük olması, çalışma koşullarının kötülüğü sebebiyle caydırıcı olmaktadır. Sektörde bu sorumluluklar nedeniyle işten ayrılma oranları oldukça yüksektir. Yaşlı bakım alanındaki iş gücü genel olarak bakıldığında kadınlardan oluşmaktadır (Oğlak, 2015: 184). Bakım alanında hizmet veren personeller çalışma ortamında yoğun ve sürekli etkileşimlerde bulunmaktadır. Hizmet verilen yaşlı grupların özellikleri ve hislerini bastırma gerekliliği sonucunda bu sürecin, bakıcıların zaman içinde duygusal tükenmişliklerini artırdığı bununla birlikte özel yaşam kalitesi ve örgütsel anlamda iş doyumlarını olumsuz şekilde etkilediği bilinmektedir. Bunun sonucunda yaşlı bakım personelinin çalışma performansında ve bakım kalitesinde azalma görülmektedir.

## 2. Duygusal Emek Kavramının Şekillenmesi

1776'da yazdığı "The Wealth of Nations" kitabıyla modern serbest ekonominin "bırakınız yapsınlar" sloganının fikir babası olarak kabul edilen ekonomist Adam Smith "Ahlaki Duygular Kuramı"nda ifade ettiği gibi insanın bencil dürtüsü, sevgi ihtiyacı ile dizginleniyordu. Bireysel zenginlik arayışının ve miktarının diğer insanlardan alınan onay ile gerçekleştiğini vurguluyordu. Duygusal ifadeler üzerinden onay alma, empati kurma ve dinleme kapasitesinin geliştirmesiyle kişinin menfaatlerini ve

mesleki yeterliliğini ileri taşıyacağını savunmaktaydı (Smith, 2006). Buradan hareketle ekonominin tüm hayatı ele geçirmesi sonucunda yaşanan durumu Hochschild 1983 yılında “The Managed Heart” kitabında kullandığı “duygusal emek” kavramı ile kapitalist rekabetin duygusal alanı hegemonize etmesinin berrak bir analizini sunmuştur. Alanyazında genellikle duygusal emek kavramı dört yazar tarafından oluşturulmuştur. Aşağıda bu dört yaklaşımın duygusal emek kavramına getirdiği değişik boyutlar ve faktörler anlatılmaktadır.

## 2.1. Hochschild'ın Yaklaşımı

Hochschild “İnsan Duygularının Ticarileşmesi”ni incelediği *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* adlı kitabında hizmet sektörü çalışanlarından hava yolu hosteslerinin duygularının nasıl ticarileştiğini etkileşimsel yaklaşımla ortaya çıkarmıştır. Bir işyerinde satış ya da hizmetin sağlanmasında çalışanlardan belirli duyguları sunulması istendiğinde duyguları yönetmek Hochschild'e göre, “duygu işçiliği” dir. Çalışanın hissettiği duygular ve çevre arasında zıtlık yaşandığında çalışan duygularını örgütün beklentileri doğrultusunda düzenlemeye çalıştığında duygu işçiliği sürecindeki yaşanan durumu Hochschild “duygusal emek” olarak kavramsallaştırmıştır (Hochschild, 1979). Hochschild (1983) duygusal emeği, “Duyguların yönetilerek dışarıdan gözlemlenebilecek şekilde jest ve mimiklerin sergilenmesi” olarak tanımlamıştır. Duygusal emek basitçe söylemek gerekirse, duygu yönetiminin ticari sömürsüdür. Örneğin uçuş görevlilerine aldırış etmemeleri ve kibar olmaları için ödeme yapılmakta ve paradoksal olarak yolcularda kolaylık ve sadakat sağlamak için gerçekçi davranmaları istenmektedir. Öte yandan, vızne ve güvenlik görevlilerinden borçlularda korku ve uyum sağlamak için kızgın, acımasız ve sabırsız olmaları istenmektedir (Lively & Weed, 2016: 66). Tipik olarak bireylerin özel yaşamlarında meydana gelen ve “kullanım değeri” olan duygu yönetiminin aksine ticari sektörlerde “değişim değeri” olan duygusal emek bir ücret karşılığında satılabilmektedir (Hochschild, 1983).

Hizmet karşılaşmalarının ve işyeri ortamlarının çoğu hiyerarşik olduğundan, duygusal emeği incelemek, çalışma yaşamı araştırmacılarına kültür ve sosyal yapının etkilerinin nasıl kesiştiğini daha iyi anlamalarının bir yolunu sunar. Genel olarak konuşursak, resmi örgütler içindeki hiyerarşilerin alt ucundaki bireyler, en tepedekilere göre daha düşük statü kalkanlarına ve dolayısıyla daha az duygusal serbestliğe sahip olduğu ifade edilebilir. Yerinden edilmiş olumsuz duyguların yalnızca statü hiyerarşilerinden aşağı akma olasılığı daha yüksek olmakla kalmaz, aynı zamanda en alttakilerin de gerekli değilse bu olumsuz ifadeleri önemli ölçüde daha olumlu bir şeye dönüştürmeleri beklenir (Lively & Weed, 2016: 66). Duygusal emek çalışması aktörlerin gerçekte hissettikleri ile hissetmeleri gereken arasında uyumsuzluk yaşandığında ortaya çıkan bu normların bireysel süreçlerini açıklamaktadır. Duyguları maskeleyerek için çalışanların kullandığı davranışsal tekniklerin yüzeysel eylem ve derin eylem olarak iki şekilde oluştuğu ortaya konulmuştur (Hochschild, 1979).

## 2.2. Ashforth ve Humphrey'in Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey, Hochschild'ın yaklaşımını değerlendirdiği “Emotional labor in service roles: The influence of identity” isimli makalesinde doğrudan gözlenebilir davranışlara odaklanmışlardır. Duygusal emeği; “Çalışanların karşılıklı iletişimde oluşacak sosyal algıyı etkileyecek davranışlarına yön verme çabası” olarak açıklamışlardır (Ashforth & Humphrey, 1993). Duygusal emek, duyguları bastırmak, artırmak ve taklit etme şeklinde uygulandığından kişilerarası ilişkilere talebin yoğun olduğu örgütlerde sergilenen duygular müşteride çeşitli izlenimler oluşturmaktadır. Farklı birçok işin müşteriye göre farklı gösterim kuralları olduğu vurgulanmaktadır. Gösterim kuralları, sosyal yapıya ilişkin normların neler olduğu incelemesi üzerinden kaliteli bir hizmetin nasıl olacağına dair mesleki ve örgüt kurallarının oluşturulmasıdır (Grandey, 2000).

Ashforth ve Humphrey, Hochschild'in tanımladığı duygusal emek davranışlarına “samimi duygular” durumunu da eklemiştir. Burada çalışanın çaba göstermeksizin o an hissedilen doğal duygularla yaptığı davranışların da olabileceğini ve bununda örgüt için istenilen bir durum olduğunu vurgulamışlardır. Ayrıca duygusal emeğin çalışmada yarattığı duygular yerine müşterideki etkisine

yoğunlaşmış ve çalışanların duygularını aktarma şeklinin hizmet kalitesindeki belirleyiciliğine işaret etmişlerdir. Duygusal emegin tamamen olumsuz olmadığını bazı olumlu fırsatlar barındırdığının da altını çizmişlerdir. Bu yönüyle örgütçe istenilen duygusal davranış kurallarının müşteriler ile işgörenler arasında yaşanabilecek sorunları önleyeceğini, kontrolün sağlanması yanı sıra bireyler arası oluşacak muhtemel sorunların azalacağını savunmuşlardır. Bununla birlikte örgüt içerisinde duygusal davranış kurallarının olması ve çalışanların bu kurallara uymasının öz yeterlilik duygularını geliştirdiğini ve buna bağlı olarak performans artırıcı olduğunu açıklamışlardır (Ashforth & Humphrey, 1993: 90).

### 2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996) kaleme aldıkları “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor” adlı makalede, duygusal emek kavramını “İşyerlerinde istenen duyguların müşterilerle ilişkilerde sergilenmek için çalışanlarca ortaya konulan çaba, planlama ve kontrol.” olarak tanımlamışlardır. Bu tanımlama dört varsayım içermektedir: İlk varsayım; etkileşimci bir duygu modeli perspektifinden, duyguların tatbikini ve duygu ifadesinin oluşumundaki sosyal boyutları vurgulamaktadır. İkincisi; iş görenin hissettiği duygu ile örgütün beklediği duygu gösterimleri arasında bir uyumun gözlemlendiği anlarda bile çalışanın duyguları sergilerken bir çaba harcadığını vurgulamaktadır. Üçüncüsü; duygusal emek içeren duygu ifadelerinin artık bir pazar yeri metalaşması şeklini aldığını anlatmaktadır. Dördüncü ise duyguların ne zaman ve nasıl sergilenmesi gerektiğini ayarlayan kurallar veya standartlar olduğunu belirtmektedir (Morris & Feldman, 1996: 998). Morris ve Feldman’ın modelinin getirdiği yenilik sadece çalışanların sergiledikleri davranışlar değil, beraberinde hizmet alan bireyler ile etkileşim sürecinde oluşan duygular ve bu hissettikleri duyguların dışı vurum biçimlerinin incelenmesidir.

Morris ve Feldman duygusal emegin dört boyutundan bahsetmektedir. *Duyguların gösterişindeki sıklık*: Ne kadar çok müşteri ile iletişime girer ise o kadar çok duygusal emek harcayacaktır. *Davranış kurallarına gösterilen dikkat*: Mesleklere göre farklılaşan duyguları gösterim süresi ve duyguların yoğunluğu boyutlarını içermektedir. Bir kasiyerin işi sırasındaki duygusal emegi kısa iken bir yaşlı bakım personelinin işi gereği uzun sürelidir. *Yansıtması gereken duyguların çeşitliliği*: İş rollerine göre sergilenen duygu sayısı değişmektedir. Bir kasiyere kıyasla bakıcıdan daha çok duygu çeşitliliği sergilemesi beklenir. *Duygusal çelişki*: Çalışanın gerçekten hissettiği duygular ile iş yerinin talep ettiği duygular arasında uyumsuzluk olduğunda oluşmaktadır. Bu uyumsuzluğun miktarıyla doğru orantılı şekilde duygusal emek harcanmaktadır. Buradaki duygusal çelişki bir sonuçtan ziyade bir yaklaşım olarak belirtilmektedir (Kamber, 2014: 54). Morris ve Feldman duygusal emegi etkileyen değişkenleri de incelemiştir. Bu değişkenler: cinsiyet, davranış kurallarının anlaşılabilirliği, denetimin derecesi, hizmet sunulanın gücü (statüsü ve saygınlığı), görev rutini, görev çeşitliliği ve yüz yüze iletişimidir.

