

Hemşirelerin Duygusal Emek Deneyimleri Üzerine Bir Odak Grup Çalışması¹

Berkin HANAYLI²

Başyuru Tarihi: 04.11.2024

Kabul Tarihi: 10.02.2025

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Öz

Bu çalışma, duygusal emek kavramının mesleklerinde önemli bir yere sahip olduğu hemşirelerin duygusal emek kavramını mesleki yaşamlarındaki rolüyle birlikte nasıl algıladıklarını ve bu deneyimi nasıl yaşadıklarını derinlemesine incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışma kapsamında, Aydın ilinde görev yapan sekiz hemşire ile bir odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular, duygusal emeğin hemşirelerin mesleki uygulamalarında merkezi bir öneme sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcılar, duygusal emek kavramını empati, güvenilirlik, sorumluluk ve iyimserlik gibi kavramlarla ilişkilendirmişlerdir. Katılımcılara duygusal emeğin hangi boyutlarını sergiledikleri sorulduğunda, tüm boyutlarını sergiledikleri tespit edilmiştir. Duygusal emeğin olumlu etkileri arasında iş tatmini, motivasyon, güvene dayalı ilişkiler, iş birliği ve ekip çalışması, hastaların tedaviye uyumu ve iyileşme süreçleri, aile memnuniyeti ve mesleki yetkinlik yer almaktadır. Duygusal emeğin hemşireler üzerindeki olumsuz etkileri incelendiğinde, yaşanan zorluklar arasında stres, tükenmişlik, mesleki tatminsizlik, psikolojik yıpranma ve fiziksel yorgunluk yer almaktadır. Katılımcılar, duygusal emekle ilgili zorlukların üstesinden gelmek için kişisel gelişim ve eğitim programları, psikolojik destek ve danışmanlık, sosyal destek, fiziksel aktivite, dinlenme ve rahatlama teknikleri ile mesleki rehberlik gibi çeşitli kişisel ve kurumsal kaynaklara başvurduklarını ve bu desteklerin hemşirelerin duygusal dayanıklılığını artırmada önemli bir rol oynadığını ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra, duygusal emekle başa çıkma ve motivasyon stratejileri arasında mesleğin anlamını ve değerini hatırlamak, pozitif düşünme ve olumlama tekniklerini kullanmak, sosyal aktivitelere katılmak, kendine zaman ayırmak, hobilerle meşgul olmak, fiziksel aktivite ve egzersiz yapmak, dinlenme ve rahatlama tekniklerini uygulamak ve ekip arkadaşlarıyla güçlü ilişkiler kurmak önemli bir yer tutmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Hemşire, Odak Grup

1 Bu araştırmanın etik kurul izni, ilgili Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 16.08.2024 tarih ve 31906847/050.04.04.-10 sayılı kararı ile alınmıştır.

2 Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Buharkent Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, berkin.hanayli@adu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-6590-2038

A Focus Group Study on Emotional Labor Experiences of Nurses

Berkin HANAYLI³

Submitted by: 04.11.2024

Accepted by: 10.02.2025

Article Type: Research Article

Abstract

This study examines how nurses—whose profession places significant importance on the concept of emotional labor—perceive emotional labor and its role in their professional lives, as well as how they experience this phenomenon. A focus group interview was conducted with eight nurses working in the province of Aydın. The findings reveal that emotional labor holds a central significance in the professional practices of nurses. Participants associated the concept of emotional labor with themes such as empathy, reliability, responsibility, and optimism. When asked which dimensions of emotional labor they exhibited, participants reported displaying all dimensions. Positive effects of emotional labor include job satisfaction, motivation, trust-based relationships, collaboration and teamwork, patient adherence to treatment and recovery processes, family satisfaction, and professional competence. Examining the negative effects of emotional labor on nurses revealed challenges such as stress, burnout, professional dissatisfaction, psychological strain, and physical fatigue. Participants stated that they resorted to various personal and institutional resources—such as personal development and training programs, psychological support and counseling, social support, physical activity, rest and relaxation techniques, and professional guidance—to overcome challenges related to emotional labor. They emphasized that these supports play an important role in enhancing nurses' emotional resilience. Additionally, strategies for coping with emotional labor and maintaining motivation include recalling the meaning and value of the profession, using positive thinking and affirmation techniques, participating in social activities, allocating time for oneself, engaging in hobbies, performing physical activity and exercise, applying rest and relaxation techniques, and building strong relationships with team members.

Keywords: Emotional Labor, Nurse, Focus Group

³ Aydın Adnan Menderes University, Buharkent Vocational High School, Office Management and Secretarial Training, berkin.hanayli@adu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-6590-2038

Giriş

Modern çalışma hayatında, çalışanların yalnızca fiziksel ve zihinsel kapasiteleri değil, aynı zamanda duygusal becerileri de büyük önem taşımaktadır. Hizmet sektöründe, müşteri memnuniyeti ve çalışan bağlılığı gibi kritik iş sonuçlarının sağlanmasında duygusal emeğin rolü giderek daha fazla vurgulanmaktadır. Bu bağlamda, çalışanların duygusal taleplerle başa çıkma biçimleri hem bireysel hem de örgütsel düzeyde önemli sonuçlar doğmaktadır. Özellikle, duygusal emek, çalışanların iş rollerinin gerekliliklerini yerine getirmek için duygularını nasıl yönettiklerini açıklayan bir kavram olarak öne çıkmaktadır. Çalışanların iş yerinde karşılaştıkları duygusal taleplerin artması, duygusal emek kavramının önemini artırmıştır. Duygusal emek, çalışanların müşteri ya da hizmet alan kişilerle etkileşimlerinde belirli duygusal ifadeleri sergilemelerini gerektirir. Bu süreç hem çalışanların kişisel yaşamlarını hem de profesyonel rollerini etkiler ve iş tatmini, performans, tükenmişlik gibi çeşitli iş sonuçlarıyla yakından ilişkilidir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000).

Duygusal emek üzerine yapılan araştırmalar, iş yerinde duygusal düzenleme süreçlerinin, müşteri ilişkilerinin ve çalışan sağlığının yönetimindeki kritik rolüne vurgu yapmaktadır (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Özellikle sağlık çalışanları gibi duygusal emeğin yoğun şekilde yaşandığı meslek gruplarında, bu sürecin etkili bir şekilde yönetilmesi büyük bir önem taşımaktadır (Mikolajczak, Menil ve Luminet 2007). Literatürde, duygusal emeğin iş tatmini, performans, tükenmişlik, depresif semptomlar ve psikolojik talepler gibi sonuçlarla yakından ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Yoon ve Kim, 2013; Zhang, Ghaziri, Siddique, Gore, Kurowski, Nobrega ve Punnett, 2021). Ayrıca, bireysel özelliklerin, özellikle proaktif kişilik gibi faktörlerin, duygusal emeğin etkilerini nasıl şekillendirdiği de araştırmalarda ele alınmıştır (Randolph ve Dahling, 2013; Kammeyer-Mueller, Rubenstein Long, Odio, Buckman, Zhang, Halvorsen ve Ganepola, 2012).

Duygusal emek kavramı, özellikle sağlık sektöründe çalışanların duygusal taleplerle başa çıkma süreçlerini anlamak için sıklıkla ele alınan bir araştırma konusu olmuştur. Bu bağlamda, Özen ve Yüceler (2019) tarafından yapılan bir çalışmada, sağlık çalışanlarının duygusal emeğinin tükenmişlik ve iş tatminiyle ilişkisi incelenmiştir. Kanbay ve Taşer (2023) tarafından, sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine göre duygusal emek düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Doğan ve Sığır (2017), hemşirelerin duygusal emek eğilimlerini karma yöntemle değerlendirmiştir. Oral ve Köse (2011) tarafından Manisa ilinde görev yapan 136 hekim üzerinde, duygusal emek ile iş doyumunu ve tükenmişlik ilişkisi araştırılmıştır. Kürü (2021), özel hastane çalışanlarının örgütsel özdeşleşme, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini incelemiştir. Ceylan (2021) ise sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin bireysel ve örgütsel faktörlerden nasıl etkilendiğini ele almıştır. Bu çalışmalar, hem sağlık çalışanlarının karşılaştığı duygusal yüklerin hem de duygusal emeğin iş tatmini ve tükenmişlik gibi sonuçlar üzerindeki etkilerini ortaya koymaktadır.

Emek yoğun meslek gruplarında, özellikle hemşirelik gibi insan odaklı alanlarda, çalışanların hastaların duygusal ihtiyaçlarını karşılamak için zaman zaman duygularını düzenlemeleri ve bu süreçte duygusal emek harcamaları gerekebilir. Bu bağlamda, duygusal emeğin etkilerini anlamak hem hemşirelerin iş tatminini artırmak hem de tükenmişlik riskini azaltacak stratejiler geliştirmek açısından kritik bir önem taşımaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002; Mann ve Cowburn, 2005). Ayrıca, bu süreçte duygusal zekâ ve dayanıklılık gibi beceriler hem iş performansını desteklemekte hem de genel yaşam kalitesini iyileştirmektedir (Mikolajczak, Menil ve Luminet, 2007). Hemşirelik gibi duygusal emeğin yoğun olarak hissedildiği mesleklerde, çalışanların duygusal düzenleme stratejilerini nasıl kullandıkları ve bu stratejilerin onların iş tatmini ve genel refahı üzerindeki etkileri, araştırmacılar tarafından geniş çapta incelenmektedir (Gulsen ve Ozmen, 2019; Gabriel, Daniels, Diefendorff ve Greguras, 2015; Hidayathulla ve Nirmala, 2023).

Hemşireler, hastalarla sürekli etkileşim halinde oldukları ve genellikle stresli ve duygusal olarak yüklü durumlarla karşılaştıkları için duygusal emek harcamak zorundadırlar. Bu bağlamda, hemşirelerin duygusal emek stratejilerini anlamak, hemşirelik mesleğinin dinamiklerini ve bu meslekte çalışanların karşılaştıkları zorlukları daha iyi kavramak açısından büyük öneme sahiptir. Dolayısıyla hemşirelerin iş hayatlarında kar-

şlaştıkları duygusal yükleri ve bu yüklerin nasıl deneyimlendiğini derinlemesine anlamaya yönelik daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır.

Bu doğrultuda çalışma kapsamında, hemşirelerin mesleki deneyimleri bağlamında, duygusal emeğin anlamının, hangi boyutlarda gerçekleştiğinin, olumlu ve olumsuz yönlerinin, mesleki zorluklar üzerindeki etkilerinin ve bu zorluklarla başa çıkma stratejilerinin odak grup yöntemiyle incelenerek hem mevcut durumun tespit edilmesi hem de sağlık hizmeti sunan kuruluşlara, hemşirelerin duygusal yüklerini hafifletmeye yönelik strateji ve müdahale önerileri sunularak rehberlik edilmesi amaçlanmaktadır.

