

**Makale Bilgisi****Makale Geliş Tarihi:** 12.03.2025**Makale Kabul Tarihi:** 04.06.2025**Türkiye’de Sağlık Çalışanları Üzerinde Yapılmış Duygusal Emek Konulu Makalelerin
Bibliyometrik Analizi****Kenan Aslanov¹****Öz**

Bu çalışma, Türkiye’de sağlık çalışanları üzerine yapılan duygusal emek konulu akademik araştırmaların bibliyometrik analizini yaparak, bu alandaki akademik eğilimleri ve gelişim süreçlerini incelemeyi; önceki çalışmaların sayısal analizini gerçekleştirerek literatürdeki boşlukları tespit etmeyi amaçlamaktadır. Geçmiş çalışmalar, duygusal emeğin sağlık sektöründeki önemini vurgulamış ve bu kavramın sağlık çalışanlarının psikolojik sağlığı üzerindeki etkilerini inceleyerek, literatürün zaman içinde nasıl geliştiğini ortaya koymuştur. Özellikle 2010 sonrasında, duygusal emek konusuna yönelik akademik ilginin belirgin bir artış gösterdiği ve bu kavramın sağlık sektöründe önemli bir araştırma alanı hâline geldiği görülmektedir. Araştırmada, 2010-2024 yılları arasında yayımlanan 63 makalenin analiz sonucuna göre, 2018’den itibaren bu alandaki akademik ilginin hızla arttığı ve 2022-2023 yıllarında yapılan çalışmaların sayısında dikkat çekici bir artış yaşandığı ortaya konmuştur. İncelenen makalelerde genellikle nicel yöntemler kullanıldığı ve hemşireler başta olmak üzere örneklem grubu olarak sağlık çalışanlarının seçildiği görülmüştür. En yaygın kullanılan ölçekler, Diefendorff (2005) ve Grandey (2003) tarafından geliştirilmiş olan duygusal emek ölçekleridir. Çalışmaların büyük bir kısmının iki yazar tarafından kaleme alındığı ve bu çalışmaların yüksek atıf aldığı tespit edilmiştir. Ayrıca, anahtar kelimeler arasında “duygusal

¹ Doktora Öğrencisi, İstanbul Üniversitesi, İşletme (İktisat), kenan.aslanov@ogr.iu.edu.tr,
ORCID: 0000-0001-6115-5688

emek”, “sağlık çalışanları”, “hemşirelik”, “tükenmişlik” ve “işten ayrılma niyeti” gibi terimlerin sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. Sağlık çalışanlarının duygusal emek seviyelerine yönelik kuramsal çalışmaların yapılması, bu alandaki literatürü derinleştirerek, duygusal emeğin sektördeki etkilerini daha kapsamlı bir şekilde anlamaya yardımcı olacak ve gelecekteki uygulamalara ışık tutacaktır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Sağlık Çalışanları, Bibliyometrik Analiz, Türkiye.

Bibliometric Analysis of Emotional Labor Articles on Healthcare Workers in Turkey

Abstract

This study aims to conduct a bibliometric analysis of academic research on emotional labor among healthcare workers in Turkey, examining the trends and development processes in this field. By performing a quantitative analysis of previous studies, it seeks to identify developments and gaps in literature. Previous studies have emphasized the significance of emotional labor in the healthcare sector and explored its impact on the psychological well-being of healthcare workers, illustrating how the literature has evolved over time. Particularly after 2010, academic interest in emotional labor has increased significantly, making it an important research area in the healthcare sector. According to the analysis of 63 articles published between 2010 and 2024, academic interest has increased rapidly since 2018, with a notable surge in publications during 2022–2023. Most of the reviewed studies employed quantitative research methods, with healthcare workers—particularly nurses—serving as the primary sample group. The most widely used instruments include the emotional labor scales developed by Diefendorff (2005) and Grandey (2003). A large proportion of the studies were authored by two researchers, and these papers have received a high number of citations. Additionally, key terms such as "emotional labor," "healthcare workers," "nursing," "burnout," and "intention to quit" are frequently used. The development of theoretical studies on emotional labor levels among healthcare workers will deepen the literature in this area and help provide a more comprehensive understanding of the impact of emotional labor on the sector, thereby shedding light on future applications.

Keywords: Emotional Labor, Healthcare Workers, Bibliometric Analysis, Turkey.

Giriş

Sağlık çalışanlarının meslek hayatlarında sıkça karşılaştıkları duygu yönetimi, duygusal emek kavramı ile açıklanmaktadır. Duygusal emek, çalışanların iş yerinde belirli duyguları sergilemesi veya bastırması gereken durumları ifade etmektedir (Mann, 2005). Özellikle sağlık sektöründe çalışanlar, hastalarla ve hasta yakınlarıyla etkileşimlerinde empati kurmak, şefkat göstermek ve profesyonel bir duruş sergilemek zorunda kalmaktadır. Bu durum, onların psikolojik sağlığı üzerinde önemli bir etkiye sahip olmaktadır (Bektaş ve Çetin, 2020).

Duygusal emek süreci, yüzeysel emek ve derinlemesine emek olmak üzere iki temel stratejiyle açıklanmaktadır. Yüzeysel emek, bireyin gerçekte hissetmediği duyguları sergilemesi iken; derinlemesine emek, bireyin içsel duygularını değiştirerek rolüne uygun hâle getirmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Sağlık çalışanları, duygusal emek süreçlerinde sıkça yüzeysel emek stratejisini kullanmakta ve bu durum, uzun vadede tükenmişlik sendromuna yol açabilmektedir (Kerse ve Özdemir, 2018).

Duygusal emek, bireylerin iş yerinde duygusal tepkilerini yönetme sürecidir ve genellikle işin gerektirdiği duygusal talepleri yerine getirmek için çalışanların içsel duygusal kaynaklarını kullanmalarını ifade eder (Brotheridge ve Lee, 2005). Duygusal emeğin sağlık çalışanları üzerindeki etkileri araştırıldığında, yüksek seviyede duygusal emek harcayan çalışanların tükenmişlik yaşama ihtimalinin arttığı görülmektedir (Mann ve Cowburn, 2005). Bu süreç, özellikle yoğun bakım, acil servis ve onkoloji gibi duygusal olarak zorlayıcı alanlarda çalışanlar için daha belirgin hâle gelmektedir. Ayrıca, sağlık çalışanlarının duygusal emek harcarken karşılaştıkları stres, onların örgütsel bağlılık düzeylerini de olumsuz etkileyebilmektedir (Tunçel vd., 2014).

Bununla birlikte, duygusal emeğin sadece olumsuz etkileri yoktur; aynı zamanda hasta memnuniyetini artırma, hasta-çalışan ilişkilerini güçlendirme ve sağlık hizmetlerinin kalitesini iyileştirme gibi olumlu katkıları da bulunmaktadır. Çalışanlar, duygusal emek süreçlerini daha sağlıklı bir şekilde yönetebildiklerinde, daha az stresle karşılaşmakta ve bu da onların motivasyonlarını artırmaktadır. Özellikle, çalışanların duygusal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla güçlü destek sistemlerine sahip sağlık kurumlarında, duygusal emek süreçleri daha dengeli yönetilmekte ve bu da çalışanların iş tatminini artırarak genel iş performanslarını olumlu yönde etkilemektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Brown vd., 2005).