### 2.4. Grandey’in Yaklaşımı

Grandey’in (2000) duygusal emek ile ilgili çalışmasında kendinden önceki üç yaklaşımı analiz ederek genişletmiştir. Duygusal emek kavramını “Gerek duyguların gerek davranışların örgütsel hedeflere hizmet edecek şekilde biçimlendirilmesi.” şeklinde tanımlamıştır. Analizinde duygusal emegin kurumsal ve bireysel negatif yönlerini değerlendirerek nasıl daha iyi hale getirileceğini araştırmıştır. Burada Grandey, duygusal emege “duygu düzenlemesi (ayar)” kavramı getirerek bu teoriyi daha geniş bir şekilde ele almıştır (Grandey, 2000: 95).

Grandey’e (2000) göre duygu düzenlemesi; “Bireyin herhangi bir uyarıya karşılaştığında duygularını kontrol etmesi ve duygusal dengesini kurarak duruma uygun tepkiler geliştirmesi” şeklinde tanımlanmaktadır. Kısacası, çalışanın duygularını zaman ve yere göre ideal olacak şekilde yansıtmak için yaptığı duygusal düzenlemelerdir. Gross (1998) duygu düzenlemeyi bir süreç olarak görmüş öncül odaklı ayarlama ve tepki odaklı ayarlama şeklinde ikiye ayırmıştır. Öncül odaklı duygusal düzenleme Hoschchild’in derinden davranışına benzer şekilde çalışanın duygularını ayarlamak için belirli durumları ön görebilmesi ve gidişatı yönlendirebilmesi sürecidir. Öncül odaklı ayarlama; ortam seçme, ortam değiştirme, dikkatini farklı yöne verme, bilişsel değişim şeklinde dört evrede gerçekleşmektedir. Tepki

odaklı ayarlamada ise Hoshchild'in yüzeysel davranışına benzer şekilde burada da çalışanlar, genellikle hissetmedikleri duyguları sergilemekte ve gerçek duygularını bastırma eğilimi göstermektedir (Gross, 1998: 281-286). Grandey'in duygusal emek modelindeki öncül odaklı ayarlama; duygusal olaylar ve etkileşim beklentileri olarak ikiye ayrılmıştır. Genel olarak etkileşim beklentileri; zaman miktarı, sıklık, davranış kuralları ve çeşitliliği içermektedir. Buradaki sıklık, zaman miktarı ve çeşitlilik değişkenleri Morris ve Feldman'ın modelinde de bahsedildiği şekildedir. Duygusal durumlar ise pozitif ve negatif olayları, durumları içeren başka öncelleri barındırmaktadır (Grandey, 2000: 101).

Duygusal emek kavramı ve süreci üzerine çalışılmış tüm modellerin, aralarındaki farklılıklara ve değişikliklere rağmen yukarıdaki yazarların yaklaşım şekillerinin duygusal emek öncelleri, duygusal emek davranışları, duygusal emeğin sonuçları ve bunlarla bağlantılı değişkenlerini açıklamaya çalıştığı görülmüştür.

### 3. Duygusal Emek Boyutları

Araştırmacılar genel olarak modellerinde, duygusal emeği üç boyutta ele almıştır. Bunlar; yüzeysel yaklaşım, derinlemesine yaklaşım ve samimi yaklaşım şeklindedir.

#### 3.1. Yüzeysel Yaklaşım

Yüzeysel yaklaşım, bireyin aslen hissetmediği duyguların gösterimini ve gerçek duyguları yerine davranış jest, mimik ve ifadesini kontrol etmesini ifade etmektedir (Hochschild, 1983: 38). Ashforth ve Humprey (1993), yüzeysel eylemi gerçekte hissedilen duygu ile sergilenen duygu arasında farklılık şeklinde değerlendirmektedir. Burada birey hissedilen duyguya değil, sergilenmesi gereken duyguya odaklandığı için duygularını değil sadece davranışlarını değiştirir. Çalışan duygusal davranış kurallarına uyum gösterme zorunluluğu nedeniyle güler yüz gösterir. Böylelikle çalışan gerçekte o duyguyu hissetmez sadece "hissediymiş gibi" sergiler. Çalışan kendisinden beklenen veya mesleğinin gerektirdiği duygusal kurallar yönlendirmesiyle hissettiği duyguları maskeleyerek hizmet alanında sergilemektedir (Grandey, 2000: 101).

#### 3.2. Derinlemesine Yaklaşım

Belirli bir durumda hissedilen duyguları toparlamak amacıyla derinlemesine eylemi sergilemenin iki yolu vardır. Birincisi içsel çalışma şeklinde çalışanın kendini işyerinin beklediği duyguya hazırlaması ikincisi ise duyguyu gerçekten hissetmek için aldığı eğitimden veya eski deneyimlerinden yararlanmasıdır (Hochschild, 1983: 38-42). Derinlemesine ve yüzeysel eylemin hem ortak hem de farklı yönleri bulunmaktadır. Çalışanın gerçekten hissetmediği duyguyu müşteriye yansıtması her iki yaklaşım türünde de bulunmaktadır. Ancak yüzeysel eylemde bu "zorunluluk" olarak yapılmakta iken derinlemesine eylemde "gereklilik" olarak yapılmaktadır. Derinlemesine eylemde birey örgütün isteklerini içselleştirir, bu isteklerin doğru davranış içerdiğini kabul ederek bu isteklere uygun davranmasının doğru olacağına inanır. Böylece birey rol yapmadan davranış sergileyebilmesini sağlayan tutumda ve düzeyde olmaktadır.

#### 3.3. Samimi Yaklaşım

Samimi eylem, çalışanlardan beklenen davranışın zaten çalışanlarca hissedilmesi durumunda ortaya çıkan davranış şeklidir. Hoshchild'in (2012) yüzeysel ve derin eylem şeklinde ortaya koyduğu tutum boyutlarına ek olarak Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin bilinçli bir çabaya ihtiyaç olmadan zamanla işgörenlerin gerçekten hissedebileceği duygular olarak oluşabileceğini vurgularken "içten ve samimi duyguyu" kastetmiştir. Bu değerlendirmede duygusal emek, kendiliğinden oluşan davranışları kapsamıyor gibi görünmesine rağmen bir yaşlı ile şakalaşan bakıcının sergilediği davranışta olduğu gibi içten hissedilerek gerçekleştirilen samimi eylemdir. Zaten bu samimi durum örgütler tarafından istenilen bir tutumdur. Böyle bir duygu ufak bir çaba ile sergilenebilir (Ashforth & Humphrey, 1993: 95).

Hochschild'in (1983) bakış açısından farklı olarak, Ashforth ve Humphrey, duygusal emeği, içsel duyguların yönetimi olarak ele almak yerine duygusal emeği sergilenen ve gözlemlenen davranış yönünden incelemektedir.

## 4. Yöntem

### 4.1. Araştırma Deseni

Nitel araştırmaların en güçlü tarafı başka bir yerde bulunması ve çalışılması mümkün olmayan olguları, esnek ve bütüncül yaklaşımla çok yönlü anlamayı sağlamasıdır (Silverman, 2018: 24). Bakım hizmetleri sektöründe çalışan yaşlı bakım personelinin iş yerinde yaşadığı duygusal emek süreçlerinin araştırıldığı bu çalışmada, nitel araştırma yaklaşımı kullanılmıştır. Çünkü nitel teknikler araştırmacıların başkalarını anlama ve kavramalarını, paylaşımları bununla birlikte insanların günlük hayatlarını nasıl yapılandırılıp anlam verdiğini doğal sosyal ortamlarında araştırmalarını sağlamaktadır (Berg & Lune, 2015: 25). Nitel veri bizleri gözlemin yerine ve zamanına götürerek durumu açıklamaktadır. Nitel veri araştırmacının çalışma gurubu olan bakıcıların dünya deneyimlerini kişilerin kendi kelimeleriyle yakalar ve aktarır (Patton, 2018: 47). Burada kullanılan fenomenolojik araştırma tümevarımsal tanımlayıcı bir araştırma yöntemidir. Araştırmacı bu yöntemle bireyin bilinçliliğini yani tecrübelerinin dışı vuruluşunun anlamlarını ve nasıl anlamlandırdığını sorgulamaktadır (Baş & Akturan, 2008: 84).

### 4.2. Evren ve Örneklem

Nitel analizin güçlü yönlerinden biri program birimlerine bütünsel bir bakış açısı sağlamasıdır. Bir program, grup ya da kuruluş analiz birimi olduğunda, nitel yöntem doğrudan birime odaklanmış gözlemleri ve betimlemeleri içermektedir. Nitel yöntem sadece bireye yönelik değil, kuruluş ya da topluluk olarak çalışmanın odağı haline gelmiştir (Patton, 2018: 228). Burada kullanılan fenomenolojik araştırma görüşülecek birey sayısının artırılmasını gerekli bulmaz iken, ulaşılan bilgilerin kalitesi üzerine yoğunlaşmaktadır. Fenomenolojide ilk elden, doğrudan ve sübjektif bilgi toplanması gerekmektedir. Bu nedenle bu çalışmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Baş & Akturan, 2008: 90). Amaçlı örnekleme araştırma problemimizin odaklandığı bazı özellik ve süreçleri gösteren bir grubu ve durumu seçmemize imkân tanır (Silverman, 2018: 86). Bir evren belirlemenin en kolay yolu araştırma yeri belirler iken uygun potansiyel bakıcılara ulaşmayla yakından ilişkilidir (Berg & Lune, 2015: 67). Bu araştırmanın evrenini 2022 yılında Karaman şehir merkezindeki yatalak yaşlı bakımı hizmeti veren kurum ve kuruluşlardaki yaşlı bakım personelleri oluşturmaktadır. Görüşmelerden elde edilen bilgiler yeterli seviyeye eriştiğinde yani görüşmeler yeni bir bilgi çıkmayacak şekilde tekrara düştüğünde ulaşılan örneklem sayısı 10 katılımcı olmuştur.

