



Araştırma Makalesi

# Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygulanımsal Emegın Üretimine İlişkin Nitel Bir Araştırma

Hakan YALÇIN<sup>1</sup>

ORCID 0000-0003-4474-280X

## Öz

Günümüzde modern ülkelerde artan yaşlı nüfusun yıllar içinde oluşturduğu bakım sektörü, hizmet sektörü içerisinde büyük bir yer edinmiştir. Bahsi geçen bakım görevini üstlenen ve önemli bir role sahip bakım personeli, çalışma hayatında yaşlı kişilerle yoğun ve devamlı iletişim halindedir. Yaşlı bakım kuruluşlarının temel amacı, yaşlıların memnuniyetini ileri düzeyde sağlamak, yaşlılara nitelikli ve kaliteli hizmet vermektir. Yaşlı bakım kurumları, hizmet kalitesini değerlendirirken bakıcılarında olması gereken birtakım iletişimsel özelliklere ihtiyaç duymaktadır. Çalışanların duygusal emek ortaya koyma çabasının hem bireysel hem de örgütsel sonuçları vardır. Bu nitel araştırma, yaşlı bakımda çalışan bakıcıların mesleğine yönelik deneyimlerini, yaşlılara yaklaşımlarını belirlemek ve yaşlı bakımda duygulanımsal emek üretimini incelemek amacıyla fenomenolojik desen çerçevesinde planlanmıştır. Karaman ilinde yaşlılara hizmet veren kurumlarda 30 yaşlı bakım elemanı ile görüşmeler yapılmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen veriler içerik analiz tekniği kullanılarak yorumlanmıştır. Araştırmada iki ana kategori ve bu ana kategorilere bağlı yedi alt tema belirlenmiştir. Yaşlı bakım profesyonellerinin duygulanımsal emek gösterme sürecinde sergiledikleri davranış kalıplarının stratejiye ve duruma göre değiştiği belirlenmiştir. Derinlemesine yapılan bir analiz sonucunda yaşlı bakım deneyimlerinin fenomenolojik yapısı açığa çıkartılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yaşlı Bakım, Misafir-Çalışan Etkileşimleri, Duygulanımsal Emek, Huzurevi

1. Psikolog, Doktor, Karaman İl Sağlık Müdürlüğü, hakan2826@hotmail.com

## A Qualitative Study on the Production of Affective Labor in Elderly Care Services

### Abstract

Today, the care sector, which has developed owing to the growing elderly population in modern countries over the years, has become a significant part of the service industry. Care personnel undertake caregiving responsibilities and play a crucial role in maintaining constant and intense communication with elderly individuals throughout their professional lives. The primary objective of elderly care organizations is to ensure the highest level of satisfaction for the elderly and provide high-quality, effective services. Elderly care institutions require specific communicative qualities for their caregivers when assessing service quality. As employees engage in emotional labor, both individual and organizational outcomes can be observed. This qualitative research employs a phenomenological approach to examine the experiences of caregivers in elderly care, their attitudes toward the elderly, and the dynamics of affective labor involved in caregiving. Thirty elderly care personnel working in institutions that serve elderly patients in Karaman were interviewed. The data collected from the interviews were analyzed using content analysis. Two main categories and seven sub-themes related to these categories were identified in the research. The behavioral patterns of the elderly caregivers in the emotional labor process varied according to the situation and strategy employed. An in-depth analysis revealed the phenomenological structure of elderly care experiences.

**Keywords:** Elderly Care, Guest –Employee Interactions, Affective Labor, Nursing Home

### Giriş

Kapitalizmin gelişimi, ekonomik sistemlerin yapısında önemli değişikliklere yol açmıştır. Kapitalizmin erken dönemlerinde, üretim süreçleri daha çok fiziksel emeğe dayanmaktaydı. Sanayi Devrimi'yle birlikte, üretim süreçlerinde teknolojik ilerlemeler yaşandı. Makineleşme, fiziksel emeğin yerini almaya başladı. 21. yüzyılın sonlarına doğru, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler, ekonomide maddi olmayan emeğin daha da önemli hale gelmesine neden oldu. Bu değişikliklerden biri de Fordist üretim düzeninden farklılaşmaya duyarlı post-Fordist üretim biçimine geçiştir. Son haliyle “yeni kapitalizm”, sermayenin örgütlenme ve birikim şekillerinde süregelen, endüstriyel üretim süreçlerindeki değişimi ifade etmektedir. Yeni kapitalizm emeğin sorunsallaşması bakımından farklı tartışmaları da beraberinde getirmiştir (Emirgil, 2010, s. 224). Emeğe yönelik bu farklılaşmayı kavramsallaştıran öncü çalışmalardan birini ortaya koyan Maurizio Lazzarato, Fordist üretim düzeninde fiziksel olarak bir nesneye karşılık gelen maddi emeğin yerine post-endüstriyel üretim sürecinde “maddi-olmayan emek” aldığının altını çizer. Maddi olmayan emek kavramını “malların bilişsel (informational) ve kültürel içeriğini üreten emek” olarak açıklamaktadır (Lazza-



rato, 2005). Maddi olmayan emek analitik emek ve duygusal emek olarak iki ana boyutta kavramsallaştırılır. Lazzarato'nun analitik sınırlarını belirgin bir biçimde çizdiği maddi-olmayan emek kavramsallaştırması, Hardt ve Negri'nin üretim alanındaki yapısal değişikliklerin emeğe yansımalarını irdeledikleri İmparatorluk adlı eserlerinin ana meselesidir.

Hardt ve Negri'ye göre gayri maddi emek, diğer emek biçimleri içinde nitelik olarak toplumda değer yükselişinde bilişim ve iletişim gelişiminin önemli bir yer tuttuğunu vurgulamaktadır (Savul, 2015, s. 300). Marksist ekonomi-politiğin omurgası olan "emek kuramı", içinde bulunduğumuz postfordist döneme kadar Marx'ın "üretken" ve "üretken olmayan" emek arasında çizdiği bölünme ile oluşturulmuştu (Marx, 2018). Marx'ın bu bölünmede kullandığı ölçüt, emeğin zihinsel-bedensel emek biçimiyle ilgili değil, emeğin sermayeye eklenme süreci ve sermayeyle ilişkisi üstüne kurulmuştur (Özgün, 2007). Marx'ın bu kıstası, emeğin değerinin sadece üretim sürecindeki emek zamanı ile ölçülmesine dayanmaktadır. Fakat Hardt ve Negri (2011), günümüz kapitalist işleyişi analiz etmek için bu tarz bir niceliksel değer anlayışının kapsayıcılığını yitirdiğini savunmaktadır. Marx'ın kapitalizmin işleyiş biçimlerini anlatmakta kullandığı "biçimsel içerikle" ve "gerçek içerikle" ayrımını Negri ve Hardt farklı dönemler olarak görmeyi savunmaktadır. Biçimsel içerikleme dönemi, sermayenin dışında duran emeğin geçici dönemler dahilinde karşılığında sahibinden ödünç alındığı, kendisine eklemleyerek üretim içinde kullanıldığı ve geri dışarı bırakıldığı bir süreçtir; yani birçok iktisadi, siyasi, sosyal ve kültürel alanda üretimin dışında kalmayı tercih etmek mümkün olduğundan, onun dışına çıkmak da mümkündür. Günümüzdeki *gerçek içerikleme* döneminde ise, sermayenin tüm alanlar üzerindeki gücü bu eklemlemeyi aşındırarak yutmasıdır. Üretim, yeniden üretim ile ayrılmaz biçimde, tek eksende çalışmaktadır. Tüm alanlardaki sınırların kalkmış olduğu bir aşamadır (Akalin, 2007). Günümüzde emek, mekâna ve zamana bağımlı durumdan çıkmıştır. Ekonomik postfordist değişim süreci içerisinde emeğin niteliği ve doğasının görünürlüğü, gayri maddi emek pratikleri ve bu pratiklerin çalışanlar arasındaki etkileşim yönüne atıfta bulunan duygulanımsal emek pratikleriyle sağlanabilmektedir. Burada duygulanım kavramıyla açık veya gizli hislere dayanan insanların birbirlerini etkilemeleri ve birbirlerinden etkilenmeleri süreçlerine vurgu yapılmaktadır (Negri ve Hardt, 2012, s. 299). Bu süreçte çalışanın özneliği, yani karakteri, tavı, yetenekleri ve hobileri üretimin bir parçası olmaktadır (Koç, 2020, s. 52). Bunun üzerinden bu yazarlar, gayri maddi emeğin içeriği dolayısıyla mevcut toplumsal iş yapısında var olan ilişkilerle kurduğu hegemonik yapıya dikkat çekmektedir (Kayın, 2019, s. 47). Duygulanımsal emeğe iyi bir örnek olarak Hardt ve Negri sağlık ve bakım sektörlerini işaret etmektedir. Bakım emeği, "pratik" ve "sosyal" olarak ikiye ayrılmaktadır. Pratik boyutu yiyecek hazırlama, temizlik, düzenleme vb. işlerden oluştuğu için performans ihtiyacı duyarken, sosyal boyutu ise itina, özen, ilgi, alaka ve sevgiyi kapsadığı için

duygusallık gerektirir. Buradaki duygusal emek; sevgi, sevecenlik ve şefkat olmaksızın yaratılamayacağından zoraki olarak duygu üretimini gerektirir. Hasta, yaşlı ve çocuk bakımı bu alanda değerlendirilmelidir (Birgün, 2022).

Türkiye’de “yaşlı bakım” profesyonel bir mesleki alan olmasıyla birlikte, kurumlardaki bakım hizmeti alan yaşlıların yaşam kalitesinin yükseltilmesinde mevcut bakım personelinin sahip olduğu profilin geliştirilmesi ve yaşadıkları sorunların azaltılmasının önemi artmıştır. Bakım alanında tüm bireyler için sağlıklı duygusal ifadeyi ve refahı teşvik eden daha destekleyici ve kapsayıcı çalışma ortamları yaratmak mümkündür. Bu noktada, bu çalışmanın önemi, yaşlı bakım personelinin duygulanımsal emek üretimi sorunsalı etrafında, bakım alanındaki kişilerarası etkileşim sürecinde duygusal pratiklerin nasıl gerçekleştiğini ortaya koymasındır. Ayrıca bu araştırmada, gayri-maddi emeğin önemli bir boyutu olan ve duygusal emek araştırmalarının gölgesinde kalan duygulanımsal emek kavramının özgün boyutlarının fark edilmesine katkı sağlamaktadır. Bu boyutların çalışma alanlarını anlamlandırma ve açıklamada nasıl kullanılabileceğine dair yaşlı bakım hizmetleri sektörü özelinde bir uygulamasını göstermesi açısından değerlidir.

## 1. Yaşlı Bakım Sektöründe Duygulanımsal Emeğin Kaynağı

ILO’nun (Uluslararası Emek Örgütü) tahminlerine göre, ücretli bakım işinde çalışanların sadece %10’u genel emek yasalarının koruması altında olduğundan, bakım çalışanları dünyanın en çok sömürülen işçileri arasında yer almaktadır. Dünya genelinde bakım işçilerinin yarısından çoğunun çalışma saatlerini belirleyen yasal mevzuatları yoktur (ILO, 2021). Yaşlanmanın etkilerinin ciddi boyutla yaşandığı gelişmiş ülkelerdeki yaşlı bakımına yönelik sosyal politikalar önem kazanmıştır 2023 tarihi itibarıyla AB nüfusunun %21,3’ü 65 yaş üzeri bireylerden oluşmaktadır (Eurostat, 2024). Toplam nüfustaki yaşlı bireylerin payının önümüzdeki yıllarda önemli ölçüde artması beklenmektedir. Bu da, yaşlanan nüfusun ihtiyaç duyduğu sosyal hizmet harcamalarını karşılamak için daha sürdürülebilir yaşlanma politikalarının izlenmesine yol açmaktadır. Avrupa’daki bakım evlerinin maliyetlerinin yüksekliği ve fonksiyonelliğinin düşük olmasından dolayı son yıllarda evde bakım hizmetlerinin hızla yaygınlaştırılmasına çalışılmaktadır (Tuna ve Tenlik, 2017; Okan ve Erdem, 2022, s. 53). Türkiye İstatistik Kurumu’nun 2023 yılı verilerine göre Türkiye günümüzde Avrupa ülkeleri kadar yaşlı nüfusa sahip olmasa da yaşlı nüfusunun genel nüfus içindeki oranı %12,9’dur. Bu oranın kritik oran olarak gösterilen %10’u geçmesi nüfusun yaşlanmasının bir göstergesidir. Türkiye’de çalışma çağındaki bireylere düşen yaşlı sayısını ifade eden yaşlı bağımlılık oranı %15’tir. Nüfus projeksiyonlarına göre, yaşlı bağımlılık oranının 2040 yılında %25,3 olacağı öngörülmektedir (TÜİK, 2024). Bu yaşlanma verileri, sürdürülebilir kalkınma ve toplumun refahını artırmak için alınacak önlemlerin temel dayanaklarından birini oluşturur. Bu nedenle hem akademik çalışmalar hem de yaşlanma politikaları açısından büyük önem taşır. Kentleşme ve sanayileşme sürecinde oluşan günümüz modern toplumların yapısı, özellikle ailelerde bakım emeği veren kadınlara



