

Hemşirelikte Duygusal Emek

Emotional Labour in Nursing

Kadriye ÖZKOL KILINÇ¹, Havva ÖZTÜRK²

1. Dr. Öğr. Üyesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü Hemşirelikte Yönetim AD, Trabzon, 0000-0003-4227-7422
2. Prof. Dr. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü Hemşirelikte Yönetim AD, Trabzon, 0000-0001-85 15-6263

ÖZET

İnsan faktörünün her zaman ön plana çıktığı sağlık sektöründe, iletişim ve etkileşim yoğun şekilde yaşanmaktadır. Yaşanan bu yoğun iletişim ve etkileşim, duyguların etkili bir şekilde yönetimini gerektirmektedir. Bu kapsamda sağlık sektörünün sayıca en büyük grubunu oluşturan, emek yoğun ve yedi gün yirmi dört saat çalışıp hastalarla en uzun süreyi geçiren hemşirelerden fiziksel ve zihinsel olarak sergiledikleri çabanın yanı sıra duygularını yönetmeleri beklenmektedir. Çünkü karşılaşılan olay/durumlar karşısında sarf edilen duygusal emek, hemşirelerin mesleki başarılarını, kendi memnuniyetleri ve hizmet verdikleri hastaların memnuniyetini etkilemektedir. Bu nedenle duygularının farkında olan, duygularını yönetebilen, empatik davranabilen, kişilerarası ilişkilerde başarılı olan ve duygusal emek davranışlarının farkında olan hemşirelere gereksinim vardır. Bu nedenle hemşirelerin hizmet kalitesini artırmak için duygusal emek davranışlarını daha olumlu hale getirecek stratejiler geliştirilmelidir. Hemşirelere yönelik iletişim, duyguların yönetimi ve duygusal emek konulu farkındalık veya duyarlılık eğitimleri, hizmet içi eğitimler verilmesi, kongre, sempozyum gibi bilimsel etkinliklere katılımlarının desteklenmesi ve konuya ilişkin nitel çalışmaların yapılması önerilir.

Anahtar Kelimeler: Davranış, Hemşireler, Hemşirelik.

ABSTRACT

Intensive communication and interaction occur in the healthcare sector, where the human factor is always paramount. Such intense communication and interaction require effective management of emotions. In this context nurses, as the largest group in the health sector who work labour-intensive and spend the longest time with patients, working 24 hours a day, seven days a week, are expected to manage their emotions as well as their physical and mental efforts, as the emotional labour expended in response to encountered events or situations affects nurses' professional achievements, their personal satisfaction, and the satisfaction of the patients they serve. Therefore, nurses need to be aware of and able to manage their emotions, act empathetically, successfully manage interpersonal relationships and be familiar with emotional labour behaviours. To enhance the quality of service nurses provide, strategies should be developed to foster more positive emotional labour behaviours. We recommend providing nurses with awareness or sensitivity training and in-service training on communication, emotion management and emotional labour, encouraging them to participate in scientific events such as congresses and symposiums, and conducting qualitative studies on the subject.

Keywords: Behavior, Nurses, Nursing.

Sorumlu yazar:

Kadriye ÖZKOL KILINÇ Dr. Öğr. Üyesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü Hemşirelikte Yönetim AD, Trabzon, kadriyeozkol@gmail.com

Başvuru/Submitted: 26.09.2024 **Kabul/Accepted:** 28.09.2025

Cite this article as: ÖZKOL KILINÇ K., ÖZTÜRK H. *Emotional Labour in Nursing J TOGU Heal Sci.* 2025;5(3):317-325.

GİRİŞ

Duygusal emek, kurumsal hedeflerin desteklenmesine yönelik gösterim kurallarına yanıt olarak hem duyguların hem de ifadelerin düzenlenmesi sürecidir (1). Sağlık kurumlarında duygusal emek, sağlık çalışanlarının hastaların duygusal beklentilerini gerçekleştirirken oluşan bir süreçtir (2). Yüz yüze ilişki ve etkileşimin fazla olduğu hemşirelik mesleğinde de, duygusal emek önemli bir kavramdır (3). Sağlık ve hemşirelik hizmetlerinde yaşanan gelişme ve değişimler hemşirelerin duyguların farkında olan, duygularını yönetebilen, etkin iletişim kuran, empati kurabilen ve duygusal emek davranışının farkında sağlık çalışanı olmalarını git gide daha zorunlu kılmaktadır. Duygusal emek davranışı özellikle hemşirelik hizmetlerinde büyük önem taşımaktadır (4). Dolayısıyla duygusal emek, hemşirelik için arka plana atılmaması gereken bir unsurdur (5). Bu doğrultuda bu çalışmada, duygusal emek kavramı açıklanarak hemşireler açısından önemine değinilmiştir.