Literatür Taraması

Duygusal emek kavramı, ilk kez Arlie Hochschild'ın 1983 yılında yayımlanan *The Managed Heart* adlı eserinde ortaya konmuştur. Duygusal emek, çalışanların iş rollerinin duygusal gerekliliklerini yerine getirmek amacıyla duygularını yönetme sürecini ifade eder. Bu kavram, müşteri hizmetleri, sağlık sektörü, eğitim ve perakende gibi geniş bir yelpazedeki birçok iş kolu için önem taşımaktadır (Hochschild, 1983). Örgütsel davranış literatüründe, duygusal emek, özellikle iş yerinde duyguların düzenlenmesi ve bu düzenlemenin bireyler üzerindeki etkileri açısından büyük bir öneme sahiptir. Duygusal emek, çalışanların görevlerinin gerektirdiği duygusal ifadeleri sergilemelerini tanımlayan bir kavramdır ve genellikle bireylerin doğrudan iletişim kurduğu, duygular üzerinde doğrudan kontrol sağlanabilen işlerde daha belirgin şekilde görülür. Bu tür davranışlar, çalışanların örgüt tarafından belirlenen davranış standartlarını karşılamak için gösterdiği çabaları içerir (Aslan,2023). Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği, çalışanların kişiler arası iletişim sırasında kurum tarafından belirlenen duyguları yansıtmak için harcadıkları çaba ve gereksinimler çerçevesinde ele almıştır. Kleinman ve Coop (1993) ise bireyin kendi içsel duygularını ikinci plana atarak, hatta bastırarak, karşısındaki kişinin davranışları, hareketleri ve sözel ifadelerinden elde ettiği ipuçlarına dayanarak duygusal tepkiler sergilemesini duygusal emek olarak tanımlamaktadır. Duygusal emek, derinlemesine davranış, yüzeysel davranış ve gerçek davranış olmak üzere üç ana boyutta incelenmektedir. Derinlemesine davranış, çalışanın aslında hissetmediği duyguları içselleştirerek samimi bir şekilde sergilemeye çalıştığı durumu ifade eder (Grandey, 2000). Bu davranış, hemşirelerin mesleki uygulamalarında empati ve içtenlik göstermesini gerektirir ve özellikle hastalarla birebir ilişkilerinde önemli bir rol oynar. Yüzeysel davranış, çalışanın içsel duygularını değiştirmeksizin belirli bir duygusal ifadeyi dışarıdan göstermesi durumudur (Brotheridge ve Grandey, 2002). Bu yaklaşım, profesyonel mesafeyi koruyarak duygusal tükenmişliği azaltabilir. Gerçek davranış ise çalışanın iş sırasında hissettiği duygular ile sergilediği duygusal ifadelerin uyumlu olduğu durumu tanımlar (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu davranış biçimi, samimiyet ve güvene dayalı ilişkilerde kritik bir rol oynar (Diefendorff, Croyle, Gosserand, 2005).

Duygusal emeğin bu boyutları, hemşireler ve diğer sağlık çalışanlarının duygusal yüklerini yönetirken kullandıkları stratejileri anlamak açısından önemli bir çerçeve sunmaktadır. Duygusal emek, çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlığı üzerinde önemli etkiler yaratabilir. Yüksek düzeyde duygusal emek gerektiren işler, çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşamalarına neden olabilir. Duygusal uyumsuzluk, hissedilen duygular ile sergilenen duygular arasındaki farklılık olarak tanımlanır ve bu durum, çalışanların duygusal tükenmişlik yaşamalarına yol açabilir (Hochschild, 1983; Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenmişlik ise çalışanların işlerinden duygusal olarak yıpranmaları ve işlerine olan bağlılıklarının azalması şeklinde kendini gösterir (Brotheridge ve Lee, 2002). Ayrıca, duygusal emeğin, psikomotor rahatsızlıklar ve fiziksel sağlık üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceği vurgulanmıştır (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini ve Isic, 1999).

Örgütsel destek ve bireysel farklılıklar, duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkilerini önemli ölçüde değiştirebilir. Örneğin, örgütsel destek, duygusal emeğin olumsuz etkilerini hafifletebilir ve çalışanların duygusal yüklerini daha iyi yönetmelerine yardımcı olabilir (Karatepe, 2011). Benzer şekilde, yüksek duygusal zekâya sahip çalışanlar, duygusal emek gerektiren durumlarla daha etkili bir şekilde başa çıkabilir ve bu da onların tükenmişlik yaşamalarını engelleyebilir (Mikolajczak, Menil ve Luminet, 2007).

Duygusal emeğin iş yerindeki önemi giderek daha fazla fark edildikçe, müşteri memnuniyeti, iş performansı ve çalışanların genel refahı üzerindeki etkileri de daha belirgin hale gelmiştir. Bu doğrultuda, duygusal emek üzerine yapılan araştırmaların sayısı da artış göstermektedir (Hülsheger ve Schewe, 2011; Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015; Alsakarneh, Sakarneh, Fraihat, Bataineh, Nawasra ve Al-Smadi, 2023). Örneğin, duygusal emeğin müşteri hizmetleri sektöründeki etkilerini inceleyen çalışmalar, çalışanların yüksek düzeyde yüzeysel rol yapma eğiliminde olduklarını ve bunun da iş tatmini ile iş performansı üzerinde olumsuz etkiler yarattığını göstermektedir (Grandey, 2000; Brotheridge ve Grandey, 2002).

Hemşirelik mesleği, duygusal emeğin belirgin şekilde öne çıktığı bir başka alandır. Hemşireler, hastalarla sürekli etkileşim halinde oldukları ve genellikle stresli ve duygusal olarak yüklü durumlarla karşılaştıkları için duygusal emek harcamak zorundadırlar. Hemşirelerin duygusal emek stratejileri, hastalarına empati göstermek, şefkatle yaklaşmak ve sabırlı olmak gibi duygusal talepleri içerir. Bu durum, hastalarla daha iyi ilişkiler kurmalarına ve bakım kalitesini artırmalarına yardımcı olabilir (Mann ve Cowburn, 2005). Ancak bu duygusal yükler, aynı zamanda hemşirelerde duygusal tükenmişliğe ve iş tatminsizliğine de yol açabilir (Brotheridge ve Lee, 2002; Jeung, Kim ve Chang, 2018).

Duygusal emeğin hemşirelik mesleğindeki etkilerini anlamak, hemşirelerin psikolojik sağlığını korumak ve iş tatminlerini artırmak için önemlidir. Örgütsel destek, duygusal zekâ geliştirme eğitimleri ve destekleyici bir çalışma ortamı gibi müdahaleler, hemşirelerin duygusal emeği daha etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olabilir (Karatepe, 2011; Mann ve Cowburn, 2005).

Sonuç olarak, duygusal emek, hemşirelik mesleği de dahil olmak üzere birçok iş kolunda kritik bir bileşendir ve çalışanların iş tatmini, iş performansı ve genel refahı üzerinde derin etkileri bulunmaktadır. Bu nedenle, duygusal emeğin dinamiklerini ve etkilerini anlamak hem çalışanların refahını artırmak hem de örgütsel performansı iyileştirmek için önem taşımaktadır.

Yöntem

Bu araştırma, nitel araştırma yöntemlerinden biri olan odak grup görüşmesi yoluyla gerçekleştirilmiştir. Odak grup yöntemi, belirli bir konu üzerinde derinlemesine bilgi toplamak amacıyla katılımcıların grup halinde etkileşimde bulunduğu bir yöntemdir (Barrows, 2000:193). Odak grup tekniği, sosyal bilimlerde birden fazla katılımcıdan aynı anda bilgi toplamak için etkili bir tekniktir (Onwuegbuzie, Dickinson, Leech ve Zoran, 2009).

Bu yöntem, zamandan tasarruf sağlamasının yanı sıra katılımcılarda daha az gerginlik yaratarak, duygu ve düşünceler hakkında daha sağlıklı veriler elde edilmesine olanak tanır (Krueger, 1994). Bu yöntemle, hemşirelerin duygusal emek deneyimlerini grup dinamikleri içerisinde etkileşimli ve detaylı bir şekilde incelemek amaçlanmıştır. Odak grup görüşmeleri, katılımcıların birbirlerinin düşüncelerini tetikleyerek daha zengin ve çeşitli veriler elde etmelerini mümkün kılar. Bu bağlamda odak grup görüşmesinin araştırmanın amacına uygun olarak, duygusal emeğin hemşireler üzerindeki etkilerinin daha kapsamlı bir şekilde anlaşılmasına olanak tanıyacağı düşünülmüştür. Araştırma, 01.09.2024- 25.09.2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte odak grup görüşmeleri yapılmış, katılımcılarla belirlenen gün ve saatlerde bir araya gelinerek duygusal emek kavramına ilişkin görüşler toplanmıştır.

Araştırmanın temel amacı, hemşirelerin duygusal emek deneyimlerini derinlemesine anlamaktır. Duygusal emek, sağlık sektöründe çalışan hemşireler için kritik bir öneme sahiptir. Çünkü bu meslek grubu, hastalarla sürekli etkileşim halindedir ve onların duygusal ihtiyaçlarını karşılamak zorundadır. Hemşirelerin duygusal emek harcama süreçlerini ve bu süreçlerin hem mesleki hem de kişisel yaşamlarına olan etkilerini incelemek, mesleğin gerektirdiği duygusal yükleri ve destek ihtiyaçlarını daha iyi anlamaya olanak tanır.

Araştırma, duygusal emeğin hemşirelerin iş tatmini, mesleki bağlılık ve genel yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini ortaya koymasından önemlidir. Sağlık sektöründe çalışanların duygusal emeği yönetme be-

cerilerini artırmak ve bu süreçte karşılaştıkları zorluklarla başa çıkmalarını desteklemek hem çalışan memnuniyetini hem de hasta bakım kalitesini artırabilir. Bu bağlamda, duygusal emek kavramının hemşirelik mesleğindeki yeri ve önemi üzerine yapılan bu araştırmanın, hemşirelerin duygusal yüklerini hafifletmek ve iş yerinde daha sağlıklı ve verimli bir ortam oluşturmak için gerekli stratejilerin geliştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın katılımcılarını, Aydın ilindeki çeşitli sağlık kuruluşlarında görev yapan sekiz hemşire oluşturmaktadır. Katılımcılar, araştırmanın sorularını yanıtlayabilecek nitelikteki bireylerin seçilmesini sağlayan amaçlı örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir (Patton, 2002). Bu yöntemin tercih edilme nedeni, duygusal emek kavramının derinlemesine incelenmesini ve zengin, ayrıntılı veriler elde edilmesini mümkün kılmıştır. Katılımcılar, 3 yıl ile 25 yıl arasında değişen mesleki deneyim sürelerine sahip olmaları, hasta ve hasta yakınları ile sürekli etkileşim halinde bulunmaları ve duygusal emek davranışlarını sergileyebilecekleri pozisyonlarda çalışmaları gibi nitelikler bakımından araştırma sorularına yanıt verebilecek yetkinliğe sahiptir.