rın iş hayatına katılması beraberinde formel yaşlı bakım hizmetlerine olan ihtiyacı artırmaktadır. Bu sebeple modern toplumlarda yaşlıların bakımı alanında faaliyet gösteren örgütsel kurumlar yaygınlaşmış ve yaşlı bakımında mesleki uzmanlaşma zaruri hale gelmiştir (Seedsman, 2017, s. 557). Bu nedenle, yaşlılara yönelik evrensel ilkelere uygun uluslararası örgütlerin ve sosyal politikaların geliştirilmesi ihtiyacı giderek artmaktadır. Bu sürekli artan uluslararası talepleri karşılamak için Türkiye’de kurulan Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASPB), yaşlı insanların sağlık ve yaşam koşullarını iyileştirmek amacıyla mevcut hem kamu hem de özel kuruluşların hizmet kalitesini geliştirmesini takip etmektedir (ASPB, 2017, s. 243). Türkiye’de yaşlı bakım hizmetleri, devletin sosyal politikaları çerçevesinde kurumsal, evde bakım ve gündüz bakım hizmetlerini içermektedir. Türkiye’deki huzurevleri, yaşlıların barınma, günlük bakım, sağlık hizmetleri ve sosyal destek almalarını sağlayan kurumlardır. Bu örgütlerin hem ulusal hizmet standartlarını yerine getirmek hem de hizmeti satın alan yaşlı ve yakınlarının memnuniyetini sağlamak amacıyla verilen bakımın kalitesinin izlenmesi ve değerlendirilmesi hayati önemdedir. Bu hedeflere ulaşmak için örgütler bünyesindeki yaşlı bakım personelinin, müşterileri olan kişilere gösterdikleri davranışları işletmenin amaçlarına uygun olarak oluşturması ve sergilemesi gerekmektedir. Bakıcıların hizmet verdikleri yaşlı kişilere yönelik duygusal tutumları ve düşünsel inançları verilen hizmetlerin etkinliği ve kalitesi açısından kritik önemdedir. Yaşlı bakıcılar, yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını karşılarken uygun kişilerarası duygusal becerilere sahip olmalarının sağlanması için düzenli olarak “duygu kuralları”na ve gözetime tabi tutulmaktadır (Kalaycı, Özkul, ve Oğuz, 2017, s. 638). Yaşlı bakım personelinin dikkat etmesi gereken duygu kuralları, empati, güler yüz, saygı, sabır, yardımseverlik, mahremiyet, sosyal etkileşim, arkadaşlık, duygusal dayanıklılık, güven oluşturma ve üzülmesini önlemek gibi duygusal emeğin temel ilkelerden oluşur (Yalçın, 2023, s. 33). Eğer bakıcı bu kuralları içselleştirirse, duygusal emek sürecinde az çaba harcamakta ve “duygusal çelişki” yaşamadığı için işinde daha başarılı olmaktadır. Bununla birlikte, çalışanın duygusal emek sürecini iş yerindeki etkileşimin süresi, sıklığı ve çeşitliliği de şekillendirmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Yaşlı bakım hizmetlerinde bakıcılar, yaşlılarla yoğun ve sürekli etkileşimler içerisinde. Ayrıca, örgüt hedefleri gereği bakıcıların hislerini bastırmaları sonucunda duygusal tükenmişlik yaşadıkları, özel yaşam kalitelerinin ve örgütsel anlamda iş doyumlarının olumsuz etkilendiği görülmektedir. Bu tükenmişlik hali, tüm yaşamlarına yayılarak “merhamet yorgunluğu”na sebep olmaktadır. Merhamet yorgunluğu, çalışma alanında travma yaşamış, duygusal ve fiziksel acı çeken bireylerle etkileşime girmekle ilgili olarak ortaya çıkan duygusal, fiziksel, ruhsal ve manevi tükenmişlik halidir (Şeremet & Ekinci, 2021). Bu psikolojik durum, bakıcıların yeniden üretim döngüsündeki performans ve bakım kalitesinde kayıplara neden olmaktadır. Ayrıca yaşlı bakım hizmetlerinin toplumsal imajının toplumda düşük olması, çalışma koşullarının kötülüğü bu mesleği yapanlar ve yapmak isteyecek kişiler için caydırıcı olmaktadır. Yaşlı bakım kurumlarında işten ayrılmaya neden olan olumsuz çalışma koşulları arasında

düşük ücretler, aşırı iş yükü, uzun çalışma saatleri, fiziksel ve duygusal zorluklar, yönetimden ve ekip arkadaşlarından destek eksikliği, mesleki gelişim fırsatlarının yetersizliği ve adaletsiz yönetim uygulamaları öne çıkmaktadır. Bu faktörler, çalışanların motivasyonunu düşürerek tükenmişlik ve işten ayrılma kararlarına yol açmaktadır. Yaşlı bakım hizmetlerinde bu sıkıntılar nedeniyle personel sirkülasyon oldukça yüksektir (Oğlak, 2015, s. 184).

## 2. Duygu ve Emek Kavramlarının Kaynağı

Günümüzde duygular, hiç inmedikleri insan davranışları sergileme sahnesinde yeni bir role sahiptir. Toplumsal alanlardaki yeni yönetsellik biçimleri ve özne oluşumunun politikalarını açıklamak konusunda fenomenolojik ve kültürel coğrafyanın bilgisini içeren duygu ve temas kuramlarının sağladığı bakış açısı dikkate değerdir (Cvetkovich, 2021, s. 18). Duygu sosyolojisinin temel alanlarından biri, duyguların toplumsal olarak inşa edilen bir olgu olduğuna dair yaklaşımdır. Yani, bir toplumun kültürü ve sosyal yapıları, bireylerin hissettikleri duyguları nasıl yaşadıklarını, ifade ettiklerini ve bu duygulara nasıl tepki verdiklerini etkiler. Bu bağlamda Hochschild, duygusal emek kavramında iş yerlerinde çalışanların duygusal ifadelerini kontrol etmelerinin, toplumda nasıl daha geniş bir sosyal düzeni yeniden ürettiğini tartışmaktadır. Duygusal emek kavramında daha kapsamlı geniş olan duygulanımsal emek kavramını açıklarken, emeğin ve duygunun tanımına kısaca değinmek konunun anlaşılması açısından yararlı olacaktır.

Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre emek "İnsanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği, hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci" olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2022). Burada emek zorunlu olarak toplumsal bir etkinliktir. Emek kavramının ontolojik boyutu, Marx'a göre insanın ve toplumun kolektif bir özne olarak doğayı insanlaştırılmasıyla, gerek toplumun gerekse her bireyin özgün ihtiyaçlarının giderilmesini amaçlamasıdır (Göçmen, 2014, s. 61). "Böylece, kullanım değerinin yaratıcısı olan emek, faydalı emektir; tüm toplum şekillerinden bağımsız olarak insanoğlunun varlığı için zorunlu bir koşuldur. Bu ezeli ve ebedi doğal zorunluluk olmaksızın insan ile doğa arasında madde alışverişi ve de yaşam olamazdı." (Marx, 2003, s. 57). İnsanlık tarihi boyunca yaşam mücadelesinin adı olan emek kavramı, toplumlardaki tarım, sanayi ve bilgi devrimlerinden geçerek geldiği dönemlerde yaşam üzerinde farklı tanımlamaları ve etkileri olmuştur. Günümüzde emeğin dönüşümünde bilgisayar ve iletişim teknolojileri üzerinden öncü rol oynayan bilgi devrimi sadece üretim süreciyle ilişkilendirilen bir olgu olmanın ötesinde maddi olmayan gereksinimlere de zemin hazırlayarak sosyal, psikolojik ve kültürel boyutları olan yaşamsal bir unsur haline gelmiştir (Yüksel, 2014, s. 258). Harcanan zihinsel emek sayesinde yeni teknolojik bilgiler üretilmektedir. Buradaki gayri maddi emek "Kendi nitelikleri doğrultusunda maddi emeği dönüştürmeye başlamış ve bu anlamda da hegemonik bir konum elde etmiştir" (Hardt ve Negri, 2011, s. 157). Bu yüzden zihinsel emeğin verimlilik ve refah artışına katkısı büyüktür (Kayın, 2019, s. 47).



Limbik sistem, psikoloji ve nörolojinin ortak keşfe çabaladığı bir alandır. Yapılan birçok çalışmada hipokampus, amigdala ve çeşitli kortikal alanların duyu kökenli davranışların kaynağı olarak görüldüğü belirtilmektedir (Yaluğ, Özten, Bilge ve Tufan, 2006, s. 75). Uyarıldığımızda nasıl bir tepki göstereceğimiz; duyguları açıklayan bilişsel kurama göre, içinde bulunduğumuz durum ve çevre açısından değişmektedir. Bu koşulları analiz eden zihnimiz, vücudumuzdaki uyarılmayı ne tür duyu ile ilişkilendireceğine karar vermektedir. Genellikle oluşan duyu durumuna ilişkin düşüncelerimizle uyumludur. Bazı araştırmacılar, belli duyguların ifade edildiği durumların tüm kültürlerde aynı olduğunu savunmaktadır. Bu bakış açısı evrenselci görüş olarak bilinmektedir. Charles Darwin'e göre, ortak evrensel kalıtımımızın bir sonucu olarak aynı duyguların iletilmesinde aynı ifadeleri kullanırız. Aksini düşünen diğer araştırmacılar, duygulara ilişkin yüz ifadesinin içinde bulunduğu kültürde öğrenilmiş olduğunu, bu nedenle kültürel farklılıklar gösterdiğini öne süren kültürel öğrenme görüşünü desteklemektedir (Morris C. G., 2002, s. 677). Sara Ahmet bu iki görüş üzerinden perspektifimizi duyguların bireyde durmayıp "içten dışa" ve "dıştan içe" hareket ettiği şeklinde genişletmesi açısından çok değerlidir. Duyguların değil; duyu nesnelere farklı bedenleri dolaşarak biçimlendiren, yapışkan ve biriken akışlar olduğunu söylemektedir (Ahmet, 2015, s. 21). Antropologlara göre değişik kültürlerde duygulara ilişkin sınıflama biçimlerinde ve duyguları ifade eden sözcüklerde farklılıklar bulunmaktadır. Türk Dil Kurumu, duyguyu "Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim" şeklinde tanımlamıştır (TDK, 2022).

Duygularda "uygarlaşma" adını verdiğimiz değişim, insanların daha fazla eklemlenmeleriyle ve birbirlerine bağımlılıklarının artmasıyla yakından ilgilidir. Buradaki para döngüsü içinde artan bağımlılıklar, iş bölümü örgüsü içerisinde insanı biçimlendiren düzenlemelerin insanın dürtülerinin üzerine çökmesiyle duyguların yavaşça uygarlığa yenik düşmesine yol açar. Tarih, insanların plansızca "akılcı" fayda ve hedef eğilimiyle dış zorlamanın nasıl iç zorlamaya dönüştüğünü, tüm duyguların nasıl öz denetim yoluyla gittikçe istikrarlı hale geldiğini göstermektedir (Elias, 2017, s. 125-130). Psikanalizin kurucusu Freud uygarlığın yıkıcı ve dönüştürücü doğası nedeniyle arzudan vazgeçiş üzerine kurulu olduğu düşüncesinden hareket eden bir terapi teorisyenidir (Bora, 2017, s. 272). Deleuze ve Guattari'nin yayınladıkları Anti-Oedipus'ta arzunun toplumsal rejimler tarafından yönetilme şekline ilişkin tarihsel bir analiz yaparlar. Tarihte arzunun bastırılmışlığının aksine, üretici bir güç olarak analiz ederler. Kapitalizmin güçleri olarak "toplumsal makine" ve "arzu makineleri"nin günümüzde birlikte hareket ettiklerini vurgulamaları değerlidir. Bu, yeni bir paradigma değişikliğinin açığa çıkarılmasıdır (Best ve Kellner, 2016, s. 132). Bu paradigmadan hareketle duygunun doğasını ve duyguları biçimlendirmeye çalışma kapasitemizin doğasını tekrar incelersek toplumsal kuralların emperyal kapsamının farkına varırız (Hochschild, 1979, s. 551). Duygusal ve ekonomik söylemin iç içe geçtiği bu noktada ekonomide psikoloji ve piyasada kişiler arası ve duygusal ilişkiler kullanılır



hale gelmiştir. Eva Illouz, buradaki post-fordist dönemin emek formuna ilişkin “Soğuk Yakınlıklar” kitabında özneliğin ve toplumsallığın kurulmasında ana kavram olarak duygusal sermaye kavramını kullanmayı önerir. Duygusal kapitalizmi, ekonomik söylem ve duygusal söylem ile piyasanın şekillendiği ve duyguların ekonomik açıdan önemli bir hale getirildiği bir orta sınıf kültürü olarak değerlendirilmektedir (Illouz, 2011, s. 17).