Duygusal Emek

Duygusal emek, fiziksel ve zihinsel emeğin yanı sıra duyguların kontrolü ile yönetilmesi olup (6), çalışanların hizmet sundukları bireyde duygu yaratma çabasıdır (7). Çalışanın işini gerçekleştirirken o işin gerektirdiği biçimde karşı tarafla uygun ilişkiler kurabilmek için duygularını denetlemesi ve düzenlemesini içerir (8). İş bağlamında duygu düzenlemesi ise müşterilerin ruh halini ve hizmet memnuniyetini artırmak için önemlidir (9). Dolayısıyla verilen hizmetin kalitesi, hizmetin verildiği kesimde yaratılan memnuniyet ve kurumların hedeflerine erişebilmeleri adına hizmet alanlarla bire bir iletişim ve etkileşimde olan çalışanların sergilediği duygusal emeğin önemli olduğu söylenebilir (7). Duygusal emek, özellikle hizmet sektörünün gelişimi ile daha fazla önemsenmiştir (8).

Bir duygu yönetim süreci olan duygusal emeğin sergilenen duygularla gerçekte hissedilen duygular arasındaki ilişkiye bağlı bir şekilde çalışanlar ve kurum açısından negatif ya da pozitif etkileri olmaktadır (10, 11). Duygusal emek çalışanlar açısından olumsuz yönde olursa; tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, verimin azalması, halsizlik, gerginlik, depresyon, psikolojik rahatsızlıklar gibi negatiflikler ortaya çıkabilmektedir (6). Bu bağlamda duygusal emeğin özellikle tükenmişliğe yol açan bir iş stres etkeni olduğu söylenebilir (12). Ancak duygusal emeği kurum baskısı altında tanımlamaktan ziyade kurum ile çalışanların iş birliği içerisinde uygulanan bir süreç olarak ele alınarak onun negatif sonuçlarını ortadan kaldırmaya çalışan yaklaşımlar da vardır. Duygusal emek çalışanlar için müşterilerle empati kurma ve örgüt kültürüne uyum sağlama yoluyla iş doyumunu yükselten bir faktör olarak görülmekte ve

kurum içerisinde olumlu bir kurum imajı oluşturmak için bir araç haline gelmektedir (8). Bu şekilde duygusal emek çalışanlar, kurumlar ve hizmet alanlar için faydalı olabilir (13).

Duygusal Emek Kuramları

Duygusal emek kavramını ilk kez 1983 yılında sosyolog Arlie Russell Hochschild kullanmıştır. Hochschild bir havayolu şirketinde çalışan hosteslerin davranışlarını gözlemlemiş ve duygusal emek süreçlerini incelemiştir. Bu incelemenin sonucunda duygusal emeği yüzeysel davranış ve derin davranış olarak boyutlandırmıştır. Hochschild yüzeysel davranışı çalışanın gerçekte hissettiği duygulardan farklı olarak kendisinden istenen duyguları ortaya koyması olarak ele alırken, derin davranışı ise çalışanın sergilemesi gereken duygusunu içselleştirerek gerçekten hissetmesi ve o şekilde davranması olarak ele almıştır. İlkinde sergilenen davranış zorakiyken, ikincisinde içinden gelerek davranış sergileme vardır. Dolayısıyla derin davranışın etkisinin daha fazla olduğu ifade edilebilir (14). 1993 yılında Ashforth ve Humphrey (15), Hochschild'in yaklaşımındaki boyutlara ek bir üçüncü boyut olarak doğal duyguları eklerken, 1996 yılında Morris ve Feldman (16) ise duygusal emeğin; duygu gösterim sıklığı, gösterim kuralları, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olmak üzere dört boyutundan bahsetmişlerdir. 2000 yılında ise Grandey (17) ise duygusal emek sürecini durumsal işaretler; etkileşim beklentileri (sıklık, süre, çeşitlilik, gösterim kuralları) ve duygusal olaylar (pozitif ve negatif), duygu yönetimi süreci; yüzeysel ve derinlemesine rol yapma ve uzun dönemli sonuçlar; bireysel refah (tükenme, iş tatmini) ve kurumsal refah (performans ve geri çekilme davranışı) olarak üç temel bileşende ele almıştır. Ek olarak bireysel (cinsiyet, duygusal etkileycilik, duygusal zekâ ve duygulanma yetisi) ve kurumsal (iş otonomisi, yönetici ve çalışma arkadaşlarının desteği) faktörlerden de bahsetmiştir. Dolayısıyla duygusal emek sürecinin girdileri ve çıktıları bakımından bireysel ve örgütsel bağlamda ele alınmasının önemli olduğu ifade edilebilir (17).

