

# İŞLETME BİLİMİ DERGİSİ

THE JOURNAL OF  
BUSINESS SCIENCE



**JOBS**

*İşletme Bilimi Dergisi*  
2018  
Cilt:6 Sayı:2



**JOBS**

İşletme Bilimi Dergisi  
The Journal of Business Science

Sakarya Üniversitesi / Sakarya University  
İşletme Fakültesi / Sakarya Business School

i

Cilt/Volume : 6  
Sayı/Issue : 2  
Yıl/Year : 2018

ISSN: 2148-0737  
DOI: 10.22139/jobs

## İNDEKS BİLGİLERİ/ INDEXING INFORMATION



*Kurucu Sahip/Founder*

Prof. Dr. Gültekin YILDIZ

*İmtiyaz Sahibi / Owner*

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ

*Editör / Editor*

Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT

*Editör Yardımcıları / Assoc. Editors*

Doç. Dr. Mustafa Cahit ÜNĞAN

*Danışma Kurulu/Advisory Board*

Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Bülent SEZEN	Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU	Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. Erman COŞKUN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Kadir ARDIÇ	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ	İstanbul Şehir Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Recai COŞKUN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Sıdıka KAYA	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Şevki ÖZGENER	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Türker BAŞ	Galatasaray Üniversitesi
Doç. Dr. Surendranath Rakesh JORY	Southampton Üniversitesi

*Yayın Kurulu / Editorial Board*

*Prof. Dr. Kadir ARDIÇ*  
*Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT*  
*Doç. Dr. Mustafa Cahid ÜNĞAN*

*Sekreteryaya / Secreteria*

*Arş. Gör. Özgün ÜNAL*  
*Arş. Gör. Mustafa AMARAT*  
*Arş. Gör. Ayhan DURMUŞ*  
*Arş. Gör. Gülcan KAHRAMAN*

iv

Dergimize yayınlanmak üzere gönderilen makalelerin yazımında etik ilkelere uyulduğu ve yazarların ilgili etik kurulundan gerekli yasal onayları aldığı varsayılmaktadır. Bu konuda sorumluluk tamamen yazarlara aittir. İşletme Bilimi Dergisi'nde yer alan makalelerin bilimsel sorumluluğu yazara aittir. Yayınlanmış eserlerden kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir.

It is assumed that the articles submitted for publication in our journal are written in ethical principles and the authors have obtained the necessary legal approvals from the relevant ethics committee. The responsibility of this matter belongs to the authors. Scientific responsibility for the articles belongs to the authors themselves. Published articles could be cited in other publications provided that full reference is given.

İşletme Bilimi Dergisi; [www.dergipark.gov.tr/jobs](http://www.dergipark.gov.tr/jobs) Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi [jobs@sakarya.edu.tr](mailto:jobs@sakarya.edu.tr) Esentepe Kampüsü 54187 Serdivan/SAKARYA

## *Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler* *Reviewers List of This Issue*

*İşletme Bilimi Dergisi*  
2018  
Cilt:6 Sayı:2

Prof. Dr. Hasan Tutar	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. İsmet Hakkı Eraslan	Düzce Üniversitesi
Prof. Dr. Ümmühan Aslan	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Doç. Dr. Ali Taş	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Cavit Yeşilyurt	Atatürk Üniversitesi
Doç. Dr. Hakan Tunahan	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Harun Kırılmaz	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Kazım Ozan Özer	Niğantaşı Üniversitesi
Doç. Dr. Mahmut Akbolat	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Mahmut Hızıroğlu	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Ali Alan	Cumhuriyet Üniversitesi
Doç. Dr. Mesut Çimen	Acıbadem Üniversitesi
Doç. Dr. Muammer Mesci	Düzce Üniversitesi
Doç. Dr. Musa Said Döven	Osmangazi Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa Cahid Ünğan	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Özgür Uğurluoğlu	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Taşkın Kılıç	Gümüşhane Üniversitesi
Doç. Dr. Yasemin Özdemir	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Yunus Emre Öztürk	Selçuk Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Yağmur Ersoy	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ali Yılmaz	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Berna Eren	Acıbadem Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Emrah Özsoy	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Emre Oruç	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ersin İrk	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Füsün Küçükbay Gökcalp	Celal Bayar Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Hakan Murat Arslanhan	Düzce Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Osman Uslu	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Samet Güner	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sedat Durmuşkaya	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Serkan Deniz	Yalova Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Şule Yıldız	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Tayfun Yılmaz	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi

Sizlerin özverili çalışmaları ve desteği ile İşletme Bilimi Dergisi'nin 2018 yılı ikinci sayısı (Cilt 6, Sayı 2) huzurlarımızdayız. Dergimize her sayıda sizlerden gelen destek ve talep farklı disiplinlere yayılarak artmakta ve buna paralel dergi yönetimimiz her sayıda mümkün olduğunca daha fazla makale yayınlamak için çaba sarf etmektedir. Bu sayıda işletme biliminin turizm, sağlık yönetimi, muhasebe ve finans, örgütsel davranış, stratejik yönetimi ve sayısal yöntemler gibi farklı disiplin alanlarından biri İngilizce ve ikisi literatür incelemesi olmak üzere toplam 13 makaleye yer veriyoruz.

“Öz-Bilinç Algısının Olumlu Gelecek Beklentisine Etkisi: Pozitif Psikoloji ve Kaynak Odaklı Yaklaşım Arka Planı ile Bir Değerlendirme” başlıklı bu sayının ilk makalesinde Serra YURTKORU ve Seçil TAŞTAN öz-bilinç ve olumlu gelecek beklentileri kavramlarını incelemekte ve öz-bilincin bireylerin geleceğe dair beklentilerindeki rolünü ortaya koymaktadır. 280 öğrenci üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında öğrencilerin öz-bilinç düzeyleri ve geleceğe ilişkin olumlu beklentilerinin ortalamanın üzerinde olduğunu tespit eden yazarlar, öğrencilerin geleceğe ilişkin beklentilerini öz-bilincin olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediğini ortaya koymaktadır.

vi

Dergimize Sayısal yöntemler ve sağlık yönetimi alanında değerli katkılarını sunan Keziban AVCI “Ankara İl Merkezindeki Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinin Finansal Performansının TOPSIS Yöntemi ile Değerlendirilmesi” başlıklı çalışmalarında bir eğitim ve araştırma hastanesinin finansal performansı ve finansal faaliyetlerinin karşılaştırmalı olarak incelemekte, yıllar içindeki başarı durumunun sıralamakta ve TOPSIS yönteminin hastaneler için de bir finansal performans ölçüm aracı olarak kullanılabileceğini göstermektedir.

“Turizm Şirketlerinde Raporlanan Marka Değerinin Şirketlerin Kârlılığın ve Sermaye Yapılarına Etkisi” başlıklı çalışmaları ile Fırat ALTINKAYNAK, Sedat DURMUŞKAYA ve Enes ÖZCAN, çalışmalarında veri analizi yöntemini kullanarak turizm sektöründe faaliyet gösteren ve hisseleri Borsa İstanbul'da işlem gören şirketlerin mali tablolarında raporlanan marka değerinin, şirketlerin kârlılığın etkisi ile toplam varlıkları ve toplam sermayeleri içindeki paylarını analiz etmektedir.

Serkan DENİZ, Mesut ÇİMEN, Beyza ERKOÇ, Onur YÜKSEL ve Metin ÖKSÜZ tarafından yazılan “Hastane Çalışanlarının Çalışma Yaşam

*Kalitesi Algısına Yönelik Bir Araştırma” başlıklı çalışmada yazarlar, hastane çalışanlarının çalışma yaşam kalitesi algı düzeyinin ve bu algı düzeyinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığının ortaya koydukları çalışmalarında 229 hastane çalışanından elde ettikleri verilerden yararlanarak hastane çalışanlarında genel olarak çalışma yaşam kalitesi algısının olumlu olduğu belirlenmişlerdir. Yine araştırma ile çalışma yaşam kalitesi algı düzeyinin katılımcıların cinsiyetine, yaşına, eğitim durumuna, medeni durumuna ve hastanedeki çalışma süresine göre istatistiksel olarak farklılık göstermediği; ancak görevlerine göre farklılık gösterdiğini bulmuşlardır.*

*“The Characteristics of Turkish Foreign Trade Companies: A Field Study” başlıklı İngilizce yazılan çalışmalarıyla Esra DİL, Mustafa Abdül Metin DİNÇER ve Tuğba Onur Türk dış ticaret şirketlerinin içinde faaliyette bulunduğu ekosistem ve büyüme eğilimlerine odaklanarak firmaların niteliklerini ortaya çıkarmaktadır. Kalitatif yöntem kullanılan çalışmada, 79 firmanın özelliklerini içerik analizi kullanılarak elde edilen bulgulara göre işletmeler yoğunlukla, Marmara Bölgesi’nde kurulmuş olup; Anonim şirket yapısına sahiptir, 200 ve üzerinde çalışanı vardır ve imalat sektöründe faaliyette bulunmaktadır. Firmaların sektördeki konumlanmaları kaliteye odaklıdır. İlgi alanında büyüyen ve çeşitlendirme kullanmayan firmalardan oluşmaktadır.*