### 3. Duygulanımsal Emek Kavramının Kapsamı

Gayrı-maddi emek, halen en geleneksel anlamda bedenseldir. Farklı olan, üretimin süreçleri ve çıktıları olan ürünlerin, farklı biçim ve düzlemlerde kişilerarası ilişkisellikleri içeren biçimlere dönüşmesidir. Hardt ve Negri, bu gayrı-maddi emek kavramsallaştırmasının içine Deleuze'den ödünç aldıkları duygulanımı yerleştirmek suretiyle maddi olmayan emeğin sınırlarını daha da genişletirler. Duygulanımsal emeği “rahatlık, esneklik, tatmin, heyecan ya da tutku gibi hisler üreten ya da işleyen bir emek” şeklinde tanımlamaktadırlar (Hardt ve Negri, 2011, s. 122). Fordizm sonrası merkezi bir rol üstlenmiş olan hizmet sektörü, yüz yüze ilişkilerin olduğu bir alandır. Böylece hizmet sektöründeki çalışanların davranışları ve dış görünüşü, müşteri memnuniyetini etkilediğinden önemli hale gelir. Müşterileri memnun etme çabaları, çalışanların yüzlerine bir maske gibi duygu ifadesi takmalarını gerektirir. Fordist dönemde çalışanların emek dışı kalan duyguları da artık bir meta gibi hizmetin bir parçası olmuştur (Akalin, 2007). Bu noktada duygulanımsal emeğin, kendisiyle sık sık karıştırılan “duygusal emek” (emotional labor) kavramına ne kadar benzediğini ve ondan farklılaşan yönlerini vurgulamak gerekir. Duygusal emek, Arlie Hochschild'in hava yolları hosteslerinin iş süreçlerini inceleyerek “Yönetilen Kalp” kitabında ortaya attığı bir kavramdır. Hochschild, kitabında duygusal emeği, “işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için çaba gösterme işi” şeklinde kavramlaştırmaktadır (Hochschild, 1983). Burada Hochschild (1983: 7) duygusal emeğin “herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler yaratabilmek için hislerin yönetilmesi” şeklinde işlediğini anlatmaktadır. Duygusal emek kavramı, çalışanların mesai saatleri sırasında örgütçe istenilen rolleri nasıl sergileyeceğine ve bu beklentinin çalışanların davranışları ve duyguları üzerinde nasıl bir yabancılaşma etkisine yol açtığını göstermektedir. Hochschild'in yaklaşımı, çalışanın örgütçe istenilen rollerden her daim sığınabileceği bir öz-benliğe sahip olduğu ve sergilediği kişilik ile gerçek kişiliğin sürekli çatışma içerisinde olduğudur. Hochschild'in duygusal emek kavramıyla incelediği hizmet sektöründeki klasik anlamdaki işletmelerdir. Modern hizmet sektörü işletmelerinin çalışma süreçleri duygulanımsal emeğin daha çok kapsamına girmektedir (Akalin, 2007). Oysa duygulanımsal emekle anlatılan, “emekçinin öz varlığını yaptığı işle özleştirmesi anlamına gelmektedir” (Savul, 2015, s. 301). Bu tanımlama, duygusal emeğin içeriğinden çok daha geniş ve karmaşık bir düzeni anlatmaktadır. Duygulanımsal emeğin özgünlüğünü kav-





ramak için en iyi örnek, bütün yaşamı bedenlerini takip ve taklit etmek üzerine kurgulanmış mankenlik mesleğidir. Mankenlik, duygusal emeğin işaret ettiği mesai saatleri içerisinde oluşan yabancılaşmadan çok öte, bireyin tüm hayatına yayıldığı için çok daha karmaşık bir durumdur. Gündelik yaşam ve çalışma yaşamı arasındaki sınırların tersine çevrilmesi “çalışanın işin tanımı içerisinde bulunmayan birtakım sosyal becerileri sergilemesi” değişimlerle anlatılabilir (Koç, 2020, s. 49). Buradan hareketle emeğin kullanımı, Hochschild’in yaklaşımında amirler tarafından denetlenen Foucault’un “disiplin toplumu” modeli kapsamında iken duygulanımsal emek, Deleuze’ün “denetim toplumu” ile bahsettiği bir kontrolcüye ihtiyaç duyulmadan kendiliğinden yapılması sürecine karşılık gelir (Akalin, 2007). Bu nedenle duygulanımsal emek, duygusal emeği kapsadığı savunulmaktadır. Ancak duygulanımsal emeğin özgürleştirici boyutları bulunurken, duygusal emek özellikle müşteriyle etkileşimlerin çalışanlar için olumsuz yönlerini vurgulamaktadır.

Duygulanımsal emeğin üretiminin ortak (müşterek) üretime bağlı olduğu ve bu özelliğiyle de toplumsal iş birliğini ürettiği savunulmaktadır. “Duygulanımsal emek doğrudan ilişki kurar ve her bir fikir, imaj yeni bir iş birliğini teşvik eder” (Hardt ve Negri, 2011, s. 163). Bir yaşlı bakım personeli de özel hayatında yaşadığı olumlu ve olumsuz duygulanımlardan beslenir ve çalışırken bunları yaşlıya yansıtabilir. Denetim ve standartlaşma pratiklerinin duygusal emekte olduğu gibi üretkenliği baltaladığını belirtir. Gayri-maddi emeğin üretkenliği ancak sermayenin kontrolü dışındaki insanların duygulanımlarla birbirlerini etkilemelerine izin veren “etkileşimsel emek” özgürlüğüne bağlıdır. Duygulanımsal emekte çalışanların kendilerini oldukları gibi ifade etmeleri yaptıkları işten keyif almalarını sağlayacak ve böylece müşterilere olumlu yansiyacaktır (Koç, 2020, s. 55). Bununla birlikte, duygulanımsal emek, çalışanlara özgürlüklerin verilmesini mecburi kılar. Bu yönüyle duygulanımsal emek, gayri maddi emeği sermayenin hegemonyasından çıkma ve devamında kapitalist düzenden kurtulma ile emeğin özgürleşmesi potansiyeli taşıdığı söylenebilir (Hardt ve Negri, 2011, s. 352-353). Lakin bazıları duygulanımsal emeğin çok değişik etkileşimler göstermekte kullanıldığını ve bununla birlikte bu kullanımın birçok farklı bağlamdaki dinamikleri ihmal ettiği için eleştirmektedir.

## 4. Yöntem

### 4.1. Araştırma deseni

Bu araştırmada kullanılan nitel yöntemin güçlü yönleri, katılımcıların içinde hareket ettikleri bağlamları ve bu bağlamların onların eylemleri üzerine nasıl etkilerde bulunduğunu anlamamızı sağlamaktadır (Maxwell, 2018, s. 30). Yaşlı bakım hizmetleri sektöründe çalışanların duygulanımsal emek üretim süreçlerinin incelendiği bu çalışmada kullanılan nitel analiz, araştırmacıların doğal sosyal ortamlarında bireylerin gündelik ve iş yaşamlarını nasıl yapılandırdıklarını ve

anlam verdiklerini anlamalarını ve kavramalarını sağlamaktadır (Berg ve Lune, 2015, s. 25). Bu amaçla burada araştırmacı, “yaşlı bakımında duygulanımsal emek” şeklinde araştırılacak fenomeni tanımlamıştır. Bu fenomenin oluşum sürecinde yer alan temel görüşlere ulaşmak için fenomenolojik bir çalışma yapılmıştır. Fenomenolojik çalışma, buradaki fenomeni deneyimleyen tüm bireylerin fenomenle ilgili nasıl hem özel hem de diğer insanlarla ortak olan nesnel deneyimlere sahip olduklarını açıklar. Bireysel deneyimle oluşan ortak özelliklerin evrensel nitelikte açıklamalara indirgemeye çalışır (Creswell, 2013, s. 77).

#### 4.2. Evren ve örneklem

Nitel araştırmacılar, çalıştıkları sosyal çevrelerin ayrıntılı bir betimlemesine ulaşmayı amaçlamaktadır (Kuş, 2003, s. 82). Bir nitel analiz, doğrudan birime odaklanmış gözlemleri ve betimlemeleri içerdiğinden, hem bireysel hem de kuruluş üzerine küçük örneklerle çalışmayı mümkün kılmaktadır (Patton, 2018, s. 228; Miles ve Huberman, 2019, s. 27). Bu nedenlerle, bu çalışmanın örnekleme rastlantısal olmayan yöntemlerden biri olan amaçlı örneklemedir. Amaçlı örnekleme, çalışma problemimizin hedeflediği bazı süreçleri ve özellikleri sergileyen bir durumu ve grubu seçmemize olanak sağlamaktadır (Silverman, 2018, s. 86). Bu amaca uygun örneklemin, seçilen örneğin temsil niteliği taşıması ve yeterli olması şeklinde iki temel koşulu bulunmaktadır (Güven, 2001, s. 140). Bu koşullardan hareketle, bu çalışmanın evrenini 2023 yılında Karaman şehir merkezindeki yaşlı bakımı hizmeti veren kurumlardaki bakım personeli oluşturmaktadır. Bu çalışmada evren ve çalışma grubunun Karaman’dan belirlenmesinin nedeni, coğrafi ve kültürel olarak Karaman’ın bilinmesi; bununla birlikte araştırmanın daha sağlıklı ve daha kolay bir şekilde yürütülme imkanınıdır. Araştırmanın yapılacağı Karaman ilinin toplam nüfusunun %77’si merkez ilçede bulunmaktadır. TÜİK’in 2024 yılı verilerine göre, Karaman’da yaşlı nüfus 30.980 kişidir. Yaşlıların toplam nüfus içindeki oranı ise %11,7’dir (TÜİK, 2024). Karaman’da merkezde yaşlı bakım hizmetlerinin verildiği kamuya ait Karaman Ahmet Mete Huzurevi Müdürlüğü ve Karaman Dursun Fakih Huzurevi olmak üzere toplamda iki huzurevi ve bunlara bağlı bir Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi bulunmaktadır. Araştırmaya kabul edilme şartları, Karaman merkezdeki herhangi bir kurum veya kuruluş bünyesinde yaşlı bakım personeli olarak en az 1 yıl çalışmış olma şeklinde belirlenmiştir. Görüşmelerden elde edilen bilgiler yeterli seviyeye eriştiğinde, ulaşılan örneklem sayısı 30 katılımcı olmuştur.

#### 4.3. Veri kaynakları ve veri toplama yöntemi

Nitel veri toplama izinlerin alınması, örnekleme stratejisinin sürdürülmesi, verilerin kaydedilmesi için araçlar kullanılması, verilerin saklanması ve kullanılmasında ortaya çıkacak etik durumların tahmin edilmesi gerekmektedir (Creswell, 2013, s. 145). Bu araştırmanın verileri, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi,



Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Başkanlığının veri toplamaya izin veren 29.11.2022 tarihli 224 sayılı kararına istinaden 15 Şubat-15 Haziran 2023 tarihleri arasında toplanmıştır. Nitel araştırmalardaki görüşme tekniğinin belirleyici özelliği, katılımcıların bakış açılarını ve anlam dünyalarını ortaya çıkarmak (Kuş, 2003, s. 87) olduğundan, bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Duygulanımsal emek literatürü doğrultusunda hazırlanan görüşme formları kullanılmıştır. Katılımcıların bakış açılarını eksiksiz kayıt altına almak için ses kaydı yapılmıştır. Etik konular, hem katılımcıların hem de verilerin güvenilirliğini sağlamak için gereklidir. Katılımcıların rızası ve verilerin kaydedilip kullanılması, aydınlatılmış onam formu ile sağlanmıştır. Katılımcıların zarar görme ihtimallerini en aza indirmek için isimler yerine (K2) şeklinde kodlamalar kullanılarak gizlilik sağlanmıştır (Balcı, 2011, s. 122). Araştırma verilerinin geçerliliğini ve güvenilirliğini artırmak için nitel çalışmalarda üçgenleme stratejisi kullanılmıştır (Silverman, 2018, s. 128). Bunu gerçekleştirmek için veri kaynaklarının tutarlılığını kontrol edecek bağımsız bir araştırmacıdan destek alınmıştır. Böylece çalışma sürecinde analizci ve kaynak üçgenlemesi stratejisi uygulanmıştır.

#### 4.4. Verilerin analizi

Nitel analiz için ilk adım, görüşme transkriptlerini, gözlem notlarını ve analiz edilecek dokümanları okumaktır. Nitel veriyle sayısal olarak bakmaya fırsat verdiği için bu çalışmada içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analiziyle elde edilen temel anlamlar; temalar, örüntüler ya da kodlar şeklinde ifade edilmektedir (Patton, 2018, s. 453; Maxwell, 2018, s. 105). Kodlama, veri düzenliliklerini keşfetmeye yönelik veri analizini başlatan ve analiz sürecinde devam eden bir etiketleme sistemidir (Creswell, 2013, s. 307). Buradan hareketle bireysel görüşmeler bilgisayar ortamında deşifre edilmiştir. Elde edilen veri parçaları, kodlama ile etiketlenerek kategorilerine göre gruplandırılmıştır. Daha sonra hem kategori içerisinde hem de kategoriler arasında incelenmiş ve karşılaştırılmıştır. Bu kategorilerin ara formlarının ortak olması ve pratikte tamamen ayrı olması mümkün olmasa da kavramsal olarak değerlidir (Maxwell, 2018, s. 107). İlgili kategorideki analizleri desteklemesi için doğrudan alıntılarla katılımcı ifadeleri sıralanmıştır.

## 5. Bulgular ve Tartışma

### 5.1. Yaşlı bakıcılarının bazı sosyo-demografik özellikleri

Araştırma kapsamında yaşlı bakım personelinin cinsiyet dağılımı eşit, yaş dağılımı ise oldukça çeşitlidir. 8 kişi 30 yaş altındayken, 12 kişi 40 yaş üstüdür. Sadece 5 kişi bekar. Katılımcıların 3'ü ilkokul, 4'ü lise ve 11'i önlisans mezunudur. Mesleki deneyim açısından 13 kişi 10 yıl ve üzeri çalışmaktadır. Tüm katılımcılar haftalık 48 saat çalışmaktadır. Katılımcıların 3'ü hemşire/ATT, 8'i yaşlı bakım teknikeri, 19'u hasta bakıcı veya bakıcı yardımcısıdır.