### 4.3. Veri Kaynakları ve Veri Toplama Yöntemi

Bu araştırmanın verileri, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Başkanlığının 29.11.2022 tarihli 224 sayılı kararına istinaden toplanmıştır. İlgili literatürü inceleyen araştırmacının hazırladığı yarı yapılandırılmış görüşme formu veri toplanmasında kullanılmıştır. Veri toplama sürecinde her görüşmenin amacı, bakıcıların bakış açısının mümkün olduğunca tam ve adil olarak kayıt altına almak olduğundan (Patton, 2018: 380) bu çalışmadaki görüşmelerde ses kaydı alınarak yapılmıştır. Veri kaydedilmesi ve araştırma için katılımcının rızasını almak etik bir mesele olduğundan bu durum gönüllü katılım formu kullanarak aşılmıştır (Balcı, 2011: 122). Araştırma kaynaklı katılımcının zarar görme potansiyelini en aza indirmek ve gizliliği sağlamak için gerçek isimler yerine (K1) şeklinde kodlar kullanılmıştır. Nitel araştırmalarda olgu verilerinin birbirini destekleyip desteklemediğini karşılaştırmaya yönelik üçgenleme stratejisi kullanılarak geçerliliğin ve güvenilirliğin artırılması sağlanmıştır (Silverman, 2018: 128). Bu amaç doğrultusunda bu çalışma sürecinde yöntem içindeki veri kaynaklarının tutarlığının kontrolü için bağımsız araştırmacıdan destek alınmıştır. Böylece bu çalışmada kaynak ve analizci üçgenleme stratejisi uygulanmıştır.

#### 4.4. Verilerin Analizi

Nitel çalışmalarda içerik analizi genellikle verilerdeki temel tutarlılıkları ve anlamları belirlemeye yönelik veri indirgeme ve anlamlandırma çabalarını ifade etmek için kullanılır. İçerik analizi ile bulunan temel anlamlara örüntüler ya da temalar denir (Patton, 2018: 453). Görüşmelerden çıkan veriler bilgisayar ortamında metne dönüştürülmüş ve tümdengelimci içerik analizi yapılarak veriler kodlandıktan sonra temalar oluşturulmuştur. Buradan hareketle temalar kategorik ve konulara uygun bir şekil almıştır. Bulgular bölümünde duygusal emek kavramı ile ilişkili tespit edilen temaların yorumlanmasında katılımcı görüşlerini yansıtmak için doğrudan alıntılara başvurulmuştur. Güvenirliği sağlamak adına analizden çıkan temalardaki metinsel kodlar görüşmelerdeki tespit edilme sıklıklarına göre frekans tablolarında sıralanmıştır. Çünkü nitel çalışmalarda öyküsel olmayan içerik analizlerinden çıkan metinsel elemanların (tema ve kodlar) sayılması şeklinde sınırlı kalmak kaydı ile niceliksel ayrıcalık yapılabilmektedir (Berg & Lune, 2015: 386).

### 5. Bulgular ve Tartışma

#### 5.1. Yaşlı Bakıcılarının Bazı Demografik Özellikleri

Yaşlı bakım personelinin 6'sı kadın ve 4'ü erkektir. 4 kişi 30 yaş altı iken 5 kişi 40 yaş üstüdür. Sadece 2 kişi bekar. 2 katılımcı ilkök, 3 katılımcı lise ve 5 katılımcı ön lisans mezunudur. Mesleki deneyim yönünden 6 kişi 10 yıl üstü çalışmaktadır. Tüm katılımcıların ayrıntılı demografik özellikleri Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1:** Bakıcıların listesi

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Mesleği	Eğitim Düzeyi	Mesleki Deneyim (Kıdem)	Haftalık Çalışma (saat)	Aylık Geliri	Çalışma Yeri Tipi
K1	Erkek	25	Bekar	Bakım Personeli	Ön Lisans	7	48	7250	Huzurevi
K2	Erkek	29	Evli	Bakım Personeli	Ön Lisans	6	48	8500	Huzurevi
K3	Erkek	51	Evli	Hasta bakıcı	İlkokul	10	48	4250	Bakımevi
K4	Kadın	40	Evli	Bakım Personeli	Lise	18	45	8000	Huzurevi
K5	Kadın	42	Evli	Bakım Personeli	İlkokul	12	45	7884	Huzurevi
K6	Kadın	43	Evli	Bakım Personeli	Lise	10	45	7000	Huzurevi
K7	Kadın	49	Evli	Bakım Personeli	Ön Lisans	17	45	7800	Huzurevi
K8	Kadın	24	Evli	Bakım Personeli	Ön Lisans	2	48	4250	Bakımevi
K9	Kadın	25	Evli	Hasta Bakıcı	Ön Lisans	4	48	5500	Bakımevi
K10	Erkek	36	Bekar	Hasta Bakıcı	Lise	13	48	5000	Bakımevi

#### 5.2. Araştırmanın Temaları

Araştırmanın temaları yaşlı bakım mesleği ve duygusal emek bulguları şeklinde iki ana tema altında oluşturulmuştur. Bu iki ana tema ait beş farklı alt kategori belirlenmiştir.



### 5.3. Yaşlı Bakım Mesleğine Ait Temalar

Araştırma ilk olarak bakıcıların yaşlı bakıcısı olmayı nasıl anlamlandırdıklarını analiz etmek amacıyla başlangıçta mesleği nasıl değerlendirdiklerine yer vermek yerinde olacaktır. Bu doğrultuda Bakıcılara yöneltilen “Yaşlı bakım personeli olmayı nasıl tanımlarsınız, bize bu durumu biraz anlatabilir misiniz?” sorusuna gelen yanıtlardan çıkarılan kategoriler, alt temalar ve kodlar aşağıdaki Tablo 2’de ortaya konulmuştur.

**Tablo 2:** Yaşlı bakım mesleğine ait kategoriler ve alt temalar

KATEGORİ	ALT TEMALAR/KODLAR
Bakıcılık İçin Gereken Bireysel Özellikler	Merhamet, Empati, Sabır
Yaşlı Bakım Personelinden Beklentiler	Örgüt Beklentisi: Yaşlı Temizliği, Daha Fazlasının İstenmesi
	Aile Beklentisi: Yaşlısına Özel İlgi, Yapamadıklarını Bizden Beklerler
	Yaşlı Beklentisi: Hoşgörü, Sohbet

#### 5.3.1. Bakıcılık için gereken bireysel özellikler

Bakıcılar, yaşlı bakıcılığının koşullara bağlı olarak zorlayıcı olduğunu ve bu hizmetin sürekliliğini sağlayabilmek için daha ayırt edici özelliklerin gerektiğini ifade etmişlerdir. Bakıcıların bakıcılık için gereken bireysel özelliklere ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *merhamet, empati, sabır, iyi iletişim, vicdan* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir;

*“Merhametli olması, empati yapması lazım. Şimdi 41 yaşındayım, hiç gelmeyeceğim zannediyordum. Bizim de yaşımız yavaş yavaş geliyor, bunun farkında olmak lazım.” (K5).*

*“Bakıcının oldukça empati yapması gerekir. O anda merhameti devreye girmiyorsa bir anda düşünmesi lazım. ‘Annem veya babam yatsaydı ne olurdu, arkamı döner gider miydim?’ diye.” (K7).*

*“Her yaşlının değişik değişik davranışları olduğu için sabırlı şekilde yorumlayıcı ve anlayışlı olmak gerekir. Çalışmayı sevmeli, biraz iletişimi, birazda iradesi güçlü olacak.” (K2).*

*“İnsanlarda vicdan, merhamet, Allah korkusu olmalı, iletişimi ve empati duygusu gelişmiş olmalı, karşı tarafın bizim aile bireylerimizden biri olabilir. Bugün ben başkasının annesine babasına bakıyorsam yarın da benim anne babama birileri bakacak.” (K8).*

Yaşlı bakım sürecinde merhamet (%26) ve empati (%21) duyguları bakıcıların en çok kullandıkları bireysel özelliklerdir. Bakım süreci duygusal emeğin kaynağı olan bakıcı duygularının nasıl olması gerektiği ile ilgili kendi farkındalıklarının ürünüdür. Bakıcılar sahada olması gereken duygularıyla kendi duyguları arasında yaşadıkları uyum bozukluğu oranında duygusal çelişki yaşamaktadırlar. Bu ifadeleri meslek için gerekli bireysel özellik olarak görmelerinin temelinde kendilerinin de yaşlanacağı veya buradaki yaşlıların kendi aile fertleri olabileceği şeklindeki “adil dünya” düşünceleri bulunmaktadır. Burada beklenenin aksine duygusal emek davranışının oluşmasında kurumsal veya meslek gereği olan duygusal durumlardan çok bireysel duygusal durumların daha belirleyici olduğu görülmektedir. Bu konuda yapılan çalışmalarda merhamet, sabır ve empati yeteneğine sahip olmanın duygusal emek gerektiren yaşlı bakım süreçlerinde bakıcıda aranılan kişilik özelliği olduğuna işaret etmektedir (Yılmaz & Durmaz, 2019: 93; Tunç, Gitmez, & Boothby, 2014; Özgüleş, 2020).

#### 5.3.2. Yaşlı bakım personelinden beklentiler

Çalışma koşullarında sergilenen duyguların anlaşılması açısından bilinmesi gereken diğer önemli nokta ise yaşlı bakım personelinden beklentilerin neler olduğunun ortaya konulmasıdır. Bu beklentiler üzerinde toplumsal yapıda oluşan değişimlerin gerek kurumsal gerekse bireysel yönlerden etkileri

olmaktadır. Yaşlı bakım personelinin beklentiler teması örgüt beklentileri, aile beklentileri, yaşlı beklentileri şeklinde alt temalara ayrılmıştır.