*Canan Gamze BAL ve Fatma Nur KARAKUŞ “Farklılıkların Yönetimi Konusu Üzerine Yapılan Lisansüstü Tez Çalışmalarına Yönelik Bir İçerik Analizi: 2003-2017 Dönemi” başlıklı çalışmalarında; farklılıkların yönetimi konusunda 2003-2017 yılları arasında yapılmış olan toplam 52 adet lisansüstü (yüksek lisans ve doktora) tez çalışmasını incelemişlerdir. Yazarlara göre, farklılıkların yönetimi konusunda az sayıda tez çalışması yapılmıştır, tezler genellikle işletme bölümünde yoğunlaşmakta ve diğer alanlarda sınırlı sayıda kalmaktadır.*

*Serkan EREBAK ve Zehra TARHAN “Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Çalışmak: Tutum, Duygusal Emek ve İş-Yaşam Dengesi Tatmini İlişkisi” başlıklı çalışmalarıyla giderek önemi artan ve yaşlı nüfusu arttığı için ileride çok daha önemli hale gelecek olan yaşlı bakımında çalışan emekçilerin duygusal emekleri ile iş yaşam dengesi tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Çalışmanın sonucuna göre, yaşlılara karşı geliştirilen tutum ile iş yaşam dengesi arasında ilişki bulunmaktadır ve yaşlı bakım*



alanında tutum ve davranışlar kişilerin genel olarak hayatlarını da etkilemektedir.

Gülçin ÖZBAY ve Mehmet SARIŞIK, "Satın Alma Karar Sürecinde Otel Müşterilerinin İnternet Kullanım Alışkanlıklarına Yönelik Durum Analizi" başlıklı çalışmalarında otel müşterilerinin satın alma karar sürecinde otel tercihi yaparken sanal ortamda ne kadar zaman geçirildiği ve bu sürenin katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktadırlar. Çalışmanın sonucunda teknoloji gelişimiyle beraber konaklama işletmesi tercihlerinde insanların internet üzerinde yoğun zaman harcamaya yöneldikleri ortaya konulmaktadır.

"İşletme Düzeyi Faaliyetlerinin Sipariş Karlılığına Etkisinin AHP ve TOPSİS Yöntemleriyle Analiz Edilmesi" başlıklı çalışmalarıyla Hakan ÇELİK, Recep YILMAZ ve Kamil TAŞKIN, İşletme düzeyi faaliyet giderlerinin maliyetlere ve karlılık düzeyine etkisini araştırmaktadır.

Recep KIRBOĞA ve Oya AYTEMİZ SEYMEN Erdek/Balıkesir'de kamu güvenlik sektöründe faaliyette bulunan kurum ve kuruluşlarda görevli 550 kişi üzerinde yaptıkları "Örgütlerde Psikolojik Sözleşme İhlâli Algısı ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi" başlıklı çalışmalarında; psikolojik sözleşme ihlâli algısının örgütsel sinizm üzerinde anlamlı ve pozitif, lider-üye etkileşimi üzerinde anlamlı ve negatif etkisi olduğunu tespit etmiştir. Çalışmanın sonucuna göre, lider-üye etkileşiminin, psikolojik sözleşme ihlâli algısı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkide aracılık etkisi bulunmaktadır.

Özgül YÜKSEKBİLGİLİ tarafından örgüt ikliminin çalışanlarına etkisini ortaya koymak amacıyla TRC1 bölgesinde yapılan "TRC1 Bölgesinde Kamu ve Özel Sağlık İşletmelerinde Örgüt İklimi Unsurlarının Örgütsel Bağlılığa Etkileri" başlıklı çalışmada çalışanların örgüt iklimi algılaması ile örgütsel bağlılık davranışları arasında ilişki araştırılmaktadır.

Bu sayıdaki iki literatür incelemesinden ilki olan ve Erkan POYRAZ ve Serenay BİLGE tarafından hazırlanan "KOBİ'lerde Stratejik Finansal Yönetim Uygulamasına Yönelik Literatür Araştırması" başlıklı çalışmada KOBİ'lerde stratejik finansal yönetimin nasıl uygulandığı açıklanmaya çalışılmıştır. Çalışmaya göre KOBİ'lerde değişen dünyanın yeni ekonomisinde finansal sorunlara tam bir çözüm geliştirilememiştir ve bu durum KOBİ'lerin piyasadaki rekabet gücünü azaltmaktadır.

*Borsa İstanbul İçin Yapılan Yarı-Güçlü Formda Piyasa Etkinliği Testi Çalışmaları Üzerine Bir Literatür İncelemesi başlıklı çalışmada Ramazan BAŞ, 2002-2017/9 dönem aralığındaki toplam 63 bilimsel/akademik araştırma incelenmektedir.*

*İşletme Bilimi Dergisi  
2018  
Cilt:6 Sayı:2*

*Görüldüğü gibi, dergimizin bu sayısı da işletmeciliğin farklı disiplinlerinde değerli bilim insanlarının kıymetli çalışmalarıyla oldukça zengin bir şekilde hazırlanmıştır. Dergi politikası olarak bundan sonraki sayılarımızda da işletme bilimine dayalı farklı disiplinlerden gelen çalışmaları yayınlamaya özen göstereceğiz. Bu sayımızda göndermiş oldukları makaleler ile dergimize katkı sağlayan tüm yazarlarımıza, dergimize gönderilen makalelerin değerlendirilmesi için kıymetli vakitlerini ayıran saygıdeğer hakemlerimize ve makalelerin dergide yayınlanmaya hazır hale gelmesi için yoğun bir gayret gösteren editör kurulumuz ve dergi sekretaryamıza teşekkürü borç bilirim. Dergimizin okurlarımız ve bilim insanlarına faydalı olması dileklerimizle sonraki sayılarımızda işletmeciliğin güncel çalışmalarını bilim dünyasının hizmetine sunmak için siz değerli bilim insanları ve araştırmacıların katkılarını bekliyoruz.*

*Saygılarımızla...*

**Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT**  
**Editör**

## İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Yıl (Year) 2018 Cilt (Vol.) 6 Sayı (No) 2

### Araştırma Makaleleri/Research Articles

- Öz-Bilinç Algısının Olumlu Gelecek Beklentisine Etkisi: Pozitif Psikoloji Ve Kaynak Odaklı Yaklaşım Arka Planı İle Bir Değerlendirme**  
*The Impact Of Perceived Self-Consciousness On Positive Future Expectation: An Evaluation With Positive Psychology And Resource-Based Approach* 1-24  
*Prof. Dr. Serra YURTKORU, Doç. Dr. Seçil Bal TAŞTAN*
- 
- Ankara İl Merkezindeki Bir Eğitim Ve Araştırma Hastanesinin Finansal Performansının Topsis Yöntemi İle Değerlendirilmesi**  
*Evaluation Of Financial Performance Of A Training And Research Hospital In The Center Of Ankara Province By Topsis Method* 25-44  
*Dr. Öğr. Üyesi Keziban AVCI*
- 
- Turizm Şirketlerinde Raporlanan Marka Değerinin Şirketlerin Kârlılığna Ve Sermaye Yapılarına Etkisi**  
*Effectiveness Analysis Of The Accountable Trademark Value On The Profitability And The Capital Structures In Tourism Companies* 45-60  
*Öğr. Gör. Fırat ALTINKAYNAK, Dr. Öğr. Üyesi Sedat DURMUŞKAYA, Arş. Gör. Enes ÖZCAN*
- 
- Hastane Çalışanlarının Çalışma Yaşam Kalitesi Algısına Yönelik Bir Araştırma**  
*A Study Based On Hospital Employees' Quality Of Work Life Perception* 61-73  
*Dr. Öğr. Üyesi Serkan DENİZ, Doç. Dr. Mesut ÇİMEN, Öğr. Gör. Beyza ERKOÇ, Öğr. Gör. Onur YÜKSEL, Öğr. Gör. Metin ÖKSÜZ*
- 
- The Characteristics Of Turkish Foreign Trade Companies: A Field Study**  
*Türk Dış Ticaret Firmalarının Karakteristikleri: Bir Saha Araştırması* 75-97  
*Dr. Öğr. Üyesi Esra DİL, Dr. Mustafa Abdül Metin DİNÇER, Tuğba ONUR*
- 
- Farklılıkların Yönetimi Konusu Üzerine Yapılan Lisansüstü Tez Çalışmalarına Yönelik Bir İçerik Analizi: 2003-2017 Dönemi**  
*A Content Analysis On Graduate Thesis On Diversity Management: 2003-2017 Period* 99-113  
*Doç. Dr. Canan Gamze BAL, Fatma Nur KARAKUŞ*
- 
- Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Çalışmak: Tutum, Duygusal Emek Ve İş-Yaşam Dengesi Tatmini İlişkisi**  
*Working In Eldercare Facilities: The Relationship Among Attitude, Emotional Labor And Work-Life Balance Satisfaction* 115-133  
*Psk. Dr. Serkan EREBAK, Uzm. Psk. Zehra TARHAN*
- 
- Satın Alma Karar Sürecinde Otel Müşterilerinin İnternet Kullanım Alışkanlıklarına Yönelik Durum Analizi**  
*An Investigation On Internet Use Habits Of Hotel Customers During Purchase Decision* 135-158  
*Dr. Öğr. Üyesi Gülçin ÖZBAY, Prof. Dr. Mehmet SARIŞIK*

## İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Yıl (Year) 2018 Cilt (Vol.) 6 Sayı (No) 1

---

### İşletme Düzeyi Faaliyetlerinin Sipariş Karlılığına Etkisinin Ahp Ve TOPSİS Yöntemleriyle Analiz Edilmesi

*The Analysis Of The Effect Of Management Level Activities On Order Profitability Level With Ahp And TOPSIS Methods* 159-187

*Hakan ÇELİK, Doç. Dr. Recep YILMAZ, Dr. Öğr. Üyesi Kamil TAŞKIN*

---

### Örgütlerde Psikolojik Sözleşme İhlali Algısı Ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi

*The Relationship Between Perception Of Psychological Contract Breach And Organizational Cynicism In Organizations: The Mediating Effect Of Leader Member Exchange* 189-216

*Prof. Dr. Oya Aytemiz SEYMEN, Recep KIRBOĞA*

---

### TRC1 Bölgesinde Kamu Ve Özel Sağlık İşletmelerinde Örgüt İklimi Unsurlarının Örgütsel Bağlılığa Etkileri

*The Effects Of The Factors Of Organization Climate On Organizational Commitment In Public And Private Healthcare Organizations In TRC1 Region* 217-238

*Özgül YÜKSEKBİLGİLİ*

---

## Literatür Derlemesi/Literature Review

---

### Kobilerde Stratejik Finansal Yönetim Uygulamasına Yönelik Ulusal Literatür Araştırması

*A National Literature Review Of Strategic Financial Management In Small And Medium Sized Enterprises* 239-252

*Prof.Dr. Erkan POYRAZ, Serenay BİLGE*

---

### Borsa İstanbul İçin Yapılan Yarı-Güçlü Formda Piyasa Etkinliği Testi Çalışmaları Üzerine Bir Literatür İncelemesi

*A Literature Review Of Semi-Strong Form Market Efficiency Test Studies Carried Out For Borsa Istanbul* 253-285

*Öğr. Gör. Ramazan BAŞ*

---

## YAŞLI BAKIM KURULUŞLARINDA ÇALIŞMAK: TUTUM, DUYGUSAL EMEK VE İŞ-YAŞAM DENGESİ TATMİNİ İLİŞKİSİ

Yaşlı Bakım  
Kuruluşlarında  
İş-Yaşam  
Dengesi

115

**Psk. Dr. Serkan EREBAK**

*İstanbul Büyükşehir Belediyesi  
serkan.erebak@gmail.com*

**ORCID ID: 0000-0002-3777-7249**

**Uzm. Psk. Zehra TARHAN**

*İstanbul Büyükşehir Belediyesi  
zehratarhan@gmail.com*

**ORCID ID: 0000-0002-7568-705X**

### ÖZ

**Amaç:** Tüm dünyada artan yaşlı nüfusu beraberinde yaşlı bakım kuruluşlarına olan talebi arttırmaktadır. Artan bu talep de bu alanda çalışacak olan personel ihtiyacını büyütmektedir. Hem var olan hizmet kalitesini arttırmak hem de gelecek yıllarda yaşanacak talebi karşılamak için bu alanda çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve özellikle çalışanların iş-yaşam dengesinin sağlanması gereklidir. Bundan dolayı, bu çalışmada huzurevi çalışanlarının iş-yaşam dengesini etkileyen faktörlerden olduğu düşünülen çalışanların yaşlılara karşı tutumunun ve gösterdikleri duygusal emek davranışlarının bu dengeyle ilişkisi incelenmektedir.

**Yöntem:** Bu amaçla, bir yaşlı bakım kuruluşunda çalışan 70 hastabakıcı ve 50 hemşirenin Kogan yaşlılara karşı tutum ölçeğiyle tutumları, duygusal emek davranışları ölçeğiyle hizmet verirken harcadıkları duygusal emekleri ve iş-yaşam dengesi tatmini ölçeğiyle genel olarak yaşadıkları tatminleri ölçülüp, aralarındaki ilişki Pearson çarpım moment korelasyon analizi ve hiyerarşik regresyon analizi ile incelenmiştir.

**Bulgular:** Elde edilen veriler, yaşlı bakımı alanında yaşlıya karşı olan pozitif tutumun hem duygusal emek üzerinde hem de iş-yaşam dengesi tatmini üzerinde etkisi olduğunu göstermiştir. Bunun yanında, kullanılan duygusal emek yönteminin (yüzeysel davranma ve derin davranma) kullanılma oranının iş yaşam dengesi tatmini üzerinde değişime sebep olduğu bulunmuştur.

**Sonuç:** Yaşlı bakım alanında iş-yaşam dengesi üzerine yapılacak araştırmaların etkin sonuçlar vermesi için yaşlılara karşı tutumu da dikkate

alması gerektiği görülmüştür. Yaşlılara karşı pozitif tutum geliştirme ve derin davranma becerileri edindirme çalışmalarına odaklanılırsa hem yaşlılara sunulan hizmetin kalitesi hem de çalışanların hayat kalitesi arttırılabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Yaşlanma, Yaşlı Bakımı, Tutum, Duygusal Emek, İş Yaşam Dengesi

## WORKING IN ELDERCARE FACILITIES: THE RELATIONSHIP AMONG ATTITUDE, EMOTIONAL LABOR AND WORK-LIFE BALANCE SATISFACTION

### ABSTRACT

**Aim:** Aging population in whole world brings an increasing demand for care settings for older people. This increasing demand leads a rise in employee need who can work in this area. Particularly helping employees to obtain a work-life balance and improving their working conditions are required for both developing the current service quality and fulfilling future workforce demand. Therefore, this study examines the relation between the attitudes towards the elderly and the emotional labor behaviors of the employees who are thought to be factors affecting the work-life balance of the nursing home workers.

**Method:** For this purpose, attitudes, emotional labor and work-life balance satisfaction of 70 caregiver and 50 nurses were measured via Kogan's attitudes toward old people scale, emotional labor behaviors scale, and work-life balance satisfaction scale respectively. The relationships among them were analyzed through Pearson product moment correlation and hierarchical regression analysis.

**Findings:** Results showed that attitudes toward older people have influence both on emotional labor and work-life balance satisfaction. Besides, it was found that the proportion of usage of the type of used emotional labor (surface acting and deep acting) lead changes on work-life balance satisfaction.

**Results:** It has been shown that research on work-life balance in the field of elder care should also take into account attitudes towards older people in order to give effective results. If it is focused on the development of positive attitudes towards older people and on the attainment of deep acting skills, both the quality of service offered to seniors and the quality of life of employees can be increased.

**Key Words:** Aging, Eldercare, Attitude, Emotional Labor, Work Life Balance

## I.GİRİŞ

Dünya nüfusu içerisinde yaşlıların diğer yaş gruplarına göre oranı giderek artmaktadır. Birleşmiş Milletlerin 2017 raporuna göre, 60 yaş ve üstü bireylerin toplam nüfusa oranı 2017 yılında % 12,7 iken, 2050 yılında % 21,3 oranında olması beklenmektedir. 2017 yılında tüm dünyada medyan yaş 29,6 iken, 2050 yılında 36,1'e çıkması beklenmektedir. Bu artışa paralel olarak ülkemizde de yaşlı nüfusunun oranı 2017 yılı için % 12 iken, 2050 de bu oranın % 26,6'ya çıkması beklenmektedir. Ülkemizde 2017 yılında medyan yaş 29,9 iken, 2050 yılında 41,8'e çıkacaktır. Görüldüğü üzere Türkiye'nin yaşlı nüfus oranı dünya ortalamasından daha hızlı artmaktadır. Bu gelişmelerin yanında modern dünyada geniş ailelerin yerini çekirdek aileler almaktadır. Dolayısıyla, yaşlılar kendilerine bakamayacakları bir döneme girdiklerinde ailelerinden ziyade yaşlı bakım kuruluşlarından bu hizmeti almaktadırlar. Bu hizmetlere olan talebin artmasıyla hem bu kuruluşların sayısı artmış, hem de hizmet kalitesi daha da geliştirilmiştir. Gelecek 30 yıl içerisinde yaşlı nüfusunun daha da büyümesiyle bu tip bakım kuruluşlarına olan ihtiyacın daha da artacağı beklenmektedir. Bu artış bu alanda çalışacak personel ihtiyacını da doğal olarak büyütecektir. Bu yüzden bu alanda daha çok kişinin çalışacağı beklenebilir. Yaşlı bakımında istihdam edilecek bu insanların çalışma yaşamına odaklanması ilerde bu alanda hizmet kalitesinin geliştirilmesi açısından oldukça gereklidir.