Odak grup araştırmaları için genellikle 6-10 katılımcıdan oluşan gruplar uygun görülmektedir (Krueger, 1994). Bu bağlamda sekiz hemşireden oluşan katılımcı grubunun, duygusal emek deneyimlerini kapsamlı bir şekilde incelemek için yeterli büyüklükte olduğu düşünülmektedir. Bu sayı, katılımcıların birbirleriyle etkileşime girerek zengin ve çeşitli veriler sağlamalarını mümkün kılarken, grubun yönetilebilir bir boyutta kalmasını da sağlar. Katılımcıların seçiminde yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, mesleki deneyim, çalışma alanı, medeni durum ve çocuk sahibi olma gibi demografik bilgiler göz önünde bulundurulmuştur. Katılımcılar, 28 ile 50 yaş arasında değişen yaş gruplarından seçilmiştir. Araştırmada tüm katılımcıların kadın olması, hemşirelik mesleğinin Türkiye'de büyük oranda kadınlar tarafından icra edilmesi gerçeğine dayanmaktadır. Ayrıca, literatürde kadınların duygusal emek davranışlarını daha yoğun bir şekilde sergilediğine dair bulguların sıklıkla yer alması (Dığın ve Kızılcık Özkan, 2020; Mahoney, Buboltz, Buckner ve Doverspike, 2011; Koçak ve Gürsoy, 2018), bu cinsiyet grubuna odaklanılmasını desteklemiştir. Tüm katılımcılar kadındır ve çoğunluğu lisans mezunudur. Mesleki deneyimleri 3 yıl ile 25 yıl arasında değişmektedir. Çalışma alanları arasında nefroloji, yoğun bakım, ortopedi, onkoloji, nöroloji, acil servis ve pediatri bulunmaktadır. Katılımcıların medeni durumları ve çocuk sahibi olup olmamaları da çeşitlilik göstermektedir. Bu demografik çeşitlilik, duygusal emek deneyimlerinin farklı perspektiflerden incelenmesine ve bu sayede daha kapsamlı ve zengin verilerin elde edilmesine olanak tanımaktadır. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1

Katılımcıların Demografik Bilgileri

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Seviyesi	Mesleki Deneyim	Çalışma Alanı	Medeni Durum	Çocuk Durumu
K1	28	Kadın	Lisans	3 yıl	Nefroloji	Bekar	Çocuksuz
K2	42	Kadın	Lisans	15 yıl	Yoğun Bakım	Evli	Çocuklu
K3	50	Kadın	Lisans	25 yıl	Ortopedi	Evli	Çocuklu
K4	34	Kadın	Lisans	9 yıl	Onkoloji	Bekar	Çocuksuz
K5	39	Kadın	Lisans	12 yıl	Nöroloji	Evli	Çocuksuz
K6	48	Kadın	Lisans	20 yıl	Acil Servis	Evli	Çocuklu
K7	31	Kadın	Yüksek Lisans	5 yıl	Yoğun Bakım	Bekar	Çocuksuz
K8	38	Kadın	Lisans	14 yıl	Pediatri	Evli	Çocuklu

Araştırmada veri toplama, Zoom platformu üzerinden gerçekleştirilen üç saatlik bir odak grup görüşmesi ile yapılmıştır. Zoom'un tercih edilmesinin nedeni, katılımcıların farklı sağlık kuruluşlarında görev yapmaları ve çevrimiçi platformun sağladığı esneklik ve kolaylıktır. Bu platform, katılımcıların rahat bir ortamda bulunmalarını sağlarken, görüşmelerin kaydedilmesi ve daha sonra analiz edilmesi için uygun bir altyapı sunmaktadır.

Bu çalışma için ilgili etik kuruldan gerekli izinler ve etik onay alınmıştır (16.08.2024 tarih ve 16/20 sayılı karar). Katılımcılara, bilgilendirilmiş onam formu aracılığıyla araştırmanın amacı, kapsamı, içeriği, gönüllülük esasına dayandığı ve bilgilerinin gizli tutulacağı konusunda bilgi verilmiştir. Araştırma sürecinde, katılımcılara yazar tarafından hazırlanan açık uçlu ve yarı yapılandırılmış sorular sorulmuştur. Görüşmelerin tamamı, veri bütünlüğünü ve ayrıntıları korumak amacıyla kaydedilmiş ve yazılı formata dönüştürülmüştür. Elde edilen veriler dikkatle incelenmiş, sistematik bir şekilde kodlanmış, bu kodların açıklamaları yapılmış ve frekans değerleri belirlenerek derinlemesine analiz edilmiştir.

Bu araştırmada katılımcılara yöneltilen altı soru, duygusal emek kavramının farklı yönlerini detaylı bir şekilde incelemeyi amaçlamaktadır. Soruların genel özelliği, hemşirelerin duygusal emek deneyimlerini anlamaya yönelik, açık uçlu ve derinlemesine bilgi toplamaya odaklı olmalarıdır. Sorular, hemşirelerin kişisel ve mesleki yaşamlarında duygusal emekle nasıl başa çıktıklarını, bu süreçlerin olumlu ve olumsuz yönlerini ve destek ihtiyaçlarını belirlemeye yöneliktir. Görüşme başlamadan önce, katılımcılara duygusal emek kavramı ve alt boyutları (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve doğal davranış) kısa ve anlaşılır bir şekilde açıklanmıştır. Bu açıklamada, her bir alt boyutun temel özellikleri örneklerle ifade edilerek, katılımcıların sorulara verecekleri yanıtların daha tutarlı ve kavrama uygun olması sağlanmıştır. Açıklama sürecinde katılımcılardan kavramı ve alt boyutlarını anlayıp anlamadıklarına dair geri bildirim alınmış ve gerekli görülen durumlarda ek açıklamalar yapılmıştır.

Sorular ayrıca, katılımcıların duygusal emek kavramını nasıl tanımladıklarını ve algıladıklarını anlamayı hedeflemekte olup, duygusal emeğin yüzeysel, derinlemesine veya gerçek davranışlar boyutunda nasıl sergilendiğini araştırmaktadır. Duygusal emek harcamanın olumlu sonuçları ve faydaları; duygusal emeğin fiziksel, psikolojik, sosyal ve mesleki zorlukları; bu zorluklarla başa çıkarken yararlanılan kişisel ve kurumsal destekler; motivasyon kaynakları ve başa çıkma stratejileri de incelenmektedir. Soruların amacı, duygusal emeğin hemşireler üzerindeki etkilerini kapsamlı bir şekilde ele alarak, kavramın mesleki ve kişisel yaşamlarına olan etkilerini derinlemesine anlamaya çalışmaktır.

Odak grup görüşmesinde, katılımcılara yöneltilen ve araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan altı adet açık uçlu soru aşağıda yer verildiği gibidir.

1. “Duygusal emek” kavramı sizin için ne anlam ifade ediyor? Bu kavramla ilgili aklınıza gelenler nelerdir?
2. Duygusal emek açısından, hangi boyutta daha fazla çaba sarf ettiğinizi düşünüyorsunuz: Yüzeysel, derinlemesine ya da gerçek davranışlar mı?
3. Mesleğinizi icra ederken duygusal emek davranışı sergilemenin sizce olumlu yönleri nelerdir?
4. Mesleğinizi icra ederken duygusal emek gerektirdiğinde karşılaştığınız zorluklar nelerdir? Bu durumun fiziksel, psikolojik, sosyal, mesleki ve özel yaşamınıza olan etkilerini nasıl değerlendiriyorsunuz?
5. Mesleğinizi yaparken duygusal emekle ilgili zorlukların üstesinden gelmek için hangi kişisel ve kurumsal desteklere başvuruyorsunuz?
6. Duygusal emek gerektiren durumlarda kendinizi nasıl motive ediyorsunuz? Bu süreçte hangi aktivitelerde bulunuyor veya hangi yöntemleri kullanıyorsunuz?

Bulgular ve Tartışma

Hemşirelerin görev yaptıkları sağlık kurumlarında sergiledikleri duygusal emek davranışları ve bu süreçteki deneyimleri, içerik analizi yoluyla derinlemesine incelenmiş ve bu kavramı etkileyen etmenler ile çalışanların duygusal emek süreçlerini nasıl iyileştirebilecekleri hakkında detaylı bilgiler elde edilmiştir. İçerik analizi, metinler, belgeler ve diğer yazılı kaynakları örnekleme, kodlama, kategori oluşturma gibi yöntemlerle ele almayı amaçlayan, objektif ve doğrulanabilir bilgiler sunmayı hedefleyen bir nitel araştırma metodudur (Metin ve Ünal, 2022: 273). Bu bağlamda, katılımcıların verdikleri cevaplara dayanarak kodlar, kodların açıklamaları ve katılımcıların hangi kodları ne sıklıkta ifade ettiklerini gösteren frekans bilgileri sunulmuştur. Ayrıca, analiz sürecinde katılımcıların ifadelerine de yer verilerek bulgulara yönelik somut örnekler sunulmuş, böylece duygusal emek süreçlerinin daha kapsamlı bir şekilde anlaşılması hedeflenmiştir. Katılımcıların kendi deneyimlerini aktardıkları ifadeler, ilgili kodların açıklamalarını destekler nitelikte olup, araştırmanın derinliğini artırmıştır.

Katılımcıların, “Duygusal emek” kavramı sizin için ne anlam ifade ediyor? Bu kavramla ilgili aklınıza gelenler nelerdir? sorusuna verdikleri yanıtlar Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2

Duygusal Emek Algısı

İfade (Kod)	Açıklama	Frekans
Empati	Hastaların acılarını ve endişelerini paylaşarak onların yanında olmak ve duygusal ihtiyaçlarını karşılamak	3
Güvenilirlik	Hastaların ve ailelerinin güvenini kazanmak için dürüstlük ve güvenilirlik göstermek	2
Sorumluluk	Hastaların iyileşme süreçlerinde destek olmak ve cesaretlendirmek, sorumluluk bilinciyle hareket etmek	2
İyimserlik	Hastalara moral vermek ve onlara umut aşılamak	2
Analitik Düşünme	Hastaların duygusal durumlarını anlamak ve onlara uygun şekilde yaklaşmak için analitik düşünme becerileri	1
Esneklik	Acil durumlarda hastalarla nazik ve esnek bir şekilde iletişim kurmak	1
Naziklik	Hastalara karşı dürüst ve nazik olmak	1
Yaratıcılık	Çocuk hastaların duygusal ihtiyaçlarını karşılamak için yaratıcı ve iyimser olmak	1

Tablo 2, katılımcıların verdikleri yanıtlar aracılığıyla hemşirelerin duygusal emek kavramına ilişkin algı ve deneyimlerinin çeşitli boyutlarını kapsamlı bir şekilde ortaya koymaktadır. Özellikle “empati,” “güvenilirlik,” “sorumluluk” ve “iyimserlik” gibi kodların öne çıktığı dikkati çekmektedir. Bu kodlar, hemşirelerin mesleklerine yükledikleri anlamı ve duygusal emeğin iş süreçlerindeki rolünü detaylı bir şekilde yansıtmaktadır. Katılımcıların en sık vurguladığı kod olan “empati,” hemşirelerin hastaların acılarını ve endişelerini paylaşarak onların yanında olma çabasını ifade etmektedir. Bir katılımcı (K1), bu yaklaşımı şu sözlerle ifade etmektedir:

“Duygusal emek, işimi yaparken hastalarımın karşı gösterdiğim empati ve anlayışı ifade ediyor. Hastaların acılarını ve endişelerini paylaşarak onların yanında olabilmek benim için çok önemli.”

“Güvenilirlik” kodu, özellikle yoğun ve stresli çalışma ortamlarında hemşirelerin dürüstlük ve güvenilirlik göstererek hasta ve ailelerin güvenini kazanmasının önemini vurgulamaktadır. Bir katılımcı (K2), bu durumu şu şekilde dile getirmiştir:

“Duygusal emek, hastaların ve ailelerinin güvenini kazanmak için gösterdiğim dürüstlük ve güvenilirlik anlamına geliyor. Yoğun bakımda dürüst ve güvenilir olmak, onların bize güvenmesini sağlıyor.”

“Sorumluluk” kodu, hemşirelerin hastaların iyileşme süreçlerine katkıda bulunma ve cesaretlendirme yükümlülüğünü içermektedir. Bir katılımcı (K3), bu durumu şu şekilde açıklamaktadır:

“Bu kavram benim için sorumluluk ve cesaret demek. Hastalarımın iyileşme süreçlerinde onlara destek olmak ve cesaretlendirmek, duygusal emek gerektiriyor.”

“İyimserlik” ise, hemşirelerin hastalara moral verme ve umut aşılama oynadığı kritik rolü vurgulamaktadır. Onkoloji alanında çalışan bir katılımcı (K4), iyimserliğin önemini şu sözlerle belirtmiştir:

“Onkoloji gibi zorlu bir alanda çalışırken hastalara moral vermek ve onlara umut aşılama için iyimser olmak çok önemli.”

“Analitik düşünme,” “esneklik,” “naziklik” ve “yaratıcılık” gibi kodlar, daha az sıklıkla ifade edilmiştir. Bununla birlikte, bu kodlar hemşirelerin duygusal emeği bilişsel becerilerle birleştirerek hastalara yaklaşımlarında önemli bir rol oynamaktadır. Bu kavramlar, duygusal emeğin hem insani hem de mesleki becerilerle nasıl bütünleştiğini genel olarak ortaya koymaktadır. Katılımcıların açıklamaları, duygusal emeğin hemşirelik mesleğinde çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Empati, güvenilirlik, sorumluluk ve iyimserlik, hemşirelerin profesyonel pratiklerinde sıkça vurgulanan değerlerdir. Bu değerler hem hemşirelerin mesleki tatminini artırmakta hem de hastaların bakım süreçlerine olumlu katkılar sağlamaktadır. Diğer kodlar ise duygusal emeğin mesleki becerilerle nasıl bütünleştiğini göstermektedir.