Bakıcıların örgüt beklentilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *yaşlı temizliği, hep daha fazlasının istenmesi, rahat çalışma, tartışmaya girmemek, bilgilendirilmek* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Bir düzen olması ve bu düzenin bozulmaması şeklindedir. Herkes kurumda işini tam yapsın. Yaşlının ve odasının temiz olmasını ister. Yaşlı itiraz ederse tutanak ile zorla yapmamız ister.” (K2).*

*“İş yeri de genellikle hasta ile ilgilenmemizi bekler. ... Hasta ilk geldiğinde huyunu suyunu bilmeyiz. Belki alerjisi vardır. Bunlar için uyarırlar. Hasta temiz oldukça iş yeri karışmaz bana.” (K3).*

*“Kurumun bizden beklentisi işimizi düzgün yapmamızdır. Kurumun üzerimizde bir baskısı yok. Kendi bildiğimiz gibi çalışıyoruz. Bakıcının vardır bir bildiği diyorlar müdahale etmiyorlar. Bilgilendirdiğimiz sürece idare ile herhangi bir sıkıntı yaşamıyoruz.” (K9).*

*“Kurumumuz verimli olmamızı, her zaman için hep bir fazlasını, hep daha iyisini, daha güzel yapmamızı ister. Ayrıca tedbirli olmamızı kimseyle tartışmaya girmememizi beklerler. Kurumdan fazla baskı yaşamıyoruz.” (K6).*

Bakıcıların çoğu yaşlı temizliği (%21) ve hep daha fazlasını istemenin (%21) örgüt beklentilerinin başında geldiğini vurgulamışlardır. Bununla beraber işlerin düzenli yapıldığı sürece idarenin müdahale etmediği ve bakıcıların rahat çalıştıkları görülmektedir. Burada idarenin yaklaşımı inşa edilmiş mevcut düzenin korunması yönündedir. Yaşlı ve yakınları ile tartışmaya girilmemesi ve sorun çıkmaması için örgütlerin bakıcılarından duygularının farkında olmaları ve yönetmeleri yönünde duygu kontrollü istediği görülmektedir. Yaşlılarla ve yaşlı yakınlarıyla iletişimde pozitif geri bildirim sağlayacak biçimde davranılmasının örgütsel yarar sağladığından önemli olduğu ve olumlu geri bildirim sağlayacak davranışların örgütsel açıdan beklenildiği belirtilmektedir. Duygusal emek kavramı iş görenlerin duygularını kurumlarının beklentileri ve yararına yönelik ve mesleğin gereklerine uyum gösterecek biçimde ortaya koyması olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1983: 7). Bu açıdan bakıcılardan duygularını kurumunun hedeflerine ulaşmasını sağlayacak biçimde kontrol etmeleri talep edilmektedir (Kaya, Yüceler, Uludağ, & Karadağ, 2017: 64). Bakıcıların göstermesi gereken davranışların sıklığı ve çeşitliliği ne kadar fazlaysa, o kadar fazla duygusal emek harcaması gerekecektir (Morris & Feldman, 1996).

Bakıcıların yaşlı ailelerinin beklentilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *yaşlısına özel ilgi, yapamadıklarını bizden beklerler, hesap sorarlar, yaşlısını tanımaz, hiç beklentisi yok* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Yaşlı yakınlarının beklentileri çoktur. Evde yapmadıkları şeyleri burada bir kişi de olsak 30 yaşlıya yapmamızı istiyorlar. Yaşlının üzerinde hafif bir leke kalmıştır. Hemen annemin üzerini değiştirilsin şeklinde yoğun ilgi beklerler. Problemlili olan yaşlı yakını çoktur.” (K4).*

*“Yaşlı yakınları sadece kendi yaşlısına özel bir bakım istiyorlar, bizde onu karşılayamıyoruz. Herkes nasıl ise sizin yaşlınızda aynı diyoruz. Sürekli şikayet ediliyoruz. Annesinin halini bilmez gibi davranıyor. Bakamayan getiriyor buraya kendi yapamadıklarını bize yaptırmaya çalışıyor.” (K6).*

*“Yaşlı yakınları evde bakmadıkları yaşlıları buraya gelince ‘Niye bakmadınız?’ şeklinde hesap soruyor. İyi de kardeşim sen kendi evinde bunların hiçbirini yapmamıştın. Sonra bizim buradaki gül gibi bakımımızı yetersiz buluyorsun.” (K7).*

*“Hasta yakınları kendi yaşlısını tanımıyor. Mesela bir tane hastamız var. Kendini kasiyor ve kilitliyor. Hasta yakını geldiğinde ‘Buna siz ne yapıyorsunuz da bu kendini kasiyor, hastamızı dövüyor musunuz?’ şeklinde hesap soruyorlar.” (K10).*

Bakıcıların en sık karşılaştıkları yaşlı yakını talebinin yaşlısına özel ilgi isteği (%38) olduğu görülmüştür. Burada yaşlı yakınlarının amacı yaşlısının memnun olması, onları rahatsız etmemesi ve böylece vicdanlarını rahat ettirme çabasıdır. Bunu gerçekleştirmek için yaşlı yakınlarının tüm sorumluluğu bakıcıya yüklemesi sonucunda bakıcılar daha fazla eleştiriyeye maruz kalmakta ve eleştiri oranında duygusal

emek sarf etmektedir. Araştırmalar yaşlı yakınlarının, bakım vermenin sosyal, fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumsuz etkilemesinden ötürü yaşlı bakıcısı ile çalıştıklarını göstermiştir (Özkul & Kalaycı, 2018: 17). Ayrıca yaşlısını bile tanımayan, hiç beklentisi olmayan, bakım evine attım kurtuldum şeklinde yaklaşan yaşlı yakınları da mevcuttur. Kalaycı ve arkadaşları (2017: 647)'nin araştırmasında yaşlı yakınlarının % 20.3'ünün yaşlıya karşı ilgisiz olduğu sonucuna varılmıştır. Bu alandaki araştırmalarda sunulan hizmetin kalitesi, yeterliliğini değerlendirilecek kriterlerin soyut olması, ailelerce talep edilen hizmetin niteliğinin fazla olması rol çatışmasına neden olmaktadır. Yaşlı yakınlarının negatif tepki ve tutumlarını idare etmek daha çok duygusal emek sergilemek gerektirdiğinden yaşlı bakıcıların stres ve tükenmişlik tepkileri geliştirmelerine yol açmaktadır (Sağlam, 2017: 30).

Bakıcıların yaşlı beklentilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *hoşgörü, sohbet, ilgi, bakım, çocuk sevgisi* gibi yaklaşım en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Buradaki yaşlılarımız her yaptıkları şey için hoşgörü bekliyorlar. Samimiyet bekliyorlar. Özellikle onlarla konuşmamızı istiyorlar. Geçmiş, gelecek ve çocukları hakkında muhabbet etmemizi istiyorlar. Yapamadıkları her şeyde yardımcı olmamızı istiyorlar.” (K7).*

*“Yaşlılar genellikle ilgi beklerler. Yaşlıyla yemeğini yedikten sonra sohbet ederim.” (K3).*

*“Yaşlılar sadece ilgi ve sevgi bekliyorlar. Sabah bir günaydın, nasılsın demen bile onların yüz şeklini değiştirebiliyor. ... Yaşlının temiz ve düzenli olması lazım; karnını doyuracaksın, altını bezleyeceksin, saatinde bezlerini alacaksın, vücut bakımını yapacaksın.” (K6).*

*“Yaşlılarımız bizden çocuk sevgisi istiyorlar. Teyze dediğin zaman farklı annem dediğim vakit farklı gülümsüyorlar. Akli başında olmayan biri bile böyledir. Bu yüzden yaşlılarımıza annem diye hitap ederiz. Teyzeyi nadir kullanırız.” (K4).*

Bakıcıların ifadelerinde hoşgörü (%25) ve sohbet (%25) içeren yaklaşımın yaşlı beklentisinin başında geldiği görülmüştür. Yaşlılar için temel yaşamsal ihtiyaçlarının giderilmesi kafidir. Yaşlıların bakım uygulamasının kalitesine yönelik somut bir beklenti yerine “maddi olmayan” beklentilerinin ön planda olması dikkate değerdir. Yatalak yaşlıların bir yatak üzerinde son yıllarını yaşadıkları düşünülürse psikolojik destek ihtiyaçlarının benzer ve soyut olması beklendiktir. Bakıcılar iş yoğunluğu nedeniyle yaşlıların iletişim ihtiyacını karşılamakta zorlanmaktadır. Çocuklarının kendine bakacağına ilişkin beklentileri (Aközer, Nuhrat, & Say, 2011) gerçekleşmediğinden yaşlılar bakıcılarını çocuklarının yerlerine koymaktadırlar. Araştırmalar yaşlı bakıcıların duygusal bağı bulunmayan bir yaşlıya bakım hizmeti verirken samimi ve istekli olma derecelerinin farklılaştığını belirtmektedir (Sağlam, 2017: 30). Yaşlı bakım hizmetlerinde arzulu ve samimi davranan bakıcılar, isteksiz ve gönülsüz davranış sergileyen bakıcılara göre daha az duygusal emek üretmekte oldukları görülmüştür. Bununla birlikte tüm yaşlıların beklentileri tıpa tıp benzer olmadığı gibi yaşlılıkta yaşadıkları rahatsızlık, hastalık farkından veya fiziki hareket kapasitelerinin farklılıklarından dolayı yaşlı bakımı da farklılaşmaktadır (Narin, 2019: 106).

#### 5.4. Duygusal Emek Üretilmesine Ait Temalar

Hochschild yaptığı çalışmada duygusal emeği, “İşin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için çaba gösterme işi” olarak tanımlamaktadır. Burada Hochschild (1983: 7) duygusal emeğin “Herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler yaratabilmek için hislerin yönetilmesi” şeklinde gerçekleştiğini söylemektedir. Çalışmanın bu bölümünde, yaşlı bakım personeli açısından duygusal emek davranışlarının üretimine netlik kazandırılmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda bakıcılarla yapılan görüşmelerden çıkarılan kategoriler, alt temaları ve kodlar aşağıdaki Tablo 3’te ortaya konulmuştur.

**Tablo 3:** Duygusal emek üretilmesine ait kategoriler ve alt temalar.

KATEGORİ	ALT TEMALAR/KODLAR
Öncül Odaklı Duygu Düzenlemesi	<i>Düşünceyi Değiştirmek, Ortam Değiştirme</i>
	<i>Duygusal Bastırma: Uzaklaşma, Sesiz Kalma</i>
Tepki Odaklı Duygu Düzenlemesi	<i>Duygusal Çaba: Konuşmakla, Arkadaşlıkla</i>
	<i>Duygusal Çelişki: Pislik Temizlemek</i>
	<i>Yüzeysel Davranış: Yaşlı Yakınlarının Tavırları</i>
Duygusal Emek Durumları	<i>Derin Davranış: Yaşlıların Üzülmesini Önlemek</i>
	<i>Samimi Davranış: Çaresizliğini Gidermek</i>

#### 5.4.1. Öncül odaklı duygu düzenlemesi

Literatürde duygusal emek öncülleri örgütsel ve bireysel olmak üzere ikiye ayrılarak ele alınmaktadır (Grandey, 2000). Grandey öncel odaklı “duygusal düzenlemeler” yaklaşımı ile duygusal emek tartışmalarına bir yenilik getirmiştir (Gross, 1998). Bu tema, duygusal emek kapsamında oluşan öncüllerin doğrudan ve dolaylı etkisini anlamamızı sağlayacaktır. Bu açıdan yaşlı bakım hizmetlerinde öncül odaklı duygu düzenlemesinin nasıl kullanıldığını göstermek yararlı olacaktır. Bakıcıların öncül odaklı duygu düzenlenmesine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *düşünceyi değiştirmek, ortam değiştirme, idareye yönlendirme, muhtaç görme, iş süresince idare etmek* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

“Bunu benim işim olduğu için mecbur yapacağım. 8 saat çalışıp gideceğim. Kalp kırmayayım diyerekten kendimi teselli ediyorum. İşimi yaparken sürekli içimle ve zihnimle konuşuyorum.” (K8).