Sağlık çalışanlarının duygusal emeği yönetme biçimleri, bireysel psikolojik dayanıklılıkları ve iş ortamındaki sosyal destek mekanizmalarına bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Araştırmalar, özellikle duygusal zeka düzeyi yüksek olan çalışanların duygusal

emek sürecini daha başarılı yönettiklerini ve işlerinde daha yüksek verimlilik sağladıklarını ortaya koymaktadır (Wong ve Law, 2002).

Sağlık sektöründe çalışanlar, işlerinin doğası gereği duygusal emek harcamak zorunda kalmaktadır. Çalışanların meslek hayatlarında psikolojik dayanıklılıklarını koruyabilmeleri ve tükenmişlik yaşamamaları adına, duygusal emek süreçlerinin iyi yönetilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, sağlık yöneticilerinin, çalışanların duygusal emek harcama süreçlerini destekleyecek stratejiler geliştirmeleri büyük önem taşımaktadır (Özen ve Yüceler, 2019).

Türkiye’de sağlık çalışanları arasında yapılan akademik araştırmalarda, duygusal emek üç boyutta ele alınmaktadır: yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi (Akçay ve Çoruk, 2012; Yeni, 2015). Yüzeysel rol yapma, çalışanın gerçekte hissetmediği duyguları sergilemesi durumunu ifade ederken; derinlemesine rol yapma, içsel bir duygu değişimini içermektedir. Doğal duyguların sergilenmesi ise, çalışanın iş ortamında gerçek hislerini ifade etmesine olanak tanımaktadır.

Bu bağlamda, Türkiye’de yapılan araştırmalar, sağlık çalışanlarının daha çok yüzeysel rol yapma stratejilerini benimsediklerini ve bunun uzun vadede tükenmişlik ile iş doyumsuzluğuna yol açabildiğini ortaya koymaktadır (Kabadayı ve Arslanoğlu, 2024).

Duygusal emek kavramı, hizmet sektöründe çalışan bireylerin, iş gereklilikleri doğrultusunda duygularını yönetme süreci olarak tanımlanmaktadır. Hochschild (1983) tarafından literatüre kazandırılan bu kavram, özellikle insanlarla doğrudan etkileşim gerektiren meslek gruplarında önemli bir yere sahiptir. Sağlık çalışanları, mesleklerinin doğası gereği yoğun duygusal emek harcamakta ve hastalarına karşı belirli duygusal ifadeleri sergilemek durumunda kalmaktadırlar (Karimi vd., 2014; Kinman ve Leggetter, 2016; Yang ve Chang, 2008; Martinez-Inigo vd., 2007; McCreight, 2005). Bu nedenle, sağlık çalışanlarının duygusal emek süreçlerinin anlaşılması, mesleki memnuniyetleri, tükenmişlik seviyeleri ve psikolojik iyi oluşları açısından büyük bir öneme sahiptir.

Duygusal emekle ilgili yapılan bilimsel araştırmaların analizi, literatürdeki eğilimleri ve boşlukları belirlemek için önemli bir yöntemdir. Bu analizlerde bibliyometrik yaklaşım, yayınların nicel verilerle değerlendirilmesini sağlayarak, konunun gelişimine ve akademik yapısına dair kapsamlı bir inceleme sunmaktadır (Sezen ve Soydal, 2019; Zupic ve Cater, 2015). Son yıllarda, özellikle sağlık alanında, bibliyometrik analiz yöntemi, sağlık çalışanlarının duygusal emek süreçlerine dair tutumlarını incelemek ve bu alandaki akademik eğilimleri anlamak amacıyla yaygın olarak kullanılmaktadır. Türkiye’de sağlık çalışanları üzerine yapılan duygusal emek konulu araştırmaların sistematik analizi, bu alandaki bilimsel

gelişmeleri ortaya koyarak önemli bir katkı sağlayacaktır (Ünlü ve Yürür, 2011). Bu bağlamda, Türkiye’de duygusal emekle ilgili yapılan araştırmaların kapsamlı bir şekilde incelenmesi, alandaki gelişmeleri daha iyi anlamamıza olanak tanıyacaktır.

Araştırma kapsamında, 63 makale içerik analiz yöntemiyle değerlendirilerek; makalelerin yıllara göre dağılımı, yayımlandıkları dergiler, kullanılan araştırma yaklaşımları, yöntemler, örneklem grupları, kullanılan ölçekler, atıf alma durumları, yazar sayıları ve anahtar kelime analizleri incelenmiştir. Elde edilen bulgular, Türkiye’de sağlık çalışanları özelinde duygusal emek konusundaki akademik çalışmaların genel eğilimlerini anlamaya yönelik önemli ipuçları sunmaktadır.

Çalışmalarda en çok kullanılan ölçeklerin, Diefendorff (2005) ve Grandey (2003) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçekleri olduğu belirlenmiştir. Yapılan analizler, araştırma örneklem gruplarında en çok sağlık çalışanları ve hemşirelerin yer aldığını, ayrıca çalışmaların çoğunlukla nicel yöntemlerle gerçekleştirildiğini ortaya koymaktadır.

2018 yılından sonra, duygusal emekle ilgili akademik ilginin belirgin bir şekilde arttığı ve 2022–2023 yıllarında yayın sayısının zirveye ulaştığı gözlemlenmiştir. Anahtar kelime analizi, “duygusal emek”, “sağlık çalışanları”, “hemşirelik”, “tükenmişlik” ve “işten ayrılma niyeti” gibi terimlerin çalışmalarda yaygın şekilde kullanıldığını göstermektedir.

Türkiye’de duygusal emek konulu çalışmaların bibliyometrik analizi, akademik literatürde hangi konuların ağırlıklı olarak incelendiğini ve hangi metodolojik yaklaşımların tercih edildiğini belirlemektedir. Yapılan analizler, sağlık çalışanları için duygusal emeğin önemli bir kavram olduğunu ve bu konunun giderek artan bir şekilde akademik ilgiyi çektiğini göstermektedir. Türkiye’deki akademik yazında duygusal emek konusunun ele alınış biçimi, sağlık sektöründe çalışanların karşılaştığı duygusal zorlukları anlamamıza ve bu konuda geliştirilecek stratejilere ışık tutmaktadır.