Katılımcıların, “Duygusal emek açısından, hangi boyutta daha fazla çaba sarf ettiğinizi düşünüyorsunuz? Yüzeysel, derinlemesine ya da gerçek davranışlar mı?” sorusuna verdikleri yanıtlar Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3

Duygusal Emek Boyutları

Boyut	Açıklama	Frekans
Derinlemesine Davranış	Hastaların acılarını ve endişelerini paylaşarak empati kurmak ve içten destek sağlamak	3
Yüzeysel Davranış	Profesyonel bir mesafe koruyarak, daha az duygusal yatırım gerektiren davranışlar sergilemek	3
Gerçek Davranış	Dürüst ve güvenilir bir şekilde, samimi ve içten davranışlar sergilemek	2

Tablo 3, hemşirelerin duygusal emek kavramına ilişkin algılarını ve deneyimlerini farklı boyutlarıyla ortaya koymaktadır. Katılımcıların yanıtları, duygusal emeğin üç ana boyutta toplandığını göstermektedir: Bu boyutlar, derinlemesine davranış, gerçek davranış ve yüzeysel davranıştır.

Derinlemesine davranış, çalışanın sergilediği duyguları içselleştirip gerçekten hissetmesini ifade eder (Naring, Briet ve Brouwers, 2006). Bu boyut, özellikle hemşirelerin hastaların acı ve endişelerini paylaşarak empati kurmalarını ve samimi bir destek sağlamalarını kapsar. Derinlemesine duygusal emek, hemşirelerin hastalarıyla duygusal bağ kurarak onların ihtiyaçlarını karşılamalarına olanak tanır.

Bir katılımcı (K1) şu ifadeleriyle derinlemesine davranış gösterdiğini belirtmiştir:

“Çalışırken genellikle derinlemesine duygusal emek sarf ettiğimi düşünüyorum. Hastaların acılarını ve endişelerini paylaşmak, empati kurarak onlara destek olmak için çaba gösteriyorum.”

Benzer şekilde, uzun süredir ortopedi servisinde görev yapan bir başka katılımcı (K3) şu ifadelerde bulunmuştur:

“Mesleğimi icra ederken çoğunlukla derinlemesine duygusal emek harcıyorum. Hastalarımın moralini yüksek tutmak ve onlara cesaret vermek için içten bir şekilde destek olmaya çalışıyorum.”

“Gerçek davranış”, bireyin içsel duyguları, düşünceleri ve değerleriyle tam bir uyum içinde sergilediği davranışları ifade eder (Ashforth ve Humphrey, 1993). Katılımcılar, bu davranışın özellikle yoğun bakım gibi kritik alanlarda güvene dayalı ilişkiler kurmada önemli olduğunu belirtmişlerdir. Bir katılımcı (K2) bu durumu şöyle ifade etmiştir:

“Benim için genellikle gerçek davranışlar sergilemek daha doğal. Yoğun bakımda çalışırken dürüstlük ve güvenilirlik vazgeçilmez. Hastalarla ve aileleriyle samimi bir ilişki kurmaya çalışıyorum.” Bir başka katılımcı (K8) ise, *“Çocuk hastalarla çalışırken genellikle gerçek davranışlar sergiliyorum. Onlara karşı yaratıcı ve iyimser olmak, duygusal ihtiyaçlarını karşılamak için içten bir şekilde yaklaşmak benim için önemli.”* diyerek bu boyutun çocuk hastalar üzerindeki etkisini vurgulamaktadır.

“Yüzeysel davranış” boyutu, bazı katılımcılar tarafından tercih edilen bir yaklaşımdır. Yüzeysel davranış, bireyin gerçekte hissetmediği duyguları, kurumsal veya sosyal beklentileri karşılamak amacıyla sergilemesini ifade eder. Bu durum, kişinin gerçek duygularını bastırarak uygun görülen duyguları yansıtması anlamına gelir (Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005). Yüzeysel duygusal emek, özellikle stresli ve duygusal olarak zorlayıcı çalışma ortamlarında hemşirelerin duygusal tükenmişlikten korunmalarını sağlayabilir. Katılımcılar, yüzeysel davranışların profesyonel sınırları koruma ve işlerini etkili bir şekilde yapabilme açısından faydalı olduğunu belirtmişlerdir.

Bir katılımcı (K4) onkoloji alanında çalışmanın duygusal yükünü şu şekilde ifade etmiştir: *“Onkoloji bölümünde çalışırken daha çok yüzeysel duygusal emek sarf ettiğimi düşünüyorum. Hastaların duygusal yükünü tamamen üstlenmek zor olabiliyor, bu yüzden profesyonel mesafemi korumaya çalışıyorum.”*

Bir başka katılımcı (K6) acil serviste hız ve esnekliğin önemine vurgu yaparak şunları dile getirmiştir:

“Acil serviste çalışırken genellikle yüzeysel duygusal emek harcıyorum. Hızlı ve etkili kararlar almak zorundayız, bu yüzden duygusal açıdan çok derinleşmeden nazik ve esnek bir şekilde hastalara yardımcı oluyorum.”

Hemşirelerin duygusal emeği farklı biçimlerde deneyimledikleri ve bu deneyimlerin mesleki uygulamalarını etkilediği görülmektedir. Derinlemesine davranışlar, empati ve insani duyarlılık sayesinde hasta bakım kalitesini artırarak hastaların iyileşme süreçlerine olumlu katkı sağlamakta ve güven duygusunu pekiştirmektedir (Doğan ve Taşçı, 2019). Gerçek davranışlar, güvene dayalı ilişkileri güçlendirirken; yüzeysel davranışlar duygusal tükenmişlikten korunmada etkili olmaktadır. Yüzeysel davranışların hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleriyle ilişkili olduğu da belirtilmiştir. Bu bulgular, duygusal emeğin hemşirelik mesleğindeki önemini ortaya koymaktadır (Altuntaş ve Altun, 2025).

Katılımcıların, “Mesleğinizi icra ederken duygusal emek davranışı sergilemenin sizce olumlu yönleri nelerdir?” sorusuna verdikleri yanıtlar Tablo 4’te yer almaktadır.

Tablo 4

Duygusal Emegın Olumlu Yönleri

İfade (Kod)	Açıklama	Frekans
İş Tatmini ve Motivasyon	Empati kurarak hastalara yardımcı olmak, iş tatmini, mesleki motivasyonu ve morali artırmak	7
Güvene Dayalı İlişkiler	Hastalarla daha güçlü ve güvene dayalı ilişkiler kurmak	6
İş birliğı ve Ekip Çalışması	İş arkadaşlarıyla daha iyi iş birliğı ve ekip çalışması yapmak	5
Tedaviye Uyum ve İyileşme	Hastaların duygusal ihtiyaçlarına yanıt vererek tedaviye uyumlarını ve iyileşme süreçlerini hızlandırmak	4
Aile Memnuniyeti	Hasta yakınlarıyla daha iyi iletişim kurarak ailelerin memnuniyetini artırmak	3
Mesleki Yetkinlik ve Başarı	Mesleki anlamda kendini daha yetkin ve başarılı hissetmek	2
Çatışma Azaltma ve Huzur	Hasta ve yakınlarıyla olan ilişkilerde daha az çatışma yaşanması ve iş yerinde daha huzurlu bir ortam yaratmak	1

Tablo 4, katılımcıların duygusal emek davranışlarının mesleki yaşamlarındaki olumlu yönlerini çeşitli açılardan ele aldığını göstermektedir. En yüksek frekansa sahip olan “İş Tatmini ve Motivasyon” kodu, hemşirelerin empati kurarak hastalara yardımcı olmasının iş tatminlerini, mesleki motivasyonlarını ve morallerini artırdığını ortaya koymaktadır. Katılımcılar, bu olumlu etkilerin mesleki bağlılıklarını güçlendirdiğini vurgulamışlardır.

“İş tatmini ve motivasyon” kodu, duygusal emek davranışlarının hemşirelerin iş tatminini artırarak onların mesleki bağlılıklarını güçlendirdiğini göstermektedir. Katılımcılardan biri (K1), bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Duygusal emek davranışı sergilemek, hastalarla daha derin ve anlamlı ilişkiler kurmamı sağlıyor. Kendine güvenen ve konuşkan bir insan olarak, hastalarla iletişim kurarken onların duygusal ihtiyaçlarını anlama ve onlara destek olma konusunda daha etkili olabiliyorum.” Bir diğer katılımcı (K5) ise bu durumun motivasyon üzerindeki etkisini şu şekilde dile getirmiştir:

“Yaratıcı ve açık fikirli biri olarak, duygusal emek harcamak hastaların duygusal ihtiyaçlarına yenilikçi çözümler bulmamı sağlıyor. Bu da hastaların memnuniyetini artırırken, benim de işimde daha yaratıcı ve motive olmamı sağlıyor.”

“Güvene dayalı ilişkiler” kodu, duygusal emegın hastalarla daha güçlü ve güvene dayalı ilişkiler kurmalarına yardımcı olduğunu ortaya koymaktadır. Altı katılımcı, bu tür ilişkilerin hastaların tedavi süreçlerini hızlandırdığını ve olumlu bir iş atmosferi yarattığını belirtmiştir. Katılımcılardan biri (K2) bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Duygusal emek harcamak, işbirlikçi ve yardımsever biri olarak, hastaların güvenini kazanıp onlara daha iyi hizmet sunmamı sağlıyor. Bu durum hem hasta memnuniyetini artırıyor hem de iş yerinde daha olumlu bir atmosfer yaratıyor.”

“İş birliğı ve ekip çalışması” kodu, duygusal emegın iş arkadaşları arasındaki iş birliğini ve ekip çalışmasını güçlendirdiğini ortaya koymaktadır. Beş katılımcı, duygusal emegın iş yerindeki genel verimliliğı artırdığını ve takım ruhunu güçlendirdiğini belirtmiştir. Bir katılımcı (K6) bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“İlham verici ve empatik bir yapıya sahip olduğum için, duygusal emek harcamak meslektaşlarım ve hastalar arasında güven ve saygı yaratıyor. Organizasyonel yeteneklerimle iş ortamında daha iyi bir koordinasyon sağlıyorum.”

“Tedaviye Uyum ve İyileşme,” “Aile Memnuniyeti,” “Mesleki Yetkinlik ve Başarı,” ve “Çatışma Azaltma ve Huzur” gibi kodlar daha az sıklıkla ifade edilmiştir. Ancak bu kodlar, duygusal emeğin hastaların tedavi süreçlerine, hasta yakınlarının memnuniyetine ve iş ortamındaki huzura olumlu katkılar sağladığını ortaya koymaktadır. Katılımcılar, bu olumlu yönlerin hem bireysel mesleki gelişim hem de genel iş ortamının iyileştirilmesi açısından önemli çıktılar sunduğunu belirtmişlerdir. Bu bulgular, duygusal emeğin hemşirelerin iş tatminini ve motivasyonunu artırmasının yanı sıra, hastalar ve meslektaşlarıyla kurulan ilişkilerin güçlenmesine de katkı sağladığını açıkça göstermektedir. Duygusal emeğin olumlu etkileri hem bireysel hem de örgütsel düzeyde önemli bir role sahiptir.