“İnşallah bir daha olmaz diyerek kendime müdahale ediyorum. Eğer müdahale edemiyorsam o an oradan ayrılıyorum yerime başka bakıcı arkadaşımı çağırıyorum.” (K9).

“Polemiğe girmek böyle bir kurumda yakışık almıyor. Yaşlımızla bir sıkıntı yaşadığımızda sosyal hizmet uzmanlarımıza ve idareye yönlendiriyoruz. ... Sakin olmak lazım. En iyi çözüm odadan çıkmak ya da başka bir işe bakmak. On dakika sonra sinirim, stresim geçiyor.” (K4).

“Yaşlıyı temizlerken öfkeli oluyorum. Zaman geçtikçe sakinleşmeye çalışıyorum. Sinirlendiğim zaman sakinleşmek için empati yapıyorum. Yaşlı söylediğimden hiçbir şey anlamıyor, akli başında değil kendimi boşuna yoruyorum.” (K5).

Bakıcıların düşünceyi değiştirmek (%27) ve ortam değiştirmek (%27) yöntemleri en çok kullanılan öncül odaklı tedbir uygulaması olduğu görülmüştür. Bakıcı işin içinden çıkamayacağını düşündüğü durumlara bulaşmadan önce ya düşüncesini hazırlamakta ya da hizmet sektöründe “paslama” olarak bilinen şekilde ilgilendiği kişiyi başka çalışma arkadaşına yönlendirmektedir. Böylece duygusal emek, içsel hazırlık sürecinde oluşmaktadır. Başlangıçta kişisel kimlikte bilinçli farkındalık ile tedbir süreci başlamaktadır. Baktığı yaşlıyı aklını kullanamayacak kadar muhtaç görmekte negatif duyguların yok edilmesi için gösterdikleri diğer öncül odaklı yaklaşımlardandır. Öncül odaklı duygu düzenlemede işgören istenilen duygulara uyum geliştirmek için duruma yönelik kendi algısını değiştirebilmektedir (Gross, 1998: 281-282). Benzer şekilde Hochschild’in (1983) araştırmasında kabin görevlilerinin yolcuların verdikleri sıkıntıları çocukça olduğunu düşünerek negatif duyguların yok edilmesi için gösterdikleri çaba bilişsel değişim örneklerindedir. Bu bulgular, sadece duygusal emek öncesi davranışların işleyişini göstermekle kalmayıp beraberinde duygusal emek sürecine yansıyan etkileri yönüyle öncül düzenlemelere dikkat edilmesi gerektiğinin önemini göstermesi açısından değerlidir.

#### 5.4.2. Tepki odaklı duygu düzenlemesi

Çıktı olarak adlandırılan tepki-odaklı duygu düzenlemesinde, bireyler sergileyecekleri tepkiyi; algıyı veya dışsal durumu ayarlamak yerine, fiziksel ve davranışsal nasıl göstereceklerini yönetirler (Gross,

1998). Hochschild'in tepki odaklı duygu düzenlemesi tekniğinde, kişiler hissettiklerinden çok duygu sergilenmesine odaklanır, istenilen duygu gösterimlerini sergilerler (Hochschild, 1983). Tepki-odaklı duygu düzenlemesi teması duygusal bastırma, duygusal çaba, duygusal çelişki şeklinde alt temalara ayrılmıştır.

Bakıcıların duygusal bastırma şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *uzaklaşma, sessiz kalma, sabretme, tekrarlanmayacak, yaptığının farkında değil* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Yaşlılarımızın kaldıramayacağımız ağırlıkta lafları ve sözleri var. O zamanlar pişmanlık duyuyoruz. ... Hemen odadan çıkmaya çalışıyoruz. Çünkü içeride kalırsak birbirimizin kalbini daha çok kıracağız. Bir müddet sonra, temizliği bitirdikten sonra o duygular da kayboluyor.” (K7).*

*“Hastalar bizi çok sıkıştırdığı zaman bazen ister istemez bunalıma giriyoruz. Ben bir iş yaparken yaşlı çayımı getir; çay, çay diye tutturur. ‘Allah'ım yeter’, ya sabır, ya sabır çekiyorum. ‘Ben bir çıkayım gideyim de kafam dinlensin’ diyorum.” (K8).*

*“Bazen Teyze verdiği yemeği etrafa dağıtmıştır. O an aklına şu geliyor: Sen kızsın bile o ne yaptığının farkında değil. Bunu düşünerek hareket ettiğim için beni o kadar etkilemiyor.” (K5).*

*“Kriz anlarında kendisine zarar vermesin diye çabalıyorum ve olumsuz etkileniyorum. Diyorum ki ‘böyle olmayı o da istemezdi o an bir krizi geldi. Nasıl olsa sürekli bu olmayacak’ diye kendimi motive ediyorum.” (K9).*

Bakıcılar, uzaklaşmanın (%33) duygusal bastırma şekillerinin başında geldiğini vurgulamıştır. Bakıcıların “duygu kurallarına” uyabilmek için karşılaştıkları sorunlu durumlardan kaçınarak duygularını bastırmak suretiyle duygusal emek sergilediği bulunmuştur. Konuyla ilgili çalışmalar bakıcıların yaşlı yakınlarıyla yaşadıkları sorunlarda genellikle bir şey söylemekten kaçındıkları göstermektedir (Özkul & Kalaycı, 2018: 9). Sessiz kalma ve sabretme davranışlarının bakım işini yarım bırakıp uzaklaşma imkânı olmadığı durumlarda uygulandığı görülmektedir. Duygusal emek içeren işlerde çoğunlukla iş görenler asıl duygularını bastırmak mecburiyeti neticesinde kendilerini iş yerinde ifade edememektedir. İşin gerekleri ve kendi duygusal gerçekliği arasında kalan çalışan böylece kendine yabancılaşma geliştirmektedir (Kaya & Serçeoğlu, 2013: 335). Grandey (2000) çalışmasında, duygusal ifadeyi değiştirmek için duyguların bastırımı, taklit edilmesi ve değişimi gerektiğini; uyarlanma düzeyi düşük olan çalışanların, kendi öz duygularını bastırıp duygusal davranış kurallarını uygulayabilmelerinin kolay olamayacağını ve bunun da kişilerde duygusal emek düzeyinde artışa neden olacağını belirtmiştir.

Bakıcıların duygusal çaba şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *konuşmak, arkadaşlık, kontrollü davranmak, meslek icabı, açıklamak* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Benim yaptığım hizmeti beğenmemesi, sürekli eleştirmesi, sövmesi, azarlaması, bağırıp çağırması bir anda insanı işinden soğutuyor. Yaşlıya ‘ben sana baktım, altını temizledim; sen kalktın bana neler söyledin’ derim.” (K7).*

*“Yaşlı ile yaşlı olmalısın. Hastayı kendi kafana göre yönlendiremezsin; sen hastanın istediği gibi olacaksın ki hasta ile geçim olsun.” (K3).*

*“Yaşlı yakınları sadece kendilerine özel bir bakım istiyorlar. Bizde onların bu isteğini karşılayamıyoruz. Herkes nasıl ise sizin yaşlınızda aynı diyerek açıklıyoruz. Biz daha fazla polemige girmiyoruz.” (K6).*

*“Bu işin en zor tarafları sabretmektir. Banyo ve bez değiştirmek fiziksel anlamda en zor olanıdır. Mideni ve ruh halini iyi koruman gerekiyor. Hassas ve narin olduğunda bu işi zaten yapamazsın.” (K8).*

Bakıcılar konuşmanın (%33) duygusal çaba şekillerinin başında geldiğini vurgulamıştır. Burada konuşma vasıtasıyla kurulan kişilerarası iletişim bakıcıların ortak anlamlar üretme süreci ve çabasıdır. Yaşlının yaşıtı gibi arkadaşça davranmak ve mesleğin gereklerini kabul etmek diğer duygusal çaba şekillerindedir. Grandey'e (2000) göre, duygusal çaba yöntemleri kullanılarak örgütün beklediği duygusal

roller sergilenmektedir. Bakıcılar yaşlıların duygusal durumlarına etkide bulunabilmek gibi “duygularını” yerine getirir iken konuşma şeklindeki duygusal çaba oranında duygusal emek rolü sergilemektedirler. Bu alana yönelik çalışmalar bakım sektörü çalışanlarının yoğun kişilerarası ilişkiler yaşamakta olduğunu ve iletişim kurdukları bireylerin duygusal durumlarını yönlendirebilmek adına duygusal çaba harcadıklarını vurgulanmaktadır (Değirmenci Öz & Baykal, 2018; Akgün, 2021). Hochschild, uçuş görevlileri gibi bakıcıların da hem duygularını harekete geçirerek hem de duygularını bastırmak yoluyla, zıt duygular hissediyor olmasına rağmen ilgilendikleri kişileri hem desteklemesi hem de konforlu bir ortam vermesi gerektiğini benimsediklerini belirtmektedir (Hochschild, 1983). Araştırmalar her ne kadar duygusal çaba sergilemek için daha fazla gayrete ihtiyaç duyulsa da içsel duyguların yönetilmesi, yönlendirilebilmesi ve ihtiyaç halinde yeniden üretilmesi gerektiğinde duyguların bastırılmasıyla kıyaslandığında daha ahlaki bir duygu gösterim yöntemi olduğunu savunmaktadır (Kaya, Yüceler, Uludağ, & Karadağ, 2017: 73).

