



GÜVENLİK GÜÇLERİNİN PERFORMANSINDA DUYGUSAL EMEĞİN ETKİSİ: KAVRAM VE LİTERATÜR ODAKLI BİR İNCELEME

Murat SAĞBAŞ*, İbrahim YIKILMAZ**

Öz

İşin ve örgütün gereklerine uygun olarak duyguların yönetilmesi duygusal emek kavramı ile açıklanmaktadır. Özellikle güvenlik gücü personeli açısından hizmet sunduğu mağdur ve suçlu bireyler ve elinde bulunan kamu gücü gözetildiğinde, uygun duygusal emek stratejisinin seçilmesi kritik bir süreçtir. Nitekim duygusal emek örgütsel performans ve çalışanın psikolojik sağlığı üzerinde olumsuz birçok etkiye sahiptir. Bu kapsamda duygusal emeğin güvenlik örgütleri ve personeli üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca uygun olarak çeşitli indekslerde taranan (Ulakbim, Scopus, Web of Science ve Proquest) yayınlardan ampirik sonuçlar sunan 24 çalışma ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır. Güvenlik güçlerinin etkinliğinin ve performanslarının artırılmasına ve duygusal emeğin etkilerin azaltılmasına yönelik somut önerilerde bulunulmuştur. Çalışmanın sonuçlarının kaos ve düzen arasındaki ince çizgide önemli bir rol üstlenen güvenlik güçlerinin sosyo-duygusal yeteneklerinin geliştirilmesi, bireysel ve örgütsel performanslarının artırılmasına yönelik farkındalığı artırırken, duygusal emek literatürüne önemli katkıların olacağı değerlendirilmektedir.

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

Anahtar Kelimeler: Güvenlik Güçleri, Duygusal Emek, Asker, Polis, Duygusal Uyumsuzluk.

Jel Kodu: M1

Yazarın Notu: Bu çalışma bilimsel araştırma ve etik kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır. Bu çalışmada etik kurul izni veya yasal/özel izin gerektirecek bir içerik bulunmamaktadır. Çalışma ile ilgili herhangi bir çıkar çatışmasının bulunmadığı SAVSAD Savunma ve Savaş Araştırmaları Dergisi'ne yazar imzaları ile beyan edilmiştir.

The Effect of Emotional Labor on the Performance of Security Forces: A Conceptual and Literature Focused Review

Abstract

The management of emotions in accordance with the requirements of the job and the organization is explained by the concept of Emotional Labor. Choosing the appropriate emotional labor strategy is a critical process, especially for the security force personnel, considering the victims and criminals they serve, and the public power in their hands. Emotional labor has many negative effects on organizational performance and the psychological health of the employee. In this context, it is aimed to examine the effects of emotional labor on security organizations and their personnel. For this purpose, 24 studies presenting empirical results from publications in various indexes (Ulakbim,

* Dr. Öğr. Üyesi, Millî Savunma Üniversitesi, ATASAREN, Savunma Yönetimi Anabilim Dalı,
muratsagbass@gmail.com, ORCID: 0000-0001-5179-7425

** Arş. Gör., Kocaeli Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, ibrahimykilmz@gmail.com,
ORCID: 0000-0002-1051-0886

Scopus, Web of Science, and Proquest) were discussed in detail. Suggestions were made to increase the effectiveness and performance of the security forces and to reduce the effects of emotional labor. It is considered that the results of the study will contribute significantly to the emotional labor literature, while raising awareness about the development of the socio-emotional abilities of the security forces, who play an important role in the fine line between chaos and order, and increase their individual and organizational performance.

Article Type: Research Article

Keywords: Security Forces, Emotional Labor, Soldier, Police, Emotional Dissonance

Jel Code: M1

Author's Note: This study was prepared in compliance with the scientific search and publication ethics. There is no content necessitating any permission from Ethical Board or any legal/special permission in this study. We, as the authors of the article, signed our declaration certifying that there was no conflict of interest within the article preparation process.

GİRİŞ

Örgütler için en önemli kaynakların başında insan gelmektedir. Bu stratejik kaynağın örgüt ortamında mutlu ve huzurlu bir şekilde görevini yerine getirmesi örgütsel amaç ile; beklentilere uygun bir şekilde çalışabilmesi ise örgüt ortamında duygularını etkin bir şekilde yönetebilmesi yani düzenleyebilmesi ile yakından ilişkilidir. Çalışanın duygularını düzenlemesi; ne tür bir duyguya sahip olduğu, hangi zaman dilimlerinde bu duyguyu yaşadığı ve yaşanan bu duyguları nasıl deneyimleyip etkilendiğini ifade etmektedir (Gross, 1998). Duyguların uygun bir şekilde yönetilmesi hem çalışanların sağlığı hem de örgütsel performansın etkinliği adına önemli bir faktör olarak görülmektedir (Hülshager ve Schewe, 2011; Dumbravă, 2014). Ayrıca duyguların etkin bir şekilde düzenlenmesi takımların performansını, liderlerin etkinliğini, uygun iletişim ortamının tesisini ve çalışanların iş tatminlerini etkilemektedir (Madrid, Barros ve Vasquez, 2020). Yine çalışanın sağlığına yönelik gerek dolaylı gerekse dolaysız olarak birçok etkide bulunmaktadır (DeSteno, Gross, ve Kubzansky, 2013; Buruck, Dörfel, Kugler ve Brom, 2016; Zammuner ve Galli, 2005). Özellikle yüksek iş beklentileri ve performans gerektiren, yüksek stres altında çalışan, işin gereği içerisinde tehlike ve kanuni düzenlemelere uygun olarak soğukkanlı ve tarafsız bir şekilde hizmet etmek zorunda kalan ve çoğunlukla olumsuz duyguları deneyimleyen güvenlik güçlerinin de duygularını yönetmesi, kuşkusuz önemli bir konudur (Berking, Meier, ve Wupperman, 2010; Ward, McMurray ve Sutcliffe, 2020; Uğural vd., 2020; Yıkılmaz, Taşdemir ve Çekmecelioğlu, 2021). Öyle ki güvenlik güçlerinin ellerinde bulunan kanuni ve yaptırımı yüksek olan gücün kamuya karşı kullanımında doğru bir duygu yönetiminin sergilenememesi, bu gücün etkin ve orantılı bir şekilde kullanılmamasına ve hatta ölümlü ve etkisi yüksek olaylara zemin hazırlayacaktır. Özellikle duygu yönetiminin başarısız bir şekilde seyretmesi, hem güvenlik güçleri

personelinin kritik görevlerinin yerine getirilememesine hem de bağlı buldukları örgüt ve kamuya önemli hasarlar verecektir (Stanley ve Larsen, 2019). Yani kaos ve düzen arasındaki çizgide duygusal emek ve etkin duygu yönetimi hayati bir öneme sahiptir (Ward, McMurray ve Sutcliffe, 2020). Ayrıca yürütülen birçok çalışmada çoğunlukla hizmet sektörü (restoran, konaklama, havacılık vb...) özelinde duygusal emek konusunun ele alındığı, güvenlik güçlerinin yüksek oranda duygusal emek deneyimlediklerine yönelik ampirik kanıtlar olmasına karşın (Yıkılmaz, Taşdemir ve Çekmecelioğlu, 2021; Hendrix, 2020; Guedes, Gondim ve Hirschle, 2020; Choi ve Guy, 2020) çalışmaların oldukça sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Uygun bir şekilde yönetilmeyen duygusal emeğin güvenlik güçlerinin hem bireysel ölçekte psikolojik sorunlar yaşamasına, iyi oluş hâllerinin azalmasına hem de stres düzeylerinin artmasına neden olurken, örgütsel ölçekte ise iş performanslarının azalmasına, işten ayrılma niyetlerinin artmasına, işe bağlılıklarında azalmaya neden olduğu görülmektedir. Bu durum duygusal emek konusunu, özellikle doğuracağı sonuçlar açısından güvenlik güçleri personeli özelinde üzerinde önemle durulması gereken bir konu olarak kabul ettirmektedir. Bu kapsamda çalışmada; güvenlik güçlerinin performansı ve duygusal emek kavramını ele alan ampirik çalışmalar ve sonuçlarının tespiti amaçlanmıştır. Öncelikle duygusal emek kavramı, boyutları ve genel örgütsel çıktılara etkisi, birikmiş literatür kapsamında özetlenmiştir. Akabinde çeşitli indekslerde taranan (Ulakbim, Scopus, Web of Science ve Proquest) yayınlardan güvenlik güçleri özelinde ampirik sonuçlar sunanlar, ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır. Sonuç kısmında güvenlik güçlerinin etkinliğinin artırılmasına ve duygusal emeğin yaratabileceği etkilerin azaltılmasına yönelik önerilerde bulunulmuştur. Çalışmayla, duyguların yönetilememesi gibi durumlarda kamu gücünü elinde bulunduran güvenlik güçlerinin performanslarının hangi ölçüde etkileneceği hususunda farkındalığı artırmak amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın, duygusal emek literatürüne, güvenlik güçleri özelindeki çalışmaları özetlemesi yönüyle önemli katkıların olacağı değerlendirilmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Duygusal Emek Kavramı

Günümüz örgütlerinin içerisinde bulunduğu çevrenin değişen beklentileri ve çeşitli baskı unsurlarının etkin bir şekilde yönetilebilmesi, örgütlerin en stratejik kaynaklarından birisi olan insan kaynağının duygu ve davranışlarını yönetebilmesi ile yakından ilişkilidir. Özellikle temas hâlinde bulunulan müşteri veya paydaşların gerek sosyal medya gerekse yönetim

süreçleri içerisinde söz söyleme ve yön verme kabiliyetlerinin arttığı günümüz yönetim pratiği içerisinde, bu durum daha da kritik bir hâl almaktadır. Gerek hizmet gerekse diğer sektörlerde bu konuya eğilimin artması, çalışanların iyi oluş hâli ve duygu yönetimlerine olan ilginin çoğalmasına, konunun gerek üst yöneticilerin gerekse akademik dünyanın ajandasında ilk sıralarda yer almasına neden olmuştur.