Bu çalışmanın bulgularının, sağlık alanındaki duygusal emek literatürünü anlamaya ve gelecekteki araştırmalara yön vermeye katkı sağlaması beklenmektedir. Bu çalışma, Türkiye’de sağlık çalışanlarının duygusal emek süreçlerine dair akademik araştırmaların gelişimini sistematik bir şekilde incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma, bu gelişmeleri ortaya koyarak; sağlık yönetimi, iş psikolojisi ve örgütsel davranış gibi alanlarda yapılacak gelecekteki çalışmalara ışık tutmayı hedeflemektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek, özellikle hizmet sektöründeki çalışanların iş yerlerinde belirli duygusal tepkiler sergilemeleri gereken durumları tanımlayan bir kavramdır. Bu kavram, Hochschild (1983) tarafından literatüre kazandırılmış olup, çalışanların duygusal ifadelerini nasıl yönettiklerini ve bu sürecin psikolojik etkilerini anlamaya yönelik bir çerçeve sunmaktadır. Duygusal emek, çalışanların içsel duygularını dışarıya uyumlu bir şekilde ifade etmelerini gerektiren bir süreçtir. Bu süreç, bireylerin iş rollerine uyum sağlamaları ve müşteri memnuniyetini artırmaları için önemli bir strateji olarak kabul edilmektedir (Morris ve Feldman, 2020).

Duygusal emek süreçleri, çalışanların duygusal deneyimlerini yönetmelerini sağlayan iki ana strateji ile gerçekleştirilir: yüzeysel rol yapma (surface acting) ve derinlemesine rol yapma (deep acting) (Diefendorff vd., 2005; Ashforth ve Humphrey, 1993). Yüzeysel rol yapma, çalışanın içsel duygularını gizleyerek iş gerekliliklerine uygun duygusal ifadeler sergilemesini içerirken (Chu ve Murrmann, 2006); derinlemesine rol yapma, bireyin gerçekten hissettiği duyguları değiştirme sürecini ifade eder ve bu strateji, çalışanın duygusal uyumunu artırabilir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Çeşitli çalışmalar, yüzeysel rol yapmanın çalışanların tükenmişlik düzeyini artırabileceğini; buna karşılık, derinlemesine rol yapmanın daha sağlıklı bir duygusal deneyim sağladığını göstermektedir (Grandey ve Gabriel, 2015).

Duygusal emek, farklı sektörlerde farklı etkiler yaratmaktadır. Örneğin, öğretmenler, sağlık çalışanları ve müşteri hizmetleri çalışanları için duygusal emek, işin ayrılmaz bir parçası olarak görülmektedir (Tsang, 2011). Bu tür mesleklerde çalışanların, öğrencilere, hastalara veya müşterilere karşı sürekli olumlu ve sabırlı bir tutum sergilemesi beklenmektedir. Bu durum, iş memnuniyetini artırabileceği gibi aynı zamanda duygusal tükenmeye ve strese de yol açabilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002).

Duygusal emeğin örgütsel bağlamda incelenmesi, iş tatmini, bağlılık ve performans üzerindeki etkilerini anlamak açısından kritik bir öneme sahiptir. Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin sıklığı, yoğunluğu ve çalışan üzerindeki etkilerini değerlendiren dört temel boyut tanımlamıştır. Bu boyutlar, duygusal emek süreçlerinin çalışanların refahı üzerindeki etkisini anlamak için önemli ipuçları sunmaktadır. Son yıllarda yapılan çalışmalar, duygusal emeğin sadece çalışanların psikolojik sağlığı üzerindeki etkilerini değil, aynı zamanda örgütsel verimlilik ve müşteri ilişkileri üzerindeki rollerini de incelemektedir. Wharton (2009) tarafından yapılan bir araştırma, duygusal emeğin çalışanların iş rollerine uyum sağlamalarına

yardımcı olurken aynı zamanda örgütsel kültürün bir parçası haline geldiğini göstermektedir. Ancak bu süreç, bazı durumlarda çalışanların işten tatminsiz ayrılmasına ve tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir. Duygusal emeğin farklı kültürel bağlamlarda nasıl algılandığı da önemli bir araştırma konusudur. Araştırmalar, Batı kültürlerinde duygusal emeğin bireylerin özgünlüğüne zarar verebileceği yönünde bir algı oluştururken; Asya kültürlerinde bunun bir iş etiği olarak görüldüğünü göstermektedir (Humphrey, Pollack ve Hawver, 2008). Bu farklılıklar, duygusal emek kavramının evrensel bir olgu olmakla birlikte kültürel bağlama göre farklı şekillerde yorumlandığını ortaya koymaktadır.

Duygusal emek, sağlık çalışanları için hayati öneme sahip psikolojik ve sosyal bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Sağlık sektöründe çalışan bireyler, hastalar ve hasta yakınlarıyla sürekli etkileşim halinde oldukları için, profesyonellik gereği belirli duyguları sergilemek zorundadır. Bu süreçte sağlık çalışanları, hissettikleri duygular ile göstermeleri beklenen duygular arasında bir denge kurmak durumundadır. Bu bağlamda, duygusal emeğin iki temel türü öne çıkmaktadır: yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek. Yüzeysel duygusal emek, çalışanın içsel olarak hissetmediği duyguları dışa vurmasını gerektirirken; derinlemesine duygusal emek, bireyin içsel duygularını değiştirmeye yönelik bilinçli bir çaba göstermesiyle ilgilidir (Park vd., 2018).

Sağlık çalışanları, özellikle hastane ortamında stres, yoğun iş yükü ve duygusal zorlanmalarla karşı karşıya kalmaktadır. Çalışmalar, duygusal emeğin aşırı kullanımının, çalışanlarda tükenmişlik sendromuna yol açabileceğini göstermektedir (Kinman ve Leggetter, 2016). Özellikle hemşireler ve doktorlar, günlük işlerinde empati göstermek ve hastalarına moral desteği sağlamak zorunda olduklarından duygusal emek harcamaktadır. Ancak bu sürecin, uzun vadede psikolojik yorgunluk, stres ve depresyona neden olabileceği belirtilmektedir (Whiley ve Grandy, 2022).

Duygusal emeğin sağlık sektöründeki etkileri, yalnızca bireylerin psikolojik sağlığını değil, aynı zamanda iş verimliliğini ve hasta bakım kalitesini de doğrudan etkilemektedir. Kuramsal açıdan duygusal emek, iş psikolojisi ve sosyal destek teorileri bağlamında ele alınmaktadır. Araştırmalar, yüksek düzeyde duygusal emek harcayan sağlık çalışanlarının, duygusal tükenmişlik nedeniyle işten ayrılma eğiliminde olduklarını göstermektedir (Suh ve Punnett, 2021). Bu nedenle, sağlık çalışanlarının psikolojik destek mekanizmalarına erişiminin sağlanması ve duygusal emek yönetimi konusunda eğitim verilmesi önemlidir (Jeung vd., 2018). Sosyal destek teorisi ve örgütsel destek literatürüne dayanarak, çalışanların duygusal emek sürecinde etkili başa çıkma stratejileri geliştirmeleri, iş tatminini artırabilir ve tükenmişlik

düzeylerini azaltabilir. Ayrıca, takım çalışmasının, psikolojik dayanıklılığı artırmada ve duygusal emeğin olumsuz etkilerini hafifletmede, sosyal destek ve örgütsel dayanışma teorileri çerçevesinde önemli bir faktör olduğu vurgulanmaktadır (Chen vd., 2022).