Bakıcıların duygusal çelişki şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *pislik temizleyici olmak, hakarete öfke kontrolü, eziyette sabretmek, parayı bizden kazanıyorsun, denenmek*, en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Yaşlının aklı bazı şeylere yetmez; bezini çıkarmış, pisliğini yemiş ve her tarafa sürmüş olabilir. Ne diyebilirsin ki. Yaptığımız iş çok pis. İnsan nefesine ağır gelse de maddi ve manevi olarak yapmak zorundayım. Hani ben buraya bu dünyaya pislik temizlemeye mi geldim. Rızkım niye böyle bir yerden diye düşünüyorum.” (K4).*

*“Yaşlı hakaretler edebiliyor, yaptığın işi beğenmiyor, ısrarla yere tükürüyor. Üstüne bir de ‘Bu senin görevin bizim sayemizde para alıyorsun’ dediği zaman mesleğimden soğuyorum.” (K1).*

*“Yaşlılar bazen bize küfür ya da hakaret ediyor. Yaşlıyı dövecek değilsin. Durumu önemsemeden gülüp geçiyorum.” (K3).*

*“Yaşlı yakınları ne ilacı kullanıyor, kaç tane içiyor gibisinden sürekli sorular sorarlar. Sorduğu soruyu farklı zamanlarda sorup bizi denerler. Kendince bizi ters düşürmeye çalışırlar. Böyle denedikleri zaman insanı ister istemez canı sıkılıyor. Fakat hiçbir şey yapamazsın.” (K8).*

Bakıcılarda pislik temizleyici olma (%36) duygusu, en çok duygusal çelişki yaratan hissiyat olarak görülmüştür. Burada yaşlının alt temizliği bakıcıda bu hayata pislik temizlemeye mi geldim düşüncesini yaratmaktadır. Bu düşünce bakıcıların nefesine çok ağır geldiğinden duygusal çelişki yaşatmaktadır. Yaşlının hakaretine karşılık öfke kontrolü sağlamak, eziyetine sabretmek diğer duygusal çelişki durumlarından. Hochschild (1983) devamlı hissetmediği biçimde davranan çalışanların duygusal çelişki yaşayacaklarını söylemektedir. Bunu destekleyen Morris ve Feldman (1996), negatif duyguların sergilenmesi gerektiği durumlarda duygusal davranış kurallarına uyarak pozitif duygulanım sergileyen bireylerin duygusal çelişki geliştirme oranının artacağını savunmaktadır. Duygularını denetleyerek hissetmediği şekilde düşüncelerine aykırı davranmak zorunda kalan bakıcılar da duygusal emek harcamaktadır. Bakıcının örgütsel rolü ile “kötü hastalar” hakkındaki özel duyguları arasındaki çatışmaların nasıl çözülebileceğine dair çelişkili duyguları üzerine düşünmek ve klinik uygulama alanlarındaki zor olayları yönetmek, profesyonel gelişim ve refleksif bakım uygulaması için gereklidir (Gray & Smith, 2009: 257).

### 5.4.3. Duygusal emek stratejileri

Duygusal emek stratejileri, çalışanlardaki hislerin yönetiminin özel alanlarından çıkararak çalışma yaşamı alanına entegre edildiği durumlardır. Hochschild’in (1983) yaklaşımında, duygu gösterim kuralları çerçevesinde çalışanlar kendilerinden istenilen duygularını yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak iki yolla sergilemektedir. Bu davranış modellerine ek olarak Ashforth ve Humphrey (1993: 94) eksik olduğunu düşündükleri samimi bir davranış şeklinin olduğunu savunmaktadırlar. Duygusal emek stratejileri teması yüzeysel davranış nedenleri, derinlemesine davranış nedenleri, samimi davranış nedenleri şeklinde alt temalara ayrılmıştır.

Bakıcıların yüzeysel davranış nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *yaşlı yakınlarının tavırları, iyi görülme için, hizmetçi olarak görülme, yaşlıların hakaretleri, idarecilerin önemsememesi* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir;

*“Sevmediğimiz aksi yaşlı yakını, annemin orası niye öyle, niye böyle diye eleştirir. Onu orada boğmak ve ‘Annen o kadar değerliyse getirmeseydin de baksaydın’ demek istersin. Yakınına sinir olduğumuz yaşlılarımıza bizim tepkimizde soğuk oluyor. Onlara göre bizler paralı hizmetçiyiz.” (K4).*

*“Yaşlı ile konuşmak ve onunla ilgilenmek istemediğini söyleyemediğin için kafa sallıyorsun, gülümsüyorsun. İşim gereği geçiştirmek için bu gülümsemeyi yapıyorum. ... Bizim öfkemizi belli etme gibi bir lüksümüz yok; sinirlenirsem bile yaşlıya ve yaşlı yakınına hiçbir şey olmamış gibi davranırım. Çünkü idareye şikâyet ediyorlar.” (K5).*

*“Yaşlı adam anamıza avratımıza sövdü. Yeri geldi darp etmeye çalıştı. Alıştık artık arkamızı döndük gittik. Anlık sinirlenmelerde bile profesyonel olmaya çalışırım. Bu işten para kazanıyorum. Adam beni sevmese bile bu hizmeti vermek zorundayım.” (K2).*

*“İdarecilerin fikirlerimizi dikkate almaması ve kendi işinize bakın şeklindeki yaklaşımları nedeniyle zamanla üç maymunu oynamak zorunda kalıyorum. Böylelikle işimi yaparken yaşlıyı bir araç olarak göremeye başlıyoruz.” (K1).*

Bakıcılarda karşılaşılan yüzeysel davranış nedenlerinin en çok yaşlı yakınlarının tavırlarına (%30) bağlı olduğu görülmüştür. Bununla birlikte bakıcıların mesleki olarak iyi görülme adına rol yaptıkları anlaşılmaktadır. İş yerindeki “duygu rejimi” gereği duygu sözlerinin ifade edilmesine izin verilmemesi sebebiyle ihtiyaç haline gelen “duygusal sığınak” için gerekli koşulların yüzeysel davranışlar yarattığı görülmektedir. Hochschild’a (1983: 36) göre bakıcı yüzeysel davranış sergilerken duygunun bir parçası değildir; beden dili aracılığıyla istenilen duygusal davranışı sergilemektedir. Bunu destekleyen şekildeki araştırmalarda bakıcılar etkileşim sürecinde hizmet alanında iyi hisler yaratacak duygu gösterimleri gerçekleştirindikleri, böylece genellikle gerçek duygularını bastırdıklarından duygusal özgürlüklerinin olmadığını ifade etmişlerdir (Öztürk, 2019). Kalaycı ve arkadaşları (2017: 649)’nın araştırmasında bakıcıların %60’nın işini yaparken, gerçekte hissetmediği bir şeyi hissediyormuş gibi gösterdiğini belirtmiştir. Bakıcılar mesleğinin gerektirdiği duygusal kurallar gereği gerçekten hissettiği duyguları değiştirerek, maskeleyerek hizmet alanına yansıtmaktadır. Fakat hissedilen ve sergilenen duygulardaki bu tutarsızlık zamanla çalışanlarda yabancılaşmaya yol açabilmektedir (Grandey, 2000: 101; Kaya, Yüceler, Uludağ, & Karadağ, 2017: 70). Bu nedenle çalışan refahını artırmayı amaçlayan programlar ve insan kaynakları, bu yapısal olumsuzlukları göz ardı ettikleri sürece verimsiz kalır ve hatta çalışanların duygusal emek yüküne katkıda bulunmaktadır. (Virkki, 2008: 264).

Bakıcıların derinlemesine davranış nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *yaşlıların üzülmesini önlemek, mesleğin yakın iletişim gerektirir, işle ilgili olumlu geribildirimler, yaşlıların haklarını korumak için, doğru yapmak gerekliliği* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir;

*“Yaşlılar çocuklarım aramıyorlar, gelmiyorlar dedikleri zaman; ‘kışın havalar düzelsin gelirler ya da geldiler sen uyuyordun; selamları var diyoruz.’ Üzülmesinler biraz mutlu olsunlar istiyoruz.” (K8).*

*“Yaşlı yakını ‘elinize sağlık annem bugün biraz daha iyi görünüyor’ derse. Biz daha iştahlı bakacağız. Teyzeye bugün nasılsın diyip geçeceğime Fatma teyze senin gözünün içi gülüyor. Bir güzellik geldi yüzüne diyerek onunla daha fazla ilgilenirim.” (K4).*

*“Bazen yönetimin istekleri işin kurallarına uygun olmaz. Örneğin yaşlının 4 saate bir bez değiştirmek lazımdır. Müdür günlük daha az bez kullanmamızı isterler. Bunun olmayacağını açıkça söylerim. Çekinmem.” (K3).*

*“Bir yaşlı orada rahat değilse, yattığı pozisyondan memnun değilse ve ben bunu görüyorsam onu düzeltmek zorundayım. Yapmam gerektiği için yaparım iş gereği değil.” (K5).*

Bakıcılardaki başlıca derinlemesine davranış nedenlerinin; yaşlıların üzülmesini önlemek (%25), mesleğin yakın iletişim gerektirmesi (%25), mesleki olumlu geribildirimler (%25) olduğu görülmüştür.

Burada bakıcıların duygu gösterimi ile gerçekte işinde olması gerektiğine inandığı duygular arasında bir farklılık yoktur. Hochschild (1983: 36-39) göre derinlemesine davranış boyutundaki çalışan duygularını uyarlamak için çaba sarf etmesi neticesinde beklenen duyguları gerçekten hissetmektedir. Ancak burada kurumun istediği bir duygu belirtilmemiştir. Bakıcılar kurumsal isteklerden çok mesleki standartlar gereği duyguyu gerçekten hissetmeye çalışmaktadır. Bu yönüyle mesleki “duygu rejimi” paralelinde bir “duygusal sığınak” yaratıldığı görülmektedir. Kalaycı ve arkadaşları (2017: 649)’nın araştırmasında bakıcıların %91,5’inin yaşlılara göstermesi gereken şefkat, güler yüz, sabır vb. duyguları hissedebilmek adına çaba sarf ettiği tespit edilmiştir. Derinlemesine davranışın hizmet verenlerde bir içsel gerilim yaratmadığı bu nedenle de duyarsızlaşma ile arasında düşük düzeyli bir ilişki olduğu savunulmaktadır (Kaplan, 2019: 74). Böylece derinlemesine davranan çalışan daha düşük duygusal uyumsuzluk hissetmekte ve daha az duygusal emek harcamakta böylelikle psikolojik sağlığı koruyabilmekte ve buna bağlı olarak iş tatmini artmaktadır (Kaya, Yüceler, Uludağ, & Karadağ, 2017: 70)

Bakıcıların samimi davranış nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *çaresizliğini gidermek, paylaşımda bulunmak, üzüldüğünde sevindirmek, Allah rızası için, diyalog kurmaktan hoşlanmak* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir;

*“İş yaparken bir yandan yaşlının da çaresiz ve yardıma muhtaç olduğunu düşünüyorsun. Allah ve inanç adına daha iyi davranış ve güzel temizleme yapıyorum. Böylece kendimi iyi insan olarak görüyorum. Benim mutlu olma sebepim yaşlının ona yardım etmemi kolaylaştırdığını görmek oluyor. Daha fazla özen gösteriyorum. Birlikte şarkı söylüyoruz.” (K1).*