Hemşirelikte Duygusal Emeğin Rolü

Duyguların kontrol edilmesi ve etkili bir biçimde yönetilmesi istendik hemşirelik hizmeti davranışlarının sergilenmesinde önemlidir (18). Hasta ve hasta yakınları ile en fazla yüz yüze iletişime geçen (19) hemşirelerin işlerini yaparken, hastaya güler yüzle ve anlayışla yaklaşması, duygularını yönetmesi, duygu ve düşüncelerini ifade edebilmesi, negatif tepkileri en aza indirmesi beklenmektedir (20). Bu durum hemşirelerin hastalara bakım sunarken fiziksel ve zihinsel olarak sergiledikleri emeğin yanında önemli oranda duygusal emek sergilemelerine neden olmaktadır (21). Bu açıdan yedi gün, 24 saat sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin hastalarla daha fazla zaman geçirmesine bağlı daha fazla empati kurduğu ve onların duygularını hissettiği, dolayısıyla daha çok duygusal emek harcadığı

düşünülmektedir (22). Diğer bir deyişle hemşirelik duygusal emeğin yoğun olarak kullanıldığı mesleklerden biridir (23).

Hemşirelikte duygusal emek, hemşirelerin gerçekte tecrübe ettikleri fakat uygulamada ifade edemedikleri düşünce ve duyguları ayırt edebilme yetisidir (3, 24). Ayrıca hastalarla, ailelerle ve meslektaşlarla ilişkilerden kaynaklanan duygusal talepleri yönetmeyi içermektedir (25). Hemşirelikte herkes için tamamlayıcı bir unsur olan (26) duygusal emek, hemşirelerin vermek istedikleri bakımları ve hasta/sağlıklı kişinin kendisini güvende ve rahat hissedebilmesinde önemlidir (3).

Duygusal emek, hemşirelerin hasta ile karşılaştıklarında yüzeysel veya derin duygularını ifade etmelerini ve duygularını düzenlemelerini sağlayan bir süreçtir (27). Derinlemesine davranışta içsel duygular baskınken, yüzeysel davranışta içsel duyguların bastırılması ve gerçekte olmayan duyguların davranış olarak sergilenmesi vardır. Bu yüzden yüzeysel davranışta hemşirelerde hasta bakımı ve iş ortamı bakımından duygusal emeğin negatif etkileri olurken, derinlemesine davranışta pozitif etkileri ortaya çıkmaktadır. (3). Örneğin içinden hiç gelmese de hastalarıyla konuşurken gülümseyen hemşirenin davranışı yüzeysel rol yapma olurken, kanser hastası çocukla ilgilenirken “Süpermen” rolü oynayan hemşire derinden rol yapma davranışı göstermektedir (18). Bazen bir hemşirenin yaralanmış bir çocuğa bakım sunarken duygularını yönetmeye gerek kalmadan doğal (samimi) duygularıyla çocuğa yaklaştığı görülebilmektedir (4). Hemşirenin kendisine gereksinimi olan hastasına sevgi ve şevkat ile yaklaşp rol yapmadan bakım sunması, ona yardımcı olmaya çabalaması ise samimi davranıştır. Burada hemşire zorunluluk duygusu ile bu davranışı sergilemez, içinden geldiği gibi isteyerek, severek bu davranışı sergiler. Bu duygular ile işini yapan hemşire kendi içinde daha az stres ve çatışma yaşar. Aynı zamanda samimi duygular hastanın güven duygusunu yükseltmesinde önemlidir (20).