2. Araştırmanın Önemi

Bu çalışma, 2010-2024 yılları arasında Türkiye’de sağlık çalışanlarının duygusal emeğe yönelik tutumlarını ele alan makalelerin bibliyometrik analizini gerçekleştirmektedir. Bibliyometri, bilimsel çalışmaların sayısal verilerle istatistiksel olarak analiz edilmesini sağlayan bir yöntemdir (Sezen ve Soydal, 2019). Bu yöntem, yayımlanmış çalışmaların tanımlanması ve değerlendirilmesi için nicel bir bakış açısı sunar (Zupic ve Cater, 2015). Araştırma, sağlık çalışanlarının duygusal emekle ilgili literatürdeki eğilimlerini, kullanılan yöntemleri, anahtar kelimeleri ve teorik çerçeveleri inceleyerek, alandaki araştırma odaklarını ve gelecekteki çalışma alanlarını belirlemeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, duygusal emeğin sağlık sektörü üzerindeki etkilerini anlamak adına hangi kavramların daha fazla araştırılmaya ihtiyaç duyduğunu da ortaya koymayı hedeflemektedir.

Araştırma, belirtilen yıllar arasında ULAKBİM, Google Akademik, Web of Science, PubMed, Scopus, Wiley Online Library ve ScienceDirect veri tabanlarında yer alan duygusal emek konulu makalelere dayanmaktadır. İncelenen makaleler, “emotional labor” ve “duygusal emek” terimlerini başlık, özet veya anahtar kelimelerinde barındıran çalışmalar arasından seçilmiştir. Yapılan tarama sonucunda 63 makale analiz kapsamına alınmıştır. Bu çalışma, yalnızca Türkiye’deki sağlık çalışanlarıyla ilgili ulusal ve uluslararası yayımlanmış çalışmalarla sınırlıdır.

Bu çalışma kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- Duygusal emek konulu makalelerin yıllara ve dergilere göre dağılımı nasıldır?
- Duygusal emek konulu makalelerin araştırma yaklaşımlarına göre dağılımı nasıldır?
- Duygusal emek konulu makalelerde kullanılan yöntemlerin dağılımı nasıldır?
- Duygusal emek konulu makalelerin örneklem gruplarının dağılımı nasıldır?
- Duygusal emek konulu makalelerde kullanılan ölçeklerin dağılımı nasıldır?
- Duygusal emek konulu makalelerin atıf alma durumuna göre dağılımı nasıldır?
- Duygusal emek konulu makalelerin yazar sayısına göre dağılımı nasıldır?
- Duygusal emek konulu makalelerde kullanılan anahtar kelimelerin kelime bulutu dağılımı nasıldır?

3. Bulgular

Bu bölümde, içerik analizi yöntemi kullanılarak incelenen 63 makale üzerinden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Çalışmalar, sağlık çalışanlarının duygusal emek konusundaki eğilimlerini ve literatürdeki genel yönelimleri ortaya koyacak şekilde analiz edilmiştir.

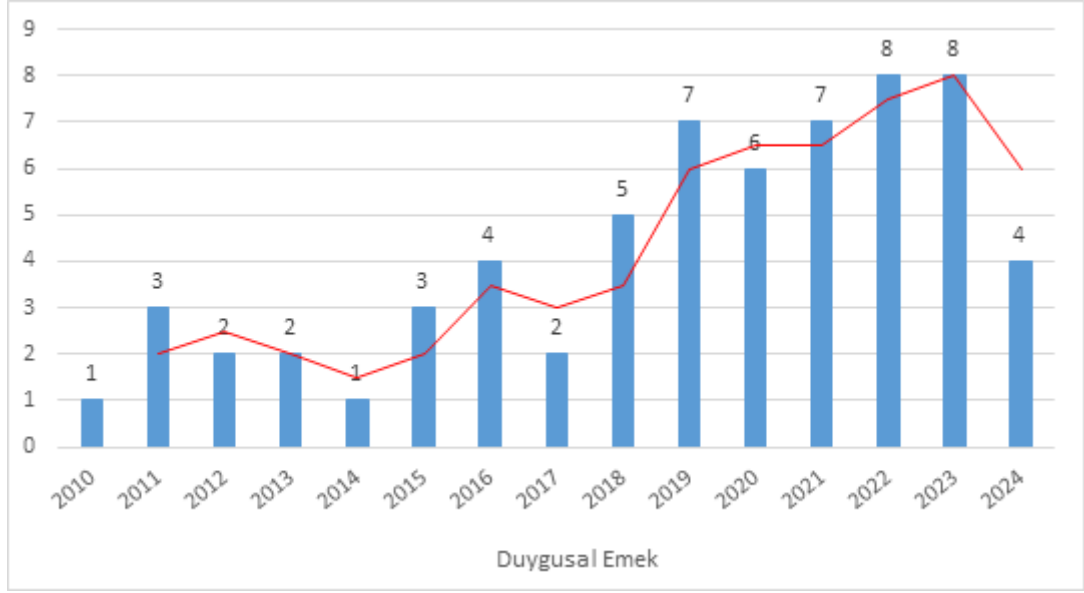
3.1 Makalelerin Yıllara Göre Dağılımı

Sağlık çalışanlarının duygusal emeğe ilişkin tutumlarını inceleyen çalışmaların yıllara göre dağılımı Tablo 1 ve Grafik 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Makalelerin Yıllara Göre Dağılımı

Yıllar	Sayı	%Dağılım
2010	1	1,59%
2011	3	4,76%
2012	2	3,17%
2013	2	3,17%
2014	1	1,59%
2015	3	4,76%
2016	4	6,35%
2017	2	3,17%
2018	5	7,94%
2019	7	11,11%
2020	6	9,52%
2021	7	11,11%
2022	8	12,70%
2023	8	12,70%
2024	4	6,35%
TOPLAM	63	100%

Grafik 1. Makalelerin Yıllara Göre Dağılımı (n=63)



Tablo 1 ve Grafik 1 incelendiğinde, araştırmaya dâhil edilen çalışmaların en yoğun şekilde yayımlandığı yılların 2022 ve 2023 olduğu görülmektedir. Her iki yılda da toplam 8 makale yayımlanmış olup, bu sayı toplam yayınların %12,70’ine karşılık gelmektedir. 2019 ve 2021 yıllarında yayımlanan 7 makale ile (%11,11) bu yıllar da dikkat çekerken, 2020 yılında 6 makale (%9,52) ve 2018 yılında 5 makale (%7,94) yayımlandığı tespit edilmiştir. Ayrıca, 2011, 2016 ve 2024 yıllarında dörder makale yayımlanmış, bu oranlar %6,35 olarak hesaplanmıştır.

Öte yandan, duygusal emek konusundaki makalelerin en az yayımlandığı yıllar 2010 ve 2014 olup, her iki yılda yalnızca birer makale yayımlanmış (%1,59) ve bu durum sınırlı akademik ilginin göstergesi olarak değerlendirilebilir. Grafik 1 incelendiğinde, 2010–2017 yılları arasında dalgalı bir dağılım dikkat çekerken, 2018 yılından itibaren makale sayısında belirgin bir artış trendi olduğu gözlemlenmektedir.