## 5.2. Araştırmanın Temaları

Araştırma verilerinin analizi sonucunda yaşlı bakım mesleği bulguları ve duygusal emek bulguları şeklinde iki ana temaya ulaşılmıştır. Bu iki temaya ait yedi farklı kategori aşağıdaki Tablo 5.1'de verilmiştir.

Tablo 5.1: Yaşlı bakıcılarda duygulanımsal emeğin oluşumu temaları

TEMALAR	KATEGORİLER
Yaşlı Bakım Mesleği İle İlgili Bulgular.	Mesleki duygulanım tezahürleri.
	Mesleki yeterlilik için ne gerekir?
	Yaşlı bakım personelinin çalışma koşulları.
Duygulanımsal Emek Bulguları.	Meslekte istenilen yaklaşım şekilleri.
	Etkileşimsel emek davranışları.
	Mesleğin bakıcıların yaşamına etkisi.
	Meslekte kişilik ve mizacın değişimi.
	Bakıcının yaşadığı stres nedenleri.

## 5.3. Yaşlı bakım mesleği kategorisine ait bulgular

Araştırmaya başlarken, bakıcıların mesleklerini nasıl anlamlandırdıklarını ve tanımladıklarını analiz etmek amacıyla, bakıcılık mesleğiyle ilgili değerlendirdikleri bulgulara yer verilmesi yerinde olacaktır. Bunu sağlamak için bakıcılara yöneltilen “Yaşlı bakım personeli olmayı biraz anlatabilir misiniz?” sorusuna verilen yanıtlardan çıkarılan alt temalar ve kodlar aşağıdaki Tablo 5.2’de ortaya konulmuştur.

Tablo 5.2 : Yaşlı bakım mesleği temasının kategorileri ve alt temaları

Kategoriler	Alt Temalar/Kodlar
Mesleki duygulanım tezahürleri.	Sevgi, mutluluk, sabır, iğrenme, çaresizlik.
Mesleki yeterlilik için ne gerekir?	Tecrübe, Okulunu okumak.
Yaşlı bakım personelinin çalışma koşulları.	Olumlu Koşullar: Vardiyalı sistem, düzenli mesai süresi.
	Olumsuz Koşullar: Alt temizliği, vardiyalı sistem.



### 5.3.1. Mesleki duygulanım tezahürleri

Duygulanım tezahürleri üst teması, genel anlamda bakıcıların duygulanımsal emek süreçlerine odaklanmaktadır. Buradan hareketle, bakıcıların çalışırken sergilemek durumunda kaldıkları duyguların neler olduğunun kavranması amaçlanmıştır. Bakıcıların mesleki duygulanım tezahürleri ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *sevgi, mutluluk, sabır, iğrenme ve çaresizlik* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Yaşlılarla irtibatım güzel olduğundan kurumuma isteyerek ve seveerek gidiyorum. Gülümsemeye bile ihtiyacı olan bir yaşlı insanın ihtiyacını gidermek çok güzel, mutluluk verici bir duygu.” (K7).*

*“Bu işi çaresizlikten yapıyorum. Dışarıdan da çaresizlik işi olduğuna düşünülüyor. Bu, öncelikle sabır ve mide işidir. Benim, yaşlının pisliğinden değil, kusmuşundan midem bulanır. Gerçekten tiksinti verici olabiliyor.” (K10).*

Bakıcılar, meslekteki duygulanım tezahürlerinde sevginin (%50) en önemli öge olduğuna vurgu yapmışlardır. Yukarıdaki cevaplar, hem çalışma koşullarının bakıcılarda uyandırdığı duyguları hem de bakıcıların mesleklerine yönelik geliştirdikleri hisleri açıklamaktadır. Örgütlerin başarısı, çalışan bireylerin işlerinden sağladıkları tatmin duygusuyla yakından ilişkilidir (İçli, 2008, s. 8). Burada, personelin sevdiği için çalışmayı tercih etmesi ve bakım alanında otonomi kullanabilmeleri sayesinde sevgi ve mutluluk gibi olumlu duyguları üretmeleri, yaptıkları işten haz almalarını ve içsel doyumlarını artırmış olabilir. Öte yandan, meslek algıları olumsuz olan personelde ise sabır, iğrenme ve çaresizlik gibi olumsuz duyguların ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Bu durum, iş tatmini ve çalışanların psikolojik durumları arasındaki ilişkinin önemli olduğunu gösterir. İş doyumsuzluğu, çalışan bireyin yaptığı işten memnun olmaması ve keyif almaması gibi olumsuz duygulanım durumudur (Aşık, 2010). Bu değersizlik hissi gündelik yaşam pratiklerinde de kendini göstermektedir. Bakım personeli, işlerinin toplum nezdinde itibarının düşük olduğu ve sosyal ortamlarda değer görmediklerini düşündükleri için işlerini söylememeyi tercih etmektedir. Buradaki duygunun sosyolojik analizi, duygular ile içinde meydana geldikleri kültürel ve yapısal düzenlemeler arasındaki karşılıklı bağımlı ilişkiyi benzersiz bir şekilde göstermektedir (Lively ve Weed, 2016, s. 76).

### 5.3.2. Mesleki yeterlilik için ne gerekir?

Bakıcıların yaşlı bakımında yetkin ve başarılı olmayı nasıl anlamlandırdıklarını analiz etmek amacıyla mesleki gelişim ve yeterlilik için nelerin gerekli olduğuna bakılmıştır. Bakıcıların mesleki yeterlilik için nelerin gerekli olduğuna ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *tecrübe, okulunu okumak, sağlık eğitimi almak, yaşlı*



özelliklerini bilmek ve merhamet en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Yaşlı bakımı bölümünü okumak ve yaşlıları iyi bilmek gerekir. Hem teorik olarak iyi bilmek hem de tecrübe sahibi olmak önemlidir. İşe ilk girdiğimde, nasıl yaklaşmam gerektiğini ve ne yapmam gerektiğini bilmiyordum. Evet, okudum ama yaşayarak işin içine girdikten sonra tecrübem arttı. (K28).*

*“Meslekte ilgilendiğin her yaşlının özelliğini öğrenmek gerekir. Her yaşlının hastalığını, durumunu, huyunu suyunu öğrenmeliyiz. Ancak ona göre karşılık verip onun ihtiyaçlarını giderebilirsin. Ancak böyle verimli olunur; yaşlının durumunu bilemezsek ona nasıl davranacağımızı da bilemeyiz.” (K17).*

Bakıcılar, mesleki pratiklerinde tecrübenin (%31) ve okulunu okumanın (%31) meslek gelişimi için en önemli öğeler olduğuna vurgu yapmışlardır. Mesleki yetkinlik; iş deneyimi ve eğitim seviyesi yükseldikçe artmaktadır. Bununla beraber, bakıcıların profesyonel davranma yeteneği; mesleki gelişim ve beceri kazanmak için uğraşması, meslekte geçirdiği süre yetkinliğini ve yeterliliğini etkilemektedir. Ancak bu ifadelerden, mesleği okul eğitimi yoluyla öğrenen kişinin, aynı mesleği iş başında öğrenen kişiden daha verimli olacağını kesin olmadığı anlaşılmaktadır. Bunu destekler nitelikte bir araştırmada işe ilk başlarken bakıcıların %85,5'i alana yönelik eğitim alınması gerektiğini vurgularken çalışanların sadece %61'i alana yönelik bir eğitim aldığını saptamış ve bakıcıların %49,2'si özel kurslar tarafından, %27'si işe başladıktan sonra meslektaşları tarafından eğitildiklerini belirtmiştir (Kalaycı, Özkul, ve Oğuz, 2017, s. 646). Buradaki bulguları destekleyen çalışmaların sonuçlarına göre, mesleki yetkinlik, mesleki tecrübe ve eğitim düzeyi arttıkça gelişmektedir (Karahana ve Kav, 2018, s. 162). Her halükarda, buradaki bakım personelinin ön lisans bölümünü okumasının teşvik edilmesi gerektiği savunulmaktadır. Çalışmalar, sahada eğitimsiz olarak çalışan kişilerin tecrübelerinin eğitimlerle teorik olarak desteklenmesinin yararlı olacağını göstermektedir.

### **5.3.3. Yaşlı bakım personelinin çalışma koşulları**

Duygulanımsal emek davranışlarının belirlenmesinde yaşlı bakım personelinin çalışma koşullarının anlaşılması önemlidir. Bu bağlamda, bakım hizmetlerinin piyasa koşullarında çalışıyor olmasının yaşlı bakıcılar açısından ne gibi çıktıları olduğu ve mevcut durumun bakıcılar tarafından nasıl algılandığının ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu açıdan, yaşlı bakım personelinin çalışma koşullarının olumlu veya olumsuz yönlerini belirtmek yararlı olacaktır.

Bakıcıların teşvik eden olumlu çalışma koşullarına ilişkin ifade sıklıkları ince-



lendiğinde; *vardiyalı sistem, düzenli mesai süresi, çalışma programı, izin kolaylığı ve manevi yön en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:*

*“Günlük çalışmanın 8 saat olması rahat oluyor. İş yeri izin konusunda sıkıntı çıkarmıyor. Arkadaş ortamı ve hastalarla muhabbet iyi hissettiriyor. Hep “Allah razı olsun” demeleri vesilesiyle manevi yönden daha çok kazanıyorsun. Bu sayede vicdanım rahat, kafam rahat, para kazanıyorum. Fiziksel olarak düşünülmediği kadar yorulmuyorum.” (K3).*

*“Haftada 4 gün çalışır, 3 gün izin yaparız. İş yükü de çok olmadığından 12 saat ağır gelmiyor. Nöbet sayesinde boşalan gün bize kalıyor. Yıllık ve idari izinleri rahatça alabiliyoruz. Maaşımız düzenli yatıyor. İdarecilerimiz anlayışlı insanlardır. Kurumun sosyal şartları güzel; spor faaliyetleri ve geziler düzenliyoruz.” (K22).*

Katılımcılar mesleğindeki olumlu koşullar içerisinde vardiyalı sistemin (%40) ve mesai sürelerinin sağladığı avantajların en önemli öge olduğuna vurgu yapmışlardır. Vardiyalı çalışmada 12 veya 24 saat çalışma şeklinde olduğundan, bakım personeli bir gün işe gidip iki veya üç gün evde kendisine zaman ayırabilmektedir. İş yerinde fazla mesai olmaması ve izin kolaylığının kendilerine esnek çalışma sağladığını ifade etmişlerdir. Bir bakıcının işyerinde geçirdiği süre ile işyeri dışındaki zamanını dengelemesi, bakıcının morali ve tatmini yükseltmesi ve işe yönelik stresi azaltması sebebiyle bakıcıdaki sadakat, etkinlik, verimlilik ve azalan direnç gibi nedenlerle hem örgüt bazında hem de bakıcının içinde yaşadığı toplumsal yapı açısından önemlidir (Akın, Ulukök, ve Arar, 2017). Piyasa merkezli iş, piyasa merkezli çalışma düzeninin aksine bakıcılık mesleğinde çalışma süresi yönünden iş hayatı ile iş olmayan zaman arasındaki ayrımın ortadan kalkmamış olduğu görülmektedir. Literatürde, çalışanların arkadaşlarından ve yönetim şeklinden memnun olması ile iş doyumunun yüksek olması durumunda iş sevgisi ve kuruma olan bağlılığın arttığı bildirilmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016, s. 145).

Bakıcıları zorlayan olumsuz çalışma koşullarına ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *alt temizliği, vardiyalı sistem, düşük ücret, yaşlılara yetişememek ve fazla çalışma en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:*

*“Yaşlıyı arabaya alıp banyo yapmaya götürürken kakasını yapıyor. Her yer pislik oluyor. Sen onun içinde kan terle boğuşuyorsun. Bir yandan durmuyor kendini atmaya çalışıyor. Bazen içimden ‘Ben burada ne yapıyorum. Yeter! Hani ben bu dünyaya pislik temizlemeye mi geldim?’ diyorum. ... Vardiya gündüz kadar kalabalık olmadığı için zor oluyor. Gece nöbetlerinde uykumu alamadığımda sonraki gün uyuyarak geçiyor.” (K9).*





“Biz dört dörtlük bakıyoruz ama maddi ve manevi hak ettiğimiz ücretleri alamıyoruz. Personel eksikliğinden dolayı kanunun belirlediği 48 saatten fazla çalıştırılıyor. Ayrıca yaşının altını temizlemek ve etek tıraşını yapmak psikolojimizi bozabiliyor. Beklediğimiz saygıyı göremiyoruz. ... Nöbet tutmak zorunda olduğumuz için bayram izinleri az oluyor. Gönül ister ki bayramda ailemizle geçirelim.” (K18).