Tablo 5

Duygusal Emeğin Zorlukları ve Etkileri

İfade (Kod)	Açıklama	Frekans
Stres ve Mesleki Stres	Yoğun duygusal yüklerin stres seviyesini artırması ve uyku düzenini bozması, bu durumun mesleki strese yol açması	5
Tükenmişlik	Duygusal emek gerektiren durumlarda tükenmişlik hissi yaşamak ve bunun sosyal ilişkileri ve sağlığı etkilemesi	4
Mesleki Tatminsizlik	Duygusal yüklerin mesleki tatminsizlik yaratması ve aile ile geçirilen zamanın kalitesini düşürmesi	3
Psikolojik Yıpranma	Hastaların duygusal ihtiyaçlarını karşılamanın psikolojik yıpranmaya neden olması	2
Fiziksel Yorgunluk	Duygusal emeğin fiziksel yorgunluğa yol açması ve iş dışındaki yaşam kalitesini düşürmesi	2
İş Yerinde Çatışma	Duygusal emek gerektiren durumların iş yerinde daha fazla çatışma yaşanmasına neden olması	2
Konsantrasyon Kaybı	Duygusal emek nedeniyle iş yerinde konsantrasyon kaybı yaşanması	1

Tablo 5, katılımcıların duygusal emek gerektiren durumların iş ve özel yaşamlarına olan olumsuz etkilerini nasıl değerlendirdiklerini göstermektedir. Yanıtlar, duygusal emeğin hem fiziksel hem de psikolojik sağlık üzerinde önemli bir stres faktörü oluşturduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcılar arasında en sık vurgulanan “Stres ve Mesleki Stres” kodu, yoğun duygusal yüklerin stres seviyesini artırarak uyku düzenini bozduğunu ve mesleki strese neden olduğunu göstermektedir.

“Stres ve mesleki stres” kodu, hemşirelerin yoğun duygusal yükler nedeniyle mesleki ve fiziksel olarak zorlandıklarını göstermektedir. Beş katılımcı, bu durumun mesleki performanslarını ve genel yaşam kalitelerini olumsuz etkilediğini belirtmiştir. Bir katılımcı (K1) bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Duygusal emek harcarken, enerjik ve konuşkan olmam gerektiği için bazen fiziksel olarak tükenmiş hissediyorum. Sosyal açıdan da işten sonra arkadaşlarımla yeterince vakit geçiremiyorum, çünkü yorgun oluyorum. Ancak, hastalarımın moral vermek ve onları desteklemek için bu çabayı göstermeye değer buluyorum.”

Bir başka katılımcı (K6) ise şu şekilde dile getirmiştir:

“Acil serviste sürekli empati ve organizasyonel yeteneklerimi kullanmam gerekiyor. Bu da beni fiziksel olarak yorgun ve duygusal olarak tükenmiş hissettiriyor. İş dışında, ailemle yeterince zaman geçiremiyorum ve bu durum, sosyal yaşamımı olumsuz etkiliyor.”

“Tükenmişlik” kodu, duygusal emek gerektiren durumların sık sık tükenmişlik hissine neden olduğunu ve bunun sosyal ilişkiler ile fiziksel sağlığı olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır. Dört katılımcı, tükenmiş-

liğin iş dışındaki yaşamlarını da olumsuz etkilediğini belirtmiştir. Bir katılımcı (K4), bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Onkoloji bölümünde çalışmak duygusal olarak çok zorlu olabiliyor. Hastaların acılarını görmek ve onlarla empati kurmak, beni psikolojik olarak çok etkiliyor. Bu da bazen karamsar ve stresli hissetmeme yol açıyor. Duygusal dengeyi korumak gerçekten zor.”

Bir diğer katılımcı (K5) ise şunları söylemiştir:

“Duygusal emek gerektiren durumlarda, yaratıcı ve açık fikirli olmam gerekiyor. Ancak bu, bazen duygusal olarak tükenmiş hissetmeme neden olabiliyor. Hastaların duygusal ihtiyaçlarına yenilikçi çözümler bulmaya çalışırken, kendi psikolojik sağlığımı ihmal edebiliyorum.”

“Mesleki tatminsizlik” kodu, duygusal yüklerin mesleki tatminsizlik yarattığını ve aile ile geçirilen zamanın kalitesini düşürdüğünü göstermektedir. Üç katılımcı, bu durumun iş hayatındaki tatminlerini azalttığını ve aile yaşamlarına olumsuz yansıdığını ifade etmiştir. Bir katılımcı (K3) bu durumu şöyle açıklamıştır:

“Duygusal emek harcamak, büyük bir sorumluluk duygusu gerektiriyor ve bu bazen fiziksel olarak yorgun düşmeme neden olabiliyor. Mesleki açıdan tatmin edici olsa da bu sorumluluğun ağırlığı özel hayatımı etkileyebiliyor, aileme yeterince zaman ayıramıyorum.”

“Psikolojik Yıpranma,” “Fiziksel Yorgunluk,” “İş Yerinde Çatışma” ve “Konsantrasyon Kaybı” gibi kodlar daha az sıklıkla ifade edilmiştir. Bununla birlikte, bu kodlar duygusal emeğin fiziksel ve psikolojik etkilerinin iş ve sosyal yaşam üzerinde önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Katılımcılar, bu tür etkilerin iş dışındaki huzursuzluk, duygusal dalgalanmalar ve konsantrasyon kaybına neden olduğunu belirtmişlerdir.

Elde edilen bulgular, duygusal emeğin hemşirelerin fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerini açık bir şekilde göstermektedir. Katılımcıların ifadeleri, iş ortamında yaşadıkları zorlukları ve bunun sosyal yaşamlarına yansımalarını ayrıntılı olarak ortaya koymuştur. Bu durum, hemşirelerin iş yüklerini duygusal açıdan yönetebilmek için destekleyici mekanizmalara ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.

Katılımcıların, “Mesleğinizi yaparken duygusal emekle ilgili zorlukların üstesinden gelmek için hangi kişisel ve kurumsal desteklere başvuruyorsunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo 6

Duygusal Emekle İlgili Zorlukların Üstesinden Gelme Stratejileri

İfade (Kod)	Açıklama	Frekans
Kişisel Gelişim ve Eğitim	Kişisel gelişim ve mesleki eğitim programlarına katılarak duygusal emeği yönetme becerilerini geliştirmek	6
Psikolojik Destek ve Danışmanlık	Psikolojik destek ve danışmanlık hizmetleri alarak duygusal zorluklarla başa çıkmak	5
Sosyal Destek	Aile, arkadaşlar ve iş arkadaşlarından sosyal destek alarak duygusal zorlukları hafifletmek	4
Fiziksel Aktivite ve Spor	Fiziksel aktiviteler ve spor yaparak stresle başa çıkmak ve duygusal dengeyi sağlamak	4
Dinlenme ve Gevşeme Teknikleri	Meditasyon, yoga ve diğer gevşeme tekniklerini kullanarak duygusal stresi azaltmak	3
Mesleki Rehberlik	Mesleki rehberlik ve mentorluk alarak duygusal emekle ilgili zorlukları yönetmek	2
Ödüllendirme ve Tanıma	İyi performansın ödüllendirilmesi ve tanınması yoluyla motivasyonu artırmak	1

Tablo 6, katılımcıların duygusal emekle ilgili zorlukların üstesinden gelmek için başvurdukları kişisel ve kurumsal destek mekanizmalarını kapsamlı bir şekilde ortaya koymaktadır. Katılımcılar, bu zorluklarla başa çıkmada hem bireysel hem de örgütsel düzeyde farklı stratejiler kullandıklarını ifade etmişlerdir. En yüksek frekansa sahip olan “Kişisel Gelişim ve Eğitim” kodu, katılımcıların duygusal emeği yönetme becerilerini geliştirmek için kişisel gelişim ve mesleki eğitim programlarına katıldıklarını ortaya koymaktadır.

“Kişisel gelişim ve eğitim” kodu, altı katılımcının kişisel gelişim programlarına katılarak mesleki becerilerini geliştirdiğini ve duygusal yüklerini hafifletmek için bu tür etkinliklerden faydalandığını göstermektedir. Bir katılımcı (K5) bu durumu şöyle ifade etmiştir:

“Yaratıcı ve açık fikirli biri olarak, sanatla uğraşmak ve yeni şeyler öğrenmek bana iyi geliyor. Kişisel gelişim kitapları okumak da bana yardımcı oluyor. Kurumsal olarak ise, iş yerinde sunulan gelişim programları ve atölye çalışmaları büyük fayda sağlıyor.”

“Psikolojik destek ve danışmanlık” kodu, beş katılımcının duygusal zorluklarla başa çıkmak için profesyonel yardım aldığını göstermektedir. Bu destekler, duygusal yüklerini hafifletmiş ve stresle daha etkili bir şekilde başa çıkmasını sağlamıştır. Bir katılımcı (K4) bu konuda şunları dile getirmiştir:

“Duygusal dengeyi korumak için psikolojik danışmanlık alıyorum. Ayrıca, hobilerime vakit ayırmak ve doğada zaman geçirmek bana iyi geliyor. Kurumsal olarak ise, iş yerinde düzenlenen stres yönetimi eğitimleri ve psikolojik destek hizmetlerinden faydalanıyorum.”

“Sosyal destek” kodu, aile, arkadaşlar ve iş arkadaşlarından alınan desteğin duygusal zorlukları hafifletmedeki önemini vurgulamaktadır. Dört katılımcı, bu desteğin kritik bir rol oynadığını belirtmiştir. Bir katılımcı (K2) bu konuda şunları ifade etmiştir:

“Yardımsız ve işbirlikçi bir yapıya sahibim, bu yüzden meslektaşarımla sık sık duygusal destek alışverişinde bulunuyorum. Ailemin ve arkadaşarımların desteği de benim için çok önemli.”

“Fiziksel aktivite ve spor” kodu, stresle başa çıkmak ve duygusal dengeyi sağlamak için başvurulan etkili yöntemlerden biri olarak öne çıkmaktadır. Dört katılımcı, bu aktivitelerin duygusal yüklerini hafiflettiğini belirtmiştir. Bir katılımcı (K8) bu durumu şu şekilde açıklamıştır:

“Rahat ve sabırlı biri olarak, stresle başa çıkmak için düzenli olarak meditasyon yapıyorum ve rahatlatıcı müzikler dinliyorum. Ailemin desteği benim için çok önemli. Kurumsal olarak ise, iş yerinde sunulan rahatlama ve stres yönetimi programlarından faydalanıyorum.”

“Dinlenme ve Gevşeme Teknikleri,” “Mesleki Rehberlik,” ve “Ödüllendirme ve Tanıma” gibi kodlar daha az sıklıkla ifade edilmiştir. Bununla birlikte, bu kodlar duygusal emeğin yönetilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Katılımcılar, yoga, meditasyon ve mentorluk gibi yaklaşımların duygusal yüklerini hafifletmede etkili olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, iyi performansın ödüllendirilmesi ve tanınması, hemşirelerin motivasyonlarını artıran bir unsur olarak ifade edilmiştir.

Tablo 6’daki bulgular, hemşirelerin duygusal emekle ilgili zorlukların üstesinden gelmek için hem kişisel hem de kurumsal stratejilerden faydalandıklarını göstermektedir. Kişisel gelişim, psikolojik destek ve sosyal destek gibi mekanizmalar, hemşirelerin duygusal dayanıklılıklarını artırmada etkili olmuştur. Bu bulgular, duygusal emeğin yönetimi için destekleyici mekanizmaların sağlanmasının önemini ortaya koymaktadır.

Katılımcıların, “Duygusal emek gerektiren durumlarda kendinizi nasıl motive ediyorsunuz? Bu süreçte hangi aktiviteleri veya yöntemleri kullanıyorsunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar Tablo 7’de yer verilmiştir.