3.2 Makalelerin Dergilere Göre Dağılımı

Sağlık çalışanlarının duygusal emek tutumlarını konu alan makalelerin yayımlandığı dergilere ilişkin dağılım Tablo 2’de sunulmaktadır.

Tablo 2. Makalenin Dergilere Göre Dağılımı

Dergi Adı	Adet	%Dağılım
Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi	3	4,76%
Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi	3	4,76%

İşletme Araştırmaları Dergisi	2	3,17%
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	2	3,17%
Sağlık Akademisyenleri Dergisi	2	3,17%
Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	2	3,17%
Süleyman Demirel Üniversitesi, Vizyoner Dergisi,	2	3,17%
Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi	2	3,17%
Akademik Hassasiyetler Dergisi	1	1,59%
Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	1	1,59%
Anadolu Psikiyatri Dergisi	1	1,59%
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	1	1,59%
Archives of Psychiatric Nursing	1	1,59%
Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	1	1,59%
Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi	1	1,59%
Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi	1	1,59%
Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	1	1,59%
Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi	1	1,59%
Ekonomik, İşletme, Uluslararası İlişkiler Ve Siyaset Bilimi Dergisi	1	1,59%
Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi	1	1,59%
Frontiers in Psychology	1	1,59%
Girişimcilik İnovasyon ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi	1	1,59%
Health Services Research Journal	1	1,59%
International Refereed Journal of Nursing Researches	1	1,59%
International Journal of Academic Value Studies	1	1,59%
International Journal of Business and Social Science	1	1,59%
International Journal of Disciplines Economics Journal	1	1,59%
International Journal of Social Sciences	1	1,59%
International Nursing Review	1	1,59%
İşletme Fakültesi Dergisi	1	1,59%
Journal of Health Management	1	1,59%

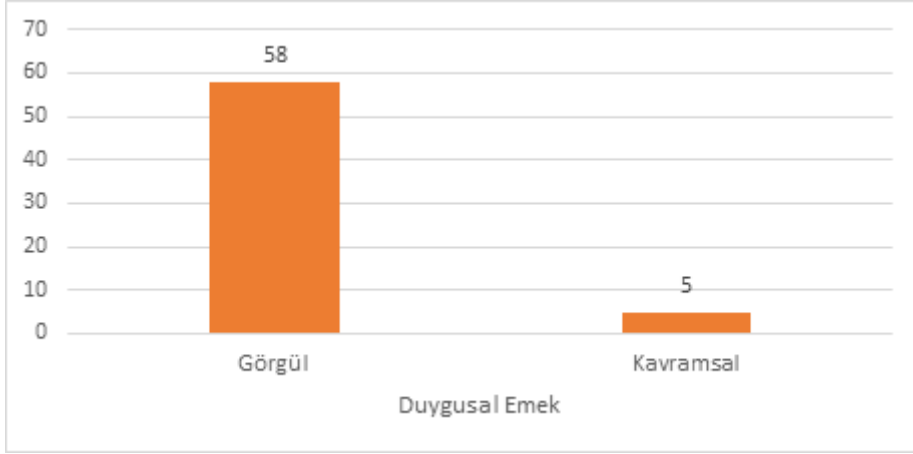
Journal of Organizational Behavior Review	1	1,59%
Journal of Social and Analytical Health	1	1,59%
Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	1	1,59%
Lokman Hekim Dergisi	1	1,59%
Mediterranean Journal of Social Sciences	1	1,59%
Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü E-Dergisi	1	1,59%
Nurse Education in Practice Journal	1	1,59%
Nursing Inquiry Journal	1	1,59%
Ordu Üniversitesi, Hemşirelik Çalışmaları Dergisi	1	1,59%
Ordu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi	1	1,59%
Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi	1	1,59%
Perspectives in Psychiatric Care	1	1,59%
Procedia - Social And Behavioral Sciences Journal	1	1,59%
Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi	1	1,59%
Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi	1	1,59%
Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi	1	1,59%
The Business Journal	1	1,59%
The Journal of International Social Research	1	1,59%
Turkish Studies Journal	1	1,59%
Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi	1	1,59%
Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi	1	1,59%
Yönetim Bilimleri Dergisi	1	1,59%
TOPLAM	63	100%

Tablo 2 incelendiğinde, analiz kapsamında değerlendirilen 63 makalenin 53 farklı akademik dergide yayımlandığı görülmektedir. En fazla yayının ise Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi ile Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi'nde gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. Her iki dergide de yayımlanan üçer makale, toplam yayınların %4,76'sını oluşturmaktadır.

3.3 Makalelerin Araştırma Yaklaşımlarına Göre Dağılımı

Sağlık çalışanlarının duygusal emek tutumlarını ele alan makalelerin araştırma yaklaşımlarına göre dağılımı Grafik 2’de sunulmaktadır.

Grafik 2. Makalelerin Araştırma Yaklaşımlarına Göre Dağılımı (n=63)

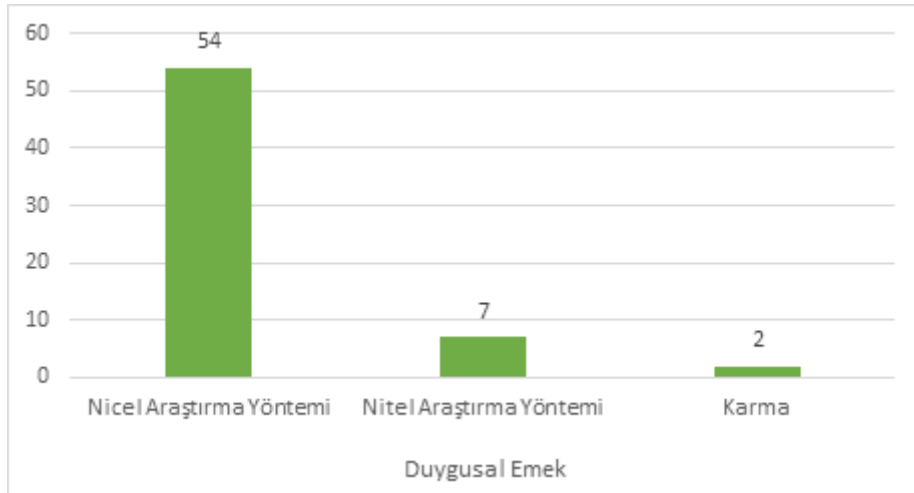


Grafik 2 incelendiğinde, araştırmaya dahil edilen çalışmaların büyük çoğunluğunun görgül (%92,06) yaklaşımla, yalnızca %7,94’ünün ise kavramsal yaklaşımla gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu durum, incelemeye alınan makalelerde ağırlıklı olarak alan araştırmalarına yer verildiğini ortaya koymaktadır.

3.4 Makalelerin Kullanılan Yönteme Göre Dağılımı

Makalelerde kullanılan yöntemlerin dağılımı Grafik 3’te sunulmaktadır.