Hochschild'in (1979) ilk çalışmaları kapsamında ele alınan duygusal emek kavramı; "*Bireylerin çalışma ortamında iş gereklerini takiben sergiledikleri mimik ve bedensel ifadelerle birlikte bilinçli ve sistematik çabalarla duyguların yönetimi*" (Hochschild, 1979; Hochschild, 1983, s.7) süreci olarak tanımlanmaktadır. İzleyen çalışmalarda ise duygusal emek; örgüt içerisinde çalışandan beklenen duyguları sergileme sürecinde çalışanın duygularını düzenlenmek için ortaya koyduğu çaba, kontrol (Morris ve Feldman, 1996, s.987; Ashforth ve Humphrey, 1993, s.90; Grandey, 2000, s.95) ve duygu yönetimi süreci olarak ele alınmıştır (Wharton ve Erickson, 1993, s.458). Tanımlamalarda da vurgulandığı gibi duygusal emek; örgütün amaçlarına hizmet edecek şekilde, işin gereklerine uygun olarak, çalışanın duygusal durumunu düzenlemesidir. Duyguların örgütsel beklenti ve müşteri memnuniyeti kapsamında uygun bir şekilde yönetilebilmesi, örgütsel etkinlik ve süreçlerin aksamadan yerine getirilmesinde kritik bir etkidir (Saks, 1990, s.111).

Duygusal emek kavramına yönelik çalışmaları başlatan Hoschild (1983) başta iki bileşen (yüzeysel ve derin rol davranışı) üzerinden kavramı açıklamaya çalışmıştır. Daha sonra yürütülen çalışmalarda bir diğer bileşen olan "samimi duygu gösterimi" boyutunun eklenmesi ile kavram üç boyut yardımı ile açıklanmaya çalışılmıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 94). Bu boyutlardan ilki olan **yüzeysel emek boyutu**; çalışanın işe yönelik olarak sergilediği davranışı içselleştirmeden, gerçek duygularının ötesinde bir takım mimik veya ses tonu yardımıyla hissediyormuşçasına rol yapmasını ifade etmektedir. Yüzeysel duygusal emekte çalışan, hiç hissetmediği bir duygu durumunu davranışlarına yansıtmakta, gerçek ve sergilenen duygu arasında önemli bir fark oluşmaktadır. Bu rol davranışı sürecinde duygu sadece davranış boyutunda yer almakta, çalışanın içsel duygu durumunu yansıtmamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 92). Örneğin bir çalışanın bir takım sorun veya olumsuz durumla karşı karşıya kalıp mutsuz olduğu bir durumda, gelen müşteri veya vatandaşa karşı örgütün kendisinden beklediği şekilde gülümseyerek karşılaması ve içinde bu duyguyu yaşamasa bile görev kapsamında davranışında bu duygu hâlini takınması buna örnek teşkil edebilir. İkinci boyut olan **derin duygusal emek boyutu**; çalışanın önceki duygusal deneyimleri gözeterek örgütün kendisinden beklenen davranışı ortaya koyması adına içselleştirmeye çalışması ve bir çeşit empati kurma

yoluyla içsel duygularında değişim yapabilme kapasitesi ile ilgilidir (Brotheridge ve Grandey, 2002, s. 22; Rupp, McCance, Spencer ve Sonntag, 2008, s. 4). Yani çalışan gerektiğinde birtakım duygularını bastırır ve içsel olarak şekillendirir. Dolayısıyla derin duygusal emek davranışı çerçevesinde çalışan, sergilenmesi beklenen davranışı ve duygusal hâli, önceki deneyim ve empati kabiliyeti ölçüsünde içsel durumunu yeniden biçimlendirmek kaydıyla hissetmeye çalışmaktadır. Son olarak üçüncü boyut olan **samimi duygusal emek davranışında** ise; herhangi bir rol davranışı veya empati kurma ihtiyacı gütmeyen, sergilenen duygu ve hissedilen arasında bir farklılığın bulunmadığı, samimi ve içten duyguların davranışa yansıtıldığı durumu ifade eder (Astforth ve Humprey, 1993, s. 94; Prati, 2004, s. 64).

Duygusal emeğin bileşenleri bazı çalışmalarda ise yüzeysel, derin ve samimi rol davranışlarından farklı olarak; **duyguyu ortaya koyan çalışana yönelik duygu durumunu hangi sıklıkta ortaya koyması gerektiği, beklenen bu duygulara yönelik dikkatin yoğunluğu, duyguların gösterimi süreci içinde içine düşülebilecek duygusal çelişki ve sergilenmesi beklenen duyguların çeşitliliği** gibi boyutlar kapsamında ele alınmıştır (Morris ve Feldman, 1996, s.986-1010). Bu boyutlar ile duygusal emeği ele almak, sık sık duygusal emek gösterimi içerisinde bulunan ile görece daha az bu duygu düzenlemesi sürecine ihtiyaç duyan çalışanlar arasında bir duygusal emek sergileme yoğunluğu farklılığı doğurmakta (Morris ve Feldman, 1996, s.989-995), dolayısıyla bazı mesleklerde bu konunun daha detaylı bir şekilde ele alınması gerektiğine işaret etmektedir. Ayrıca Grandey (2000, s.101) duygusal emek sürecinin işleyişine yönelik ortaya koyduğu modelde bireylerin deneyimlediği duygusal olayların (olumlu veya olumsuz) ve örgüt kaynaklı bazı durumların (işlerindeki otonomi düzeyleri, yöneticilerin desteği ve çalışma arkadaşlarının desteği gibi...) çalışanın duygu yönetimi sürecini temsil eden duygusal emek gösterimlerini yakından etkilediğini ortaya koymuştur. Özellikle iş gerekleri, çalışanın işine yönelik otonomi düzeyi ve örgüt ortamındaki çalışana yönelik algılanan destek, çalışanın sağlıklı ve sürdürülebilir şekilde görevini yerine getirmesinde önemli unsurlardır (Karasek ve Theorell, 1990). Tüm bu etkenler toplu bir şekilde değerlendirildiğinde gerek örgüt yapısı gerekse yapılan meslek özelinde duygusal emeğin ayrı bir şekilde ele alınmasının önemli olduğu açıktır. Bu kapsamda çalışma; özellikle yürüttükleri kamu görevinin diğer işlere kıyasla hassasiyeti ve farklı olarak önemli bir güç kullanma yetkisini barındırması nedeniyle, güvenlik güçleri personeli ve güvenlik örgütleri özelinde duygusal emek kavramını ele almıştır.

Duygusal Emegın Öncülleri ve Sonuçları

Duygusal emegın oluşumunda özellikle bireyin sahip olduğu bazı özelliklerin ön plana çıktığı görülmektedir. Basım ve arkadaşlarının (2013) yürütmüş olduğu bir çalışmada; nevrotik kişilik özelliğine sahip olan bireylerin daha çok yüzeysel duygusal emek davranışı sergilerken, yeniliklere açık kişilik özelliğine sahip bireylerin derin duygusal emek davranışını görece daha fazla benimsediklerini ortaya koymuştur. Ayrıca çalışmada açık ve uyumlu kişilik özelliği sergileyenlerin ise genellikle samimi duygusal emek davranışı sergileme eğilimlerinin yüksek olduğu ifade edilmiştir. Keller ve arkadaşlarının (2014) yürüttüğü bir çalışmada eğlence ve hayattan keyif alma düzeyi düşük, yüksek oranda sinirli ve kaygılı çalışanların yüksek duygusal emek sergiledikleri paylaşılmıştır. Truta'nın (2014) yürüttüğü bir çalışmada içsel motivasyonu yüksek olan çalışanların daha fazla derin rol davranışı sergileme eğiliminde olduğu vurgulanmıştır. Yine duygusal zekâsı yüksek bireylerin derin ve samimi duygusal emek davranışını tercih ettikleri ifade edilmektedir (Yin, Lee, Zhang ve Jin, 2013).

Bireysel özelliklerin yanında duygusal emek sürecinde bazı dışsal faktörlerin de belirleyici bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çalışanların işlerine yönelik beklentilerinin artması, duygusal emek gösterimlerini önemli ölçüde artırmaktadır (Yin, Huang ve Lee, 2017; Truta, 2014). Çalışılan örgütte deneyimlenen olumlu örgütsel iklim ve destek algısı çalışanların duygusal emek stratejilerinden yüzeysel rol davranışını sergilemelerini azaltırken, daha derin ve samimi duygusal emek davranışı ortaya koymalarında etkilidir (Dieffendorf ve Richard, 2003; Grandey, Foo, Groth ve Goodwin, 2012; Trougakos, Beal, Green ve Weiss, 2008; Yao vd., 2015; Yin, Huang ve Lee, 2017).

Duygusal emek örgütsel performans ve sürdürülebilir yönetim pratiği için üzerinde önemle durulması gereken bir konudur. Bu kapsamda duygusal emegın doğurduğu sonuçları ele alan çalışmalar incelendiğinde; çalışanların psikolojik olarak iyi oluş durumlarını yakından etkileyen bir husus olduğu ve çalışanların stres düzeyini arttırdığı görülmektedir (Hülshager, Lang ve Maier, 2010; Karim ve Weisz, 2011). Çalışanların duygusal kapasitelerini olumsuz etkilemesi yönüyle tükenmişliğe, duyarsızlaşmaya ve düşük başarı hissini oluşumuna neden olduğu anlaşılmaktadır (Kammeyer Mueller vd., 2013; Zhang ve Zhu 2008; Cheung ve Lun 2015; Tuxford ve Bradley, 2015; Yao vd., 2015; Yılmaz, Altinkurt, Guner ve Sen, 2015). Bu durumun çalışanların işlerine yönelik doyumlarını da azalttığı ampirik olarak ortaya konmuştur (Zhang ve Zhu, 2008; Li ve Wang, 2016). Yine bu durumun tersine samimi ve derin duygusal emek

stratejileri sergileyen çalışanların ise; daha az tükenmişlik, stres (Karim ve Weisz, 2011; Akın, Aydın, Erdoğan ve Demirkasımoğlu, 2014; Basım, Begenirbas ve Can Yalçın, 2013; Yılmaz vd., 2015) ve daha çok iş tatmini sağladığını ortaya koymuştur (Cheung ve Lun 2015; Yin, 2015).