Tablo 7

Duygusal Emekle Başa Çıkma ve Motivasyon Stratejileri

İfade (Kod)	Açıklama	Frekans
Mesleğin Anlamını ve Değerini Hatırlamak	Kendini motive etmek için mesleğin anlamını ve değerini hatırlamak	6
Pozitif Düşünce ve Olumlama	Pozitif düşünce ve olumlama teknikleri kullanarak motivasyonu artırmak	5
Sosyal Aktivitelere Katılmak ve Kendine Zaman Ayırmak	Sosyal aktivitelere katılarak ve kendine zaman ayırarak duygusal dengeyi sağlamak	5
Hobi ve İlgi Alanları	Hobiler ve ilgi alanlarına zaman ayırarak stresle başa çıkmak ve motivasyonu sürdürmek	4
Fiziksel Aktivite ve Egzersiz	Egzersiz yaparak ve fiziksel aktivitelerde bulunarak enerji ve motivasyon sağlamak	4
Dinlenme ve Rahatlama Teknikleri	Meditasyon, yoga ve diğer rahatlama teknikleri ile zihinsel ve duygusal rahatlama sağlamak	3
Ekip Arkadaşlarıyla İyi İlişkiler Kurmak	Ekip arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurarak iş yerindeki stresi azaltmak ve motivasyonu artırmak	2

Tablo 7, katılımcıların duygusal emek gerektiren durumlarda kendilerini motive etmek için kullandıkları yöntemleri kapsamlı bir şekilde ortaya koymaktadır. Katılımcılar, duygusal emekle başa çıkarken motivasyonlarını artırmak için hem bireysel hem de sosyal stratejiler kullandıklarını belirtmişlerdir.

Altı katılımcı, mesleklerinin anlamını ve değerini hatırlamanın kendilerini motive ettiğini ifade etmiştir. Katılımcılar, bu yöntemin işlerine olan bağlılıklarını artırdığını ve duygusal dayanıklılıklarını güçlendirdiğini belirtmiştir. Bir katılımcı (K3) bu durumu şu şekilde açıklamaktadır:

“Disiplinli ve sorumluluk sahibi biri olarak, kendimi motive etmek için günlük rutinlerimi planlıyorum. Egzersiz yapmak, meditasyon ve yoga gibi aktivitelerle rahatlıyorum. Ayrıca, başarılarımı ve hastalarım sağladığım faydaları hatırlamak da beni motive ediyor.”

Pozitif düşünce ve olumlama teknikleri, beş katılımcı tarafından motivasyonu artırmada etkili bir yöntem olarak belirtilmiştir. Bu teknikler, katılımcıların duygusal yüklerini hafifletmelerine ve daha olumlu bir bakış açısı geliştirmelerine yardımcı olmuştur. Bir katılımcı (K6) bu konuda şunları dile getirmiştir:

“Empatik ve organizasyonel yeteneklerimi geliştirmek için liderlik ve kişisel gelişim eğitimlerine katılıyorum. Ayrıca, motive edici konuşmalar dinlemek ve pozitif düşünce tekniklerini kullanmak bana yardımcı oluyor.”

Sosyal aktiviteler ve kişisel zaman ayırma, katılımcıların duygusal denge sağlamada ve motivasyonlarını artırmada etkili buldukları yöntemler arasında yer almaktadır. Beş katılımcı, bu tür etkinliklerin stresle başa çıkmada ve ruh hallerini iyileştirmede etkili olduğunu ifade etmiştir. Bir katılımcı (K1) bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Duygusal emek gerektiren durumlarda, kendimi motive etmek için sosyal etkinliklere katılıyorum. Arkadaşlarıyla buluşmak, dans etmek ve sosyal ortamlarda bulunmak bana enerji veriyor. Ayrıca, motive edici müzikler dinlemek de bana yardımcı oluyor.”

“Hobi ve İlgi Alanları,” “Fiziksel Aktivite ve Egzersiz,” “Dinlenme ve Rahatlama Teknikleri,” ve “Ekip Arkadaşlarıyla İyi İlişkiler Kurmak” gibi kodlar daha az sıklıkla ifade edilmiştir. Bununla birlikte, bu kodlar katılımcıların stresle başa çıkmada ve motivasyonlarını sürdürmede önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Katılımcılar, bu yöntemlerin hem iş hayatındaki zorluklarla başa çıkmalarını kolaylaştırdığını hem de kişisel refahlarını artırdığını ifade etmişlerdir. Bu bulgular, hemşirelerin duygusal emek gerektiren durumlarda mesleklerinin anlamını hatırlamak, olumlama teknikleri kullanmak ve sosyal aktivitelerle denge sağlamak gibi çeşitli yöntemlerden yararlandıklarını göstermektedir. Bu bulgular, duygusal dayanıklılık için kişisel ve kurumsal destek mekanizmalarının önemini vurgulamaktadır.

Sonuç ve Değerlendirme

Bu çalışma, hemşirelerin duygusal emek kavramını nasıl algıladıklarını ve bu kavramın iş yaşamlarındaki rolünü incelemek amacıyla nitel bir desen kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma, hemşirelerin duygusal emek algıları hakkında ayrıntılı bilgiler sunarak yalnızca sağlık sektörüyle sınırlı kalmayıp, örgütsel davranış ve yönetim-organizasyon alanlarında da kavramın daha net anlaşılmasına katkı sağlamayı hedeflemektedir. Hemşirelerin duygusal emek deneyimleri, iş yerindeki duygusal taleplerle başa çıkma stratejileri ve bu süreçlerin bireysel ve örgütsel sonuçları üzerine önemli veriler sağlamaktadır. Bu yönüyle çalışma, sağlık sektöründeki uygulamaların yanı sıra yönetim ve organizasyon disiplindeki teorik tartışmalara da ışık tutmayı amaçlamaktadır. Araştırmada, Aydın ilindeki farklı sağlık kuruluşlarında görev yapan hemşirelerden elde edilen veriler, duygusal emeğin bağlama özgü yönlerini anlamaya yönelik önemli bir zemin sunmaktadır. Literatürde, genellikle tek bir kurum ya da bölgeye odaklanan çalışmaların aksine, bu araştırma; farklı sağlık kuruluşlarında görev yapan hemşirelerden elde edilen verilerle daha kapsamlı bir bakış açısı sunarak duygusal emeğin, mesleki uygulama, çalışma ortamı ve sektörel koşullarla şekillenen özelliklerini anlamada değerli bir katkı sağlamaktadır (Öz ve Baykal, 2018; Tunç, Gitmez ve Krespi Boothby, 2014). Bu amaçla, hemşirelerin duygusal emek süreçlerini daha derinlemesine anlamak ve katılımcıların deneyimlerini, hislerini ve düşüncelerini serbestçe ifade edebilmelerini sağlamak için odak grup görüşmesi yöntemi tercih edilmiştir.

Araştırmanın bulguları, hemşirelerin duygusal emek kavramına ilişkin algılarını ve bu kavramın iş yaşamlarındaki rolünün çeşitli boyutlarını kapsamlı bir şekilde ortaya koymaktadır. Katılımcıların yanıtları, duygusal emeğin hemşirelerin iş tatmini, motivasyonu, mesleki ilişkileri ve genel yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini ayrıntılı olarak açıklamaktadır.

Katılımcılar, duygusal emek kavramını geniş bir perspektiften değerlendirmişlerdir. Empati, güvenilirlik, sorumluluk ve iyimserlik gibi kavramlar, duygusal emeğin hemşirelerin mesleki uygulamalarında önemli bir yer tuttuğunu göstermektedir. Empati, hemşirelerin hastalarına duygusal destek sağlayarak onların iyileşme süreçlerine olumlu katkıda bulunmalarını sağlamaktadır. Güvenilirlik, hasta ve aileleriyle kurulan sağlam ilişkilerin temelini oluştururken, sorumluluk ve iyimserlik ise hemşirelerin mesleki tatminlerini artıran unsurlar olarak öne çıkmaktadır.

Araştırma bulguları, hemşirelerin duygusal emek süreçlerinde farklı davranış stratejileri benimsediğini ortaya koymaktadır. Katılımcılar, bu süreçlerde empati kurarak hastaların duygusal ihtiyaçlarını karşılamayı, dürüst ve samimi yaklaşımlar sergileyerek güvene dayalı ilişkiler kurmayı ve profesyonel sınırları koruyarak daha az duygusal yatırım gerektiren davranışlar geliştirmeyi ifade etmişlerdir. Bu stratejiler, literatürde duygusal emek davranışlarının “derinlemesine davranış,” “gerçek davranış” ve “yüzeysel davranış” boyutlarıyla uyumlu bir yapı sergilemektedir. Bununla birlikte, bu sınıflandırmanın araştırma sorularına dayalı olarak oluşturulduğu ve katılımcı yanıtlarının bu bağlamda değerlendirildiği vurgulanmalıdır. Doğan ve Sığı (2017), yüzeysel rol yapma davranışının mesleki deneyim ve yaş gibi değişkenlerden etkilendiğini ortaya koymuştur. Araştırma sonuçlarına göre, genç ve deneyimsiz hemşirelerin yüzeysel rol yapma davranışını daha sık sergilediği belirlenmiştir. Bu nedenle, araştırmanın bulguları, literatürdeki

bu teorik çerçeveyi destekler niteliktedir. (Ludin ve Asri, 2022; Jordan, Soutar ve Kiffin-Petersen, 2007; Xu ve Fan, 2023).

Bulgular, duygusal emeğin hemşirelerin mesleki yaşamlarına çeşitli açılardan olumlu katkılar sağladığını ortaya koymaktadır. İş tatmini ve motivasyon, duygusal emeğin hemşirelerin işlerine olan bağlılıklarını ve genel performanslarını artırdığını göstermektedir. Güvene dayalı ilişkiler, hastaların tedavi süreçlerine olumlu etkiler yaparken, iş birliği ve ekip çalışması iş yerindeki verimliliği artırmaktadır. Tedaviye uyum ve iyileşme, duygusal emeğin hastaların iyileşme süreçlerini hızlandırdığını göstermektedir. Aile memnuniyeti ve mesleki yetkinlik, hemşirelerin duygusal emek sayesinde hasta yakınlarıyla daha iyi iletişim kurmalarını ve mesleki başarılarını artırmalarını sağlamaktadır.

Katılımcılar, duygusal emeğin iş ve özel yaşamlarına çeşitli olumsuz etkilerinin de olduğunu belirtmişlerdir. Stres, tükenmişlik, mesleki tatminsizlik, psikolojik yıpranma ve fiziksel yorgunluk, duygusal emeğin hemşirelerin yaşam kalitesini olumsuz etkileyen unsurlar olarak öne çıkmaktadır. İş yerinde çatışma ve konsantrasyon kaybı, duygusal emek gerektiren durumların iş yerindeki huzuru ve verimliliği azalttığını göstermektedir. Bulgular, sağlık kuruluşlarının hemşirelerin duygusal emek yüklerini azaltacak stratejiler geliştirmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Katılımcılar, duygusal emekle ilgili zorlukların üstesinden gelmek için çeşitli kişisel ve kurumsal destek mekanizmalarına başvurduklarını belirtmişlerdir. Kişisel gelişim ve eğitim programları, psikolojik destek ve danışmanlık, sosyal destek, fiziksel aktivite, dinlenme ve rahatlama teknikleri ile mesleki rehberlik, hemşirelerin duygusal dayanıklılığını artırmada önemli rol oynamaktadır. Sağlık kuruluşlarının bu tür destekleri sağlamak için stratejiler geliştirmesi, hemşirelerin iş tatminini ve genel yaşam kalitesini artırmada büyük önem taşımaktadır.