Hemşirelikte Duygusal Emek ile İlişkili Faktörler ve Destek Mekanizmaları

Hızla gelişen ve değişen sağlık bakım sistemleri içinde hemşirelerin kaliteli bakım sunabilmesi adına toplumun ihtiyacı olan yenilikleri ve son gelişmeleri izlemesi ve bakım içerisinde duygusal emeği bilinçli bir şekilde uygulaması gerekmektedir. Hemşirelik bakımında duygusal emeğin bakıma yansıtılması ile bakımda kalite, meslekte profesyonellik, hasta memnuniyeti ve kurumsal işleyiş pozitif yönde etkilenebilecektir. Bu yüzden hemşirelikte duygusal emek kavramı ne kadar iyi düzeyde bilinirse, hasta bakım kalitesinin o oranda yükseleceği, hemşirelerde iş tatmininin ve sağlık hizmetlerinde iş ilişkilerinin daha olumlu etkileneceği söylenebilir (3). Ayrıca hemşirelerde duygusal emek, sadece hasta bakımının kalitesi açısından değil aynı zamanda hemşirelerin ruh sağlığı açısından önemli bir

konudur (28). Duygusal emek ile hemşire kaygı ve endişe duyan hastasına güven vererek daha iyi hissetmesini sağlamaktadır (20). Bu yüzden bire bir kişilerarası ilişkilerin ve empati duygusunun yoğun yaşandığı hemşirelikte hemşirelerin duygusal emek davranışları büyük önem taşımaktadır (29). Hemşirelerin en iyi bakımı verebilmek için duygularını ve duygu ifadelerini yönetmeleri gerekir ve onların bu davranışları duygusal emekten geçer (30).

Hemşirelikte duygusal emekle ilgili bazı çalışmalar incelendiğinde, duygusal emek davranışlarının tükenmişlik düzeyleri ile ilişkili olduğu bulunmuştur (21, 31-33). Ayrıca yüzeysel davranışın hemşirelerin tükenmişliğine katkıda bulunabildiği ve doğal olarak hissedilen duyguların ise hemşirelerin tükenmişliğini azaltabildiği görülmüştür (31). Bunun yanı sıra yüksek düzeyde duygusal emek ve işe bağlı stres, hemşirelerde tükenmişlik sendromunu artırmaktadır (34). Bir diğer çalışmada, daha iyi bir çalışma ortamının ve azalan duygusal emeğin, hastane hemşireleri arasında işte kalma niyetini artırabileceği bulunmuştur (35). Bir başka çalışmada, hemşirelerin duygusal emeği yönetme düzeylerinin geliştirilmesinin, iş doyumlarının artmasına yardımcı olabileceği bulunmuştur (36). Ayrıca hemşirelik alanında duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide duyguların aracı rolü olduğu doğrulanmıştır (26). Yapılan bir sistematik derleme ve meta analiz çalışmasında ise duygusal emek ile iş tatmini, sosyal destek, örgütsel bağlılık, iş arkadaşı desteği, dayanıklılık ve hemşirelerin çalışma ortamı arasında anlamlı negatif ilişkinin, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve iş stresi ile arasında ise anlamlı pozitif ilişkinin olduğu belirlenmiştir (37).

Yapılan çalışmalarda duygusal emeğin demografik özellikler ile ilişkisi incelendiğinde ise yoğun bakımda, kalıcı kadroda çalışan ve eğitim düzeyi yüksek olan hemşirelerin diğerlerine göre duygusal emek davranış puanları daha yüksek bulunmuştur (24). Bir diğer çalışmada da 36 yaş ve üstü ile günlük 1-10 hastaya bakım veren hemşirelerin yüzeysel davranışları, evli hemşirelerin duygusal çabaları ve yöneticisinden memnun olan hemşirelerin ise derinlemesine davranışları yüksek bulunmuştur (29). Bir başka çalışmada ise hemşirelerin mesleği sevme düzeyi arttıkça duygusal emeğin alt boyutlarından olan derinlemesine ve yüzeysel davranışın da arttığı saptanmıştır (38).

Yapılan çalışmalar doğrultusunda özellikle yönetici hemşirelerin duygusal emek davranışıyla ilgili eldeki verileri takip ederek çalışanlarının memnuniyetleri, tükenme düzeyleri ve devir hızlarıyla ilgili öngörüye sahip olmaları, hemşirelerin yasal çalışma sürelerini aşmadan ve aşırı iş yükü altında olmadan çalışmalarını konusunda duyarlı olmaları önemlidir (39). Bunun yanı sıra hemşirelerin iş memnuniyetini ve motivasyonlarını etkileyen unsurların saptanması, destekleyici iş ortamlarının yaratılması, birim iş yoğunluklarının ve sorumluluğundaki hasta sayılarının azaltılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir (38).