Katılımcılar, mesleğindeki olumsuz koşullar içerisinde alt temizliğinin (%50) dezavantajlar arasındaki en önemli öge olduğuna vurgu yapmışlardır. Bakım vermenin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerinin olduğunu belirten araştırmalara literatürde sıkça rastlanmaktadır. Bakım verme yoğunluğunu açıklamaya yardımcı olabilecek bakım sorumluluklarının fiili süresinden ziyade, bakım verme görevlerinin toplamı olduğu açıktır (Holdsworth, 2013, s. 35). Bu olumsuz etkilerden biri olan alt temizliği yapmak, tiksinti şeklinde işten soğumaya neden olurken, vardiyalı sistemde işlerini genellikle tek başlarına yaptıklarından yetişemediklerini ifade etmektedirler. Hasta sayısının standartların üzerinde olması ve hasta bakımı dışındaki fazladan görevler, bakıcıların istedikleri duygusal emek stratejilerini kullanmalarını engellemektedir (Tunç, Gitmez, ve Boothby, 2014, s. 53). Bu çalışma şartları karşılığında verilen ücretin az olduğunu düşünmektedirler. Özel bakım merkezlerinde çalışanlara asgari ücret verilirken, devlete bağlı kurumlarda bakım personeli asgari ücretin iki misline yakın almaktadır. Bununla birlikte, kamudaki huzur evlerindeki bakıcılara duyulan saygınlık ve çalışma koşulları, özel bakım evlerinde bulunmamaktadır. Çalışan refahını artırmayı amaçlayan bakım alanına yönelik iyi niyetli programlar, burada sıraladığımız yapısal sıkıntıları göz ardı ettikleri sürece verimsiz kalır ve çalışanların iş yükünü artırırlar (Virkki, 2008, s. 264). Konuyla ilgili araştırmalara göre, çalışanlar işleriyle ilgili olumsuz sonuçlarla karşılaşmalarında iş tatmininin azalması, iş yerindeki olumsuz koşullar ve olaylar, işi bırakma eğilimini tetiklemektedir. Bu açıdan, duygusal emek ile işe bağlılık ve işten ayrılma istekleri arasında doğrudan bir bağlantı bulunmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016, s. 140).

#### **5.4. Duygulanımsal emeğin üretilmesi temasına ait bulgular**

Duygulanımlar, belirli bir tür bedensel durumla beraber oluşan belirli bir tür düşünce durumunu içermektedir. Böylece duygulanımsal emek, esenlik, rahatlık, tatmin, heyecan ya da tutku gibi hisleri hem üreten hem de işleyen bir emek olarak tanımlanmaktadır (Hardt ve Negri, 2011, s. 123). Bir tür gayri maddi hizmet sunumu olan duygulanımsal emek, bu süreçte çalışanın, hizmet verdiği birey ile kurduğu iletişim üzerinde gerçekleşmektedir (Savul, 2015, s. 48). Bu yönüyle bu tür emeğin, bedensellik, ilişkisellik ve işyeri ile dinlenme ayrımının kaybolması üzerinden değerlendirilmektedir (Emirgil, 2010, s. 230). Araştırmacının bu bölümünde, yaşlı bakım personelinin duygulanımsal emek davranışları-



nın üretiminin nasıl gerçekleştiğine bakılmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda yapılan analizlerden çıkarılan alt temalar ve kodlar aşağıdaki Tablo 5.3'te ortaya konulmuştur.

Tablo 5.3: Duygulanımsal emek üretilmesi temasının kategorileri ve alt temaları

Kategoriler	Alt Temalar/Kodlar
Meslekte istenilen yaklaşım şekilleri	Duygu Kuralları: Kırmamaya çalışmak.
	Duygu Çeşitliliği: Kibar olmak, güler yüzlü.
	Duygu Yoğunluğu: Servisteki yaşlı sayısı.
Etkileşimsel emek davranışları	Yardımlaşma, birlikte şarkı söylüyoruz.
Merhamet memnuniyetinin kaynağı	Dua ve Allah rızası almak, yardım severlik.
Mesleğin bakıcıların yaşamına etkisi	Fiziksel Etkisi: Kaldırmakta zorlanmak, yoğunluk.
	Psikolojik Etkisi: Ruhsal yorgunluk, psikoloji bozulması.
	Sosyal Etkisi: Yaşlısı olana yardım, sosyalleşmemek.
Meslekte kişilik ve mizacın değişimi	Değersiz hissetmek, sabırlı olmak.

#### 5.4.1. Meslekte istenilen duygusal yaklaşım şekilleri

Meslek ve işin şekline göre çalışma sürecinde duygusal emeğin üretimi farklılaşmaktadır. Bu farklılaşmanın bakıcılar üzerindeki etkisinin nasıl olduğunu anlamak önemlidir. Bu amaçla Morris ve Feldman'ın (1996) modeli, yalnızca çalışanların işlerinde sergiledikleri davranışları değil, aynı zamanda hizmet alanlarla etkileşim içerisinde yarattıkları duyguları ve bu duyguların dıştan görünen şekillerini incelemektedir. Meslekte istenilen duygusal yaklaşım şekilleri kategorisi duygu gösterim kuralları, duygu gösterim şekilleri ve duygusal davranış yoğunluğu şeklinde alt temalara ayrılmıştır.

Bakıcıların duygu gösterim kurallarına ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *kırmamaya çalışmak, tartışmamak, mesafeli olmak, şefkat dili ve düzgün üslup* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:



“Resmiyetten uzak ve yapmacılıktan uzak, samimi bir dil kullanmaya çalışıyoruz. Hem yaşlıyı hem de yaşlı yakınına kırmamaya özen gösteriyoruz. Kesinlikle bozuk bir üslupla konuşmamamız gerekiyor. Şefkat ve merhamet dilini seçmek gerekir. (K12).

“Samimi olduğumda beklentiler çok fazla oluyor. Mesafeli davranmak en iyisidir. Yaşlı yakınlarıyla birebir tartışmaya, diyaloga veya kavraya girmemek gerekir. Hepsi sakın davranışlar ve düzgün iletişim kurmamızı ister.” (K1).

Bakıcıların duygu gösterirken kırmamaya çalışmak (%25) ve tartışmamak (%25) en çok dikkat ettikleri kurallar olduğu görülmüştür. Buradaki duygu gösterim kuralları, beklenenin aksine, örgüt tarafından dayatılmış değil, kişilerin mesleki içselleştirmelerinden kaynaklandığı saptanmıştır. Ayrıca bakıcılar, duygularının gösterimi sırasında mesafeli davranmaya dikkat etmekte ve resmi bir iletişim ortamı yaratmaya çalışmaktadır. Çünkü samimiyet arttıkça yaşlıların beklentileri de artmaktadır. Araştırmalarda yaşlı bakım yaklaşımlarındaki çeşitlilik çoğaldıkça, yaşlıların da isteklerinin arttığı ve bakım personelinin bu istekleri yerine getirmek için daha fazla duygusal emek sergilediği görülmüştür (Çaldağ, 2010). Hochschild (1983), duygusal emek üreten gösterim kuralları çerçevesinde bu duyguların gerekliliğinin örgüt tarafından belirlendiğini ifade etmiştir. Duygusal gösterim kuralları, etkileşim anında çalışanların müşterilere nasıl davranacaklarına ilişkin belirli standartları yansıtmaktadır (Kaplan, 2019).

Bakıcıların duygu gösterim şekilleri çeşitliliğine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *kibar olmak, güler yüzlü olmak, samimi davranmak, sakın olmak ve şakalaşmak* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

“Yaşlılarla ve yakınlarıyla iletişimde kibar olmak zorundasınız; özellikle yaşlılarımızı incitmemeye çalışmalıyız. İlk önce güler yüzle tath dile yaklaşırız. İletişime geçerken samimi olmaya özen gösteriyoruz. Yaşlı yakınları da samimiyet görmek istiyor.” (K23).

“Sakin konuşmaya çalışıyorum. Onların anlayabileceği dilde doğru cümleler seçmeye özen gösteriyorum. Yaşlılarla şakalaşırsam, moral-leri yerine gelir. Bu şekilde güzel zaman geçiriyoruz.” (K9).

Bakıcılar kibar olmak (%33) ve güler yüzlü olmak (%25) duygu gösterim şekilleri çeşitliliğinin başında geldiğini vurgulamıştır. Bu alanlardaki duygusal tazı sergileme kapasitesi örgütlerce duygusal yeterlilik olarak görülerek bundan faydalanma imkânlarına dönüştürülmektedir (Illouz, 2011, s. 96). Bakıcılar, yaşlılara umut ve güven vermek için hem pozitif duygular sergilemek hem de yaşlıların üzüntülerinden etkilenmesine rağmen kendi duygularını gizlemek zorundadır.



Buna göre, bakıcıların yaşlılara gün boyunca birbirinden farklı duygu gösterim şekilleri sergilemeleri nedeniyle duygusal emek göstermek zorunda kaldıkları söylenebilir. Benzer araştırmalarda, psikolojik problemleri olan yatalak yaşlılara bakım vermenin duygusal sıkıntıya ve içsel çatışmalara sebep verdiği, bu sürecin ise bakıcıların gündelik yaklaşımlarında, duygularında çeşitliliğe ve çelişiklere yol açtığı ifade edilmektedir (Gray ve Smith, 2009, s. 254). Duygu gösterim şekillerindeki çeşitliliğin, bakıcının duyarsızlaşma düzeylerini artırmakta ve beraberinde duygusal emek sergilemesini artırdığı belirtilmektedir (Akgün, 2015, s. 140; Morris ve Feldman, 1996).

Bakıcıların duygusal davranışın yoğunluğu sebeplerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *servisteki yaşlı sayısı, uzun sohbetler, bakım süresi, talep sıklığı ve selamlaşma* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Yaşlarımız çocuklarından ne bekliyorsa, bizden de aynı yaklaşımı bekliyorlar. Genellikle aklı başında olanlar birebir ilgi bekliyor. Fakat biz ihtiyaç duydukları birebir ilgiyi gösteremiyoruz. Burada 24 yaşlı var. Buna rağmen biz sadece iki personeliz.” (K27).*

*“Bir işi yapmaya çalışırken hareketli yaşlılar sürekli bir şey isteyerek bizi darlarlar. Yaşlılar, geçmiş, gelecek ve çocukları hakkında sık muhabbet etmemizi isterler. İş yerine girerken karşılaştığım her yaşlıyla selamlaşıp hatırlarını sorarım.” (K11).*

Bakıcılar, servisteki yaşlı sayısının (%54) duygusal davranış yoğunluğu sebeplerinin başında geldiğini vurgulamışlardır. Duygulanımsal emek gerektiren diğer mesleklerden farklı olarak, bakıcılar yaşlılarla mesainin tamamına yayılan bir etkileşim içerisindedirler. Yaşlılarla olan etkileşimdeki duygusal yoğunluk ve süresi arttıkça bakıcılar duygu sıklığı gösterimlerini artırmak zorunda kalmaktadırlar (Morris ve Feldman, 1996). Bunu destekleyen araştırmalara göre, etkileşim süresinin az olduğu görevlerde önceden hazırlanmış duygu kuralları çerçevesinde duygu gösterimleri sergileyebildiklerinde duygu yoğunluğu da azalmaktadır. Fakat etkileşim süresi uzun olan mesleklerde duygusal gösterimler planlanmış kurallardan uzaklaşarak kendiliğinden şekillenmekte ve çalışanlar daha içten ve yoğun bir duygu sergilemektedir (Delen, 2017, s. 73). Morris ve Feldman'a (1996) göre, duygusal gösterimin yoğunluğu ve süresi ile duygusal emek arasında paralel olumlu bir ilişki bulunmaktadır.

#### **5.4.2. Etkileşimsel emek davranışları**

Duygulanımsal emek kavramı, hizmet örgütlerinde çalışanlara bazı özgürlüklerin verilmesini zorunlu kılar. Bu özgürlüklerin verilmesi, lüks hizmet etkileşimlerinde daha çok gözlemlenmektedir (Diefendorff James ve Robin, 2005). Duy-



gulanımsal emeğin bu özelliği, yaşlı bakıcıların hissettikleri hizmet vermeye dair bakış açılarında ve yaşlılarla etkileşimlerinde kendini göstermektedir. Bakıcıların etkileşimsel emek davranışlarına ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *yardımlaşma, birlikte şarkı söylemek, birlikte oynamak, dışarı çıkıp gezmek ve duyguları paylaşma* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Beni işimde mutlu eden şey yaşlının ona yardım etmemi kolaylaştırmaya çabalamasıdır. Mesela en azından ben çamaşır katlarken onların da bana yardım etmeleri beni mutlu ediyor. Kıyafetlerini topluyor; dolabını yerleştiriyor. Bu durumlarda beni düşündüğünü, sevdiğini görünce mutlu oluyorum. Yemek yedirirken mesela biraz müzik açarım. ‘Afiyet olsun teyzem’ dediğimde o yaşlının gözlerinin güldüğünü görürüm.” (K19).*

*“Yaz ayları geldiğinde yaşlıları dışarı çıkartmak, gezdirmek çok içimden gelir. Nasıl biz gezip tozuyorsak, onlar da şu bahçenin tadını çıkarırsınlar isterim. Tekerlekli sandalye almak çok zor olsa bile gezdiriyoruz. ... Mutlu etmek için bir oyun havası açıyoruz. Hep birlikte şarkı söylüyoruz. Grup odamızda eğleniyoruz. Arkadaşlarla oynuyoruz, bizi alkışlıyorlar falan; onları öyle mutlu etmeye çalışıyoruz.” (K25).*

Katılımcılar yardımlaşmanın (%30) etkileşimsel emek davranışlarının başında geldiğini vurgulamıştır. Bakıcılar işlerini yaparken yaşlıların temizliği kolaylaştırması ve eşyaların düzenlenmesine katkısı, bakıcılarda sevilme duygusu oluşturmaktadır. Ayrıca yaşlılar ile bakıcılar arasında şarkı söylemek, oynamak, gezmek gibi ortak paylaşımların olduğu ifade edilmiştir. Duygulanımsal emek açısından buradaki olumlu etkileşimlerin oluşması işletmeler yönünden oldukça istendiktir. Duygusal emekteki yüzeysel davranışın yol açtığı duygusal uyumsuzluk, çalışanların müşterileri ile olan doğal ve spontane etkileşim yoğunluğunun artmasına bağlı olarak azaltılabilir (Acaray ve Günsel, 2017, s. 94). Bakıcılara yaşlılarla ilişkilerinde özgürlük alanı verilmesi, buradaki kodlarda bulunan pozitif hizmet etkileşimine vesile olmuştur. Negri ve Hardt’a (2011) göre duygulanımsal emeğin özü yönüyle müşterek olduğunu belirtmektedirler. Bu özelliği nedeniyle hem müşteriler hem de çalışanların müşterek iş birliği beraberinde kendi esnekliklerini de getirecektir. Bu müşterek iş birliği üzerinden duygulanımsal emeğin özgürleştirici olduğunu ve üstelik sermaye dayatmalarından kurtulma potansiyeli taşıdığını aşıkardır. Katılımcılar, yaşlılarla birlikte aktiviteler yapmaktan keyif aldıklarını vurgulamaktadır. Benzer şekilde, duygusal emekte işi yaparken zevk alan, severek yapan ve iş yaparken kendine özgü özellikler katan hizmet verenlerin işe bağlılıkları yüksektir (Öz, 2007). Burada kapitalizmin yaşadığı bir değişim, emeğin değerinin niceliği yönünden ölçülebilirliğinden, niteliği yönünden anlaşılabilirliğine geçiştir.