Bu odaklanma neticesinde yaşlı bakım hizmeti veren personelin davranışlarını etkileyen çeşitli psikolojik faktörlerin olduğu çeşitli araştırmalarla açıklanmıştır. Bu çalışma da ise bu tip kurumlarda çalışan personelin yaşlılara karşı olan tutumlarının, çalışırken harcadıkları duygusal emekle ne kadar ilişkili olduğu ve harcanan duygusal emeğin çalışanların iş-yaşam dengesini etkileyip etkilemediği üzerine odaklanılmaktadır. Tutum, duygusal emek ve iş-yaşam dengesi birçok çalışmada incelenmiş olsa da, bu üç etkenin birbirleriyle ilişkisine dair bilinen bir çalışma yoktur. Dolayısıyla, bu çalışmayla bu faktörler arasındaki ilişki yansıtılmış ve gelecek araştırmalara ve projelere veri sağlanmıştır.

## II. Kavramsal Çerçeve

### 2.1.Tutumlar

İnsanların başka insanları, nesnelere veya olayları değerlendirip haklarında geliştirdiği yaklaşıma tutum denmektedir (Eagly ve Chaiken, 1993). Duygusal, bilişsel ve davranışsal etmenler taşıyan tutumun bir kişinin sergileyeceği davranışı belirlemede önemli bir rolü vardır (Fazio, 1990). Birçok araştırmacı tutumun davranışın niyetini belirleyen önemli bir öncül olduğunu öne sürmektedir. Bu fikir ışığında, sağlık kuruluşlarındaki

personelin ve sağlık alanındaki öğrencilerin yaşlılara olan tutumu çeşitli çalışmalarla incelenmiştir (Aud et. al., 2006; Ayoğlu vd., 2014; Bousfield ve Hutchison, 2010; Çelik vd., 2010; Lambrinou et al., 2009; Leung et al., 2011; Liu et al., 2015). Elde edilen verilerin bir kısmı bu personelin tutumunun daha çok pozitif olduğunu gösterirken, bir kısmı da negatif olduğunu göstermiştir. Bakım hizmetinin kalitesinin tutumdan etkileneceği göz önüne alınırsa bu sonuçlar büyük önem taşımaktadır (Küçükgüçlü vd., 2011; Pedersen et al., 2008). Bilinmelidir ki, sağlık sektöründe sağlanan bakımın kalitesinde önemli bir etkisi olan ve sayısal olarak en büyük çalışan kitlesi hasta bakım personelidir (Giallonardo et al., 2010; Jacelon, 2002). Ancak aynı zamanda, diğer çalışanlarla karşılaştırıldığında tükenmişliği de en yoğun onlar yaşamaktadırlar (Fasoli, 2010). Dolayısıyla yaşlı bakım kuruluşlarında çalışacak personelin yaşlılara olan tutumunun, bu kişilere verdikleri hizmeti etkileyeceği beklenebilir. Bu da bu alanda çalışan personelin yaşlılara karşı olan tutumunun incelenmesinin gerekliliğini göstermektedir.

## 2.2.Duygusal Emek

Çalışma hayatında kaliteyi ve verimliliği arttırmak için örgütlerin çalışandan beklediği belirli davranışlar bulunmaktadır. Bunun yanında, bazı sektörlerde ise belirli davranışların yanında belirli duyguların da karşı tarafa hissettirilmesi örgüt tarafından beklenmektedir. Özellikle yolcu taşımacılığı, sağlık ve turizm sektöründe bu beklentiler yüksek derecededir. Bu beklentilerin en başında kişinin gün içerisindeki duygusal durumu ne olursa olsun, müşteriye karşı hep güler yüzlü ve mutlu bir görünüş sergilemesi gelmektedir. Hoschild'a (1983) göre bu beklentiler çalışan tarafından iki şekilde yerine getirilmektedir. Bunlardan birincisi, yüzeysel davranma diğeri ise derin davranmadır. Yüzeysel davranmada çalışanlar gerçekten hissettiklerine bağlı kalmaksızın hep olumlu duygular sergilemektedir. Yani öfke ve üzüntü gibi olumsuz duygular hissedildiğinde veya herhangi bir şey hissedilmediğinde bile olumlu duygular hissediliyormuş gibi davranılır. Derin davranmada ise çalışanlar göstermesi gereken duyguları aynı zamanda hissetmeye çalışır. Yani göstermiş olduğu duyguyu aynı zamanda hissetmektedir.

Elde edilen bulgular derin davranmanın faydalı olduğunu, stresi azalttığını (Brotheridge ve Lee, 2002; Grandey, 2003), hizmet kalitesini arttırdığını (Totterdell ve Holman, 2003), hastayla ilişkileri geliştirdiğini (Golfenshtein ve Drach-Zahavy, 2015) ve iş yaşam dengesine katkı sunduğunu (Cheung ve Tang, 2009) göstermiştir. Bunun yanında yüzeysel davranmanın ise duygusal uyumsuzluktan dolayı kişide bir gerilim yarattığı ve uzunca bir süre yaşanan bu gerilimin stresi daha da arttırdığı, tükenmişliğe sebep verdiği (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve



Lee, 2002; Grandey, 2003; Hülsheger ve Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller et. al., 2013; Melvin, 2015; Mesmer-Magnus, et. al., 2012) anlaşılmıştır.

İşlerinde duygusal emek harcayan insanlar diğer çalışanlara göre iki kat daha fazla strese maruz kalmaktadırlar (Lee, 2015). Bunun yanında, yüzeysel davranma derin davranmaya göre daha külfetlidir; çünkü derin davranan çalışanlar zaten var olan duygularını yansıtırken, yüzeysel davranan çalışanlar bu durumu bilişsel bir süreçten geçirip duruma göre yansıtır (Humphrey et. al., 2015).

Uzun-dönem bakım kuruluşlarında çalışanlar hizmet verdiği kitle ile uzun bir dönem etkileşim içinde olduğundan dolayı, bu kuruluşlar oldukça önemlidir. Bu tip yerlerde uzun dönemli bir etkileşim kurulması sebebiyle çalışanlar ve hizmet alanlar arasında duygusal bağlar bile oluşabilir (Dodson ve Zincavage, 2007; Lopez, 2006; Rodriquez, 2011).

Yaşlı bakım kuruluşları yüksek derecede duygusal emeğin verildiği çalışma yerlerindedir. Dolayısıyla bu tip kuruluşlarda çalışanların sergiledikleri duygusal emek çeşidi mutlulukları, iş performansı, tükenmişlik yaşayıp yaşamaması açısından önemlidir (Andela et. al., 2015; Melvin, 2015). Bahsi geçen araştırma verileri göz önüne alındığında, yüzeysel davranma yöntemini seçen çalışanlar daha çok olumsuz sonuçlara maruz kalırken, derin davranma yöntemini seçenler daha az olumsuz sonuçlara maruz kalabilir. Bunun yanında eğer çalışanın yaşlılara karşı pozitif tutumu yüksekse derin davranma yöntemini daha kolay uygulayabilecektir; çünkü tutumun duygusal boyutu göz önüne alındığında hissedilen ve gösterilmesi gereken duygular arasındaki uyumsuzluk azaltılabilecektir. Bu mantık ışığında aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

**Hipotez 1a:** Yaşlı bakımında çalışanların yaşlılara karşı pozitif tutumu arttıkça derin davranma yöntemini kullanımları artmaktadır.

**Hipotez 1b:** Yaşlı bakımında çalışanların yaşlılara karşı pozitif tutumu azaldıkça yüzeysel davranma yöntemini kullanımları artmaktadır.

### 2.3.İş-Yaşam Dengesi

Çalışanların işlerinde kendilerinden talep edilenlerle özel hayatında kendilerinden talep edilenleri her iki tarafı da aksatmayacak şekilde karşılayabilmesine iş-yaşam dengesi denmektedir (Chandra, 2012; Greenhaus et. al., 2003). İş-yaşam dengesi tatmini ise kişinin işten ve aileden gelen talepleri hangi seviyede yerine getirdiğiyle ilgili algıdır (Valcour, 2007). Bunun yanında, bahsi geçen iki taraftan da beklenenleri karşılamak zor bir süreçtir (Ilies et. al., 2007). Örneğin, işten beklenen taleplerin karşılanması, özel hayattan beklenen talepleri karşılamayı zorlaştırabilir

(Greenhaus ve Beutell, 1985; Williams ve Alliger, 1994). Birçok çalışma çalışanlar mesai bittikten sonra bile işin etkisinin devam ettiği ve özel hayatına yansıdığını ortaya çıkarmıştır (Eby et. al., 2010; Ilies et. al., 2007; Ilies et. al., 2009).