Grafik 3. Makalelerin Kullanılan Yönteme Göre Dağılımı (n=63)



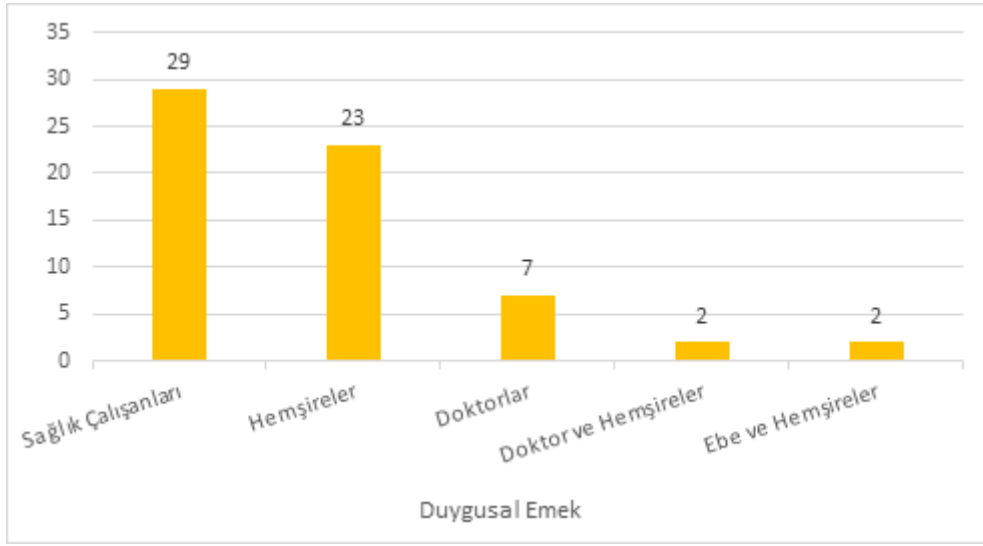
Grafik 3 incelendiğinde, çalışmaların büyük çoğunluğunda nicel araştırma yönteminin

tercih edildiği görülmektedir. İncelenen 63 çalışmanın 54’ünde nicel yöntem (%85,71), 7’sinde nitel yöntem (%11,11) ve 2’sinde ise karma yöntem (%3,17) kullanıldığı belirlenmiştir.

3.5 Makalelerin Örneklem Grubuna Göre Dağılımı

Araştırmaların hangi alanlarda gerçekleştirildiğine ilişkin bilgiyi sunmak amacıyla, makalelerde kullanılan örneklem gruplarının dağılımı Grafik 4’te sunulmaktadır.

Grafik 4. Makalelerin Örneklem Grubuna Göre Dağılımı (n=63)



Grafik 4’te yer alan makalelerdeki örneklem grupları incelendiğinde, 29 çalışmada sağlık çalışanlarının (%46,03), 23 çalışmada hemşirelerin (%36,51), 7 çalışmada doktorların (%11,11), 2 çalışmada hemşire ve doktorların birlikte (%3,17) ve yine 2 çalışmada ebe ve hemşirelerin birlikte (%3,17) örneklem grubunu oluşturduğu gözlemlenmiştir.

3.6 Makalelerin Kullanılan Ölçeklere Göre Dağılımı

Bu araştırma kapsamında incelenen 63 makalenin 56’sında yer alan ölçüm araçlarına dair bilgiler, Tablo 3’te sunulmaktadır.

Tablo 3. Makalelerin Kullanılan Ölçeklere Göre Dağılımı

Kişi	Kullanılan Ölçek	Sayı	%Dağılım
Diefendorff (2005)	Duygusal Emek Ölçeği	33	58,93%
Grandey (2003)	Duygusal Emek Ölçeği	10	17,86%
Değirmenci ve Baykal (2018)	Hemşirelerin Duygusal	6	10,71%

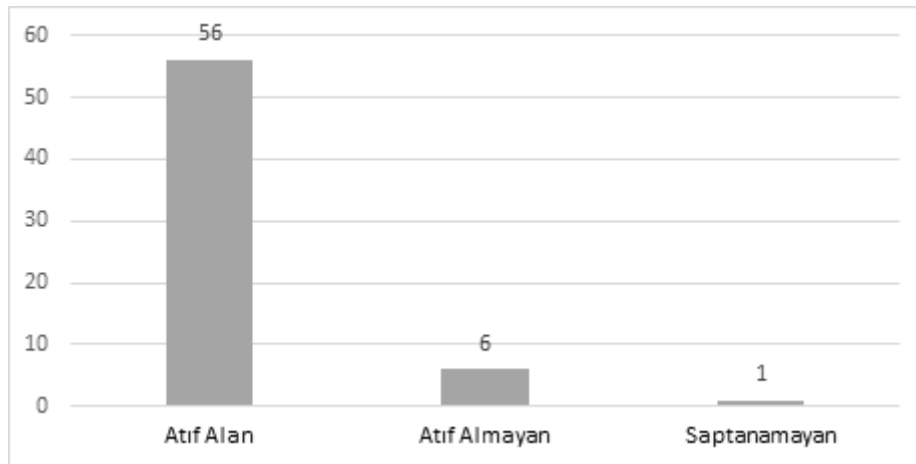
	Emek Davranışı Ölçeği		
Bratheridge ve Lee’nin (1998)	Duygusal Emek Ölçeği	3	5,36%
Basım ve Beğenirbaş (2012)	Duygusal Emek Ölçeği	3	5,36%
Pala and Tepeci (2009)	Duygusal Emek Ölçeği	1	1,79%
TOPLAM		56	100%

Tablo 3’te yer alan 56 araştırmada, sağlık çalışanlarının duygusal emeklerini ölçmek amacıyla kullanılan soru formlarına bakıldığında, en yaygın kullanılan ölçeğin, 33 çalışmada (%58,93) Diefendorff’un 2005 yılında geliştirdiği 'Duygusal Emek Ölçeği' olduğu görülmektedir. Tabloya göre, ikinci sırada ise Grandey tarafından geliştirilen 'Duygusal Emek Ölçeği' yer almaktadır. Bunun ardından, Değirmenci ve Baykal’ın (2018) 'Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği' 6 çalışmada (%10,71), Bratheridge ve Lee’nin (1998) 'Duygusal Emek Ölçeği' 3 çalışmada (%5,36), Basım ve Beğenirbaş’ın (2012) 'Duygusal Emek Ölçeği' 3 çalışmada (%5,36) ve en az kullanılan ölçek ise Pala ve Tepeci’nin (2009) 'Duygusal Emek Ölçeği' olup yalnızca 1 çalışmada (%1,79) kullanılmıştır.

3.7 Makalelerin Atıf Alma Durumuna Göre Dağılımı

İncelenen 63 çalışmadan 1’inin (%1,59) atıf durumu belirlenememiş, 6’sının (%9,52) hiç atıf almadığı, kalan 56 çalışmanın ise toplamda 1443 atıf aldığı tespit edilmiştir (bkz. Grafik 5).