### 5.4.3. Merhamet memnuniyetinin belirtileri

İnsanın benciliğine karşı zafer kazanmasıyla oluşan merhamet duygusu, sosyal dayanışmanın sağlanması için gereken insan davranışlarının oluşturulmasında önemli bir insani özelliktir (Gökalp, 2019, s. 77). Yaşlı bakım personelinin yaşam kalitesini etkileyen en önemli etmenler olarak belirlenen merhamet memnuniyetinin tanımlanması ve belirlenmesi üzerinden duygulanımsal emeğin olumlu etkilerini ortaya koymak yararlı olacaktır.

Katılımcıların merhamet memnuniyetinin duygusal belirtilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; dua ve Allah rızası almak, yardımcı olmaktan keyif alma, yaşlılarla bağ kurma, işten aldıkları ilham ve işin getirisi en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Yaşlıları dışarı gezintiye götürdüğümde, diğer odalardaki yaşlılarla tanışmaya, sohbet etmeye gittiğimde değişik bir yüz, değişik bir ortam iyi geliyor. Bu durumda içim kıpır kıpır oluyor. ... Teyzelerle iyi anlaşırız. Bana kızım olarak hitap etmesi, ‘Allah razı olsun, sağ ol’ demesi bile içimi rahatlatıyor. Burada çalıştığımızdan dolayı sokakta herkese ve her şeye merhametli yaklaşıyoruz.” (K16).*

*“İsyan etmeyi bıraktım, artık isyan etmiyorum; her şeye şükrediyorum. Kötü olaylarda bile benden daha kötüsü varmış diye düşünüyorum. Hem çalışıp hem para kazanıp hem de dua alıyorum diye düşünüyorum. Hemşirelik bitirsem de bu meslekle devam edeceğim. Bu işte kazandığım paranın bereketi var.” (K10).*

Katılımcılar, dua ve Allah rızası almak (%60) merhamet memnuniyetinin duygusal belirtilerinin başında geldiğini vurgulamıştır. Bakıcılar, yaşlıların dualarının kendilerini belalardan koruduğuna inanmaktadır. Bununla birlikte, para kazanırken dua aldıkları için iki dünyayı da kazandıran güzel bir meslekleri olduğunu düşünmektedirler. Bu yönüyle yaşlılara yardım etmekten ve bağ kurmaktan keyif ve ilham almaktadırlar. Bunu destekler şekilde, Isparta ilinde yapılan bir araştırmada bakıcıların işlerinde sevdiği yönler arasında yardım etmek (%28,8) ve hayır duasını almak (%21,8) önemli bir yer tutmaktadır (Kalaycı, Özkul ve Oğuz, 2017, s. 646). Merhamet memnuniyeti, yaşlılara sağlık hizmeti sunmanın bakıcıda yaratacağı duygusal bir ödül olarak ortaya çıkmaktadır (Şeremet ve Ekinci, 2021, s. 335). Merhamet memnuniyeti, travma yaşamış, bakım gerektiren yaşlı kişilerin olumsuz yönlerini dengelemeye yardımcı olan pozitif bir duygudur. Bakım mesleğini seçen bireylerin çoğunlukla yaşlılara yardım etmenin memnuniyetinden kaynaklanan koruyucu bir mekanizmaya sahip oldukları (Stamm, 2002, s. 107-122) ve yaptıkları işin karşılığını alma veya teşvik duyguları hissettikleri görülmektedir. Değerlerimiz bizi mutlu ederek erdemlerimizin şekillenmesini sağladığından, bakımın kalitesi, bakıcıların sahip olduğu profesyonel çalışma değerlerinin bir yansımasıdır.

#### 5.4.4. Mesleğin bakıcıların yaşamına etkisi

Duygulanımsal emek, Hardt ve Negri'nin çizdiği şekliyle, üretim noktasını kapsayan ve aşan, tüm yaşama yayılan bir emektir. Bu yazarlar, çalışan olarak bizlerin yaşamındaki her alanın sermayenin tahakkümü altında olduğunu göstermek istemektedirler (Özdemir, 2014, s. 119). Başka bir deyişle, duygulanımsal emek kavramı, üretim zamanı ile yeniden üretim zamanından; çalışma zamanı ile boş zamandan meydana gelen günlük yaşamın tümünü bir yeniden üretim zamanı şeklinde görmektedir (Savran ve Demiryontan, 2008). Yaşlı bakıcıların mesleklerinin yaşamlarına nasıl bir etkisi olduğunu ortaya koymak, bakım mesleğindeki duygulanımsal emeğin ne boyutta "mesleki deformasyona" neden olduğunu göstermesi açısından yararlı olacaktır. Katılımcıların yanıtlarından elde edilen verilerle yapılan analizlerden çıkarılan sonuçlar sonrasında yaşamlarındaki etkilerini üç başlıkta sınıflandırabiliriz. Bunlar sırasıyla fiziksel etkisi, sosyal etkisi ve psikolojik etkisi olarak aşağıda incelenmiştir.

Bakıcıların yaşamına dağılan fiziksel etkilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *kaldırmakta zorlanmak, yorgunluk, kas ağrıları, hareketlilik ve yaşam disiplini en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:*

*"Benim kafam rahat olsun, yapamayacağım iş yoktur. Sadece yaşlıyı kaldırırken ağır oldukları için zorlanırım. Başka sorun yaşamam fiziksel olarak. Aksine, uğraşmak hareketlendiriyor; benim enerjimi yükselterek beni mutlu kılıyor. ... Burada saatlik çalıştığım için dışarıda bir rutin kuruyorsun. Uyku saatini bile ona göre ayarlıyorsun, saatleri boşa harcamamak için düzene uyuyorsun, olumlu oluyor." (K6).*

*"Haftanın altı günü çalışmak insanı tamamen yıpratıyor. O yüzden yıpranma payı dedikleri şeyi huzurevlerine koymaları lazım. Fiziksel anlamda yorgunluk oluyor. Gece sabaha kadar uyumadan bekliyorsun, hiç dinlenmiyorsun. Masanın başında oturuyoruz ama her an çalışmaya hazırız. Tek başına yaşlıyı çekemiyorsun. Yatağın ortasında yukarı almaya güç yetmiyor. Kadın olduğumuz için gücümüz yetmiyor. Sürekli ağır yaşlı kaldırmaktan dolayı boyun ve bel fitiği oluyoruz." (K4).*

Katılımcılar, kaldırmakta zorlanmanın (%50) fiziksel etkilerin başında geldiğini vurgulamıştır. Yatalak ağır yaşlıları kaldırmak, bakıcılarda boyun ve bel fitiklerine sebep olmaktadır. Bu durum, iş dışı yaşamlarında yorgunluk ve kas ağrıları gibi sorunlara yol açmaktadır. Bu fiziksel etkiler açısından, gündelik yaşam ile çalışma yaşamı arasındaki sınırların kaybolması, çalışanların kendilerini çalışma hayatının üretim süreçlerinden ve bu sürecin pratiklerinden kurtarmada yaşadıkları güçlük, günümüzde çalışma yaşamındaki duygulanımsal emeğin ana görünümünün başında yer almaktadır (Emirgil, 2010, s. 232). Ancak, işini severek yapmaya çalışan bakıcılar, kendilerindeki değişimden bahsederken iş yerindeki





bu tutumlarının mesai dışında enerji verdiğini, hareketlilik ve disiplin sağladığını da ifade etmektedirler. İş yerinde olumsuz bir durum çıktığında ise bu durumu kendi yöntemleriyle ortadan kaldırmaya özen göstermektedirler.

Bakıcıların yaşamına dağılan psikolojik etkilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *ruhsal yorgunluk, psikolojinin bozulması, ibret alma, şükretme ve rüyalarına girme* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:

*“Ruhsal olarak bazen çöküntüye uğruyoruz. Yaşlılara şöyle ibret nazarıyla baktığımızda; “Bunlar bir zamanlar benim gibi gençti, bu duruma düşmüşler. Ben de mi acaba öyle olacağım? Demek ki biz de gitgide böyle olacağız” gibi üzüntülere kapılıyorum. Yaşlıların yaşanmışlıklardan, tecrübelerinden şükür sebebi olarak bir şeyler öğreniyoruz.” (K23).*

*“Burada psikolojisi hiç olmayan insanlar var. Onlardan çok etkilenmediğim dönemlerde akşam rüyalarım girdiler. ... Belli bir zamandan sonra burada çalışanların psikolojisi bozuluyor; o yüzden verimliliğini artırmak için psikolog veya terapist alması iyi olur. Gündelik yaşamımda mesleğimden dolayı kendimi diğer insanlara göre daha merhametli hissediyorum.” (K5).*

Katılımcılar ruhsal yorgunluğun (%50) psikolojik etkilerin başında geldiğini vurgulamıştır. Görüşmelerde kurumda yaşanan negatif olaylarla etkin baş edememe ve duyguları ifade etme biçimlerinde sorunlar olmasının psikolojik sonuçları, bakıcılarda depresif belirtilerin ve tükenmişlik belirtilerinin görülmesidir. Benzer şekilde duygulanımsal emekte ise mesai içinde oluşan duygusal yabancılaşmanın ötesinde, çalışanın kendisine ait olan duygusal yaşamı ile işi için büründüğü bedensel denetimin ayrımı çok daha imkânsız hale gelmektedir (Negri ve Hardt, 2012). Kurumsal hedefler doğrultusunda duyguları yönetme ihtiyacı, stres seviyesini artırarak tükenmişliğe neden olabilmektedir. Kendini uyarılama yeteneği düşük olan çalışanların stres düzeyleri paralelinde duygusal emek düzeyleri yüksek olmaktadır (Grandey, 2000, s. 22). Duygulanımsal emeğin bir uzantısı olarak duygusal emek, hizmet sektörü etkileşimlerinin çalışan için negatif yönünü vurgulayarak hizmet etkileşimlerini sorunlu görme eğilimindedir. Duygulanımsal emek kapsamında hizmet etkileşimindeki hem negatif hem de pozitif taraflar bulunmaktadır (Koç, 2020, s. 71). Burada bakıcılar, yaşlıların durumlarından ibret alarak gençlikleri için şükretmektedir. Böylece zamanın ve sahip olduklarının kıymetini bilmeleri, pozitif bir tarafa örnek olabilir.

Bakıcıların yaşamına dağılan sosyal etkilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; *yaşlısı olana yardım, sosyalleşmemek, değer görmek, vardiya döngüsünün etkisi ve yaşlılarla sosyalleşme* en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:



“Sosyal yönden çalışan bir insan olmak her zaman bir artıdır. İnsanlar, huzur evinde çalıştığımı öğrenince bana gıpta ile bakıyorlar. ... Tanıdıkların yaşlılarına bakıyorum. Onlara yaşlılarında yatak yarası oluşmaması için nasıl pozisyon vermeleri gerektiğini ve nasıl bakmaları gerektiğini öğretiyorum. Mesleğimden dolayı değer görüyorum.” (K20).

“İşte yorulduğum için insanlarla sosyal bir faaliyet yapmak istemiyorum, gezmek istemiyorum. Hem kafam hem de bedenim yoruluyor. ... Yaşlıların hayat hikayesini dinleyince o hikayeden kimseye güvenmemen gerektiğini öğreniyorsun. Vardiyadan dolayı ailemle vakit geçiremiyorum. Birbirimizi göremiyoruz.” (K8).