Greenhaus ve arkadaşları (2003) iş-yaşam dengesini pozitif ve negatif olmak üzere ikiye ayırmaktadırlar. Pozitif iş-yaşam dengesinde çalışanlar hem iş yerindeki rollerini hem de aile içindeki rollerini önemli ölçüde yerine getirebilmektedirler; ancak negatif iş-yaşam dengesine sahip olanlar iki role de yeterince enerji ve zaman ayıramamaktadırlar. Böylece pozitif iş-yaşam dengesine sahip olanların negatif dengeye sahip olanlara göre yaşam kaliteleri daha yüksektir.

İş-yaşam dengesinde yaşanan problemlerin barındırdığı riskler çeşitli teorilerle anlatılmaya çalışılmıştır. Bu teorilerden en genel kabul görenlerinden olan yayılma teorisine göre bu iki taraf devamlı birbirini etkilemektedirler, yani işte yaşanan olumlu gelişmeler özel hayatı olumlu, olumsuz gelişmeler ise olumsuz etkileyebilir (Edwards ve Rothbard, 2000; Grzywacz ve Carlson, 2007).

Yukarıdaki veriler ışığında işyerinde verilen duygusal emeğin de iş-yaşam dengesine yansımaları olabilir (Yanchus et. al., 2010; Cheung ve Tang, 2009). Derin davranma yöntemini seçen çalışanlar işyerinde daha az yıpranma yaşayacağından ve edindiği olumlu duyguları özel hayatına yansıtabileceğinden iş-yaşam dengesinden daha çok tatmin olabilirler. Ağırlıklı olarak yüzeysel davranma yöntemini seçenler ise daha çok yıpranma yaşayacağından ve edindiği olumsuz duyguları özel hayatına yansıtabileceğinden iş-yaşam dengesinden daha az tatmin olabilirler (Carlson et. al., 2000).

Duygular sağlığımızı etkileyen hem iş hayatının hem de özel hayatın önemli parçalarından biridir (Shankar ve Bhatnagar, 2010). İşyerindeki davranışların incelenmesi açısından duyguları anlayabilmek oldukça faydalı olabilir (Salovey et. al., 2000). Dolayısıyla, beklenen bu ilişkiler göz önüne alınarak aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

**Hipotez 2a:** Yaşlı bakımında çalışanların derin davranmaları arttıkça iş-yaşam dengesinden tatminleri artar.

**Hipotez 2b:** Yaşlı bakımında çalışanların yüzeysel davranmaları arttıkça iş-yaşam dengesinden tatminleri azalır.

### III. Araştırmanın Yöntemi

#### 3.1.Örnekleme

Bu araştırmaya İstanbul'da büyük bir yaşlı bakım kuruluşunda çalışan hasta bakıcı ve hemşireler katılmıştır. İstatistiksel hesaplama programından öncül olarak elde edilen sonuçlar, hiyerarşik regresyon modeline sokulan üç faktörün 0.01 alfa değerinde, 0.15 etki büyüklüğüne ve % 80 güç değerine ulaşması için gereken örneklem sayısının 98 olduğunu göstermiştir (Cohen et. al., 2013; Soper, 2018). Hazırlanan ölçekler kurum içerisinde çalışanlara rastgele dağıtılmıştır. Dağıtılan 138 anketten 120 tanesi tamamen doldurulmuş halde geri alınmıştır. 7 anket yarım bırakıldığı, 11 anket de hiç cevaplanmadığı için analizlere dâhil edilmemiştir. Yaşları 57 ve 19 arasında değişen 70 hasta bakıcı ve 50 hemşirenin oluşturduğu katılımcı grubunun toplamda yaş ortalaması 35'dir. Diğer demografik veriler görev bazında Tablo 1'de belirtilmiştir.

**Tablo 1.**  
**Demografik veriler**

		Sıklık	Yüzde	
Eğitim	Hemşireler	Lise	22	44.0
		Yüksekokul	18	36.0
		Lisans	10	20.0
		Toplam	50	100.0
	Hasta Bakıcılar	İlköğretim	12	17.1
		Lise	41	58.6
		Yüksekokul	6	8.6
		Lisans	11	15.7
Toplam	70	100.0		
Cinsiyet	Hemşireler	Kadın	32	64.0
		Erkek	18	36.0
		Toplam	50	100.0
	Hasta Bakıcılar	Kadın	27	38.6
		Erkek	43	61.4
		Toplam	70	100.0

*Not:* Hemşireler için yaş ortalaması 30 (Min: 19, Maks: 45), 1 katılımcı yaşını belirtmemiş; hasta bakıcılar için yaş ortalaması 38 (Min: 20, Maks: 57), 3 katılımcı yaşını belirtmemiş.

### 3.2. Veri Toplama Araçları

**Kogan Yaşlılara Karşı Tutum Ölçeği** 1961 yılında Kogan tarafından geliştirilen bu ölçekle yaşlılara karşı olan tutumun ölçülmesi amaçlanmıştır. Orijinal ismi "Kogan Attitudes Toward Old People Scale" olan bu ölçeğin 17'si pozitif ve 17'si negatif olan toplamda 34 maddesi bulunmaktadır. Ölçekte alınan toplam puanın yüksekliği pozitif tutumun yüksekliğini, düşüklüğü ise negatif tutumun varlığını işaret etmektedir. Orijinal halinde minimum 34 ve maksimum 204 puan alınabilen bu ölçek Kogan tarafından pozitif ve negatif ölçek olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Yaşlı bakım merkezlerinde yaptığı çalışma sonucu da pozitif ölçeğin Cronbach alfa değerini 0,73, negatif ölçeğin Cronbach alfa değerini ise 0,83 olarak elde etmiştir. Bu ölçeğin Türkçe versiyonu ise Kılıç ve Adıbelli (2011) tarafından 263 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmayla hazırlanmıştır. Yapılan geçerlik ve güvenirlik analizleri sonucunda ölçekten 8 madde çıkarılmış, 13'ü pozitif ve 13'ü negatif olmak üzere 26 maddeli yeni versiyon oluşturulmuştur. Türkçe versiyonunun toplamdaki Cronbach alfa değeri ise 0,82 bulunmuştur. Bu çalışmada ise ölçeğin 13 maddelik pozitif kısmı kullanılmıştır. Ölçekteki maddeler tamamen katılıyorum (6 puan) ve kesinlikle katılmıyorum (1) arasında puanlanmıştır. Ölçeğin bu halinden alınabilecek en yüksek puan 78 iken, en düşük puan ise 13'tür.

**Duyusal Emek Davranışları Ölçeği** Brothardige ve Lee tarafından (1998) geliştirilen ölçek Türkçeye Ünler Öz (2007) tarafından uyarlanmıştır. Yaptıkları çalışmada elde ettikleri 3 faktörden (Derin davranma, yüzeysel davranma, bastırma) sırasıyla elde ettikleri Cronbach alfa değerleri 0,69, 0,79 ve 0,78'dir. Ölçekteki 19 madde tamamen katılıyorum (6 puan) ve kesinlikle katılmıyorum (1) arasında puanlanmıştır. Literatürde bastırma boyutu yüzeysel davranma içinde sayılmıştır; dolayısıyla analizlerde yüzeysel ve derin davranma boyutu incelenmiştir.

**İş-Yaşam Dengesi Tatmini** Ender Büyükbay tarafından (2017), Vatansever'in (2008) geliştirdiği ölçekten 5 ve Apaydın'ın (2011) geliştirdiği ölçekten 4 maddenin bir araya getirilmesiyle oluşturulan ve toplamda 9 madde içeren ölçek kullanılmıştır. Ender Büyükbay (2017) çalışmasında bu ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,90 bulunmuştur. Ölçekteki maddeler tamamen katılıyorum (6 puan) ve kesinlikle katılmıyorum (1) arasında puanlanmıştır.