*“Neşelenmesi için yaşlıya yemek yedirirken biraz müzik açarım. Afiyet olsun dediğimde yaşlının gözlerinin içinin güldüğünü görürüm. Bunun yerine tabağı önüne koyup ye dediğin vakit yaşlının yüzü düşüyor. Dinen ‘verecek sadakan yoksa bir güler yüzünde yok mu?’ denildiğini düşünüp işimi yaparken rahatlıyorum.” (K5).*

*“İş yerine ilk gittiğimde gördüğüm her yaşlıya selam veririm. Halini hatırlarım sorarım. Kendiliğinden içimden geldiği için yaparım. Ben bu işi isteyerek seçtim ve isteyerek yapıyorum. Yaşlı ile gülerim, o üzülürse üzülürüm. ... Yaşlı bana gıcık, beni sevmez yine de dini olarak yediğimiz ekmeğin helal olması için uğraşıyorum.” (K2).*

*“İşyeri ve hastalar beni kendine bağladı. Herkesi kendi yakınım gibi görüyorum. Yıllık izne çıktığımda bile özllüyorum. Şimdi acaba ne yapıyorlardır diye düşünüyorum.” (K9).*

Bakıcılardaki başlıca samimi davranış nedenlerinin; yaşlıların çaresizliğini gidermekten mutluluk duymak (%27), paylaşımda bulunmaktan mutlu olmak (%27) olduğu görülmüştür. Bunlarla beraber bakıcılar yaşlının üzüldüğü durumlarda Allah rızası için daha iyi davranış ve bakım yaptıklarını, diyalog kurduklarını ifade etmektedir. Aslında bu nitelikteki samimi davranışlar hem örgütlerin hem de yaşlı ve yaşlı yakınlarının beklediği istendik davranışlardır. Buradaki samimi davranışlar duygusal bir çaba göstermeden bakıcının kimliği ve değerleri doğrultusunda sergilendiğinden iş yerlerinde duygusal emeğin en az ortaya çıktığı durumlardır. Bu duygular tamamen içten geldiği için hem duyguları saklama, maskeleyenme çabasına gerek duyulmamakta hem de örgütün beklentisi yönünde duygu hissedebilme çabasına girilmemektedir. Kalaycı ve arkadaşları (2017: 649)’nın yaptığı araştırmada; bakıcıların %84’ünün yaşlıların duygularını kolayca anladığı ve bunlara karşılık verdiği görülmüştür. Bu durum çalışanların gerçekten hissedebileceği davranışlar olabileceğini savunan “samimi davranış” kavramını duygusal emeğin bir boyutu olarak literatüre ekleyen (Ashforth & Humphrey, 1993) desteklemektedir. Bakıcının sağlam temelli bir bakıcılık eğitimi alması ve işini severek yapması samimi davranışları sağlayacağı için duygusal emek sürecini daha verimli hale getirecektir (Tunç, Gitmez, & Boothby, 2014).



## Sonuç

Toplam nüfus içerisinde yaşlı bireylerin oranının artması durumunu tanımlayan toplumsal yaşlanma ya da nüfusun yaşlanması olgusu, demografik dönüşüm sürecinin sonucu ortaya çıkmaktadır. Endüstrileşme, kentleşmenin tetiklediğı, geleneksel aileden çekirdek aileye geçiş, yaşlıların yalnızlaşması, toplumsal statü ve konumunda değışime sebep olmakla birlikte beraberinde aile desteğinden mahrum kalan yaşlı, yaşlanmanın sorunlarıyla yalnız başına mücadele etmek zorunda kalmaktadır (Metin, 2016: 185). Aynı zamanda yaşlı profilinde de değışiklikler görülmekte, yaşlıların sosyal ve kültürel taleplerinde bu değışim paralelinde artış göstermektedir. Türkiye’de yaşanan ve artarak yaşanacak olan demografik dönüşüm sürecinde yaşlı nüfus artışına paralel olarak yaşlı bağımlılık oranlarının da artması sağlık ve uzun süreli bakım hizmetlerine yönelik talebin çoğalmasını beraberinde getirmektedir (İBB, 2012: 9). Şu anda bu talebin karşılanması Türkiye’de sosyal hizmetlere bağı kurumsal yatılı bakım çerçevesinde yapılandırıldığı görülmektedir. Bu genel çerçeve içerisinde yatılı bakım hizmetlerinin taşıyıcısı olan yaşlı bakım personelinin yaptığı hizmetler bu alanda kilit önem taşımaktadır. Bu hizmetleri veren kurumlar verimlilik hedeflerine ulaşmak için müşterileri olan yaşlı ve yaşlı yakınlarının memnuniyetini göz önünde tutarak maddi ve manevi hizmet standartları oluşturmaktadır. Bu standartların gerçekleşmesi bağlamında yaşlı bakım personelinin hizmet verirken duygusal kaynaklarını kullanmasını talep edilmektedir. Böylece bu süreçte yaşlı bakım personellerinin kurum istediğı ve mesleğinin gereğı olan “duygu kuralları” doğrultusunda duygularını sergilemek için ortaya koydukları “duygularını yönetme” çabası beraberinde “duygusal emek” kavramını meydana çıkarmaktadır. Bu çalışmada, sahada “duygu planlama” sürecinde yaşlı bakım personelinin yaşadığı duygusal emek pratikleri ele alınarak analiz edilmiştir. Duygusal emegın üretiminin özel bir biçimde nasıl deneyimlendiğini idrak etmek için bu çalışma nitel araştırma yöntemlerinden yorumlayıcı fenomenolojik desenle yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış derinlemesine bireysel görüşmelere katılan 10 bakıcının verdikleri yanıtların içerik analizi ile kodlanması sonucunda yaşlı bakım mesleğine yönelik algıları ve duygusal emek bulguları şeklinde iki tema ve beş farklı kategori belirlenmiştir.

Yaşlı bakım mesleğı temasına ait kategoriler: Bakıcılık için gereken bireysel özellikler, yaşlı bakım personelinin beklentiler olmak üzere iki farklı kategoriden oluşmaktadır. Yaşlı bakım mesleğı temasına ait kategorilerin ve alt temaların sonuçlarını incelersek;

1) Bakıcılık için gereken bireysel özelliklere ilişkin temadaki ifade sıklıkları incelendiğinde; bakıcıların merhametin (%28) meslek için aranan kişisel özellik olduğunu görmekteyler. Merhametin içsel olarak sağlanamadığı durumlarda, bu duygunun işin gereğı olarak üretilmesi ve sergilenmesi süreci duygusal emek sarfiyatı gerektirmektedir. 2) Yaşlı bakım personelinin beklentiler: Örgüt beklentileri, yaşlı aileleri beklentileri ve yaşlı beklentileri olarak üç alt temada değerlendirilmiştir. Bakıcıların örgüt beklentilerine ilişkin temadaki ifade sıklıkları incelendiğinde; bakıcılardan yaşlı temizliğı (%21) ve hep daha fazlasının istenmesi (%21) örgüt beklentisinin başında olduğu görülmüştür. Burada kurum olarak huzur evi/bakım evi idaresinin verimliliğı sağlamak amacıyla araştırmanın hedefi olan “maddi olmayan” duygu gösterim kuralları yerine somut uygulamaları daha iyi yapmaya bakıcıları zorladığı anlaşılmıştır. Bakıcıların yaşlı aileleri beklentilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; bakıcılar yaşlısına özel ilgi (%38) isteğı en sık karşılaştıkları aile talebi olduğu görülmüştür. Burada yaşlı yakınları ‘yaşlısı memnun olsun ki onları rahatsız etmesin ve vicdanları rahat olsun’ amacındadır. Bunu gerçekleştirmek için tüm sorumluluk bakıcıya yüklendiğinden bakıcı daha fazla eleştiriye maruz kalmakta ve daha fazla duygusal emek sergilemektedir. Bakıcıların yaşlı beklentilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; bakıcıların hoş görü (%25) ve sohbet (%25) yaşlı beklentisinin başında olduğu görülmüştür. Yaşlıların bakım uygulamasının kalitesine yönelik somut bir beklenti yerine “maddi olmayan” beklentilerinin olması dikkate değerdir. Yaşlıların bir yatak üzerinde hayatının son yıllarını yaşadıkları gerçeğinden hareketle hoşgörü ve sohbet gibi psikolojik destek ihtiyaçlarının oluşması gayet insani bir gerçektir.

Duygusal emek bulguları temasına ait kategoriler: Öncül odaklı duygu düzenlemesi, tepki odaklı duygu düzenlemesi, duygusal emek durumları, olmak üzere üç farklı kategoriden oluşmaktadır. Duygusal emek bulguları ait kategorilerin ve alt temaların sonuçlarını incelersek;

1) Çalışanların bir duruma hazırlığı olarak değerlendirilen öncül odaklı duygu düzenlemesine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; bakıcıların düşüncüyü değiştirmek (%27) ve ortam değiştirmek (%27) en çok kullanılan öncül tedbir yöntemi olduğu görülmüştür. Bakıcı için içinden çıkamayacağını düşündüğü durumlara girmeden önce ya düşüncesini hazırlamakta ya da hizmet sektöründe “paslama” olarak bilinen başka çalışma arkadaşına yönlendirmektedir. Böylece duygusal emek, içsel hazırlık sürecinde oluşmakta başlangıçtaki kişisel kimlikte bilinçli farkındalık ile tedbir süreci başlamaktadır.

2) Bir duruma yanıt olarak değerlendirilen tepki-odaklı duygu düzenlemesi: Duygusal bastırma, duygusal çaba, duygusal çelişki olarak üç alt temada değerlendirilmiştir. Bakıcıların duygusal bastırma şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; uzaklaşma (%33) en çok tercih edilen yöntem olduğu görülmüştür. Bakıcıların “duygu kurallarına” uyabilmek için karşılaştıkları sorunlu durumlardan kaçarak duygularını bastırmak suretiyle duygusal emek ürettikleri bulunmuştur. Bakıcıların duygusal çaba şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; konuşmak (%33) en çok tercih edilen yöntem olduğu görülmüştür. Bakıcılar yaşlıların duygusal durumlarına etkide bulunabilmek gibi “duygu görevlerini” yerine getirirken kullandıkları konuşma şeklindeki duygusal çabaları oranında duygusal emek rolü sergilemektedir. Bakıcıların duygusal çelişki şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; pislik temizlemek (%36) en çok zorlayan hissiyat olduğu görülmüştür. Duygularını denetleyerek hissetmediği şekilde düşüncelerine aykırı davranmayı zorunda kalan bakıcılar duygusal emek sergilediği bulunmuştur.