Katılımcılar, yaşlısı olana yardımcı olmanın (%40) sosyal etkilerin başında geldiğini vurgulamıştır. Çevresindeki insanların yatalak yaşlılara nasıl bakması gerektiğini öğrettiklerini ve huzur evinde çalıştıkları için değer gördüklerini ifade etmektedirler. Bu yönden bakıcılık mesleğinin sosyal olarak bir artısı olmaktadır. Bu süreçte, çalışanın özneliği, hali, tavırları, becerileri, boş zamanındaki hobileri vb. duygulanımsal emek bağlamında üretimin bir parçası olur: “İyi hal ve tavırları ile sosyal becerileri olan bir işçi, duygulanımsal emekte uzman bir işçi demektir” (Hardt ve Negri, 2011, s. 122). Bunu destekler şekilde, Isparta ilindeki bir çalışmada bakıcıların %50’si sosyal çevrelerinde çalışma verimliliğine olumlu etki eden etkenlerin olduğunu ve %28,5’i işi yüzünden sosyal yaşamlarına ve ailelerine zaman ayıramadıklarını ifade etmişlerdir (Kalaycı vd., 2017, s. 646). Burada vardiya sistemi nedeniyle sevdikleriyle aynı anda izinli olmadıklarından dolayı sosyalleşemediklerini belirtmektedirler. Zaten duygulanımsal emek, boş zaman ile çalışma zamanı arasındaki farkı ortadan kaldırmaktadır. Duygulanımsal emek, tüm hayatı işe koşmaktadır (Akalin, 2007). Bakıcılar, sosyal faaliyetlerde bulunamadıkları ve şehirdeki sosyal alanların ve sistemlerinin yetersizliği nedeniyle istedikleri kadar sosyal destek alamadıkları için duygu yüklerini boşaltma sorunları yaşayabilmektedirler.

#### 5.4.5. Meslekte kişilik ve mizacın değişimi

Duygulanımsal emek, Hardt ve Negri tarafından genişletilerek bedensel sarfiyata da dayandırılmış ve üst yapısal bir alana dahil gibi gözükse de alt yapısal ilişkilerle analiz edilmesinin gerekliliği ileri sürülmüştür. Buradan hareketle duygusal emek ile arasındaki fark, duygulanımsal emeğin bireylerin tüm iletişim ve etkileşim becerilerine sirayet etmesi şeklinde açıklandığından, bakıcıların mesleklerinde yaşadıkları kişilik ve mizacın değişimlerine bakmak yararlı olacaktır. Bakıcıların meslekte kişilik ve mizacın değişimine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; değersiz hissetmek, sabırlı olmak, sinirli olmak, kullanılmamayı öğrenmek ve yaşlılar gibi hissetmek en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların burada belirttikleri kodları gösteren ifadeleri şöyledir:



“Her şeyi sen yapıyorsun, alt kademe olduğun için seni aşağılar gibi davranıyorlar. Ben olmasam, bakıcı olmasa iş yerinde olmaz. ... Önceden sabırlı biri değildim burada sabır neymiş hepsini öğrendim. Merhamet duygum burada gelişti önceden şükretmeyi bilmezdim. ... İşe ilk girdiğimizde teyzem ve amcam ne söyledilerse anında yaptık hiç ikiletmedik. Yürüeyebilenin bile yatağına çay, su götürdük. Gün geçtikçe kullanıldığımızı anladık. Bir müddet sonra nasıl davranman gerektiğini çözüyorsun.” (K2).

“Burada yaşlılarımıza bir şeyler anlatabilmek için sürekli yüksek sesle konuşma alışkanlığımız başladı. Bazen yaşlılar gibi hayata küsme ve terk edilmişlik duyguları hissediyoruz. Evde en ufak bir şey olduğu zaman “Siz de bizi huzurevine terk edeceksiniz” diye söyleniyorum. Sürekli yaşlıların arasında kendimizi yaşlı gibi hissediyoruz.” (K30).

Katılımcılar, değersizlik hissini (%50) mesleklerinde yaşadıkları kişilik ve mizacın değişimlerinin başında geldiğini vurgulamıştır. Mesleki faaliyetleri nedeniyle kendi kurumlarında bile en alt kademe olarak görülmek, zamanla değersizlik hissine neden olmaktadır. Bu meslek sayesinde sabırlı olmayı öğrendiklerini, ancak bazı zamanlar duygusal yoğunluktan dolayı iş dışı yaşamda sinirli bir mizaç sergilediklerini ifade etmektedirler. Dolayısıyla, bakıcılıkta hissedilen duygulanımların, bakıcının mizacını ve öznel iyi oluşunu hem olumlu hem de olumsuz yönden etkilediği görülmüştür. Yani durum ve olaylar tıpatıp aynı olsa bile, insanlar aynı tepki ve duyguları sergilemezler. Hem dışarıdan gelen uyarının durumu hem de bireyin kişilik yapısının niteliği, duyguların oluşumunu etkilemektedir (Tekçe, 2021, s. 30). İş performansının artışı, bakıcıların gerçek duygularıyla işte kendilerinden beklenen duyguların uyuşması ve iş gerekleriyle kişilik özelliklerinin uyuşmasına bağlıdır. Bu uyumu yakalayabilmek için yapılan çabalar, mizaçlara sirayet etmekte ve yaşlı ile yaşlı olmaktadır. Hizmet sektöründeki taleple oluşan “kişilik piyasası”, bakıcılardan duygularını kurum amaçları doğrultusunda düzenlemelerini talep etmekte ve buna neden olmaktadır (Yıldız, 2017, s. 1). Bakıcılık mesleği, bazı kişilik özelliklerini taşımayı gerektiren bir meslektir. Mills, bu durumu kişiliğin dışsallaşması olarak açıklamıştır. Hizmet sektöründe işgörenlerin kişiliği, kendi benliklerine ait olmaktan uzaklaşarak, daha çok firmaya ait bir nesne olarak çalışanların kendilerine yabancı hale dönüşmektedir (Mills, 2017, s. 188). Richard Sennett (2003) ise, duygulanımsal emek süreçlerinin çalışanların yaşamlarını nasıl etkilediği ve bu etkinin duygular ve kişilik üzerinde ne şekilde “karakter aşınması”na yol açtığını savunmaktadır.

## Sonuç

1970’lerden sonra postmodern dönüşüm, üretim yapısına etki etmesiyle maddi olmayan emek önem kazanmıştır. Gelişmiş ülkelerde iş gücünün büyük bir bölümü, büyüyen hizmet sektöründe çalışır hale gelmiştir. Müşteri memnuniyeti, re-

kabet içerisindeki hizmet sektöründe ön planda tutulduğundan sürekli artırılmaya çalışılmaktadır. Bu sektördeki örgütler, hedefleri doğrultusunda kültürel öncelikleri göz önünde bulundurarak hizmet verirken sergilenecek kişilerarası iletişim stratejileri geliştirmekte ve bir takım duygusal davranış kuralları koymaktadır. Bu kurallara göre sahada sergilenmesi istenen duyguların, çalışanlarca etkili bir şekilde müşterilere yansıtılması istenmektedir (Yalçın, 2023, s. 23). Türkiye’de yaşlı nüfusu her geçen gün artarken, kurum bakımına olan ihtiyaç da aynı oranda artmaktadır. Bakım alanındaki kurumlarda bulunan yetişmiş insan gücü, bakım hizmetlerinin kalitesi ve verimliliği için kritik önemdedir. Bakım personelinin mesleğiyle ilgili yaşadığı öznel hissiyatı etkileyen duygulanımsal emek süreçleri, bakım hizmetleri üzerinde ciddi etkilere yol açmaktadır. Yaşlı bakım hizmetleri alanında duygulanımsal emeğin üretiminin nasıl deneyimlendiğini anlamak için fenomenolojik bir yöntem kullanılmıştır. Görüşme verilerinin içerik analizi ile kodlanması neticesinde, yaşlı bakım mesleği ve duygulanımsal emek bulguları şeklinde iki ana tema ve bu temalara ait yedi farklı alt tema belirlenmiştir.

Yaşlı bakım mesleği temasına ait kategoriler: Mesleki duygulanım tezahürleri, mesleki yeterlilik için ne gerekir? ve yaşlı bakım personelinin çalışma koşulları olmak üzere üç farklı kategoriden oluşmaktadır. 1) Mesleki duygulanım tezahürlerine ilişkin kategorideki ifade sıklıkları incelendiğinde; bakıcıların sevgiyi (%50) meslek alanında sergiledikleri duygusal bir ürün olarak gördükleri anlaşılmaktadır. Sevginin içsel olarak sağlanamadığı durumlarda sergilenmesinin üretilmesi süreci duygusal emek gerektirmektedir. Buradaki hisleri, sevgi ve mutluluk gibi olumlu ve samimi olan bakıcıların otonomi kullanabilmeleri sayesinde yaptıkları işten haz almalarını ve içsel doyumlarını artırmış olabilir. 2) Bakıcıların mesleki yeterlilik için gerekli olanlara ilişkin kategorideki ifade sıklıkları incelendiğinde; bakıcıların tecrübenin (%31) ve okulumu okumanın (%31) meslek gelişimi için en önemli öğeler olduğuna vurgu yaptıkları görülmektedir. Bakıcıların mesleki yetkinlikleri, mesleki tecrübe ve eğitim düzeyi arttıkça gelişmektedir. 3) Yaşlı bakım personelinin çalışma koşulları: Olumlu koşullar ve olumsuz koşullar olarak iki alt temada değerlendirilmiştir. Bakıcıların olumlu koşullara ilişkin alt temadaki ifade sıklıkları incelendiğinde; vardiyalı sistemin (%40) en önemli öğe olduğuna vurgu yapmışlardır. Kamuda vardiyalı çalışma, 12 veya 24 saat çalışma şeklinde olduğundan, çalışanlar bir gün işe gidip iki/üç gün evde kendilerine zaman ayırabilmektedir. Bakıcıların olumsuz koşullara ilişkin alt temadaki ifade sıklıkları incelendiğinde; pislik temizliğinin (%50) en önemli öğe olduğuna vurgu yapmışlardır. Bu olumsuz etkilerden alt temizliği ve tıraş yapmak tikslenme şeklinde işten soğumaya neden olmaktadır.

Duygulanımsal emek bulguları temasına ait kategoriler: Meslekte istenilen yaklaşım şekilleri, etkileşimsel emek davranışları, merhamet memnuniyetinin duygusal belirtileri, mesleğin bakıcıların yaşamına etkisi, meslekte kişilik ve mizacın değişimi olmak üzere beş farklı kategoriden oluşmaktadır. 1) Meslekte istenilen yaklaşım şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; duygu gösterim kuralları,



duygu gösterim şekilleri ve duygusal davranışın yoğunluğu olarak üç alt temada değerlendirilmiştir. Bakıcıların duygu gösterim kurallarına ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; kırmamaya çalışmak (%25) ve tartışmamak (%25) en önemli öğeler olduğu görülmektedir. Katılımcılar, kişilerarası iletişim sürecinin yaşlıları ve yakınlarını memnun edecek şekilde ve örgüt hedefleri doğrultusunda seyretmesi için kendilerinden beklenen duygu gösterim kurallarına dikkat ettiklerini ifade etmişlerdir. Bakıcıların duygu gösterim şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; kibar olmak (%33) ve güler yüzlü olmak (%25) duygu gösterim şekilleri çeşitliliğinin başında geldiği vurgulanmıştır. Bakıcıların yaşlıya gün boyunca birçok farklı duygu gösterim şekli nedeniyle daha fazla duygusal emek üretmek zorunda kaldıkları söylenebilir. Bakıcıların duygusal davranışın yoğunluğuna ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; servisteki yaşlı sayısının (%54) duygusal davranış yoğunluğu sebeplerinin başında geldiği vurgulanmıştır. Duygusal emek gerektiren diğer mesleklerden farklı olarak, bakıcılar sabit yaşlılarla mesaiye ve yıllara yayılan bir etkileşim içerisindeyler. Bu etkileşimdeki yaşanmışlıklar, duygusal yoğunluk ve süre arttıkça bakıcılar daha çok duygulanımsal emek sergilemektedir. 2) Mesleki etkileşimsel emek davranışlarının ilişkin kategorideki ifade sıklıkları incelendiğinde; yardımlaşmanın (%30) en önemli öğe olduğuna vurgu yapmışlardır. Bakıcılar, yaşlıların işlerini yaparken onların işleri kolaylaştırmaya çabalaması ve odaların düzenlenmesine katkısı, bakıcılarda değer görme duygusu oluşturmaktadır. Ayrıca yaşlılar ile bakıcılar arasında şarkı söylemek, oynamak, gezmek gibi ortak paylaşımların olduğu ifade edilmiştir. Duygulanımsal emek açısından buradaki olumlu etkileşimlerin oluşması işletmeler açısından istendiktir. 3) Merhamet memnuniyetinin duygusal belirtilerine ilişkin kategorideki ifade sıklıkları incelendiğinde; dua ve Allah rızası almak (%60) en önemli öğe olduğuna vurgu yapmışlardır. Bakıcılar, yaşlıların dualarının kendilerini ve ailelerini koruduğuna inanmaktadır. Mesleklerini yaparken hem para hem de dua aldıkları için şanslı olduklarını düşünmektedirler. Buradaki merhamet memnuniyeti ise yaşlılara sağlık hizmeti sunmanın bakıcılarda yaratacağı duygusal bir ödül ve davranış pekiştirici olarak görülebilir. 4) Mesleğin bakıcıların yaşamına etkisine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; fiziksel etkileri, sosyal etkileri ve duygusal etkileri olarak üç alt temada değerlendirilmiştir. Bakıcılara fiziksel etkilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; kaldırmakta zorlanmanın (%50) en önemli öğe olduğuna vurgu yapmışlardır. Bakıcılar ağır yaşlıları kaldırmaktan dolayı boyun ve bel fitıkları olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum iş dışı yaşamlarında yorgunluk ve kas ağrıları gibi sorunlara yol açmaktadır. Bakıcılara psikolojik etkilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; ruhsal yorgunluğun (%50) en önemli öğe olduğuna vurgu yapmışlardır. Kurumda yaşanan negatif olaylarla etkin baş edememe ve yaşlılara duyguları özgürce ifade edememeleri, psikolojik olarak bakıcılarda depresif belirtilere ve tükenmişlik yaşamalarına neden olduğu saptanmıştır. Mesaide oluşan duygusal yabancılaşma, duygulanımsal emeğin bir görünümüdür. Bakıcılara sosyal etkilerine ilişkin ifade sıklıkları ince-

lendiğinde; yaşlısı olanlarla yardımlaşmanın (%40) en önemli öge olduğuna vurgu yapmışlardır. Çevresindeki insanların yatalak yaşlılarına nasıl bakılması gerektiğini öğrettiği ve huzur evinde çalıştığı için çevreden değer gördüğünü ifade etmektedir. Bakıcılar, sevdiklerine zaman ayıramamaktan yakınsalar da mesleğinin sosyal artıları bulunmaktadır. 5) Meslekte kişilik ve mizacın değişimine ilişkin kategorideki ifade sıklıkları incelendiğinde; değersizlik hissini (%50) en önemli öge olduğuna vurgu yapmışlardır. Yaşlıların alt temizliği yaptıklarından en alt kademe olarak görülmeleri zamanla değersizliğe ve özgüvensizliğe neden olmaktadır. Bu meslek sayesinde sabırlı olmayı öğrendiklerini ancak duygusal yoğunluktan dolayı iş dışı yaşamlarında sinirli bir mizaca sahip olduklarını ifade etmektedirler. Dolayısıyla bakıcılıkta hissedilen duygulanımlar, bakıcının mizacını ve öznel iyi oluşunu hem olumlu hem de olumsuz yönden etkilediği görülmüştür.