Ayrıca hemşirelerin çalıştıkları birimlerde belli aralıklarla yer değişikliği yapması ve hemşirelik bölümü müfredatlarına hemşirelikte örgütsel davranış derslerinin eklenmesi faydalı olabilir (24). Sonuç olarak hemşireler yüksek duygusal emek deneyimleyen bir grup olup duygusal emeğin hemşirelik uygulamalarının vazgeçilmez bir bileşeni olduğu ifade edilebilir (40, 41).

SONUÇ

Duygusal emeğin yoğun yaşandığı hemşirelikte, hemşirelerin duygusal emek sürecini daha iyi yönetebilmeleri adına onlara destek verilmeli ve uygun klinik ortam oluşturulmalıdır. Hemşirelerin çalışma koşulları ve şartları iyileştirilerek mesleki memnuniyetlerinin artırılması dolayısıyla hemşire devir hızının düşmesi sağlanabilir. Hemşirelerin çalışma şartları belirlenirken kişisel özelliklerin ve gereksinim duydukları zamanların dikkate alınması, kişinin duygusal süreçlerini daha iyi yönetilebilmesi için hemşirenin kişilik özelliklerine uygun bir bölümde/birimde çalıştırılması ya da hemşirenin istemediği bir bölümde zorla çalıştırılmaması önemlidir. Ayrıca hemşirelik lisans programına duygu yönetimi ve duygusal emek konuları eklenebilir. Gelecekte hemşireler arasında iletişimi desteklemek için projeler geliştirilmesi, konuya ilişkin durum belirleme, hasta memnuniyeti ve eğitim müdahaleleri gibi konuları içeren nitel ve nicel çalışmaların yapılması önerilir.

Teşekkür; Bu çalışma herhangi bir kişi, kurum veya kuruluş tarafından desteklenmemiştir.

Finansal destek; Bu çalışma herhangi bir kurum veya kuruluş tarafından desteklenmemiştir.

Çıkar Çatışması; Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Etik Onay; Bu çalışma için etik kurul iznine gerek bulunmamaktadır.

Aydınlatılmış onam; Bu çalışma için aydınlatılmış onama gerek bulunmamaktadır.

Yazar Katkıları; Planlama: KÖK, HÖ; Literatür tarama: KÖK; Yazımı: KÖK, HÖ; Dergiye gönderme: KÖK

Açıklamalar; Bu çalışma özet ve/veya bildiri şeklinde daha önce sunulmamıştır.

KAYNAKÇA

1. Zhan Y, Wang M, Shi J. Interpersonal process of emotional labor: The role of negative and positive customer treatment. *Personnel Psychology*. 2016;69:525-557.
2. Zaluski M, Makara-Studzińska M. The selected aspects of emotional labour and emotion regulation in medical jobs. *Journal of Education, Health and Sport*. 2017;7(7):71-81.
3. Doğan N, Taşcı S. Hemşirelik bakımında duygusal emek kavramı. *Türkiye Klinikleri Journal Of Nursing Sciences*. 2019;11(4):417-426.
4. Değirmenci Öz S, Baykal Ü. Hemşirelerin duygusal emek davranışı. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*. 2017;3(4):143-147.
5. Gülşen M, Özmen D. Yönetilen duygular: Hemşirelikte duygusal emek. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*. 2018;13:165-184.
6. Kanbay T, Taşer A. Sağlık sektörü çalışanlarına ait duygusal emek düzeylerinin demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Anadolu University Journal of Faculty of Economics*. 2023;5(1):15-29.
7. Hacıvelioğlu D, Öztürk Can H, Tuna Oran N. Ebelik mesleğinde duygusal emek. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2020;20(4):163-172.
8. Karaman N. Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*. 2017;3(5):30-56.
9. Grandey AA, Sayre GM. Emotional labor: Regulating emotions for a wage. *Current Directions in Psychological Science*. 2019;28(2):131-137.
10. Dur AİB, Nurdoğan AK, Öztürk M. Çalışma hayatında örgütsel davranış açısından duygusal emek kavramı. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*. 2018;6(3):9-19.
11. Duman N. Duygusal emek: Bir literatür değerlendirmesi. *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries*. 2017;1(1):29-39.
12. Jeung DY, Kim C, Chang SJ. Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei Medical Journal*. 2018;59(2):187-193.
13. Humphrey RH, Ashforth BE, Diefendorff JM. The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*. 2015;36:749-769.
14. Hochschild AR. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press; 1983.
15. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*. 1993;18(1):88-115.
16. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010.
17. Grandey AA. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2000;5(1):95-110.
18. Doğan A, Sığı Ü. Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*. 2017;4(2):113-126.
19. Aksoy Kürü S. Covid-19 salgınında hemşirelerin duygusal emek davranışlarının nedenleri ve sonuçlarına yönelik nitel bir araştırma. *İşletme*. 2022;3(1):67-92.
20. Korkmaz Z, Arpacı P, Balcı Ö. Pandemi döneminde hemşirelerde duygusal emek ve tükenmişlik. *International Social Sciences Studies Journal*. 2021;7(89):4367-4376.