### IV. Bulgular

Mplus 7 (Muthén ve Muthén, 1998-2010) kullanılarak ulaşılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre kurgulanan dört-faktörlü modeli (yaşlılara karşı tutum, derin davranma, yüzeysel davranma, iş-yaşam

dengesi) için elde edilen veri (tutum ölçeğinden 1 madde çıkarılmasıyla) sınırda bir uyum sağlamıştır,  $\chi^2(428) = 175,095$ ,  $p < ,01$ , CFI = ,91, SRMR = ,08, RMSEA = ,07). Bu veriler faktör geçerliliğini desteklemektedir. Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla ilk adımda değişkenler arasındaki ilişkiyi saptamak için Pearson çarpım-moment korelasyon katsayıları bulunmuştur (Tablo 2). Bu bağlamda ulaşılan sonuçlar hipotez 1a ve 2a'yı desteklerken, 1b ve 2b'yi desteklememiştir. Hipotez 1a'da belirtildiği gibi yaşlılara karşı pozitif tutum arttıkça derin davranma davranışı artmıştır ve bu iki değişken arasında orta dereceli pozitif bir korelasyon ( $r = ,329$ ) bulunmuştur; ancak hipotez 1b'de belirtildiği gibi yaşlılara karşı pozitif tutum azaldıkça yüzeysel davranma artmamış, aksine bu iki değişken arasında da orta dereceli pozitif bir korelasyon ( $r = ,351$ ) bulunmuştur. Bunun yanında, hipotez 2a'da belirtildiği üzere derin davranma davranışları arttıkça iş-yaşam dengesi tatmini artmış ve bu iki değişken arasında orta dereceli pozitif bir korelasyon ( $r = ,337$ ) bulunmuştur; ancak hipotez 2b'de belirtildiği gibi yüzeysel davranma ile iş-yaşam dengesi tatmini arasında negatif bir korelasyon değil, zayıf derecede pozitif bir korelasyon ( $r = ,25$ ) bulunmuştur.

Tablo 2.

## Değişkenler arasındaki korelasyon değerlerini gösteren analiz sonuçları

	1	2	3	4
1 Yaşlılara Karşı Tutum	-	.41**	.351**	.329**
2 İş – Yaşam Dengesi Tatmini		-	.250*	.337**
3 Yüzeysel Davranma			-	.721**
4 Derin Davranma				-

\* $p < .05$ . \*\* $p < .01$ .

Araştırma değişkenlerinin (yaşlılara karşı tutum, yüzeysel davranma ve derin davranma) iş-yaşam dengesini birbirlerinden bağımsız olarak ne derece etkilediğini ortaya çıkarmak amacıyla katılımcıların yaşlılara karşı pozitif tutum, derin davranma ve yüzeysel davranma skorları hiyerarşik regresyon analizinde incelenmiştir (Tablo 3). Analize ilk olarak sokulan yaşlılara karşı pozitif tutum değişkeni açıklanan varyans için istatistiksel olarak anlamlı bir yükselmeye sebep olmuştur. Analize ikinci olarak sokulan derin davranma değişkeni de açıklanan varyans için istatistiksel olarak anlamlı bir yükselmeye sebep olmuştur; ancak analize sokulan üçüncü değişken olan yüzeysel davranma ise açıklanan varyans için istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmamıştır.

Katılımcıların demografik verilerinin araştırma değişkenleri üzerinde herhangi bir değişim sağlayıp sağlamadığını test etmek amacıyla yaş faktörü için Pearson çarpım-moment korelasyon katsayısı bulunmuş, diğer faktörler içinse (görev, eğitim ve cinsiyet) bağımsız gruplar t-testi uygulanmıştır. Yaş faktörü için bulunan korelasyon katsayıları göz önüne alındığında bu faktör ile araştırmanın diğer değişkenleri arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 3.

	1. Model			2. Model			3. Model		
	B	SE	$\beta$	B	SE	$\beta$	B	SE	$\beta$
(Sabit)	2.927	.40		2.164	.51		2.171	.52	
Yaşlılara Karşı Tutum	0.369	.09	.38**	0.3	.10	.31**	0.301	.10	.31**
Derin Davranma				.217	.09	.24*	0.223	.13	.24
Yüzeysel Davranma							-0.01	.15	-.01
R <sup>2</sup>		.144			.196			.196	
R <sup>2</sup> 'i içinde değişen F değeri		15.369			5.743			.005	
$\Delta R^2$		.144**			.051*			.000	

\*p &lt; .05. \*\*p &lt; .01

Yapılan bağımsız gruplar t-testlerinde kişilerin yaptığı görev çeşidinin değişkenler üzerinde farklılık yaratıp yaratmadığı incelenmiş ve hastabakıcıların puanlarının hemşirelerinkine göre yaşlılara karşı pozitif tutum ve yüzeysel davranma değişkenlerinde istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 4). Diğer değişkenler içinse böyle bir saptama yapılamamıştır. Cinsiyet faktörü incelendiğinde de değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Eğitim faktörü incelenirken ilköğretim mezunu hemşire olmadığından ve az sayıda hastabakıcının ilköğretim mezunu olmasından dolayı eğitimin bu seviyesi dışarıda bırakılmış; bunun yanında yüksek okul ve lisans mezunları aynı gruba toplanmıştır. Lise mezunları ile yüksekokul ve üstü mezunları arasında yapılan analiz sonucunda ise lise mezunlarının (M=4,32, S.S.=0,7) diğer gruba göre (M=4, SD=0,81), sadece yaşlılara karşı pozitif tutum değişkeninde istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu görülmüştür, t(98) = 2,068, p<.05.

**Tablo 4.**  
Görev Bazında Değişkenler Arasındaki Farklılığı Gösteren Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

	Görev	N	Ort.	S.S.	t	Sig. (2-tailed)
<b>Yaşlılara Karşı Tutum</b>	Hemşire	47	4.02	0.70	-2.516	.013
	Hastabakıcı	62	4.39	0.79		
<b>İş – Yaşam Dengesi Tatmini</b>	Hemşire	49	4.45	0.70	0.130	.897
	Hastabakıcı	60	4.44	0.76		
<b>Derin Davranma</b>	Hemşire	48	4.79	0.68	-1.107	.271
	Hastabakıcı	66	4.95	0.82		
<b>Yüzeysel Davranma</b>	Hemşire	48	4.12	0.60	-2.056	.042
	Hastabakıcı	61	4.40	0.78		

Yaşlı Bakım Kuruluşlarında İş-Yaşam Dengesi  
125

## V.TARTIŞMA

Bir yaşlı bakım kuruluşunda yapılan bu araştırmayla çalışanların yaşlılara karşı sahip oldukları pozitif tutum ile işyerinde harcadıkları duygusal emek (derin ve yüzeysel olarak) arasındaki ilişki incelenmiş, bunun yanında bu değişkenler ile de iş-yaşam dengesi tatmini arasındaki ilişki açıklanmaya çalışılmıştır.

Tutumların gösterilen davranışlarda önemli bir paya sahip olduğu düşünüldüğünde, pozitif tutuma sahip olan kişilerin sahip oldukları tutuma uygun bir şekilde davranmaları beklemek gerekmektedir. Yaşlılara karşı pozitif tutumu yüksek olan çalışanların işyerinde duygusal emek harcarken göstermesi gereken duyguları aynı zamanda gerçekten hissetmesinin daha kolay olacağını öne süren hipotez 1a bu çalışma da desteklenmiştir. Yani pozitif tutuma sahip olan çalışanlar daha çok derin davranış göstermişlerdir. Yapılmış olan birçok çalışma bu ilişkinin varlığından söz etmiştir (Hülshager ve Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller et al., 2013; Wang et al., 2011). Bunun yanında yaşlılara karşı pozitif tutumu düşük olan kişilerin de derin davranmadan ziyade daha çok yüzeysel davranacağı öne sürülmüştür. Ancak bu düşünceyi öne süren hipotez 1b desteklenmemiştir. Öne sürülenin aksine bu iki değişken arasında da pozitif bir korelasyon bulunmuştur. Yapılan bir çok çalışmada yüzeysel davranma ile birçok değişken arasında negatif korelasyon bulunmuştur (Hülshager ve Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller et al., 2013; Wang et al., 2011).

Bu sonuçlar göz önüne alındığında, yaşlılara karşı çalışanların pozitif tutumu arttıkça yüzeysel veya derin davranma fark etmeksizin duygusal emek artmaktadır. Hatta sonuçlar göz önüne alındığında pozitif tutumla yüzeysel davranma arasında diğer iki değişkene göre daha yüksek bir ilişki mevcuttur. Bunun yanında yüzeysel davranma ve derin davranma arasındaki güçlü korelasyon ilişkisi dikkate alındığında pozitif tutuma sahip çalışanların her iki yöntemi de belli oranlarda uyguladıkları sonucuna ulaşılabilir. Ancak seçilen yöntemin sebep olacağı sonuçlar düşünüldüğünde bu iki yöntemin kullanım oranları daha belirleyici olabilir. Örneğin pozitif tutuma sahip bir çalışan derin davranma yöntemini yüzeysel davranmaya göre daha çok uyguluyorsa hayatında daha olumlu sonuçlar elde edebilir. Hipotez 2a ve 2b ile yapılan analizler bu ifadeyi desteklemektedir. Elde edilen veriler hem derin davranma hem de yüzeysel davranma ile iş-yaşam dengesi tatmini arasında pozitif bir ilişki bulmuştur. Derin davranma ile yüzeysel davranmanın iş-yaşam dengesi ile aralarındaki ilişkiye bakıldığında, yüzeysel davranma ve iş-yaşam dengesi arasında zayıf bir pozitif korelasyon varken, derin davranma ve iş-yaşam dengesi arasında orta derecede bir pozitif korelasyon mevcuttur. Derin davranma ile ilgili elde edilen sonuçlar geçmiş çalışmaların bulgularıyla tutarlıyken (Cheung ve Tang, 2009; Grandey, 2003), yüzeysel davranma ile ilgili elde edilen veriler tutarlılık göstermemektedir (Hülshager ve Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller et. al., 2013; Melvin, 2015; Mesmer-Magnus et. al., 2012). Yani, her ne kadar derin davranan kişilerin yaşadığı olumlu sonuçlar daha fazla olsa da, yüzeysel davranmanın da pozitif katkılarının var olduğu görülmektedir.