Çalışanın sahip olduğu bireysel faktörler, iş beklentileri ve gerekleri, işi üzerindeki otonomi seviyesi ve örgüt ortamındaki çalışana yönelik desteğin, duygusal emeğin hem bireysel hem de örgütsel boyutta önemli etkilerinin oluşumuna zemin hazırladığı görülmektedir. Yine yürütülen kapsamlı bir literatür araştırmasında duygusal emeğin oluşumunda en büyük etkinin çalışanın işteki görevi, örgüt ve bireyin sahip olduğu özelliklerin olduğu ifade edilmektedir (Kim ve Ham, 2015). Çalışanın işteki görevinden kaynaklanan duygusal emek gösteriminin büyük oranda tükenmişlik ve işe bağlılıkta azalmaya sebep olduğu vurgulanmaktadır. Yine örgüt faktöründen kaynaklanan sebeplerle oluşan duygusal emek durumunun ise; işten ayrılma niyetine büyük oranda etkide bulunduğu ifade edilmektedir. Ayrıca duygusal emeğin örgüt üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmaların yüksek düzeyde yüzeysel rol davranışı benimseyen çalışanların işe devam (absenteeism) sorunu sergiledikleri (Nguyen, Groth ve Johnson 2016), işe bağlılıklarını engellediği (Bechtoldt, Rohrmann, De Pater ve Beersma, 2011; Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011) ampirik olarak ortaya konmuştur. Çalışanların iş performansını düşürdüğü ve işten ayrılma niyetlerini önemli ölçüde etkilediği de paylaşılmaktadır (Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011; Begenirbaş ve Çalışkan, 2014).

Duygusal emeğin doğru stratejiler ile uygulanıp yönetildiğinde bireylerin kişisel başarı hissiyatlarını artırdığı (Hülshager ve Schewe, 2011; Kammeyer-Mueller vd., 2013), performanslarını ve iş tatminlerinde önemli bir yükselişi tetiklediği ve işten ayrılma niyetlerini azalttığı paylaşılmaktadır (Bechtoldt vd., 2011; Goodwin vd., 2011; Hülshager & Schewe, 2011; KammeyerMueller vd., 2013). Görüldüğü gibi birçok örgütsel ve bireysel etkiye sahip olan duygusal emek konusu, üzerinde önemle durulması gereken bir konudur.

Çalışmanın Metodolojisi

Çalışmanın amacı olan güvenlik güçlerinin deneyimlediği duygusal emek konulu çalışmaların incelenmesi için nitel araştırma deseni kapsamında sistematik derleme yöntemi kullanılmış ve literatürde yer alan araştırmalar tespit edilmiştir. Sistematik derleme yönteminde çalışmanın amacına uygun olarak birtakım araştırmaları belirlemek, seçmek ve sonuçları sunmak adına belirli basamakları takip etmek gereklidir (Littell, Corcoran ve Pillai, 2008; Millar, 2004; Karaçam, 2013). Dolayısıyla çalışmaların tespiti aşamasında; duygusal emek ile ilgili herhangi bir zaman

diliminde yayınlanmış, ampirik bir çalışma (nitel veya nicel olarak yürütülen), derleme, içerik analizi veya meta analiz makalesi olmayan ve güvenlik güçlerini örnekleme olarak benimsemiş olması kriterleri esas alınmıştır. Duygusal emek kavramını güvenlik güçleri örnekleme üzerinde ele almış tüm çalışmalara ulaşabilmek adına “*Ulakbim, Scopus, Web of Science ve Proquest*” elektronik veri tabanlarında araştırma yapılmıştır. Tarama yapılırken; “*emotional labor*”, “*emotional labour*”, “*duygusal emek*”, “*polis*”, “*asker*”, “*güvenlik güçleri*”, “*police*”, “*military*”, “*army*”, “*officer*” anahtar sözcükleri kullanılmıştır. Yapılan gelişmiş arama neticesinde 56 adet yayına ulaşılmıştır. Ulaşılan 56 adet yayın içerisinde tekrar edenler, çalışmanın kapsamı içerisinde değerlendirilemeyecek olanlar yani dâhil olma kriterlerini taşımayanlar elenmiş ve kalan 24 çalışma ile araştırmaya devam edilmiştir. Elde edilen bu 24 çalışma, veri tabanlarından ulaşılabilen ampirik nitelikli tüm yayınları içermektedir. Çalışma kapsamında ele alınan yayınlar “*yazarı*”, “*yayınlanma tarihi*”, “*araştırmanın türü*”, “*örnekleme*” ve “*incelediği değişkenlerine*” göre sınıflandırılmıştır. Akabinde güvenlik güçlerine yönelik duygusal emek kapsamında araştırmalarda ulaşılan ampirik sonuçlar, tespitler ve değerlendirmeler ölçüsünde incelenerek sunulmuştur.

Araştırma Bulguları

Çeşitli veri tabanlarında taranarak çalışmanın ana amacına uygun değerlendirilmeye alınacak yayınlar, gerekli incelemeler neticesinde 24 olarak belirlenmiş ve bu yayınlara ait betimsel bilgi, Tablo 1’de sunulmuştur.

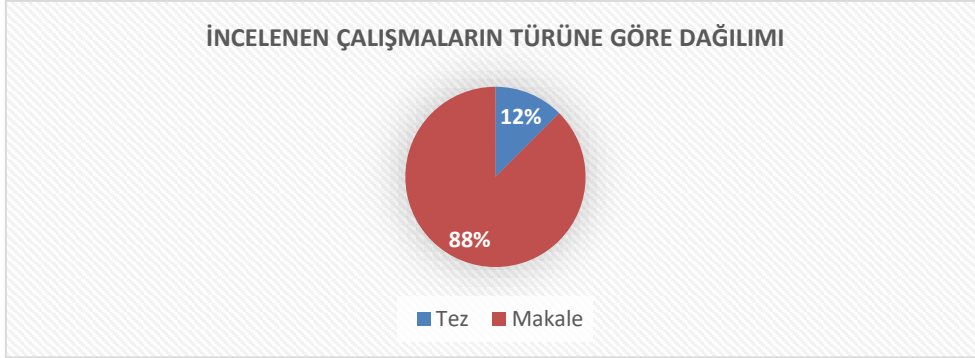
Tablo 1: Güvenlik Güçlerini Duygusal Emek Kavramı Özelinde Ele Alan Ampirik Çalışmalara İlişkin Betimsel Bilgiler

No	Yazarlar	Araştırmanın Türü	Araştırmanın Adı	Örneklem	Araştırmanın İncelediği Değişkenler
1	Lennie (2019).	Tez	Emotional(in)Authenticity: The Psychological Impact of Emotional Labour on the Police Officers of England and Wales	137 Sesli Günlük Tutumu ve İngiltere ve Galler’deGörevli 10 Polis Memuru	Duygusal Emek Düzeyi ve Aile-Özel Hayat
2	Stuttaford (2020)	Araştırma Makalesi	Unpaid Public Work is Not Cost Free: Military Spouses Performing Emotional Labor	6 Ülkeden 12 Asker Eşi	Duygusal Emek ve Asker Eşleri
3	Gassmann (2010)	Tez	Patrolling the homefront: The emotional labor of Army wives volunteering in family readiness groups (Doctoral dissertation, University of Kansas).	37 Asker Eşi	Duygusal Emek ve Asker Eşleri
4	Ward, McMurray & Sutcliffe (2020)	Araştırma Makalesi	Working at the edge: Emotional labour in the spectre of violence	16 Polis ve Gardiyan	Duygusal Emek ve Cinsiyet

5	Hendrix (2020)	Tez	The Mask of Athena: Socio-Emotional Labor's Hidden Cost for the US Army's Women Officers (Doctoral dissertation, Georgetown University)	99 ABD Subayı (Yüzbaşı ve Yarbay Arasında Pozisyonuna Sahip)	Duygusal Emek ve Cinsiyet (Kadın ve Erkek Subayların Duygusal Emek Etkilenme Düzeyi İlişkisi)
6	Lumsden, & Black (2018)	Araştırma Makalesi	Austerity policing, emotional labour and the boundaries of police work: an ethnography of a police force control room in England	Polis Karakoluna Yapılan Aramalarda 55 Saatlik Gözlem ve 26 Kişilik Odak Grup Görüşmesi	Duygusal Emek Düzeyi
7	Lennie, Sarah & Sutton (2020)	Araştırma Makalesi	Robocop-The depersonalisation of police officers and their emotions: A diary study of emotional labor and burnout in front line British police officers	İngiltere ve Britanyalı 7 Polis Memuru	Duygusal Emek Düzeyi
8	Huey & Kalyal (2017)	Araştırma Makalesi	We deal with human beings' The emotional labor aspects of criminal investigation	Kanada Polis Teşkilatı 13 Polis Memuru	Duygusal Emek Düzeyi
9	Van Gelderen, Konijn & Bakker (2011)	Araştırma Makalesi	Emotional labor among trainee police officers: The interpersonal role of positive emotions	Eğitim Sürecinde Olan 80 Hollandalı Polis	Duygusal Emek ve Bireyler Arası Etkileşimde Ne Tür Bir Şekilde Algılandığı
10	Van Gelderen, Konijn & Bakker (2017)	Araştırma Makalesi	Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance	53 Hollandalı Polis	Günlük Psikolojik Baskı ve Duygusal Emek
11	Van Gelderen, Heuven, Van Veldhoven Zeelenberg & Croon (2007).	Araştırma Makalesi	Psychological strain and emotional labor among police-officers: A diary study	65 Hollandalı Polis Memuru	Psikolojik Baskı, Duygusal Emek ve Duygusal Uyumsuzluk
12	Guedes, Gondim & Hirschle (2020)	Araştırma Makalesi	Emotional labor and work engagement in military police: mediation of professional identity	302 Askeri İnzibat	Duygusal Emek ve İşe Bağlılık
13	Bechtoldt, Rohrman, De Pater & Beersma (2011)	Araştırma Makalesi	The primacy of perceiving: Emotion recognition buffers negative effects of emotional labor	85 Hemşire ve Polis Memuru	Duygu Tanıma, Duygusal Emek ve İşe Bağlılık
14	Birze, Regehr, Paradis, LeBlanc & Einstein (2020)	Araştırma Makalesi	The Managed or Damaged Heart? Emotional Labor, Gender, and Posttraumatic Stressors Predict Workplace Event-Related Acute Changes in Cortisol, Oxytocin, and Heart Rate Variability	25 Kanadalı Polis İletişim Memuru	Duygusal Emek, İyi Oluş Hali ve Travma Sonrası Stress
15	Yıkılmaz, Taşdemir & Çekmecelioğlu (2021)	Araştırma Makalesi	The Assessment of The Intermediation Role of Emotional Labor Dimensions in The	261 Nato Subayı	Kültürel Zekâ, Duygusal Emek ve İş Performansı