21. Altuntaş S, Şahin Altun Ö. The relationship between emotional labor behaviors and burnout levels of nurses. *Journal of Health and Nursing Management*. 2015;2(1):37-43.
22. Yılmaz Kuşaklı B, Hüsmenoğlu M. Emotional labor and management of emotions in nursing. *Journal of Education and Research in Nursing*. 2021;18(2):276-279.
23. Gülşen M, Özmen D. The relationship between emotional labour and job satisfaction in nursing. *International Nursing Review*. 2020;67:145-154.
24. Demir Y, Oruç P, Baştürk YA, Özpınar S. Hemşirelerde duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler: Kamu hastaneleri örneği. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2021;6(1):76-84.
25. Delgado C, Upton D, Ranse K, Furness T, Foster K. Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature. *International Journal of Nursing Studies*. 2017;70:71-88.
26. Lee M, Jang, KS. Nurses' emotions, emotional labor, and job satisfaction. *International Journal of Workplace Health Management*. 2020;13(1):16-31.
27. Huynh T, Alderson M, Thompson M. Emotional labour underlying caring: An evolutionary concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*. 2008;64(2):195-208.
28. Lee EK, Ji EJ. The moderating role of leader-member exchange in the relationships between emotional labor and burnout in clinical nurses. *Asian Nursing Research*. 2018;12:56-61.
29. Özkol Kılınç K, Bayrak B, Özkan ÇG, Kurt Y, Öztürk H. Hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesi. *Jaren*. 2020;6(2):309-316.
30. Badolamenti S, Sili A, Caruso R, FidaFida R. What do we know about emotional labour in nursing? A narrative review. *British Journal of Nursing*. 2017;26(1):48-55.
31. Kim JS. Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: A path analysis. *Journal of Nursing Scholarship*. 2020;52(1):105-112.
32. Yılmaz E, Arslan S. Dahili kliniklerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve duygusal emek davranışı ile ilişkisi. *Türkiye Klinikleri J Nurs Sci*. 2017;9(4):289-298.
33. Yıldırım MH, Erul EE. Duygusal emek davranışının işgörelere tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 2013;5(1):89-99.
34. Zaghini F, Biagioli V, Proietti M, Badolamenti S, Fiorini J, Sili A. The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*. 2020;54:1-6.
35. Park JH, Kim JA. Effects of emotional labor and work environment on retention intention in nurses. *Asian J Beauty Cosmetol*. 2016;14(4):437-448.
36. Wu X, Li J, Liu G, Liu Y, Cao J, Jia Z. The effects of emotional labor and competency on job satisfaction in nurses of China: A nationwide cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Sciences*. 2018;5:383-389.
37. Ha DJ, Park JH, Jung SE, Lee B, Kim MS, Sim KL, et al. The experience of emotional labor and its related factors among nurses in general hospital settings in Republic of Korea: A systematic review and meta-Analysis. *Sustainability*. 2021;13:1-21.
38. Baksi A, Edeer AD. Yoğun bakım hemşirelerinin duygusal emek ve genel sağlık durumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*. 2020;7(2):130-137.
39. Öz SD, Baykal Ü. Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Journal of Nursing*. 2018;26(1):1-10.

40. Yao Y, Wei W, Hu Y, Zhang Y, Chen M. Translation and psychometric validation of the Chinese version of the emotional labour scale for nurses. *Journal of Nursing Management*. 2020;28:948-958.
41. Kim H, Kim JS, Choe K, Kwak Y, Song JS. Mediating effects of workplace violence on the relationships between emotional labour and burnout among clinical nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 2018;74:2331-2339.