“Gerçekten öyle olana kadar öyleymiş gibi yap” özlü sözü yüzeysel davranmanın bu pozitif katkısını açıklayabilir (Humphrey et al., 2015). Çalışanlar, sadece huzurevinde verilen hizmetin bir gerekliliği olarak değil de, daha profesyonel çalışma şekline ulaşmak ve maruz kaldığı stres faktörlerinden daha az etkilenmek için yüzeysel davranma yolunu seçiyor olabilirler. Bu davranışları sergiledikçe daha çok derin davranma potansiyeline ulaşıyor da olabilirler. İlk defa 1872 yılında Darwin tarafından fikri ortaya atılan (Darwin ve Proddger, 1998) ve sonradan çeşitli araştırmacılarla geliştirilen yüzsel geribildirim teorisi (Tomkins, 1963; Gellhorn, 1964) bu duruma kısmen dayanak oluşturabilir. Darwin’e göre duygular rahatça ifade edildiğinde duygu deneyimi gittikçe yoğunlaşırken, bu duygular bastırıldığında bu duygu deneyimi yumuşamaktadır. Yüze sahte olumlu ifade vermenin bile kişileri iyi hissettireceği fikri birçok araştırmayla desteklenmiştir (Dimberg ve Söderkvist, 2011; Magid et. al., 2014). Bunun yanında, son zamanlarda uygulamaları yaygınlaşan kahkaha terapisi ile ilgili ulaşılan sonuçlar da sahte kahkahaların kişileri iyi



hissetirebildiğine ve depresyon gibi hastalıklara iyileştirici etki gösterdiğine destek sağlamıştır (Kim, 2010; Ripoll ve Casado, 2010). Dolayısıyla, yüzeysel davranan bireyler işyerinde daha iyi hissedebileceğinden, iş sonrasındaki hayatına da daha az stres taşıyabilir, bu da iş-yaşam dengelerine katkı sağlıyor olabilir.

Yapılan hiyerarşik regresyon analizi yaşlılara karşı pozitif tutumun iş-yaşam dengesi tatmininde önemli bir paya sahip olduğunu göstermektedir. Diğer önemli ikinci belirleyicinin ise derin davranma olduğu görülmüştür. Bu çalışmanın bir yaşlı bakım kuruluşunda yürütüldüğü ve çalışanların hizmet verdiği kitlenin yaşlılar olduğu hesaba katılmalıdır. Dolayısıyla, hizmet verilen kitleye dair tutumun hizmet verilirken uygulanacak davranışları etkilemesi bekleneceğinden yaşlılar için harcanan duygusal emeğin yaşlılara olan tutumdan etkilenmesi düşünülebilir. Duygusal emek verirken daha çok derin davranma yöntemini uygulayan çalışanlar, işyerinde daha az tutum-duygu uyumsuzluğu yaşayacak, böylece eve daha az yorgun gidecektir. Bu da özel hayatından gelen talepleri karşılamak için daha psikolojik kaynak sağlayacaktır. Bu analizde yüzeysel davranmanın etkisinin bulunmayıp derin davranmanın etkisinin bulunması kişinin derin davranma kullanım yoğunluğu ile yüzeysel davranmayı kullanım yoğunluğu arasındaki farktan kaynaklanabilir.

Dünya nüfusu yaşlandıkça yaşlı bakımı sektörel olarak büyük bir büyüme yaşayacaktır. Bu büyüme ile birlikte bu alanda çalışan personele ihtiyaç da artacaktır. Yaşlı bakım hizmetinin iyi bir şekilde verilebilmesi hem mevcut personelin iyi bir şekilde eğitilmesi ve geliştirilmesi için hem de potansiyel personeller için projeler üretilmesi için elzemdir. Yaşlı bakım alanı kaçınılmaz şekilde duygusal emeğin verileceği alanlardan bir tanesidir; çünkü verilen duygusal emek hizmet kalitesini de etkilemektedir. Dolayısıyla, personelin yaşlılara karşı tutumunun iyileştirilmesi ve derin davranışlarının pekiştirilmesi, onların iş yaşam dengesi tatminlerine destek olabilir. Unutulmamalıdır ki doğru şekilde uygulandığında duygusal emek organizasyona faydalı olabilir (Humphrey et. al., 2015).

## VI. SONUÇ

Bu çalışmayla birlikte huzurevleri gibi yoğun derecede duygusal emeğin harcandığı işyerlerinde çalışanların iş-yaşam dengesini kurmaları için etkili olabilecek iki faktör üzerine odaklanılmıştır. Bu faktörlerden ilki olan çalışanların yaşlılara karşı sahip oldukları tutumun hem kişinin iş-yaşam dengesi üzerinde hem de gösterdiği yüzeysel veya derin duygusal

emek davranışları üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Bunun yanında her iki duygusal emek çeşidinin de iş-yaşam dengesi üzerinde etkili bulunmasına karşın, derin davranmanın yüzeysel davranmaya göre bu dengeye daha çok katkı sağladığı bulunmuştur. Bu çalışmayla, özellikle hizmet sektöründe iş-yaşam dengesi üzerine yapılacak araştırmaların iş karakteristiğinin ve hizmet verilen kitleye olan tutumun üzerine yoğunlaşması gerektiğini görülmüştür. Bu nokta üzerine eğitim ve geliştirme ile müdahalede bulunmak isteyen huzurevi insan kaynakları birimleri hizmet verilecek kitleye karşı pozitif tutum geliştirme ve derin davranma becerileri edindirme çalışmalarına odaklanırsa faydalı sonuçlara ulaşabilir.

### KAYNAKÇA

- Andela, M., Truchot, D. ve Borteyrou, X. (2015). Emotional labour and burnout: Some methodological considerations and refinements. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 47(4): 321. doi: 10.1037/cbs0000024.
- Apaydın, Ç. (2011), *Öğretim Üyelerinin İşe Bağımlılık Düzeyi İle İş-Yaşam Dengesi ve İş-Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Aud, M. A., Bostick, J. E., Marek, K. D. ve McDaniel, R. W. (2006). Introducing baccalaureate student nurses to gerontological nursing. *Journal of Professional Nursing*, 22(2): 73-78. doi: 10.1016/j.profnurs.2006.01.005.
- Ayoğlu, F. N., Kulakçı, H., Ayyıldız, T. K., Aslan, G. K. ve Veren, F. (2014). Attitudes of Turkish nursing and medical students toward elderly people. *Journal of Transcultural Nursing*, 25(3): 241-248. doi: 10.1177/1043659613515527.
- Bousfield, C. ve Hutchison, P. (2010). Contact, anxiety, and young people's attitudes and behavioral intentions towards the elderly. *Educational Gerontology*, 36(6): 451-466. doi: 10.1080/03601270903324362.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1): 17-39. doi: 10.1006/jvbe.2001.1815.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1): 57. doi: 10.1037/1076-8998.7.1.57.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. ve Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2): 249-276. doi: 10.1006/jvbe.1999.1713.

- Çelik, S. S., Kapucu, S., Tuna, Z. ve Akkus, Y. (2010). Views and attitudes of nursing students towards ageing and older patients. *Australian Journal of Advanced Nursing, The*, 27(4): 24.
- Chandra, V. (2012). Work-life balance: Eastern and western perspectives. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(5): 1040-1056. doi: 10.1080/09585192.2012.651339.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G. ve Aiken, L. S. (2013). Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences. Routledge.
- Cheung, F. Y. L. ve Tang, C. S. K. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24(3): 245-255. doi: 10.1007/s10869-009-9103-7.
- Darwin, C. ve Prodger, P. (1998). The expression of the emotions in man and animals. Oxford University Press, USA.
- Dimberg, U. ve Söderkvist, S. (2011). The voluntary facial action technique: A method to test the facial feedback hypothesis. *Journal of Nonverbal Behavior*, 35(1), 17-33. doi: 10.1007/s10919-010-0098-6.
- Dodson, L. ve Zincavage, R. M. (2007). "It's Like a Family" Caring Labor, Exploitation, and Race in Nursing Homes. *Gender & Society*, 21(6): 905-928. doi: 10.1177/0891243207309899.
- Eagly, A. H. ve Chaiken, S. (1993). The psychology of attitudes. Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Eby, L. T., Maher, C. P. ve Butts, M. M. (2010). The intersection of work and family life: The role of affect. *Annual Review of Psychology*, 61: 599-622. doi: 10.1515/9783110968835.44.
- Edwards, J. R. ve Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25(1): 178-199. doi: 10.2307/259269.
- Ender Büyükbay, Ş, (2017), Proposal of A New Employee Well-Being Model: Employee Wholeness, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fasoli, D. R. (2010). The culture of nursing engagement: A historical perspective. *Nursing Administration Quarterly*, 34(1): 18-29. doi: 10.1097/naq.0b013e3181c95e7a.
- Fazio, R. H. (1990). Multiple processes by which attitudes guide behavior: The MODE model as an integrative framework. *Advances in Experimental Social Psychology*, 23: 75-109. doi: 10.1016/s0065-2601(08)60318-4.
- Gellhorn, E. (1964). Motion and emotion: The role of proprioception in the physiology and pathology of the emotions. *Psychological Review*, 71(6), 457. doi: 10.1037/h0039834.