Nihai olarak, yaşlı bakım hizmetleri alanındaki örgütlerin “duygu rejimi”nin niteliği doğrultusunda ve bakım sürecinde karşılaşılan birbirinden farklı durumlara yanıt olarak, yaşlı bakım personelinin mesleki habituslarına özgü stratejiler geliştirdiği gözlemlenmektedir. Bu stratejiler, bakım alanında her seferinde sergilendiğinde, “duygusal sığınak” olarak duygulanımsal emeğin yeniden üretildiği tespit edilmiştir.

## Kaynakça

- Acaray, A., & Günsel, A. (2017). Motivasyon, Duygusal Emek, Duygusal Uyumsuzluk ve Etkileşim Yoğunluğu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kurumu Çalışanları Üzerinde Araştırma. *Social Sciences Research Journal*, 6(4), 83-98.
- Ahmet, S. (2015). *Duyguların Kültürel Politikası* (3. baskı b.). İstanbul: Sel Yayıncılık.
- Akalın, A. (2007). Duygulanım ve Duygulanımsal Emek Üzerine Notlar. *birikimdergisi.com*(217).
- Akgün, B. M. (2015). *Hemşirelerin Duygusal Emek, Duygusal Özyeterlik ve Tükenmişlik Düzeylerinin Duygusal Habitus Bağlamında İncelenmesi*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Ankara Üniversitesi .
- Akın, A., Ulukök, E., & Arar, T. (2017). İş-Yaşam Dengesi: Türkiye’de Yapılan Çalışmalara Yönelik Teorik Bir İnceleme. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 9, 112-125.
- ASPB. (2017). *Türkiye’de Yaşlı Bakım Hizmetleri Raporu. Avrupa’dan En İyi Uygulama Örnekleri ve Türkiye İçin Bir Model Tasarımı*. Ankara: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*(467), 30-52.
- Balci, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Berg, B. L., & Lune, H. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (H. Aydın, Çev.) Konya: Eğitim Yayınevi.
- Best, S., & Kellner, D. (2016). *Postmodern Teori Eleştirel Soruşturmalara* (3. baskı b.). (M. Küçük, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Birgün. (2022, 02 28). Eşit Bakım Emeği Günü: Görünmeyen emeği düşünme ve değer verme vakti. *Birgün Gazetesi*.
- Bora, A. (2017). Oyunbozan Feminist: Sara Ahmed. *Moment Dergi*, 4(1), 271-278.
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşım Göre Nitel Araştırma Deseni*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Cvetkovich, A. (2021). *Depresyon Toplumsal Bir His* (1. Baskı b.). (S. I. Ayтуğ, DÜ., & Z. Ertan, Çev.) İstanbul: Sel Yayıncılık.
- Çaldağ, M. A. (2010). *Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi .





- Delen, M. G. (2017). *Duygusal Emek ve Tinsel Emek*. İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Diefendorff James, M., & Robin, H. C. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J Vocat Behaveour*, 66(2), 340-358.
- Elias, N. (2017). *Uygurlık Süreci cilt 2* (7. baskı b., Cilt 2). (E. Özberk, Çev.) İstanbul: İletişim yayınları.
- Emirgil, B. F. (2010). Yeni Kapitalizmde Emeği Sorunsallaştırmak: Emeğin Maddi-Olmayan Görünümleri. *Çalışma ve Toplum*, 221-239.
- Eurostat. (2024). *Avrupa İstatistik Ofisi*. 12 007, 2024 tarihinde <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics> adresinden alındı.
- Göçmen, D. (2014). *Marx'ın Emek Kavramının Bugün Yürütülen Tartışmalar İçin Önemi Üzerine*. (M. Yaman, G. Yarkin, Ş. G. Tuna, & F. Ercan, Dü) İstanbul: Sosyal Araştırmalar Vakfı.
- Gökbalp, N. (2019). *Duygu Felsefesi* (1. b.). Ankara: Atlas Yayınları.
- Grandey, A. (2000). Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 5(1), 94-96.
- Gray, B., & Smith, P. (2009). Emotional labour and the clinical settings of nursing care: The perspectives of nurses in East London. *Nurse Education in Practice*, 9, 253-261.
- Güven, S. (2001). *Toplumbilimlerinde Araştırma Yöntemleri*. Bursa: Ezgi Kitapevi Yayınları.
- Hardt, M., & Negri, A. (2011). *Çokluk: İmparatorluk Çağında Savaş ve Demokrasi*. (B. Yıldırım, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (20 b.). Berkeley: University of California press.
- Holdsworth, J. K. (2013). *Burden of Care Impacting Family Caregivers of Dependent Community-Dwelling Older Adults in Rural and Urban Settings of Southern Turkey:AMosaic of Caregiver Issues and Recommendations*. Dortmund: Technical University.
- İçli, G. (2008). Yaşlı ve Yetişkin Çocuklar. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*, 1(1), 29-38.
- Illouz, E. (2011). *Soğuk Yakınlıklar Duygulanımsal Kapitalizmin Şekillenmesi* (1. baskı b.). (Ö. Ç. Aksoy, Çev.) İstanbul: İletişim Yayınları.
- ILO. (2021). *Long-term care in the context of population ageing: a rights-based approach to universal coverage*. International Labour Organization.
- Kalaycı, I., Özkul, M., & Oğuz, H. (2017). Şefkat ve Ticaret Arasında Kalan Bir Çalışma Biçimi: Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emek. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(3), 637-662.
- Kaplan, N. (2019). *Hekimlerin Duygulanımsal Emek Davranışları ve Tükenmişlikleri Üzerine Nitel Bir Araştırma: Isparta İli Örneği*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Karahan, A., & Kav, S. (2018). Hemşirelikte Mesleki Yetkinlik. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 5(2), 160-168.
- Kayın, M. (2019). Gayri Maddi Emeğin Görünümleri: "Freelance Tasarımcılar". *ARTS: Artuklu Sanat ve Beşeri Bilimler Dergisi*(1), 42-49.
- Koç, S. (2020). *Lüks Tatilin Üretimi Ve Duygulanımsal Emek*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi .
- Kuş, E. (2003). *Nitel-Nitel Araştırma Teknikleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Lazzarato, M. (2005). Maddi Olmayan Emek. P. Virno (Dü.) içinde, *İtalya'da Radikal Düşünce ve Kurucu Politika* (S. Özer, & S. Özer, Çev., s. 227-246). İstanbul: Otonom Yayıncılık.
- Lively, K. J., & Weed, E. A. (2016). The Sociology of Emotion. L. F. Barrett, M. Lewis, & J. M. Haviland-Jones (Dü.) içinde, *Handbook of Emotions* (4. baskı b., s. 66-82). New York: The Guilford Press.
- Marx, K. (2003). *Kapital-Kapitalist Üretim Eleştirel Bir Tahlili* (3. Baskı b.). (A. Bilgi, Çev.) Ankara: Eriş Yayınları.
- Marx, K. (2018). *1844 El Yazmaları*. (M. Belge, Çev.) İstanbul: Birikim.
- Maxwell, J. A. (2018). *Nitel Araştırma Tasarımı Etkileşimli Bir Yaklaşım* (3. Basım b.). (M. Çevikbaş, Çev.) İstanbul: Nobel Yayıncılık.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2019). *Nitel Veri Analizi* (3. Baskı b.). (S. A. Altun, & A. Ersoy, Çev.) Ankara: PEGEM Akademi.
- Mills, C. W. (2017). *İktidar Seçkinleri*. (Ü. Oskay, Çev.) İstanbul: İnkılap Kitabevi .



- Morris, C. G. (2002). *Psikolojiyi Anlamak* (3. baskı b.). (H. B. Ayvaşık, & M. Sayıl, Çev.) Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 985-1011.
- Negri, A., & Hardt, M. (2012). *İmparatorluk* (7. b.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Oğlak, S. (2015). Uzun süreli bakım hizmetlerinde iş gücü sorunları ve iş gücü arzını artıracak çözüm stratejileri. H. Ceylan (Dü.) içinde, *Modern Hayat ve Yaşlılık* (1. b., s. 177-207). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Oğuz, H., & Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Okan, M., & E. C. (2022). Uluslararası Kuruluşların Yaşlı İşgücüne Yönelik İstihdam Politikaları. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 82, 53-92.
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Özdemir, G. Y. (2014). *İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş*. İstanbul: Yordam Kitap.
- Özgün, A. (2007). Kılıcsız Ekmek Yaşsız Sermaye; Gayri – Maddi Emek Tartışması. *Birikim Dergisi*, 31-45.
- Patton, M. Q. (2018). *Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri* (3. baskı b.). (M. Bütün, & S. B. Demir, Çev.) Ankara: PEGEM Akademi.
- Savran, G. A., & Demiryontan, N. T. (2008). *Kadının Görünmeyen Emeği*. İstanbul: Yordam Kitap.
- Savul, G. (2015). Gayri-Maddi Emeğin Üretkenleşmesi: "Talihsizliğin" Görünümleri. *Çalışma ve toplum*, 293-323.
- Seedsman, T. (2017). İnsancıl yaşlı bakım için bir arayış. hayal gücümüzü, tutumlarımızı ve pratiklerimizi dönüştürmek. İ. Tufan, & M. Durak (Dü.) içinde, *Gerontoloji* (M. Durak, Çev., 1 b., Cilt 1, s. 557-577). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Sennett, R. (2003). *Karakter Aşınması: Yeni Kapitalizmde İşin Kişilik Üzerindeki Etkileri*. (B. Yıldırım, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Silverman, D. (2018). *Nitel verileri yorumlama* (1. b.). (E. Dinç, Çev.) Ankara: PEGEM Akademi.
- Stamm, B. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: development and history of the compassion fatigue test. In: C. Figley (Dü.) içinde, *Treating Compassion Fatigue* (s. 107-122). New York, USA: Brunner-Routledge;
- Şeremet, G. G., & Ekinci, N. (2021). Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu, Merhamet Memnuniyeti ve Merhamet Korkusu. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 335.
- TDK. (2022). *Türk Dil Kurumu*. 10 14, 2022 tarihinde Güncel Türkçe Sözlük: [www.tdk.org.tr](http://www.tdk.org.tr) adresinden alındı
- Tekçe, F. B. (2021). *Duygusal Emek Kavramının İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Nitel Bir Uygulama*. İstanbul: [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Beykoz Üniversitesi Lisansüstü Programlar Enstitüsü.
- Tuna, M., & Tenlik, Ö. (2017). Türkiye’de ve Dünyada Yaşlanma. İ. Tufan, & M. Durak (Dü.) içinde, *Gerontoloji* (1. b., s. 11). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tunç, P., Gitmez, A., & Boothby, M. R. (2014). An investigation of emotional labor strategies on the basis of empathy among nurses working at intensive care and inpatient units. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 45-55.
- TÜİK. (2021). *Türkiye İstatistik Kurumu*. 10 11, 2021 tarihinde <https://www.tuik.gov.tr/> adresinden alındı
- Virkki, T. (2008). Habitual trust in encountering violence at work: Attitudes towards client violence among Finnish social workers and nurses. *Journal of Social Work*, 247-268.
- Yalçın, H. (2023). Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emeğin Kaynağı ve Oluşumuna İlişkin Fenomenolojik Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 6(1), 22-42.
- Yaluğ, İ., Özten, E., Bilge, Ö., & Tufan, A. E. (2006). Limbik Dizgenin Bir Üyesi Olarak Temporal Lob ve Psikiyatrideki Önemi: Davranışsal Sendromlar. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 9, 75-81.
- Yıldız, F. Z. (2017). *Duygusal Emek ve Yapıncılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Sakarya Üniversitesi.
- Yüksel, H. (2014). Emek Kavramının Ortaya Çıkışında Rol Oynayan Tarihi Dönüm Noktalarının Sürec Merkezli Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 19(2), 257-273.