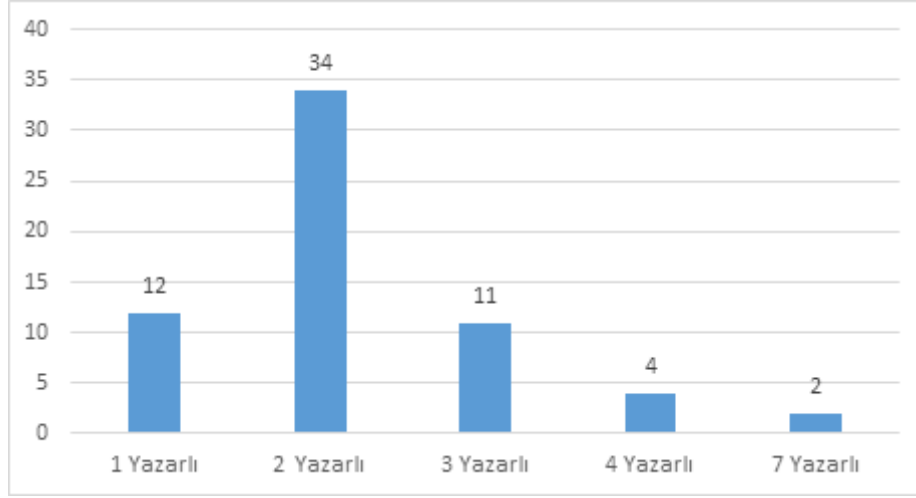
Grafik 5. Çalışmaların Atıf Alma Durumuna Göre Dağılımı (n=63)



3.8 Makalelerin Yazar Sayısına Göre Dağılımı

Toplamda 143 yazar tarafından yazılmış ve tarafımızdan incelenen 63 makalenin yazar sayısına göre dağılımı Grafik 6’da sunulmaktadır. Bulgular, çalışmaların büyük çoğunluğunun iki yazar tarafından yazıldığını ve genellikle ortak yazarlığın tercih edildiğini göstermektedir.

Grafik 6. Makalelerin Yazar Sayısına Göre Dağılımı (n=63)



Grafik 6 incelendiğinde, incelenen çalışmaların büyük çoğunluğunun iki yazar tarafından kaleme alındığı görülmektedir. Buna göre, 34 çalışmanın (%53,97) iki yazarlı, 12 çalışmanın (%19,05) tek yazarlı, 11 çalışmanın (%17,46) üç yazarlı, 4 çalışmanın (%6,35) dört yazarlı ve 2 çalışmanın (%3,17) ise yedi yazarlı olduğu tespit edilmiştir.

3.9 Makalelerde Kullanılan Anahtar Kelimeler Bulutu

Bibliyometrik analizde, yazarlar tarafından en sık tercih edilen anahtar kelimeler genellikle bir kelime bulutu ile görselleştirilmektedir. Şekil 1, bu çalışmalar çerçevesinde en yaygın kullanılan anahtar kelimeleri grafiksel olarak sunmaktadır.

kaleme alındığı ve yüksek atıf sayılarına ulaştığı belirlenmiştir. Bu durum, duygusal emek konusunun Türkiye’deki akademik çevrede giderek daha fazla dikkat çektiğini ve yürütülen araştırmaların bilimsel literatüre kayda değer katkılar sunduğunu göstermektedir.

Hazırladığımız anahtar kelime bulutuna göre, çalışmalarda en sık kullanılan ifadelerin “duygusal emek”, “sağlık çalışanları”, “hemşirelik”, “tükenmişlik” ve “işten ayrılma niyeti” olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, sağlık çalışanlarının duygusal emek süreçlerinin, iş yaşamındaki kritik çıktılar olan tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, “yüzeysel” ve “derinlemesine duygusal emek” kavramlarının da sıklıkla kullanıldığı gözlemlenmiştir. Bu durum, sağlık çalışanlarının duygusal emek sürecinde farklı stratejiler benimsediklerini ve bu stratejilerin psikolojik iyi oluş düzeyleri üzerinde farklı etkiler doğurduğunu göstermektedir. Duygusal emek türlerinin bu derece öne çıkması, konunun yalnızca teorik değil, aynı zamanda pratik bağlamda da ne denli önemli olduğunu vurgulamaktadır.

Sağlık çalışanlarının duygusal emek süreçlerini etkileyen temel faktörler arasında örgütsel destek, liderlik tarzları ve iş ortamındaki sosyal dinamikler önemli bir yer tutmaktadır. Özellikle etik liderlik anlayışının benimsendiği sağlık kuruluşlarında, çalışanların duygusal emek süreçlerini daha sağlıklı yönettikleri ve buna bağlı olarak tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan sağlık çalışanlarının duygusal emeği daha etkili şekilde yönetebildikleri ve bu durumun iş tatmini üzerinde olumlu bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Elde edilen bulgular, sağlık sektöründe duygusal emeğin kaçınılmaz bir unsur olduğunu; ancak uygun liderlik yaklaşımları, destekleyici örgütsel yapılar ve bireysel farkındalıklarla bu sürecin çalışanların psikolojik iyi oluşunu ve mesleki tatminini artıracak şekilde yönetilebileceğini ortaya koymaktadır.

Özellikle hemşireler ile acil servis, yoğun bakım gibi stres düzeyi yüksek birimlerde görev yapan sağlık profesyonellerinin, duygusal emek süreçlerinde daha fazla zorlandıkları ve bu nedenle tükenmişlik yaşama risklerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu, sağlık kurumlarının çalışanlarının duygusal yüklerini hafifletmeye yönelik politikalar geliştirmesini ve psikolojik destek programları sunmasını, kritik bir gereklilik olarak ortaya koymaktadır. Ayrıca, yapılan araştırmalar, örgütsel adalet algısının düşük olduğu kurumlarda çalışan bireylerin duygusal emek süreçlerini yönetmekte daha çok zorlandıklarını ve iş tatminsizliği yaşama olasılıklarının arttığını göstermektedir. Bu durum, sağlık yöneticilerinin yalnızca fiziksel çalışma koşullarını değil, aynı zamanda çalışanların duygusal refahını da kapsayan bütüncül yaklaşımlar benimsemeleri gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır.

Bibliyometrik analiz bulguları, Türkiye’de sağlık çalışanları özelinde duygusal emek konusuna yönelik akademik ilginin giderek arttığını ve bu alandaki çalışmaların büyük ölçüde nicel araştırma yöntemleriyle yürütüldüğünü ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, nitel ve karma yöntemlerin daha yaygın kullanıldığı araştırmaların yapılması, sağlık çalışanlarının duygusal emek deneyimlerinin daha derinlemesine ve bütüncül bir biçimde anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Ayrıca, gelecekteki çalışmalarda kültürel faktörlerin duygusal emek süreçleri üzerindeki etkisinin araştırılması ve farklı sağlık meslek gruplarının bu süreci nasıl deneyimlediklerinin karşılaştırmalı olarak ele alınması, alana önemli teorik ve pratik katkılar sunacaktır.