Araştırmanın bulguları, literatürdeki diğer çalışmalarla büyük ölçüde uyumluluk göstermektedir. Örneğin, duygusal emeğin iş tatmini ve motivasyonu artırdığına dair bulgular, Brotheridge ve Grandey (2002) ile Mann ve Cowburn (2005)'ün çalışmalarında da ortaya konulmuştur. Benzer şekilde, Güneş Aydemir (2018) çağrı merkezi çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada, duygusal emeğin boyutlarından doğal davranışın pozitif iyi olma hali ve iş memnuniyetini artırdığını, yüzeysel ve derinden rol yapmanın ise negatif iyi olma halini etkilediğini tespit etmiştir. Kahyaoğlu (2023) ise duygusal emeğin benlik saygısı ve iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Ceylan'ın (2021) sağlık sektöründe gerçekleştirdiği araştırma bulguları, duygusal emeğin sağlık çalışanlarının iş performanslarını ve tükenmişlik düzeylerini önemli ölçüde etkilediğini ortaya koymuştur. Eren ve Yılmaz'ın (2020) araştırmasında, çalışanların duygusal emek davranışları ile işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmiş, duygusal emeğin samimiyet ve derinlik boyutlarının işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik üzerinde olumsuz yönde anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir.

Motivasyon ve duygusal emek arasındaki ilişkinin yönü farklı araştırmalarda değişkenlik göstermektedir. Kaya ve Yolcu (2023), motivasyonun duygusal emeğin doğal duyguların ifade edilmesi boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif, yüzeysel rol yapma boyutu üzerinde ise anlamlı ve negatif bir etkisi olduğunu belirlemiştir. Delgado, Garner ve Langhals (2016) ise hemşirelik öğrencileri arasında duygusal düzenleme, motivasyon ve psikolojik iyilik hali arasındaki ilişkiye odaklanmış ve bu durumun iş tatmini ve bağlılık üzerindeki olumlu etkisini vurgulamıştır.

Yardım etme isteğiyle motive olan bireylerin derinlemesine rol yapma eğiliminde olduğu, yüzeysel rol yapmanın ise bu tür bir motivasyonla negatif ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Yılmaz Kılıçkaya, 2023). Benzer şekilde, kamu hizmeti çalışanlarında içsel motivasyonun derinlemesine rol yapmayı artırdığı, yüzeysel rol yapmayı ise azalttığı görülmüştür (Hsieh, Yang, Fu, 2012). Hemşirelik alanında içsel motivasyonun, derinlemesine rol yapmayı artırarak hastaların bakım algısını olumlu etkilediği belirlenmiştir (Saikia, George, Unnikrishnan, 2024). Polis memurlarında yüzeysel rol yapmanın motivasyonu azalttığı, derinlemesine rol yapmanın ise motivasyonu artırdığı ortaya konmuştur (Kim ve Kim, 2023). Öğretmenlerde ise derinlemesi-

ne rol yapmanın olumlu duygular ve sınıf iklimiyle ilişkili olduğu, yüzeysel rol yapmanın ise tükenmişlik ve motivasyon kaybına yol açtığı belirlenmiştir (Ma Zhang, Dong ve Yu, 2023).

Bu araştırmalar, motivasyon ve duygusal emeğin karşılıklı olarak birbirini etkilediğini ve bu ilişkinin mesleki bağlama göre değiştiğini göstermektedir. Aynı zamanda, duygusal emeğin mesleki tatmin ve iş performansı üzerindeki olumlu etkilerini desteklemektedir.

Öte yandan, duygusal emeğin olumsuz sonuçlarına dair bulgular da mevcuttur. Yetim ve Erigüç (2019) tarafından yapılan çalışmada, duygusal emeğin tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve çalışan davranışları ile ilişkilendirildiği gösterilmiştir. Mumcu ve Eser (2017) ise duygusal emeğin tükenmişlik, algılanan stres, iş stresi ve iş-aile çatışması gibi değişkenler üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Kaplan ve Acar (2023), doktorların yüzeysel rol yapmasının tükenmişliği artırdığını ve meslekte geçirilen süreyle birlikte duyarsızlaşmanın arttığını bulmuşlardır. Back, Hyun ve Jeung (2020) ise duygusal emeğin hemşirelerde işten ayrılma niyetiyle ilişkili olduğunu ve tükenmişliğin bu ilişkiye aracılık ettiğini ortaya koymuştur. Demircan ve Turunç (2017)'un çalışmalarında, iş-aile ve aile-iş çatışması ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Edinilen bulgular, duygusal emeğin bazı durumlarda çalışanların psikolojik durumlarını ve iş performanslarını olumsuz etkileyebileceğini göstermektedir.

Bu çalışma ve ilgili literatür, duygusal emeğin iş tatmini ve motivasyonu artırabileceğini, ancak aynı zamanda tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlara yol açabileceğini ortaya koymaktadır. Motivasyon ve duygusal emek arasındaki ilişki çift yönlüdür; duygusal emek motivasyonu etkileyebileceği gibi, motivasyon da duygusal emek davranışlarını şekillendirebilir. Bu nedenle, duygusal emeğin dengeli bir şekilde yönetimi ve çalışanların desteklenmesi örgütler için kritik bir öneme sahiptir.

Araştırma bulguları, sağlık kuruluşlarının hemşirelerin duygusal emek süreçlerini desteklemeye yönelik stratejiler geliştirmesinin önemini ortaya koymaktadır. Özellikle, hemşirelerin empati ve güvenilirlik gibi değerleri ön planda tutarak duygusal emek harcamalarını teşvik eden eğitim programları ve politikalar oluşturulmalıdır. Ayrıca, duygusal emeğin olumsuz etkilerini azaltmak için psikolojik destek ve danışmanlık hizmetleri sunulmalı; fiziksel aktivite ve rahatlama teknikleri gibi stres azaltma yöntemleri teşvik edilmelidir. Sağlık kuruluşlarının hemşirelerin duygusal emek süreçlerini anlamak ve desteklemek için düzenli olarak geri bildirim ve değerlendirme mekanizmaları oluşturması da önerilmektedir. Bu tür destekler, hemşirelerin iş tatminini artırırken hastalara sunulan bakım hizmetlerinin kalitesini de yükseltecektir.

Araştırmanın kısıtları arasında, katılımcı sayısının sınırlı olması ve çalışmanın yalnızca Aydın ilindeki hemşirelerle yapılmış olması yer almaktadır. Bu durum, bulguların genellenebilirliğini kısıtlamaktadır. Ayrıca, katılımcıların yanıtları kendi öznel deneyimlerine dayandığından, sonuçlar bireysel farklılıklara bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. Gelecek araştırmalarda, daha geniş ve çeşitli katılımcı gruplarıyla çalışarak bulguların genellenebilirliğinin artırılması önerilmektedir.

Sonuç olarak, bu araştırma, duygusal emeğin hemşirelik mesleğinde çok boyutlu ve karmaşık bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Empati, güvenilirlik, sorumluluk, iyimserlik, analitik düşünme ve esneklik gibi kavramlar, hemşirelerin duygusal emek süreçlerinde öne çıkan önemli unsurlar olarak dikkat çekmektedir. Araştırma bulguları, hemşirelerin duygusal emek süreçlerini destekleyecek politikalar, psikolojik destek mekanizmaları ve eğitim programları geliştirilmesinin gerekliliğini vurgulamaktadır. Bu tür destekler, yalnızca hemşirelerin iş tatminini artırmakla kalmayıp, aynı zamanda hastalara sunulan bakım hizmetlerinin kalitesini de yükseltebilecek potansiyele sahiptir. Dolayısıyla, hemşirelerin duygusal emek süreçlerini anlamak ve bu süreçlere yönelik etkili müdahaleler geliştirmek, sağlık hizmetlerinin genel kalitesini artırmada kritik bir öneme sahiptir.

Bu çalışma her ne kadar sağlık kuruluşlarında görev yapan hemşirelerle gerçekleştirilmiş olsa da elde edilen sonuçlar, farklı sektörlerdeki organizasyonların kendi bünyelerine uyarlayabilecekleri önemli kazanımlar sunmaktadır. Örneğin, çalışanların duygusal emek süreçlerini destekleyen eğitim programları, psikolojik danışmanlık hizmetleri ve stres yönetimine yönelik uygulamalar hem çalışan memnuniyetini

hem de organizasyonel verimliliği artırabilir. Ayrıca, empati, güvenilirlik ve sorumluluk gibi değerlerin teşvik edilmesi, çalışanlar arasında daha güçlü bir iş birliği kültürü oluşturabilir. Bu bağlamda, araştırma bulguları yalnızca sağlık sektörüyle sınırlı kalmayıp, genel olarak çalışan memnuniyeti, motivasyonu ve iş performansını artırmaya yönelik stratejiler geliştirmek isteyen tüm organizasyonlar için yol gösterici bir rehber niteliğindedir. Bu tür yaklaşımlar, bireysel çalışan memnuniyetini artırırken kurumsal başarıyı da sürdürülebilir kılacaktır.

Kaynakça

- Alsakarneh, A., Sakarneh, B., Bataineh, M. T., Fraihat, B. A. M., Nawasra, M., & Al-Smadi, A. W. (2023). The link between emotional labor and employee performance in the services sector. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(1), 101–110. <https://doi.org/10.22495/cgobrv7i1p10>
- Altuntaş, S. ve Altun, Ö. Ş. (2015). The relationship between emotional labor behaviors and burnout levels of nurses. *Journal of Nursing Management*, 2(1), 37-42. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2015.037>
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Aslan, Y. (2023). Örgütlerde duygusal emek. In M. Seyhan (Ed.), *Yönetim, organizasyon ve strateji üzerine araştırmalar* (ss. 49–69). İstanbul, Türkiye: Özgür Yayın Dağıtım Ltd. Şti. <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub66.c153>
- Back, C. Y., Hyun, D. S., Jeung, D. Y., & Chang, S. J. (2020). Mediating effects of burnout in the association between emotional labor and turnover intention in Korean clinical nurses. *Safety and Health at Work*, 11(1), 88–96. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.01.002>
- Barrows, C. W. (2000). An exploratory study of food and beverage training in private clubs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(3), 190–197. <http://dx.doi.org/10.1108/09596110010320751>
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57–67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Ceylan, A. K. (2021). Doktor ve hemşirelerin duygusal emek özelliklerinin incelenmesi. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 44–59. <https://doi.org/10.47525/ulasbid.831371>
- Delgado, A., Garner, D., & Langhals, N. (2016). *Relationship among motivation, emotion regulation, and psychological well-being of sophomore and senior level nursing students (Honors Research Project No. 229)*. University of Akron. https://ideaexchange.uakron.edu/honors_research_projects/298
- Demircan, P. ve Turunç, Ö. (2017). İş-aile çatışması-duygusal emek ilişkisinde lider desteğinin rolü: Eğitim üzerine bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 41–76. <https://doi.org/10.17336/igusbd.305539>
- Dığın, F. ve Kızılıçık Özkan, Z. (2020). Hemşirelik öğrencilerinin duygusal emek davranışlarının belirlenmesi. *Ordu Üniversitesi Hemşirelik Çalışmaları Dergisi*, 3(3), 264–271. <https://doi.org/10.38108/ouhcd.739433>
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Doğan, A. ve Sığrı, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Doğan, N. and Taşçı, S. (2019). Emotional labor concept in nursing care. *Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 11(4), 417-426. <https://doi.org/10.5336/nurses.2019-64790>
- Eren, M. Ş., & Yılmaz, E. (2020). Duygusal emek davranışlarının iş sonuçlarına etkisi: Biçimlendirici değişken olarak algılanan örgütsel desteğin rolü. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(14), 219–237.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863. <https://doi.org/10.1037/apl0000033>
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>