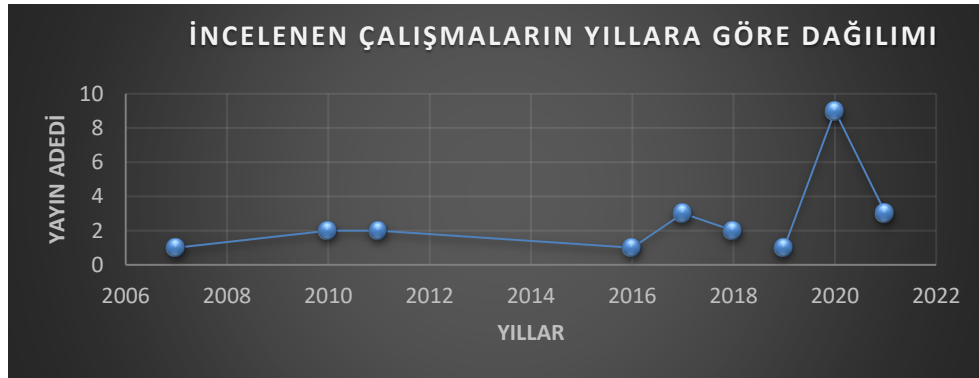
			Relationship between Cultural Intelligence and Individual Work Performance		
16	Farr-Wharton, Xerri, Saccon, & Brunetto (2021)	Araştırma Makalesi	Leadership matters to the police: Managing emotional labour through authentic leadership. Public Money & Management, 1-9.	İtalyan 220 Polis Memuru	Otantik Liderlik, Duygusal Emek, İyi Oluş Hâli ve İşten Ayrılma Niyeti
17	Choi & Guy (2020)	Araştırma Makalesi	The link between emotional labor and organizational culture in Korean bureaucracy: how taxing is tax work? How enforcing is law enforcement?	1443 Polis ve Vergi Memuru	Duygusal Emek ve Örgüt Kültürü
18	Birze, Regehr, Paradis, LeBlanc & Einstein (2021)	Araştırma Makalesi	Perceived organizational support and emotional labour among police communicators: what can organizational context tell us about posttraumatic stress?	Kanada 81 Polis İletişim Memuru	Duygusal Emek, Örgütsel Destek, Travma Sonrası Stres
19	Kwak, McNeeley & Kim (2018)	Araştırma Makalesi	Emotional labor, role characteristics, and police officer burnout in South Korea: The mediating effect of emotional dissonance.	466 Güney Koreli Polis Memuru	Duygusal Emek ve Rol Kaynaklı Stres Belirleyicileri (Rol Belirsizliği ve Çatışması)
20	Coelho-Alves, Bendassolli & Guedes-Gondim (2017)	Araştırma Makalesi	Emotional labor and burnout: a study with the military police	Portekizdeki 525 Askeri Polis Memuru	Duygusal Emek ve Tükenmişlik
21	Schaible & Gecas (2010)	Araştırma Makalesi	The impact of emotional labor and value dissonance on burnout among police officers	Kuzey Batı Pasifik 109 Polis Memuru	Duygusal Emek ve Tükenmişlik
22	Adams & Mastracci (2020)	Araştırma Makalesi	Contrasting emotional labor and burnout in civilian and sworn law enforcement personnel	1921 Kolluk Kuvveti Personeli	Duygusal Emek ve Tükenmişlik
23	Mastracci & Adams (2020)	Araştırma Makalesi	It's not depersonalization, It's emotional labor: Examining surface acting and use-of-force with evidence from the US	146 Silahlı Polis Memuru US	Duygusal Emek, Tükenmişlik ve Güç Kullanma
24	Bhowmick & Mulla (2016)	Araştırma Makalesi	Emotional labour of policing: Does authenticity play a role? International Journal of Police Science & Management, 18(1), 47-60.	Hindistan Kalkuta'daki 152 Polis Memuru	Duygusal Emek ve Tükenmişlik, Örgütsel Özdeşleşme ve İş Üzerinde Otonomi

Ulaşılan toplamda 24 ampirik çalışmanın Şekil 1'de yer aldığı gibi %12'si tez ve %88'i araştırma makalesidir.



Şekil 1: İncelenen Çalışmaların Türüne Göre Dağılımı

Yıllara göre dağılımı incelendiğinde Şekil 2’de görüldüğü gibi yayınların 2006 ve 2021 yılları aralığında yer aldığı ve en çok yayının yaklaşık %38’lik bir oranla 2020 yılında yayımlandığı görülmektedir. 2006-2021 yılları arasında, 2020 ve 2021 yıllarında toplam %50’lik oranda güvenlik güçlerini esas alan çalışmanın yer aldığı görülmektedir. 2020 ve 2021 yıllarında güvenlik güçleri personeline yönelik duygusal emek çalışmalarının sayısının çoğunlukta olması, bu konunun öneminin arttığına yönelik birer ipucu olarak değerlendirilebilir.



Şekil 2: İncelenen Çalışmaların Yıllara Göre Dağılımı

Çalışmaların tamamında Şekil 3’te ayrıntılı bir şekilde sunulduğu gibi çeşitli değişkenlerle duygusal emek arasındaki ilişki incelenmiştir. Çoğunlukla tükenmişlik, stres, iş performansı, işe bağlılık, örgütsel destek, cinsiyet ve örgüt kültürü kavramları ile ilişkilendirilmiştir.



Şekil 3: Duygusal Emek Kavramı ile İlişkisi İncelenen Değişkenler

Duygusal Emegin Güvenlik Güçlerinin Performansına Etkisini Esas Alan Çalışmaların Özetlenmesi

Yapılan çalışmaların çoğunda hizmet sektörü özelinde duygusal emek kavramı ele alınmış, çoğunlukla konaklama, restoran veya havayolu şirketleri özelinde konu işlenmiştir. Ancak güvenlik güçlerinin yaptığı işin güç kullanımı gerektirmesi, normlar ve insani duygular arasında denge kurması gerekliliği, hitap ettiği kitle açısından çoğunlukla olumsuz veya istenmeyen bir durumla karşılaşılması ve kamu gücünü kullanmayı gerektirmesi bu işin ayrı bir şekilde ele alınması gerektiğini göstermektedir. Nitekim güvenlik güçlerinin duygusal emek gösterimlerinin yoğun olduğu çalışma kapsamında incelenen çalışmalarda açık bir şekilde görülmektedir. İncelendiği değişkenler açısından duygusal emegin en çok tükenmişlik,

stres, iş performansı ve işten ayrılma niyeti ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Çalışma kapsamında bu değişkenlere yönelik ampirik bulgular ayrıntılı bir şekilde özetlenecektir.

Duygusal emek kavramının güvenlik güçlerinin tükenmişlik düzeylerine önemli ölçüde etkisinin olduğu çalışmalarda vurgulanmaktadır. Coelho-Alves, Bendassolli ve Guedes-Gondim (2017) Portekiz’de 525 askerî inzibat üzerinde yapmış olduğu çalışmada duygusal emeğin tüm boyutlarının (duyguların çeşitliliği ve yoğunluğu, şüpheliler ve suçlularla etkileşim sıklığı, derin ve yüzeysel rol davranışı) askerî inzibatların tükenmişlik düzeyleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Bu kapsamda, çalışmada özellikle askerî personelin sosyo-duygusal becerilerinin geliştirilmesi ile bu olumsuz etkinin azaltılabileceği önerilmiştir. Yine Schaible ve Gecas’ın (2010) Kuzey Batı Pasifik’te 109 polis memuru üzerinde yürüttüğü çalışma; güvenlik güçlerinin tükenmişliği deneyimlemesinin ardında işlerinin belirli bir takım duygusal bileşenlerinin etkili olduğu vurgulanmıştır. Bu duygusal bileşenlerin etki seviyesinde, tükenmişliğin biçiminin ve işten kaynaklanan belirli duygusal taleplerin etkin olduğu ortaya konmuştur. Çalışmanın bu iddiaları; polislik mesleğinin benzersiz özellikleri ve daha karmaşık bir kamu hizmeti olmasıyla açıklanmaktadır. Yani polislerin hizmet sunumu esnasında kendilerinden beklenen işleri yerine getirirken, bir takım duygusal gereklerinde bu meslekle beraber geldiğini ve duygusal durum ve olaylara karşı tarafsız kalma zorunluluğundan kaynaklanan duygusal emeklerinin tükenmişlik seviyelerine önemli oranda etkisinin olduğu ifade edilmiştir. Adams ve Mastracci (2020) duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi çok geniş bir örneklem seçerek 1921 kolluk kuvveti personeli üzerinde incelemişlerdir. Kolluk kuvveti personelinin deneyimlediği tükenmişlik düzeyinin duygusal emek gösterimlerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Kolluk kuvvetlerinin yoğun bir şekilde duygusal emek gösterimi içerisinde bulunmak zorunda kaldığı, görece göz ardı edilen bu hususun karar vericiler tarafından ivedilikle ele alınması gerektiğine vurgu yapılmıştır. Bhowmick ve Mulla (2016) Hindistan’ın Kalkuta şehrinde 152 polis memurunun tükenmişliklerine sebep olarak duygusal emeği ele almış, derin duygusal emek davranışı ve duygusal düzenleme stratejilerinin kişisel başarıya yönelik algıyı etkilediğini tespit etmiştir. Ayrıca çalışmada yüzeysel rol davranışının ise; tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya yol açtığı tespit edilmiştir. Bir diğer çalışma olan Mastracci ve Adams’ın (2020) ABD’deki 146 polis memuru üzerinde yürüttüğü çalışma, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide polislerin mesleki süreçlerinde olağan bir durummuş gibi algılanan duyarsızlaşma davranışlarının, aslında duygusal emek kaynaklı bir durum

olduğuna dikkat çekmiştir. Polislerin duygusal tükenmelerinin bir iş yeri stres kaynağı olan güç kullanma ile negatif yönlü bir ilişkisinin olduğu, duygusal olarak tükenen polislerin başkaları ile ilişki kurmaktan kaçındığı ve deneyimledikleri duygusal tükenmenin duygusal emekle yakından ilişkisi olduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca yüzeysel rol davranışı ve polislerin güç kullanma düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç çerçevesinde doğru ve orantılı bir şekilde güç kullanılması adına duygusal emeğin yönetilmesi ve olumsuz yanlarının giderilmesi gerektiği açıktır.