Sağlık çalışanlarının duygusal emek süreçlerini etkili bir şekilde yönetebilmeleri için, bireysel farkındalık düzeylerinin artırılması, örgütsel destek mekanizmalarının güçlendirilmesi ve sağlık politikalarında çalışanların psikolojik sağlığını korumaya yönelik stratejilere daha fazla yer verilmesi gerekmektedir. Araştırma bulguları, sağlık yöneticileri ve politika yapıcılar için, çalışanların duygusal yüklerini azaltmaya yönelik uygulamaya dönük stratejilerin geliştirilmesine dair önemli ipuçları sunmaktadır. Bu doğrultuda, duygusal emek yönetimi konusunda farkındalık ve beceri kazandırmaya yönelik eğitimlerin yaygınlaştırılması, duygusal emeğin olumsuz etkilerini azaltmada etkili bir yöntem olarak değerlendirilmektedir. Türkiye’de bu alanda yapılan akademik çalışmaların artması, sağlık çalışanlarının refahını artırmaya yönelik bilimsel ve uygulamalı çözüm yollarının geliştirilmesine katkı sağlayacak ve sağlık hizmetlerinin genel kalitesini olumlu yönde etkileyecektir.

Sağlık çalışanlarının duygusal emek süreçlerinin etkili şekilde yönetilmesi, hem bireysel hem de örgütsel düzeyde çok boyutlu stratejiler geliştirilmesini gerekli kılmaktadır. Bu çerçevede, elde edilen bulgular doğrultusunda, sağlık sektöründe duygusal emek konusunun daha kapsamlı ve derinlemesine araştırmalarla ele alınması, literatürdeki bilgi birikiminin artırılması açısından büyük önem taşımaktadır. Aşağıda, bu alandaki akademik çalışmalara katkı sağlayabilecek ve sağlık hizmetlerinde uygulamaya dönük iyileştirmelere zemin hazırlayabilecek bazı önerilere yer verilmiştir:

4.1 Öneriler

1. Türkiye’de sağlık çalışanlarının duygusal emek süreçlerini daha derinlemesine anlamaya yönelik nitel ve karma yöntemlerle yürütülen araştırmaların artırılması, bireysel deneyimlerin ve bağlamsal farklılıkların daha iyi anlaşılmasını

sağlayacaktır.

2. Farklı sağlık meslek gruplarının (örneğin hemşire, doktor, ebe, teknisyen) duygusal emek deneyimlerinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi, duygusal emeğin mesleki bağlamda nasıl farklılaştığına ilişkin literatürdeki boşlukları dolduracaktır.
3. Örgütsel destek, liderlik tarzları ve kültürel faktörlerin duygusal emek süreçlerine etkisini ele alan çalışmaların artırılması, bu konunun sadece bireysel değil aynı zamanda yapısal ve kültürel boyutlarıyla da değerlendirilmesine katkı sunacaktır.
4. Sağlık çalışanlarının duygusal emeği daha sağlıklı yönetebilmeleri adına, duygusal emek yönetimi odaklı eğitim programlarının geliştirilmesi ve örgütsel destek mekanizmalarının güçlendirilmesi hem çalışan refahı hem de hizmet kalitesi açısından önem arz etmektedir.
5. Bibliyometrik analiz bulguları, sağlık yönetimi, örgütsel davranış ve iş psikolojisi gibi disiplinler için yol gösterici olup, bu alandaki akademik ilginin artarak devam etmesi, uygulamaya dönük stratejilerin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Akçay, C., & Çoruk, A. (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme. *Eğitimde Politika Analizi*, 1(1), 3–25.
- Al, U., Sezen, U., & Soydal, İ. (2019). *Türkiye’nin bilimsel yayınlarının sosyal ağ analizi yöntemiyle değerlendirilmesi* (Hacettepe Üniversitesi Proje Raporları, No. 110K044). Hacettepe Üniversitesi.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Bektaş, U., & Çetin, M. (2020). Pandemi sürecince sağlık çalışanlarında iş tutkusu, duygusal emek ve iş-aile zenginleşmesi ilişkisinin incelenmesi. *Turkish Studies*, 15(6), 189–204.
- 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.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2005). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 195–218.
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97(2), 117–134.
- Chen, C. C., Lan, Y. L., Chiou, S. L., & Lin, Y. C. (2022). The effect of emotional labor on the physical and mental health of health professionals: Emotional exhaustion has a mediating effect. *Healthcare*, 11(1), 104.
- Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181–1191.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 323–349.
- Gray, B. (2009). The emotional labour of nursing: Defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today*, 29(2), 168–175.
- Jeung, D. Y., Kim, C., & Chang, S. J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187–193.
- Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176–186.

- Kerse, G., & Özdemir, Ş. (2018). Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışları örgütsel bağlılık ile açıklanabilir mi? *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(1), 151–163.
- Kesen, M., & Akyüz, B. (2016). Duygusal emek ve prososyal motivasyonun işe gömülmüşlüğü etkisi: Sağlık çalışanları üzerine bir uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2), 233–250.
- Kinman, G., & Leggetter, S. (2016). Emotional labour and wellbeing: What protects nurses? *Healthcare*, 4(4), 89.
- Mann, S. (2005). A health-care model of emotional labour: An evaluation of the literature and development of a model. *Journal of Health Organization and Management*, 19(4–5), 304–317.
- Mann, S., & Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(2), 154–162.
- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21(1), 30–47.
- McCreight, B. S. (2005). Perinatal grief and emotional labour: A study of nurses’ experiences in gynae wards. *International Journal of Nursing Studies*, 42(4), 439–448.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 257–274.
- Özen, M. Y., & 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.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Sezen, B., & Soydal, B. (2019). Bibliyometrik analiz yönteminin kullanımı ve sağlık araştırmalarına etkisi. *Sağlık Yönetimi Dergisi*, 12(2), 45–60.
- Sohn, B. K., Park, S. M., Park, I. J., Hwang, J. Y., Choi, J. S., Lee, J. Y., & Jung, H. Y. (2018). The relationship between emotional labor and job stress among hospital workers. *Journal of Korean Medical Science*, 33(39), e246.
- Suh, C., & Punnett, L. (2021). Surface-acting emotional labor predicts depressive symptoms among health care workers over a 2-year prospective study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94, 367–375.
- Şenel, G., & Aydoğan, E. (2019). Etik liderliğin duygusal emek üzerine etkisi: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 286–309.

- Tsang, K. K. (2011). Emotional labor of teaching. *Educational Research*, 2(8), 1312–1316.
- Tunçel, Y. İ., Kaya, M., Kuru, R. N., Menteş, S., & Ünver, S. (2014). Onkoloji hastanesi yoğun bakım ünitesinde hemşirelerin tükenmişlik sendromu. *Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi*, 12, 57–62.
- Üstün, F. (2017). Örgütsel adalet algısının duygusal emek üzerine etkisi: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(4), 801–818.
- Ünlü, O., & Yürür, S. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: Yalova’da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (37), 183–207.
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*, 35(1), 147–165.
- Whiley, L. A., & Grandy, G. (2022). The ethics of service work in a neoliberal healthcare context: Doing embodied and “dirty” emotional labor. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 17(1), 136–157.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879–887.
- Yeni, Z. (2015). *Beş faktör kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma* [Yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı].
- Zupic, I., & Čater, T. (2015). Bibliometric methods in management and organization. *Organizational Research Methods*, 18(3), 429–472.