3) Bakıcıların hislerini yönetme şekillerinin kaynağı olan duygusal emek stratejileri: Yüzeysel davranış nedenleri, derinlemesine davranış nedenleri, samimi davranış nedenleri şeklinde üç alt temada değerlendirilmiştir. Bakıcıların yüzeysel davranış nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; yaşlı yakınlarının beklentileri (%30) en çok rol yapılan durumlar olduğu görülmüştür. Bakıcıların derinlemesine davranış nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; yaşlıların üzülmesini önlemek (%25) en çok çaba gösterilen durumlar olduğu görülmüştür. Bakıcılarda yüzeysel davranış; duyarsız kaldığı, içinden gelmediği, iş yerinin duygu kurallarına uymaya zorlandığı durumlarda ortaya çıkarırken derinlemesine davranış içselleştirilen durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda derinlemesine davranıştaki duygusal emek sarfiyatı yüzeysel davranışa göre daha azdır. Bakıcıların samimi davranış nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; çaresizliğini gidermekten mutluluk duyarım (%27), paylaşımında bulunmaktan mutlu olurum (%27) en çok içten gelen durumlar olduğu görülmüştür. Buradaki samimi davranışlar bakıcıların herhangi bir duygusal bir çaba göstermesine gerek kalmadan bakıcıların kişilikleri, kimlikleri ve değerleri doğrultusunda sergilendiğinden iş yerlerinde duygusal emeğin en az ortaya çıktığı ve hatta olmadığı durumlardandır. Çünkü bu nitelikteki samimi davranışlar hem örgütlerin hem de yaşlı ve yaşlı yakınlarının beklediği istendik davranışlardır.

Nihai sonuç olarak: Yaşlı bakım hizmetleri alanında işin gereği olarak istenilen duygu kurallarının kurumlarda inşa ettiği “duygu rejimi” içerisinde ve niteliği doğrultusunda çalışmalarını sürdüren yaşlı bakıcıların “duygusal sığınak” olarak duygusal emeğin yeniden ürettiği gözlemlenmiştir.

### **Çıkar Çatışması Beyanı**

Yazar, makale kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmadığını ifade etmiştir.

### **Etik Beyanı**

Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur. Bu makale konusunu oluşturan çalışma, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulunun 22/11/2022 tarihli 8. toplantısında alınan 218-230 karar sayılı Etik Kurul İzni ile yürütülmüştür.

## Kaynakça

- Akgün, B. M. (2021). Hemşirelik Duygusal Habitusu ile İlgili Lisansüstü Tezlerin Değerlendirilmesi. *AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 15-38.
- Aközer, M., Nuhurat, C., & Say, Ş. (2011). Türkiye'de Yaşlılık Dönemine İlişkin Beklentiler. *Aile ve Toplum*, 122.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 89–114.
- Balcı, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*. Ankara, Pegem Yayıncılık.
- Baş, T., & Akturan, U. (2008). *Nitel Araştırma Yöntemleri NVivo 7.0 ile Nitel Veri Analizi*. Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- Berg, B. L., & Lune, H. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (H. Aydın, Çev.) Konya, Eğitim Yayınevi.
- Değirmenci Öz, S., & Baykal, Ü. (2018). Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranış Ölçeği Geliştirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi (UHD)*(12), 119-140.
- European Commission. (2014). *The 2014 Ageing Report: Underlying Assumptions and Projection Methodologies*. Lüksemburg, European Economy.
- Grandey, A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 5(1), 94-96.
- Gray, B., & Smith, P. (2009). Emotional labour and the clinical settings of nursing care: The perspectives of nurses in East London. *Nurse Education in Practice*, 9, 253-261.
- Gross, J. J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 272-298.
- Güven, S. (2016). Evde Bakım Hizmeti Verme. V. Kalınkara (Dü.) içinde, *Yaşlılık Disiplinler arası yaklaşım, sorunlar, çözümler 2* (1. b., s. 293-325). Ankara, Nobel Yayıncılık.
- Hardt, M., & Negri, A. (2011). *Çokluk: İmparatorluk Çağında Savaş ve Demokrasi*. (B. Yıldırım, Çev.) İstanbul, Ayrıntı Yayınları.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 48(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (20 b.). Berkeley, University of California press.
- İBB. (2012). *İstanbul Yaşlılık Günleri, İstanbul Yaşlılık Çalıştayı Kitabı*. (A. R. Abay, & Y. B. Doğan, Dü) İstanbul, İstanbul Darülaceze Müdürlüğü Yayınları.
- Kaplan, N. (2019). Hekimlerin Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlikleri Üzerine Nitel Bir Araştırma: Isparta İli Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Kaya, Ş. D., Yüceler, A., Uludağ, A., & Karadağ, Ş. (2017). Hasta ilişkilerinde tıbbi sekreterlerin duygusal emek ve iletişim becerilerinin nitel olarak değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 18(19), 62-76.
- Kaya, U., & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 311-345.
- Kayın, M. (2019). Gayri Maddi Emegin Görünümleri: “Freelance Tasarımcılar”. *ARTS, Artuklu Sanat ve Beşeri Bilimler Dergisi*(1), 42-49.
- Koç, S. (2020). Lüks Tatilin Üretimi Ve Duygulanımsal Emek. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla.
- Lively, K. J., & Weed, E. A. (2016). The Sociology of Emotion. L. F. Barrett, M. Lewis, & J. M. Haviland-Jones (Dü) içinde, *Handbook Of Emotions* (4. baskı b., s. 66-82). New York, The Guilford Press.
- Metin, B. (2016). *Dünyada ve Türkiye'de Yaşlanma Sorunu Yaşlanan Toplum ve Aktif Yaşlanma*. (N. A. Turan, Dü.) Ankara, Gazi Kitabevi.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 985-1011.

- Narin, B. (2019). Türkiye’de Yaşlı Politikaları ve Yaşlı İhmalve İstismarına Yönelik Uygulamalar. Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Oğlak, S. (2015). Uzun süreli bakım hizmetlerinde iş gücü sorunları ve iş gücü arzını artıracak çözüm stratejileri. H. Ceylan (Dü.) içinde, *Modern Hayat ve Yaşlılık* (1. b., s. 177-207). Ankara, Nobel Yayıncılık.
- Özgüleş, B. (2020). Hemşirelerde Duygusal Emek Kavramı Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 4063.
- Özkul, M., & Kalaycı, I. (2018). Enformel Bir İş ve İstihdam Alanı Olarak Yaşlı Bakıcılığı: Yaşlı Yakınları İle Bakıcı İlişkilerinde Yaşanan Sorunlar. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 9(20), 1-27.
- Öztürk, S. (2019). Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Hemşirelerde İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Patton, M. Q. (2018). *Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri* (3. baskı b.). (M. Bütün, & S. B. Demir, Çev.) Ankara, PEGEM Akademi.
- Ritzer, G., & Stepnisky, J. (2018). *Modern Sosyoloji Kuramları* (8 b.). (H. Hülür, Çev.) Ankara, Deki Basım Yayıncılık.
- Sağlam, Y. (2017). Engelli ve Yaşlı Bakım Personellerinin Tükenmişliği, İş Yaşamı Kalitesi ve Yaşam Doyumu İlişkileri Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi, Kırklareli.
- Seedsman, T. (2017). İnsancıl yaşlı bakım için bir arayış. hayal gücümüzü, tutumlarımızı ve pratiklerimizi dönüştürmek. İ. Tufan, & M. Durak (Dü.) içinde, *Gerontoloji* (M. Durak, Çev., 1 b., Cilt 1, s. 557-577). Ankara, Nobel Yayıncılık.
- Silverman, D. (2018). *Nitel verileri yorumlama* (1. b.). (E. Dinç, Çev.) Ankara, PEGEM Akademi.
- Smith, A. (2006). *Milletlerin Zenginliği*. (G. Kazgan, Dü., & H. Derin, Çev.) İstanbul, Türkiye İş bankası Kültür Yayınları.
- Tunç, P., Gitmez, A., & Boothby, M. R. (2014). An investigation of emotional labor strategies on the basis of empathy among nurses working at intensive care and inpatient units. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 45-55.
- TÜİK. (2021). *Türkiye İstatistik Kurumu*. 10/11/2021 tarihinde <https://www.tuik.gov.tr/> adresinden erişildi.
- Virkki, T. (2008). Habitual trust in encountering violence at work: Attitudes towards client violence among Finnish social workers and nurses. *Journal of Social Work*, 247-268.
- Yılmaz, G., & Durmaz, G. B. (2019). Pediatri Hemşirelerinin Empatik Eğilim, Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 6(2), 91-101.

## Ekler

### Ek 1: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Kararı



Elektronik İmza ve Sayısı: 01.12.2022-102508

T.C.  
**KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL ve BEŞERİ BİLİMLER**  
**BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU KARARLARI**

Toplantı Tarihi	Toplantı Sayısı	Karar Sayısı
29.11.2022	08	218-230

01.12.2022

Üniversitemiz Bilimsel Araştırma Yayın Etik Kurulu Prof. Dr. İbrahim ÇOŞKUN başkanlığında 29.11.2022 günü saat 10.00'da toplanarak aşağıdaki kararı almıştır.

**KARAR 08-2022/224.** Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Hakan YALÇIN'ın, Dr. Öğr. Recep Cemali AKGÜN danışmanlığında yapacağı "**Yaşlı Bakımında Duygusal Emeğin Kaynakları, Oluşumu ve Sonuçları: Karaman Örneği**" başlıklı çalışmaya ait uygulayacakları yönteme ilişkin gerekli izinlerin alınması kaydıyla fikri, hukuki ve telif hakları bakımından sorumluluğu başvuran kişiye ait olmak üzere etik olarak uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

(e-imza)  
Prof. Dr. İbrahim COŞKUN  
Başkan

(e-imza)  
Prof. Dr. Ercan OKTAY  
Üye

(e-imza)  
Prof. Dr. Özlem SADI  
Üye

(e-imza)  
Prof. Dr. Mehmet MERCAN  
Üye

(e-imza)  
Prof. Dr. Murat TEKİN  
Üye

(e-imza)  
Prof. Dr. Mehmet KURT  
Üye

(e-imza)  
Prof. Dr. Osman ÇEVİK  
Üye

Ferdane YAŞAR

Raportör