Güvenlik güçlerinin iş gerekleri kapsamında yüksek düzeyde duygusal emek gösterdikleri ampirik çalışmalarla da ortaya konmuştur. Bu durum sadece sahada olanları değil, geri hizmetlerde çalışanları da yakından etkilemektedir. Lumsden ve Black'ın (2018) polis karakolundaki iletişim memurları üzerinde 55 saatlik kaydı içeren gözlemleri ve 26 polis memuru ile yaptığı kapsamlı odak grup görüşmeleri bu durumu pekiştirmektedir. Gözlemlendiği polis iletişim merkezindeki acil durumların bildirildiği serviste, polislerin yoğun bir şekilde derin ve yüzeysel rol davranışı sergilemek zorunda kaldıklarını tespit etmiştir. Özellikle gelen telefonlarda mağdurların panik ve heyecan içerisinde olmaları, polislere gerekli bilgileri bu ruh hâli içerisinde sunamamaları ve buna karşın soğukkanlılıkla ve hukuksal çerçevede acil duruma müdahale etmek zorunda kalan polislerin yüksek oranda yüzeysel rol davranışı sergiledikleri paylaşılmıştır. Yine Lennie, Sarah ve Sutton'un (2020) İngiltere ve Britanya'da görevli 7 polis memuru üzerinde yaptığı çalışma, duygusal emeği sahada daha derinlemesine analiz edebilmek adına 38 günlük kayıt ve odak grup görüşmelerini içermektedir. Çalışma kapsamında polis memurlarının oldukça yüksek düzeyde yüzeysel ve derin rol davranışı sergilemek zorunda kaldıkları tespit edilmiştir. Bu durumun polislik mesleği içerisinde sosyal bir kabul olan duygusal olmanın maskülen bir bakış açısı ile rollerine uymadığı ve polislik meslek performanslarından beklenenin çok duygusal bir birey olmadığını, yani sürekli güçlü bir duygusal imaj çizmek zorunda kaldıkları kabulünden kaynaklı yüksek yüzeysel duygusal emek sergiledikleri ifade edilmiştir. Duygusal olarak güçlü görünme ve gerçek bir polisin duygusallığa yer vermeden hizmet etmesi gerektiği maskülen bakış açısının, polislerin gerçek duygularını büyük oranda bastırmalarına neden olduğu ve buna bağlı sağlık ve psikolojik sorunlar deneyimledikleri tespit edilmiştir. Polislik görevinin tüm kamusal alanı kapsaması nedeniyle, mesai saatleri dışında ev ve kamusal etkileşimde de duyguları bastırma sürecine devam edildiği ve bu durumun tükenmişliğe ve duyarsızlaşmaya neden olduğu vurgulanmıştır. Kanada'da 13 nitel görüşmenin yürütüldüğü bir

diğer çalışmada da polislerin yüksek oranda duygusal emek sergilemek zorunda oldukları vurgulanmıştır (Huey ve Kalyal, 2017).

Duygusal emeğin güvenlik güçleri özelinde mağdur veya suçlular ve polislerin amirleri ile kurduğu etkileşim ve iletişim sürecinde duygu veya mesajı gönderen ve alan açısından ele alan Van Gelderen, Konijn ve Bakker (2011), konuyu 80 Hollandalı polis memuru üzerinde incelemiştir. Duygusal emek sürecinde algılanan olumlu duyguların sergilenmesi, suçlu veya mağdurun polis memurunun işini ne denli iyi yaptığına yönelik algısının oluşmasında direkt olarak etki etmektedir. Yani polis memurunun yüzeysel veya derin duygusal emek davranışı sergilemesinden bağımsız olarak, polis memurunun olumlu duygular içerisinde olması, performans başarısını doğrudan etkilemektedir. Dolayısıyla olumlu duygular göstermek performans başarısının birincil kriteri olarak belirlenmiştir. Ayrıca yüzeysel rol davranışı benimseyen polis memurlarının, daha az pozitif duygu içerisinde olduğu gözlemlenmiştir. Derin rol davranışında, mağdur veya suçlunun algılanan pozitif duygusu üzerinde doğrudan bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Duygusal emek sürecinde pozitif duyguların sergilenmesine yönelik olarak duyguları düzenlemenin çalışanın sağlığını olumsuz yönde etkileyebileceği ve özellikle yüzeysel rol davranışı sergilemenin, diğer kişilerce algılanan pozitif duyguya yönelik negatif bir etkisinin olduğu ve hissetmezken pozitif bir duygu sergilemenin oldukça zor olduğu ortaya koyulmuştur. Bu çalışma hissedilmeyen bir duyguyu polisin (yüzeysel rol davranışı gibi) sergilemesinin, mağdur veya suçlu tarafından polisin duygu yönetimine yönelik bir önyargısının oluşumuna neden olduğu ve yüzeysel rol davranışı gibi duygusal emek stratejilerinin polislere önemli bir psikolojik zorluk yarattığı ifade edilmektedir.

Güvenlik güçlerinin duygusal emek gösterimlerini etkileyen önemli örgütsel faktörlerin arasında örgütsel destek, rol kaynaklı stres unsurları (rol belirsizliği ve rol çatışması), örgüt kültürü ve liderlik tarzının belirleyici bir etkiye sahip olduğu ampirik olarak konmuştur. Choi ve Guy (2020) örgüt ortamında paylaşılan değerler, yönetim ve iş anlayışını ifade eden örgüt kültürünün duygusal emek ile olan bağlantısını Kore bürokrasisi içerisinde 1443 polis ve vergi memuru özelinde incelemiştir. Çalışmada iş taleplerinin ve kültürel yönelimin önemli ılımlaştırıcı etkilere sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Özellikle ulusal kültür iş talepleri ve duygusal emek arası ilişkide belirgin bir rol üstlenmektedir. Batı ve Batı anlayışını benimsemiş toplumlarda duygu ve akıl rekabet eden iki unsur olarak ele alınırken, Kore gibi doğu ülkelerinde ise bütünsel bir şekilde duygu ve akıl arasında bir uyum kültüre hâkim olmaktadır. Bu çalışma kapsamında elde edilen önemli bir sonuç, paylaşılan ulusal anlayış ve ondan etkilenen örgüt kültürü içerisinde deneyimlenen düşünce ve kalbî duygular arasındaki bağlantının

yüksek olması, duygusal emek ve iş gerekleri arasındaki etkide olumsuz durumu azaltma yönünde ılımlaştırıcı bir etkiye sahiptir. Örgüt kültürünün yerel kültürden beslenmesi (duygu ve akıl arasında denge kuran bir kültür) duygusal emeğin olumsuz etkisini azaltmaktadır. Yine örgütsel faktörler kapsamında çalışanın iş süreçlerinde algıladığı desteği ifade eden örgütsel destek ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi Birze ve arkadaşları (2021) 81 Kanadalı acil müdahale sistemi iletişim biriminde görevli polis memurları üzerinde incelemiştir. Acil müdahale merkezi sisteminin önemli aktörü olan polis merkezi iletişim memurları, görevleri süresince travmatik olaylara maruz kalmakta ve travma sonrası stres deneyimleme düzeyleri oldukça yüksek çıkmaktadır. Yüksek riskli ve stresli bu polis grubunun kontrollü olarak duygularını örgütün ve kamu hizmetinin gereklerine uygun olarak düzenlemeleri ve yönetmeleri işlerinin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Bu kapsamda iletişimden sorumlu polis memurlarının duygusal emek, örgütsel destek, iş stresi ve travma sonrası stres şiddeti arasındaki ilişki bu çalışma kapsamında yakın merceğe alınmıştır. Polislerin vatandaşlarla etkileşim hâlinde oldukları zaman diliminde sergiledikleri yüksek yüzeysel rol davranışının, travma sonrası stresle bir ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların diğer polisler ve amirleri ile kurdukları ilişkide sergiledikleri yüzeysel rol davranışının ise kurumsal destek eksikliği algıları ile ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Yani örgütsel destek yüzeysel rol davranışın azalmasına önemli oranda katkıda bulunmaktadır. Bir diğer örgütsel faktör olan rol kaynaklı stres unsurlarından rol çatışması ve rol belirsizliği de duygusal emek sergileme sürecinde etkili faktörler arasında yer almaktadır. Kwak, McNeeley ve Kim'in (2018) 466 Güney Koreli polis memuru üzerinde yürüttüğü bir çalışmada; polis memurlarının duygusal emek, sinizm, rol kaynaklı stres faktörleri (rol çatışması ve belirsizliği) ve tükenmişlikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın neticesinde; duygusal olarak çeşitli durumlar sergilemek zorunda kalanların yani duygusal emeği yüksek olan polislerin tükenmişliklerinin arttığı tespit edilmiştir. Duygusal emek, sinizm ve düşük profesyonel etkinlik arasında bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek gösterimi artan polislerin sinizmi artmış ve halka karşı mesafeli olma veya işlerine ilgi duymama olasılıkları daha da yükselmiştir. Artan sinizmle beraber polisler işlerine, örgüte ve hizmet sundukları kişilere daha şüpheli, çekimser, eleştirel ve olaylara uzak durmaya başlamışlardır. Bu durum kamu hizmeti veren polisler için uygun değildir. Ayrıca rol çatışması ve belirsizliği polislerin tükenmişlik düzeylerini önemli ölçüde etkilemekte ve gerçek ve sergilenen duygu arasındaki uyumsuzluk durumu (yüzeysel rol davranışı gibi) bu ilişkide aracı bir rol üstlenmektedir. Yani rol belirsizliği ve çatışmasının tükenmişliğe etkisinde, polislerin yüzeysel rol davranışının artması ve duygu durumlarındaki uyumsuzluk tükenmişlik seviyelerini daha

da artırmaktadır. Çalışmada rol kaynaklı stres unsurları ve duygusal emek sergileme arasında, rol belirsizliği ve çatışmasının duygusal emeğe nazaran daha fazla tükenmişliğe neden olduğu iddia edilmiştir. Ayrıca Farr-Wharton ve arkadaşları (2021) polislerin işten ayrılma niyeti ve iyi oluş hâllerini doğrudan etkilediğini kabul ettiği duygusal emeğin etkilerinin azaltılmasında; örgüt ortamında açıklık ve etik ilkelere bağlı, karar verme sürecinde bilgi paylaşımını öncülleyen ve astları ile kurduğu ilişkide onları yakından takip eden otantik liderlik tarzının (Yıkılmaz ve Sürücü, 2021; Sağbaş, Karabal ve Sürücü, 2021) benimsenmesinin olumlu sonuçlar doğuracağı vurgulanmaktadır.