- Giallonardo, L. M., Wong, C. A. ve Iwasiw, C. L. (2010). Authentic leadership of preceptors: predictor of new graduate nurses' work engagement and job satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 18(8): 993-1003. doi: 10.1111/j.1365-2834.2010.01126.x.
- Golfenshtein, N. ve Drach-Zahavy, A. (2015). An attribution theory perspective on emotional labour in nurse-patient encounters: a nested cross-sectional study in paediatric settings. *Journal of Advanced Nursing*, 71(5): 1123-1134. doi: 10.1111/jan.12612.
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1): 86-96. doi: 10.2307/30040678.
- Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1): 76-88. doi: 10.2307/258214.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. ve Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3): 510-531. doi: 10.1016/s0001-8791(02)00042-8.
- Grzywacz, J. G. ve Carlson, D. S. (2007). Conceptualizing work-family balance: Implications for practice and research. *Advances in Developing Human Resources*, 9(4): 455-471. doi: 10.1177/1523422307305487.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley and Los Angeles.
- Hülshager, U. R. ve Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3): 361. doi: 10.1037/a0022876.supp.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E. ve Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6): 749-769. doi: 10.1002/job.2019.
- Ilies, R., Schwind, K. M., Wagner, D. T., Johnson, M. D., DeRue, D. S. ve Ilgen, D. R. (2007). When can employees have a family life? The effects of daily workload and affect on work-family conflict and social behaviors at home. *Journal of Applied Psychology*, 92(5): 1368. doi: 10.1037/0021-9010.92.5.1368.
- Ilies, R., Wilson, K. S. ve Wagner, D. T. (2009). The spillover of daily job satisfaction onto employees' family lives: The facilitating role of work-family integration. *Academy of Management Journal*, 52(1): 87-102. doi: 10.5465/amj.2009.36461938.
- Jacelon, C. S. (2002). Attitudes and behaviors of hospital staff toward elders in an acute care setting. *Applied Nursing Research*, 15(4): 227-234. doi: 10.1053/apnr.2002.35958.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y. ve Halvorsen-Ganepola, M. D. (2013). A meta-analytic structural

- model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66(1): 47-90. doi: 10.1111/peps.12009.
- Kiliç, D. ve Adibelli, D. (2011). The validity and reliability of Kogan's attitude towards old people scale in the Turkish society. *Health*, 3(09), 602. doi: 10.4236/health.2011.39101.
- Kim, S. H. S. (2010). The effectiveness of a laughter therapy group counseling program for anxiety, depression, and low self-esteem in mothers. *Korean Journal of Child Studies*, 31(2), 197-207.
- Kogan, N. (1961). Attitudes toward old people: The development of a scale and an examination of correlates. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 62(1):44.
- Küçükgüçlü, Ö., Mert, H. ve Akpınar, B. (2011). Reliability and validity of Turkish version of attitudes toward old people scale. *Journal of Clinical Nursing*, 20(21-22): 3196-3203. doi: 10.1111/j.1365-2702.2011.03764.x.
- Lambrinou, E., Sourtzi, P., Kalokerinou, A. ve Lemonidou, C. (2009). Attitudes and knowledge of the Greek nursing students towards older people. *Nurse Education Today*, 29(6): 617-622. doi: 10.1016/j.nedt.2009.01.011.
- Lee, J. J. (2015). Drivers of work engagement: An examination of core self-evaluations and psychological climate among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 44: 84-98. doi: 10.1016/j.ijhm.2014.10.008.
- Leung, S., LoGiudice, D., Schwarz, J. ve Brand, C. (2011). Hospital doctors' attitudes towards older people. *Internal Medicine Journal*, 41(4): 308-314. doi: 10.1111/j.1445-5994.2009.02140.x.
- Liu, Y. E., Norman, I. J. ve While, A. E. (2015). Nurses' attitudes towards older people and working with older patients: an explanatory model. *Journal of Nursing Management*, 23(8): 965-973. doi: 10.1111/jonm.12242.
- Lopez, S. H. (2006). Emotional labor and organized emotional care: Conceptualizing nursing home care work. *Work and Occupations*, 33(2): 133-160. doi: 10.1177/0730888405284567.
- Magid, M., Reichenberg, J. S., Poth, P. E., Robertson, H. T., LaViolette, A. K., Kruger, T. H. ve Wollmer, M. A. (2014). Treatment of major depressive disorder using botulinum toxin A: a 24-week randomized, double-blind, placebo-controlled study. *The Journal of Clinical Psychiatry*, 75(8), 837-844. doi: 10.4088/jcp.13m08845.
- Melvin, C. S. (2015). Historical review in understanding burnout, professional compassion fatigue, and secondary traumatic stress disorder from a hospice and palliative nursing perspective. *Journal of Hospice & Palliative Nursing*, 17(1): 66-72. doi: 10.1097/njh.0000000000000126.
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A. ve Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance-congruence

- perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1): 6-53. doi: 10.1177/2041386611417746.
- Muthén, L. K. ve Muthén, B. O. (1998-2010). Statistical analysis with latent variables. Mplus User's guide, 2012.
- Pedersen, R., Nortvedt, P., Nordhaug, M., Slettebø, Å., Grøthe, K. H., Kirkevold, M., ... ve Andersen, B. (2008). In quest of justice? Clinical prioritisation in healthcare for the aged. *Journal of Medical Ethics*, 34(4): 230-235. doi: 10.1136/jme.2006.018531.
- Ripoll, R. M. ve Casado, I. Q. (2010). Laughter and positive therapies: modern approach and practical use in medicine. *Revista de Psiquiatria y Salud Mental (English Edition)*, 3(1), 27-34. doi: 10.1016/s2173-5050(10)70006-6.
- Rodriguez, J. (2011, June). "It's a Dignity Thing": Nursing Home Care Workers' Use of Emotions. In *Sociological forum*. 26(2): 265-286). Blackwell Publishing Ltd.
- Salovey, P., Rothman, A. J., Detweiler, J. B. ve Steward, W. T. (2000). Emotional states and physical health. *American Psychologist*, 55(1): 110.
- Shankar, T. ve Bhatnagar, J. (2010). Work life balance, employee engagement, emotional consonance/dissonance & turnover intention. *Indian Journal of Industrial Relations*, 74-87.
- Soper, D.S. (2018). A-priori Sample Size Calculator for Hierarchical Multiple Regression [Software]. Available from <http://www.danielsoper.com/statcalc>
- Tomkins, S. S. (1963). Illuminating and Stimulating. (Book Reviews: Affect, Imagery, Consciousness. vol. 1, The Positive Affects). *Science*, 139: 400-401.
- Totterdell, P. ve Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1): 55. doi: 10.1037//1076-8998.8.1.55
- United Nations. (2017). World Population Aging. Erişim 25 Mart, 2018.  
[http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017\\_Highlights.pdf](http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Highlights.pdf)
- Ünler Öz, E, (2007), *Effect of Emotional Labor on Employees' Work Outcomes*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Valcour, M. (2007). Work-based resources as moderators of the relationship between work hours and satisfaction with work-family balance. *Journal of Applied Psychology*, 92(6): 1512. doi: 10.1037/0021-9010.92.6.1512.
- Wang, G., Seibert, S. E. ve Boles, T. L. (2011). Chapter 1 synthesizing what we know and looking ahead: A meta-analytical review of 30 years of emotional labor research. In *What Have We Learned? Ten Years On* (pp. 15-43). Emerald Group Publishing Limited.

- Vatansever, Ç, (2008), *Work and Non-Work Life Balance, and Its Relation to Organizational Commitment and Career Satisfaction*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Williams, K. J. ve Alliger, G. M. (1994). Role stressors, mood spillover, and perceptions of work-family conflict in employed parents. *Academy of Management Journal*, 37(4): 837-868. doi: 10.2307/256602.
- Yanchus, N. J., Eby, L. T., Lance, C. E. ve Drollinger, S. (2010). The impact of emotional labor on work-family outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1): 105-117. doi: 10.1016/j.jvb.2009.05.001.