- Gulsen, M. ve Ozmen, D. (2020). The relationship between emotional labour and job satisfaction in nursing. *International Nursing Review*, 67(1), 145–154. <https://doi.org/10.1111/inr.12559>
- Güneş Aydemir, Z. (2018). Duygusal emeğin iyi olma hali ve iş memnuniyeti üzerine etkisi: Çağrı merkezi çalışanları üzerinde bir uygulama (Yüksek lisans tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep, Türkiye. <https://hdl.handle.net/20.500.11782/1799>
- Güzel, Ş., Dömbekci, H. A., Topuz, V. C. ve Yeşildal, M. (2024). Relationship between distress tolerance, emotional labor and job satisfaction in private hospital workers. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 13(1), 59–66. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v13i1.131>
- Hidayathulla, ve Nirmala, M. (2023). Impact of emotional labor on job satisfaction: A study among nurses in Kerala. *International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT)*, 3(2), 230-235. <https://doi.org/10.48175/IJARSCT-13034>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hsieh, C., Yang, K. ve Fu, K. (2012). Motivational bases and emotional labor: Assessing the impact of public service motivation. *Public Administration Review*, 72, 241–251. <http://dx.doi.org/10.2307/41433299>
- Humphrey, R., Ashforth, B. ve Diefendorff, J. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 749–769. <https://doi.org/10.1002/JOB.2019>
- Hülshager, U. ve Schewe, A. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Jordan, M. C., Soutar, G. ve Kiffin-Petersen, S. (2007). Emotional labour strategies: A subgroup analysis. *Emotional Labour Strategies: A Subgroup Analysis*, 1–13.
- Kahyaoğlu, M. (2023). Çalışanların sergiledikleri duygusal emek düzeyinin, benlik saygısı ve iş tatminine etkisinde, iş becerikliğin düzenleyici rolü (Doktora tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep, Türkiye.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. K. (2013). A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47-90. <https://doi.org/10.1111/peps.12009>
- Kanbay, T. ve Taşer, A. (2023). Examination of emotional labor levels of health sector employees in terms of demographic variables. *Anadolu University Journal of Faculty Economics*, 5(1), 15–29. <https://doi.org/10.54737/aujfe.1262689>
- Kaplan, N. ve Acar, O. K. (2023). Duygusal emek ve tükenmişlik: Hekimler üzerine nitel bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3), 1647–1664. <https://doi.org/10.20491/isarder.2023.1671>
- Karatepe, O. M. (2011). Do job resources moderate the effect of emotional dissonance on burnout? A study in the city of Ankara, Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(1), 44-65. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1108/09596111111101661>
- Kaya, B. ve Yolcu, İ. U. (2023). Motivasyon ve duygusal emek ilişkisinin belirlenmesi. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 8(20), 141-152. <https://doi.org/10.25204/iktisad.1221798>
- Kim, J.K. ve Kim, N.M. (2023). The Effects of Police Officers' Emotional Labor Public Service Motivation: Focused on the Moderating Effect of Social Support. *Korean Association of Criminal Psychology*. <http://dx.doi.org/10.25277/KCPR.2023.19.2.21>
- Kleinman, S., & Copp, M. A. (1993). *Emotions and fieldwork*. Newbury Park, CA: Sage.
- Koçak, O. ve Gürsoy, G. M. (2018). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181. <https://doi.org/10.31199/hakisderg.327622>
- Krueger, R. A. (1994). *Focus groups: A practical guide for applied research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kürü, S. A. (2021). Duygusal emek davranışı ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 150–175. <https://isarder.org/index.php/isarder/article/view/1305>
- Ludin, S. ve Asri, N. (2022). The association between emotional labour and emotional exhaustion among undergraduate nursing students during clinical posting. *International Journal of Care Scholars*, 5(2). <https://doi.org/10.31436/ijcs.v5i2.247>
- Ma, P., Zhang, L., Dong, H. Ve Yu, J. (2023). The relationships between teachers' emotional labor and display rules, trait emotions, exhaustion, and classroom emotional climate. *Frontiers in Psychology*, 14, 957856. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.957856>

- Mahoney, K. T., Buboltz, W. C., Buckner, J. ve Doverspike, D. (2011). Emotional labor in American professors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 406–423. <https://doi.org/10.1037/a0025099>
- Mann, S. ve Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(2), 154-162. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x>.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.
- Mikolajczak, M., Menil, C. ve Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labor processes. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1107-1117. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2007.01.003>
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986–1010. <https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/259161>
- Mumcu, A. Y. ve Eser, G. (2017). Duygusal emek öncel ve sonuçları: Lisansüstü tezleri üzerinde bir inceleme. 5. Örgütsel Davranış Kongresi, Antalya, Türkiye, 3–4 Ekim 2017.
- Naring, G., Briet, M. ve Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labor and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303–315. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/02678370601065182>
- Onwuegbuzie, A. J., Dickinson, W. B., Leech, N. L. ve Zoran, A. G. (2009). A qualitative framework for collecting and analyzing data in focus group research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(3), 1–21. <https://doi.org/10.1177/160940690900800301>
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463–492.
- Öz, S. D. ve Baykal, Ü. (2018). Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Journal of Nursing*, 26(1), 1–10. DOI: 10.26650/FNJJN.387142
- Özen, M. Y. ve Yüceler, A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194–209.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Randolph, K. L. ve Dahling, J. J. (2013). Interactive effects of proactive personality and display rules on emotional labor in organizations. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(12), 2350-2359. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/jasp.12184>
- Saikia, M., George, L. S. ve Unnikrishnan, B. (2024). Nurses' Emotional Labor and Intrinsic Motivation: Findings from a Cross-sectional Study. *Journal of Datta Meghe Institute of Medical Sciences University*, 19(3), 533-539. https://doi.org/10.4103/jdmimsu.jdmimsu_75_24
- Tunç, P., Gitmez, A. ve Krespi Boothby, M. R. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 45-54. doi: 10.5455/apd.45762
- Xu, Y. W. ve Fan, L. (2023). Emotional labor and job satisfaction among nurses: The mediating effect of nurse–patient relationship. *Frontiers in Psychology*, 14, 1094358. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1094358>
- Yetim, B. ve Erigüç, G. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalara yönelik bir inceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 225-240. <https://doi.org/10.18037/ausbd.566791>
- Yılmaz Kılıçkaya, F. (2023). Emotional labor and prosocial motivation in Turkey: A deep dive into the depths of human behavior. *Prizren Social Science Journal*, 7(3), 11–22. <https://doi.org/10.32936/pssj.v7i3.455>.
- Yoon, S. L. ve Kim, J. (2013). Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169–176. <https://doi.org/10.1111/jnu.12018>
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. ve Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371–400. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/135943299398230>
- Zhang, Y., Ghaziri, M. E., Siddique, S., Gore, R., Kurowski, A., Nobrega, S. ve Punnett, L. (2021). Emotional labor and depressive symptoms among healthcare workers: The role of sleep. *Workplace Health & Safety*, 69(8), 383–393. <https://doi.org/10.1177/21650799211014768>

Extended Abstract

Purpose: This study aims to deeply examine how nurses—whose profession inherently involves significant emotional labor—perceive the concept of emotional labor and its role in their professional lives. By exploring nurses' emotional labor experiences, the research seeks to contribute to a better understanding of this concept within the healthcare sector. The study also intends to provide insights for developing strategies that can alleviate nurses' emotional burdens, enhance their job satisfaction, and improve the quality of patient care. By illuminating both the positive and negative aspects of emotional labor, the research addresses a critical gap in the literature regarding how emotional labor impacts nurses in their daily practices.

Design and Methodology: A qualitative research design was employed, utilizing the focus group interview method to facilitate an in-depth exploration of nurses' experiences, feelings, and thoughts regarding emotional labor. The sample consisted of eight female nurses aged between 28 and 50, working in various healthcare institutions in Aydın, Turkey. Participants were selected through purposive sampling to ensure they could provide rich, relevant information aligned with the research objectives.

Data were collected via a three-hour focus group interview conducted on the Zoom platform, which was chosen for its convenience and ability to accommodate participants from different locations. An interview guide with six open-ended, semi-structured questions was developed to explore different dimensions of emotional labor, including definitions, dimensions engaged in (deep acting, surface acting, genuine expression), positive and negative impacts, coping strategies, and support mechanisms.

The interview was recorded with participants' consent, transcribed verbatim, and analyzed using content analysis. Codes and categories were systematically developed to identify recurring themes and patterns. Explanations were provided for each code, and frequency counts were determined to quantify the prevalence of specific experiences and perceptions. This methodological approach allowed for a comprehensive understanding of the emotional labor experiences of nurses within their professional contexts.

Findings: The findings reveal that emotional labor holds a central role in nurses' professional practices. Participants associated emotional labor with concepts such as empathy, reliability, responsibility, and optimism. They reported engaging in all dimensions of emotional labor—deep acting, surface acting, and genuine expression—with a preference for deep acting and genuine behaviors.

Positive outcomes identified include increased job satisfaction and motivation, strengthened trust-based relationships with patients, improved teamwork, enhanced patient adherence to treatment and recovery processes, higher family satisfaction, and a sense of professional competence. Nurses felt that their emotional labor contributed to better patient care and personal fulfillment in their roles.

Conversely, significant challenges were also reported. Nurses experienced stress, burnout, professional dissatisfaction, psychological strain, and physical fatigue due to the demands of emotional labor. These challenges adversely affected their personal lives, leading to decreased quality time with family, disrupted social activities, and diminished overall well-being. Workplace conflicts and concentration loss were additional issues that impacted their professional performance.

To cope with these challenges, participants utilized various personal and institutional resources, such as engaging in personal development and training programs to enhance emotional regulation skills, seeking psychological support and counseling, relying on social support networks, participating in physical activities and hobbies, practicing rest and relaxation techniques, and seeking professional guidance and mentorship.

Research Limitations: While providing valuable insights, the study has certain limitations. The sample size was limited to eight nurses from a single province (Aydın, Turkey), which may affect the generalizability of the findings to other regions or broader populations. Additionally, the reliance on self-reported data in a focus group setting may introduce biases such as social desirability or group conformity, potentially influencing the authenticity of responses. The homogeneity of the sample—all participants were female—also limits the exploration of gender-related differences in emotional labor experiences. Future research should consider larger, more diverse samples across different geographical locations and include male nurses to enhance the applicability and depth of understanding of emotional labor in nursing.

Implications (Theoretical, Practical, and Social):

Theoretical Implications: This study enriches the theoretical discourse on emotional labor by providing nuanced qualitative insights into how nurses perceive and experience emotional labor in their professional roles. It highlights the complex interplay between different dimensions of emotional labor and their impact on job satisfaction, motivation, and professional relationships, thereby contributing to a more comprehensive understanding of the concept within the nursing context.

Practical Implications: Healthcare institutions should develop and implement strategies to support nurses in managing the demands of emotional labor. Initiatives may include:

Training Programs: Offering education on emotional intelligence and regulation skills.

Psychological Support: Providing access to counseling services to address stress and burnout.

Supportive Work Environment: Fostering a culture that recognizes and values emotional labor, promoting teamwork and open communication.

Wellness Programs: Encouraging activities that promote physical health and stress reduction, such as exercise and relaxation techniques.

These measures can enhance nurses' well-being, improve job satisfaction, and lead to higher quality patient care.

Social Implications: Recognizing and addressing the emotional demands on nurses has broader social benefits. It can lead to improved patient outcomes through better care, contribute to workforce sustainability by reducing turnover, and raise public awareness about the critical role of nurses' emotional labor, potentially influencing healthcare policies and resource allocation.

Originality/Value: This research offers a significant contribution by providing an in-depth qualitative exploration of nurses' perceptions and experiences of emotional labor within the Turkish healthcare context, an area that has been underrepresented in existing literature. By capturing the multifaceted nature of emotional labor, the study highlights both its beneficial aspects—such as enhanced patient care and professional fulfillment—and its detrimental effects, including stress and burnout. The findings provide actionable insights for healthcare organizations to develop support mechanisms that can improve nurses' well-being and patient care quality. This study advances the understanding of emotional labor in nursing by integrating individual experiences with organizational considerations, thereby enriching the global discourse on healthcare workforce management.