Duygusal emeğin oluşumunda günlük algılanan psikolojik baskının ve iş yerinde sağlanan otonominin önemli etkileri olduğu görülmektedir. Van Gelderen, Konijn ve Bakker'ın (2017) 53 Hollandalı polis memuru üzerinde yürüttüğü çalışma da polislerin iş vardiyasının başlangıcındaki günlük psikolojik baskı düzeyinin, günlük yüzeysel rol davranışıyla pozitif ve günlük derin rol davranışı ile ilgisiz olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, günlük yüzeysel rol davranışının, vardiya başlangıcındaki zorlanma ile hizmet performansı ve iş vardiyasının sonundaki zorlanma arasındaki ilişkiye aracılık ettiği ampirik olarak ortaya konmuştur. Bu durum özellikle yüzeysel rol davranışının önemli ve olumsuz yönde polislerin hissettiği baskı düzeyi ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Yüzeysel rol davranışı sergileyen polis memurunun başlangıçta sahip olduğu psikolojik baskının iş performansına ve yine başlangıç ve sondaki psikolojik baskı durumuna etkilerinde olumsuz yönde aracılık ettiği görülmektedir. Van Gelderen ve arkadaşları (2007) 65 Hollandalı polis memuru üzerinde yürüttükleri çalışmalarında, polislerin vardiya öncesinde sahip olduğu psikolojik gerginlik durumunun iş vardiyasının sonunda deneyimledikleri duygusal uyumsuzluk ve psikolojik gerginlik hâlleri üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Yani kaynakların korunumu teorisi (Hobfoll, 1989) kapsamında bu sonuç anlamlı bulunarak; vardiyaya daha fazla psikolojik baskı ile başlayan polis memurlarının, vardiyaya daha az psikolojik baskı ile başlayan polis memurlarına göre duygusal uyumsuzluk deneyimine karşı daha savunmasız oldukları ortaya koyulmuştur. Yüksek psikolojik baskı ile mesaiye başlayan polislerin, duyguların yönetimi ve uyumunun özel bir hâli olan duygusal emek kapsamında uygun duyguyu geliştiremedikleri, gerçek ve sergiledikleri duygular arasında uyumsuzluk yaşadıkları ampirik olarak ortaya konmuştur.

Duygusal emek gösterimi ile güvenlik güçleri personelinin iyi oluş hâli, işe bağlılıkları, örgütsel özdeşleme düzeyleri, kültürel zekâ ve iş performansı arasında bir etkinin olduğu görülmektedir. Birze, Regehr, Paradis, LeBlanc ve Einstein'ın (2020) 25 Kanadalı polis iletişim memuru

üzerinde yürüttüğü çalışmada; iletişim memurlarının travmatik süreçlere maruz kaldıktan sonra travma sonrası stres yaralanmaları gibi stresle ilgili birtakım rahatsızlıklar geliştirmede savunmasız olduklarını göstermektedir. Özellikle derin rol davranışının oksitosin salgılanması yardımı ile sosyal stresin zararlı etkilerini azalttığı tespit edilmiştir. Polis iletişim memurları için, akut stresli işyeri olayları sırasında daha fazla oksitosin tepkisi, derin rol davranışında bulunma veya duygu tanıma ve düzenlemede sürekli verimlilik yoluyla iş gereksinimlerinin tamamlanmasını kolaylaştırıyor gibi görünmektedir. Yani polis iletişim memurları oksitosin sayesinde derin davranış sergilemek suretiyle görevin gereğini yerine getirmektedirler. Ancak örgütlerinin onlardan beklediği duygusal olarak tarafsız kalma iş gereği hem polis iletişimciler hem de etkileşimde buldukları mağdur veya suçlular için uzun vadede istenmeyen sonuçlara yol açabilir. Çünkü polislerin oksitosinin sunduğu fayda ile tesis edilen derin rol davranışına dayanan duygusal emeğin, orta ve uzun vadede olumsuz sonuçlara neden olabileceği ifade edilmektedir. Bhowmick ve Mulla'nın (2016) 152 polis memuru üzerinde yürüttüğü çalışmada; güvenlik güçlerinin örgütün amaç ve hedefleri ile kendi bireysel değerlerinin örtüşmesi ve örgüte aidiyet algısı oluşturması durumu olarak tanımlanabilecek örgütsel özdeşleşme düzeylerini, duygusal emeğin önemli ölçüde etkilediği tespit edilmiştir. Örgütsel özdeşleşmesi yüksek bireyler ile derin rol davranışının pozitif yönlü bir ilişkisinin olduğu ve yüksek örgütsel özdeşleşme seviyesindeki bireylerin yüzeysel rol davranışını görece daha az sergiledikleri ifade edilmiştir. Kurumuna bağlı ve özdeşleşme seviyeleri yüksek polislerin, işlerinde ve iş süreçlerinin gerektirdiği duygu yönetiminde daha içten bir şekilde hizmet etme anlayışı benimsedikleri ve bu nedenle daha derin bir duygusal emek stratejisi sergiledikleri değerlendirilmektedir. Guedes, Gondim ve Hirschle'nin (2020) 302 askerî inzibat üzerinde yürüttükleri çalışmalarında; duygusal emek stratejileri ve işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Mağdurlara, amirlere ve diğer polis memurlarına karşı olumlu duygular sergileme gereğinin polislerin performanslarının bir parçası olduğu ifade edilmektedir. Bu şekilde işin gereği olumlu duygular sergileme ihtiyacına yönelik olarak oluşturulan derin rol davranışının, işe bağlılık üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca beklenildiği gibi yüzeysel rol davranışının ise, güvenlik güçlerinin işe bağlılığını olumsuz yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Bechtoldt, Rohrman, De Pater ve Beersma'nın (2011) yürüttükleri çalışma, 85 hemşire ve polis memurunun duyguyu tanımlama, duygusal emek ve işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve önemli sonuçlar sunmuştur. Birçok çalışmanın duygusal emek ve işe bağlılık arasında negatif ilişkiye vurgu yapmış olması, bu ilişkide aracılık edebilecek ve hatta etkiyi azaltacak bir değişkenin ne olduğunu aramaya

itmiştir. Bu kapsamda çalışmada duygu tanımlama aracı değişken olarak incelenmiştir. Yani çalışanların başkalarının duygularını doğru bir şekilde tanıma ve tayin edebilme becerilerinin bu etkiyi ne ölçüde azaltabileceği incelenmiştir. Duygusal emek gösterimi yoğun ve yüksek duygu tanıma becerisine sahip çalışanlar, 4 hafta sonra yüksek işe bağlılık göstermişlerdir. Yani duygu tanımlama yeteneğinin yüksek olması duygusal emeğin işe bağlılık üzerindeki olumsuz etkisini azaltmıştır. Bu etkiler hem yüzeysel hem de derin rol davranışı ile yakından ilişkilidir. Duygusal emeğin çalışanların işe bağlılıklarına mutlak suretle zarar vermediğini, bu etkinin polislerin duygu tanımlama yeteneklerinin geliştirilmesi süreciyle azaltılabileceği vurgulanmıştır. Yıkılmaz, Taşdemir ve Çekmecelioglu (2021) Afganistan'da görev yapan NATO görev kuvvetinde yer alan çeşitli ülkelerin mensup olduğu 261 subay üzerinde yürüttükleri bir çalışmada, duygusal emek, kültürel zekâ ve iş performansını incelemişlerdir. Kültürel çeşitliliğin hâkim olduğu örgütlerde uygun hareket tarzının geliştirilebilmesinde bireyin sahip olduğu kültürel zekânın, duygusal emek gösteriminde önemli bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal emek stratejilerinden yüzeysel ve derin rol davranışlarının kültürel zekâ ve iş performansı arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Bu durum duygusal emeğin olumsuz etkilerinin azaltılması noktasında kültürel zekânın gelişimine yönelik programların uygulanmasının önemine vurgu yapmaktadır.

Güvenlik güçlerinin duygusal emek gösterimlerinin iş hayatının ötesine geçerek özel hayata da yansıdığı, kadın ve erkek görevlilerin cinsiyet ve toplumsal rol açısından bu durumu farklı düzeylerde deneyimledikleri ve hatta asker eşlerinin dahi yoğun oranda duygusal emek sergilediği ifade edilmektedir. Lennie (2019) duygusal emek kavramına yönelik algıyı derinlemesine incelemek adına 137 günlük sesli günlük tutmuş ve ek olarak İngiltere ve Galler'de görevli 10 polis memuru ile görüşme düzenlemiştir. Çalışma polislerin duygusal emeği, ailesi ve tüm hayatını kapsayacak şekilde sergilemek zorunda kaldıklarını göstermektedir. Duyguyu doğru bir şekilde sergileyememenin mesleki anlamda bir zayıflık olduğu hissiyatının polisler arasında sosyal bir kabul ve baskın anlayış olduğu paylaşılmıştır. Uygun bir şekilde duyguyu yönetememe çekincesi, mesleğini iyi yapamıyormuş gibi algılanmanın doğurabileceği kariyer gelişimi problemleri gibi unsurların, önemli ölçüde polislerin duygularını bastırmaya ve bunun sonucunda tükenmişlik deneyimlemelerine neden olduğu vurgulanmıştır. Polislerin duygusal emek sürecinde sergilenmesi beklenen duyguları sergilerken öncelikle duyarsızlaştıkları ve akabinde yoğun bir tükenmişlik deneyimledikleri paylaşılmıştır. Yine Ward, McMurray ve Sutcliffe (2020) 16 polis ve gardiyan üzerinde yürüttüğü bir

çalışmada kamusal alanda düzen ve kaos arasındaki çizgide duygusal emeğin önemli bir unsur olduğu ve her iki cinsiyette duygusal emeğin etkilerinin yüksek olduğu ifade edilmiştir. Cinsiyetin duygusal emek sürecinde etkilerini araştıran bir başka çalışmada da Hendrix (2020); yüzbaşı ve yarbay rütbeleri arasında pozisyona sahip 99 ABD subayını incelemiştir. ABD’de kadın ve erkek tüm subayların duygusal emek gösteriminin yoğun düzeyde olduğu, kadın subayların erkeklere nazaran orantısız bir şekilde yüksek stres-düşük kontrol olarak kategorize edilen görevlerden sorumlu oldukları ve bu durumun kadınlarda duygusal emeğin daha büyük sonuçlara sebebiyet verdiği ifade edilmektedir. Duygusal emek gösterimini yüksek oranda deneyimleyen kadın subayların, kişisel ve profesyonel yaşamları arasında denge kurarken daha fazla zorluk ve çatışma yaşamalarına neden olduğu ifade edilmektedir. Kadın subaylar gibi hukuki bir bağınız olmasa dahi eşinizden dolayı asker eşi olmanın da duygusal emek gösteriminde belirleyici bir role sahip olduğu ortaya konmuştur. Stuttaford (2020) 6 ülkeden 12 asker eşi ile yaptığı mülakat neticesinde; asker eşlerinin ücretsiz kamu görevi yüklendiğini ve asker eşlerinin hem özel hem kamusal alanda duygusal emek yüklerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Kadın asker eşlerinin kendi beklenti ve ihtiyaçlarını ötelemek uğruna başta asker eşleri olmak üzere diğer aile üyeleri için özverili oldukları, uzun dönemli yalnızlık deneyimledikleri, buna rağmen güçlü, gururlu ve mutlu görünmek zorunda kaldıkları ve askerî örgütlerin kendilerinden bunu bekledikleri ifade edilmiştir. Aynı şekilde Gassmann da (2010) duygusal emek ve asker eşleri arasındaki bağı incelemiş ve 37 asker eşi ile mülakat gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda asker eşlerinin duygusal emeği yüksek oranda deneyimledikleri ortaya çıkmıştır.

SONUÇ

Duyguların iş gereklerine ve örgüt beklentilerine uygun olarak düzenlemesi olarak tanımlanan duygusal emek, fiziksel emek gibi önemli bir çaba ve duygular üzerinde kontrol gerektirmektedir. Genellikle hizmet sektörü çalışanları üzerinde ele alınan bu kavram, güvenlik güçleri özelinde sınırlı sayıda çalışma ile incelenmiştir. Halbuki güvenlik gücü personeli, diğer meslek gruplarına nazaran kamusal örgüt ve iş gerekleri sebebiyle sergiledikleri duygular üzerinde görece daha fazla duygu düzenleme ihtiyacı gütmektedir. Görevlerini yaparken hukuki ve objektif kamu görevlisi maskesi ve ellerindeki büyük kamu gücü nedeniyle anlayışlı, sabırlı, tarafsız, riski ve krizi azaltan bir rol üstlenmek zorundadır. Ayrıca tüm bu rolleri esnasında çoğunlukla kendilerinden diğer sektörlerde olduğu gibi belirli bir hizmet veya mal sunulmasını bekleyen normal müşteriler yerine, büyük oranda suçlu veya mağdur kişilerle etkileşim haline girmek zorunda kalmakta ve çoğunlukla travmatik olay ve durumları çözerek görevlerini

yerine getirmektedirler. Dolayısıyla güvenlik güçlerinin duygusal emek gösterimlerinin daha yüksek olmasını beklemek yerinde bir değerlendirmedir. Nitekim bu doğrultuda güvenlik güçlerinin bireysel ve örgütsel performansına duygusal emeğin etkilerini inceleyen çalışmaların bu çalışma kapsamında incelenmesi amaçlanmış ve önemli sonuçlar elde edilmiştir. Duygusal emek gösteriminin güvenlik güçlerince önemli ölçüde sergiledikleri ve örgütsel performans başta olmak üzere çeşitli örgütsel ve bireysel olumsuz etkilerinin olduğu tespit edilmiştir.

Çalışma kapsamında incelenen araştırmalarda özellikle güvenlik güçlerinin hayatın her alanına dokunan görev tanımları ve otorite konumundaki bağlı buldukları örgütleri nedeniyle, sürekli bir duygu düzenleme ihtiyacı içerisinde oldukları tespit edilmiştir. Bu durum önemli bireysel ve örgütsel etkilere neden olmaktadır. Örgütsel açıdan güvenlik gücü personelinin iş performansını önemli ölçüde azalttığı görülmektedir. Örgütün amaçlarına ve hedeflerine ulaşmasında önemli bir faktör olan çalışanların örgütsel bağlılığı, duygusal emek gösteriminden olumsuz etkilenmektedir. Duygusal emeğin artışı, güvenlik personeli için önemli bir husus olan gücün etkin kullanımını olumsuz yönde etkilemekte, personelin duyarsız ve görevini ihmal etmesine neden olmaktadır. Yine önemli bir diğer faktör olan işe bağlılık düzeyini de olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durumlar kamu örgütlerinin etkinliğine önemli ölçüde zarar vermektedir. Ayrıca duygusal emek gösteriminin yüksek olması yani çoğunlukla sergilenen duygu ve hissedilen duygu arasında bir farklılığın olması (yüzeysel rol davranışı), güvenlik gücü personelinin bireysel sağlığını ve iyi oluş hâlini de önemli ölçüde olumsuz yönde etkilemektedir. Nitekim çalışma kapsamında incelenen çalışmalarda vurgulandığı gibi; yüzeysel rol davranışı ve yüksek duygusal emek gösterimi, personelin tükenmişlik, duyarsızlaşma, stres ve çeşitli psikolojik sorunlar deneyimlemesine, kişisel başarı hissi ve iyi oluş halinde azalmaya neden olmaktadır. Hatta sadece örgüt ve birey için değil, personelinin ailesinde de olumsuz etkiler gündeme gelmektedir. Nitekim asker eşlerinin de önemli ölçüde gururlu, güçlü ve eşlerini her süreçte desteklemek zorunda kalmaları ve bu davranışın toplumsal bir kabul içerisinde kendilerinden beklenilmesi önemli ölçüde duygusal emek rol davranışı sergilemelerine neden olmaktadır. Yine güvenlik güçleri personelinin, maskülen bir anlayış çerçevesinde güçlü ve duygusal görünmemenin daha başarılı bir imaj oluşturduğu algısı nedeniyle, sürekli bir şekilde duygularını düzenleme ve iş gereklerine uygun hâle getirme süreci, işin ötesinde aile ve toplumun her alanında duygularını bastırmasına sebep olmaktadır. Bu durum başta kendisi olmak üzere temas hâlinde olduğu herkes için önemli ölçüde olumsuz durumları tetiklemektedir. Tüm bu etkiler ele alındığında, duygusal emek kavramının

güvenlik güçlerinin hayatında önemli bir yere sahip olduğu, kendilerinden fiziksel emek ortaya koymalarının yanında önemli ölçüde duygusal emek de sergilemelerinin beklendiği gerçeğini ortaya koymaktadır.

İncelenen çalışmalarda duygusal emeğin güvenlik güçlerinin bireysel, aile ve örgütsel yaşamlarına ve performanslarına etkisinin bazı faktörlerden beslendiği görülmektedir. Bu faktörlerden ilki rol kaynaklı stres unsurlarıdır. Güvenlik güçleri rolleri gereği çeşitli birçok görevi eş zamanlı olarak yapmakla birlikte, ani gelişen beklenmedik her olay ve duruma da kendilerince müdahale etmeleri beklenen bir görev tanımına sahiptir. Dolayısıyla bu durum onların rol çatışması ve belirsizliği gibi rol kaynaklı stres unsurlarını büyük oranda deneyimlemelerine neden olmaktadır. Bu durum yüksek oranda duygusal emekle birleşince, personelin tükenmişlik düzeyi daha da artmaktadır. Yine tetikleyici bir unsur olarak personelin iş süreçlerinde algıladığı örgütsel destek, duygusal emek gösteriminde yüzeysel rol davranışını ve olumsuz etkilerini azaltmaktadır. Personelin gerek kendi gerekse diğer personellerle etkileşimin neticesinde oluşan işe yönelik psikolojik baskıda, duygusal emek oluşumuna neden olmaktadır. Bir diğer faktör olan cinsiyetin yani kadın ve erkek güvenlik güçleri personelinin, görevleri ve diğer toplumsal rolleri açısından duygusal emeği farklı boyutlarda deneyimledikleri ifade edilmektedir. Özellikle kadın güvenlik gücü personelinin hem örgüt içerisinde daha duyu temalı veya mağdur ve suçlu ile temas kurması gerektiği görevler üstlendiği (örneğin şehit cenazeleri, mağdur ve suçlu aile yakınları ile iletişim gibi.) ve bu görevine ek olarak ailesi içerisinde de toplumsal rolüne uygun olarak yüklendiği diğer rollerle daha fazla duygusal emek gösterimi ve duyu düzenleme ihtiyacı götüğü paylaşılmıştır.

Çalışma kapsamında elde edilen bulgular, duygusal emeğin güvenlik güçleri personeli özelinde yoğun bir şekilde deneyimlendiğini ve bu durumun hem kamu hizmetinin etkinliğine hem de personelin sağlığına önemli ölçüde zarar verdiğini ortaya koymaktadır. Ancak bu durumun ortadan kaldırılmasına yönelik birtakım öneriler de yer almaktadır. Öncelikle güvenlik gücü personeline yönelik olarak psikolojik danışma hizmetlerinin yoğunlaştırılması önemlidir. Nitekim maskülen bir bakış açısı kapsamında güçlü görünmek, duygularını gizlemek ve yoğun duyu bastırmanın mesleki olgunluk ve başarı kriteri ön yargısının olduğu bir ortamda, psikolojik danışmanlık ve terapi merkezinin varlığı çözüme katkı sağlamayacaktır. Dolayısıyla terapi ve stres ölçümünün, bu tarz hizmetlerden faydalanmanın bir örgüt kültürü ve profesyonelliğin bir parçası olarak normalleştirilmesi için karar vericilerin uygulamalar geliştirmesi yerinde olacaktır. Bu normalleştirme sürecinde çeşitli kurum ve ajanslardan destekler alınmalı, insan kaynakları eğitimi programlarında

önemli kaynaklar ayrılmalıdır. Duygu tanınmanın duygusal emeğin olumsuz etkilerini azalttığı göz önünde bulundurulduğunda, normalleştirme ve stres yönetimine ek olarak, personele duygu tanıma eğitimlerinin verilmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir. Yine personelin kültürel zekâ düzeylerinin gelişimine yönelik eğitim almalarının hem çeşitlenen demografik toplumsal yapı hem de örgütsel çeşitliliğin yönetilmesi ve duygusal emek gösteriminin olumsuz etkilerinin azaltılması adına faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Personele belirli ölçüde otonomi sunmak, örgüt içerisinde etik ve adil bir liderlik tarzı olan otantik liderlik tarzının benimsenmesinin de önemli katkıları olacağı düşünülmektedir.

Çalışma kapsamında ele alınan araştırmalar duygusal emek konusunun güvenlik güçlerinin bireysel hayat ve örgütsel performanslarına önemli ölçüde zarar veren ve yaptıkları işin gereği ölçüsünde yönetmek zorunda oldukları bir durum olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Dolayısıyla karar vericilerin öncelikle bu durumun farkında olarak daha önce ifade edilen öneriler kapsamında duygusal emeğin etkilerini azaltmaya yönelik tedbirler almalarının önemli olduğu değerlendirilmektedir. Ayrıca incelenen çalışmalarda dile getirildiği gibi, sadece hizmet sektörü özelinde yoğunlaşmış duygusal emek çalışmaları yerine; kaos ve düzen arasında önemli bir rol üstlenen güvenlik güçlerinin, görevi ve kamusal pozisyonu nedeniyle duygusal emek süreçlerinin daha iyi anlaşılması adına, öncülleri ve sonuçları inceleyen çalışmaların sayısının artırılması gerekmektedir. Gerek karar vericilerin gerekse bu alanda çalışan akademisyenlerin bu konuya gereken önemi vermelerinin, güvenlik güçlerinin performansı ve sürdürülebilir kamu hizmeti etkinliği açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir. Bu çalışmanın toplumsal yaşam pratiği içerisinde önemli bir rol üstlenen güvenlik güçlerinin sosyo-duygusal yeteneklerinin geliştirilmesi, bireysel ve örgütsel performanslarının artırılmasına yönelik farkındalığı artıracak düşünülme; güvenlik güçleri özelinde duygusal emek literatürüne önemli katkılarının olacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- Adams, I. T., & Mastracci, S. H. (2020). Contrasting emotional labor and burnout in civilian and sworn law enforcement personnel. *Policing: An International Journal*, 43(2), 314-329.
- Akin, U., Aydin, I., Erdogan, C., & Demirkasimoglu, N. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *Australian Educational Researcher*, 41, 155-169.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Basim, N. H., Begenirbas, M., & Can Yalcin, R. (2013). Effects of teacher personalities on emotional exhaustion: mediating role of emotional labor. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 13, 1488-1496.
- Bechtoldt, M. N., Rohrmann, S., De Pater, I. E., & Beersma, B. (2011). The primacy of perceiving: Emotion recognition buffers negative effects of emotional labor. *Journal of Applied Psychology*, 96, 1087-1094.
- Beğenirbaş, M., & Çalışkan, A. (2014). Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.
- Berking, M., Meier, C., & Wupperman, P. (2010). Enhancing emotion-regulation skills in police officers: Results of a pilot controlled study. *Behavior therapy*, 41(3), 329-339.
- Bhowmick, S., & Mulla, Z. (2016). Emotional labour of policing: Does authenticity play a role?. *International Journal of Police Science & Management*, 18(1), 47-60.
- Birze, A., LeBlanc, V., Regehr, C., Paradis, E., & Einstein, G. (2020). The "Managed" or Damaged Heart? Emotional Labor, Gender, and Posttraumatic Stressors Predict Workplace Event-Related Acute Changes in Cortisol, Oxytocin, and Heart Rate Variability. *Frontiers in psychology*, 11, 604.
- Birze, A., Regehr, C., Paradis, E., LeBlanc, V., & Einstein, G. (2021). Perceived organizational support and emotional labour among police communicators: what can organizational context tell us about posttraumatic stress?. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 1-11.

- 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.
- Buruck, G., Dörfel, D., Kugler, J., & Brom, S. S. (2016). Enhancing well-being at work: The role of emotion regulation skills as personal resources. *Journal of occupational health psychology*, 21(4), 480.
- Cheung, F. Y., & Lun, V. M.-C. (2015). Emotional labour and occupational well-being: a latent profile analytic approach. *Journal of Individual Differences*, 36, 30-37.
- Choi, S., & Guy, M. E. (2020). The link between emotional labor and organizational culture in Korean bureaucracy: how taxing is tax work? How enforcing is law enforcement?. *International Review of Public Administration*, 25(2), 129-144.
- Coelho-Alves, J. S., Bendassolli, P. F., & Guedes-Gondim, S. M. (2017). Emotional labor and burnout: a study with the military police. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 459-472.
- DeSteno, D., Gross, J. J., & Kubzansky, L. (2013). Affective science and health: the importance of emotion and emotion regulation. *Health Psychology*, 32(5), 474.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- Dumbrava, E. (2014). Predictors and effects of emotion regulation in organizations: a meta-analysis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 128, 373-379.
- Farr-Wharton, B., Xerri, M., Saccon, C., & Brunetto, Y. (2021). Leadership matters to the police: Managing emotional labour through authentic leadership. *Public Money & Management*, 1-9.
- Gassmann, J. N. N. (2010). Patrolling the homefront: The emotional labor of Army wives volunteering in family readiness groups (*Doctoral dissertation, University of Kansas*).
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 538-548.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

- Grandey, A. A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. (2012). Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*, 1-14.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of general psychology, 2*(3), 271-299.
- Guedes, H. D., Gondim, S. M. G., & Hirschle, A. L. T. (2020). Emotional labor and work engagement in military police: mediation of professional identity. *Estudos de Psicologia (Natal), 25*(1), 69-79.
- Hendrix, S. M. (2020). The Mask of Athena: Socio-Emotional Labor's Hidden Cost for the US Army's Women Officers (*Doctoral dissertation, Georgetown University*).
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist, 44*(3), 513.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Huey, L., & Kalyal, H. (2017). 'We deal with human beings' The emotional labor aspects of criminal investigation. *International Journal of Police Science & Management, 19*(3), 140-147.
- Hülshager, U. R., & 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), 361-389.
- Hülshager, U. R., Lang, J. W., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*, 505- 521.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen Ganepola, M. D. K. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology, 66*, 47-90.
- Karaçam, Z. (2013). Sistemik derleme metodolojisi: Sistemik derleme hazırlamak için bir rehber. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 6*(1), 26-33.
- Karim, J., & Weisz, R. (2011). Emotional intelligence as a moderator of affectivity/emotional labor and emotional labor/psychological distress

- relationships. *Psychological Studies*, 56, 348-359.
- Keller, M.M., Chang, M. L., Becker, E. S., Goetz, T., & Frenzel, A. C. (2014). Teachers' emotional experiences and exhaustion as predictors of emotional labor in the classroom: an experience sampling study. *Frontiers in Psychology*, 5, 1442.
- Kim, S. H., & Ham, Y. (2015). A meta-analysis of the variables related to the emotional labor of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(3), 263-276.
- Kwak, H., McNeeley, S., & Kim, S. H. (2018). Emotional labor, role characteristics, and police officer burnout in South Korea: The mediating effect of emotional dissonance. *Police quarterly*, 21(2), 223-249.
- Lennie, S. J. (2019). Emotional (in) Authenticity: The Psychological Impact of Emotional Labour on the Police Officers of England and Wales (*Doctoral dissertation, Manchester Metropolitan University*).
- Lennie, S. J., Sarah, E. C., & Sutton, A. (2020). Robocop-The depersonalisation of police officers and their emotions: A diary study of emotional labor and burnout in front line British police officers. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 61, 100365.
- Li, M., & Wang, Z. (2016). Emotional labour strategies as mediators of the relationship between public service motivation and job satisfaction in Chinese teachers. *International Journal of Psychology*, 51, 177-184.
- Littell, J. H., Corcoran, J. & Pillai, V. (2008). *Systematic Reviews and Meta-Analysis*. UK: Oxford University Press.
- Lumsden, K., & Black, A. (2018). Austerity policing, emotional labour and the boundaries of police work: an ethnography of a police force control room in England. *The British journal of criminology*, 58(3), 606-623.
- Madrid, H. P., Barros, E., & Vasquez, C. A. (2020). The Emotion Regulation Roots of Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11, 3298.
- Mastracci, S. H., & Adams, I. T. (2020). It's not depersonalization, It's emotional labor: Examining surface acting and use-of-force with evidence from the US. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 61, 100358.
- Millar, J. (2004). *Systematic Reviews for Policy Analysis*, S. Becker ve A. Byrman (ed.), Understanding Research for Social Policy and Practice:

Themes, Methods and Approaches içinde, Bristol: Policy Press.

- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nguyen, H., Groth, M., & Johnson, A. (2016). When the going gets tough, the tough keep working: Impact of emotional labor on absenteeism. *Journal of Management*, 42, 615-643.
- Prati, L. M. (2004). Emotional intelligence as a facilitator of the emotional labor process (*Doctoral Dissertation*), The Florida State University, Tallahassee.
- Rupp, D. E., McCance, A. S., Spencer, S., & Sonntag, K. (2008). Customer (in) justice and emotional labor: The role of perspective taking, anger, and emotional regulation. *Journal of Management*, 34(5), 903-924.
- Sağbaşı, M., Karabal, C. & Sürücü, L. (2021). The Effect of Authentic Leadership on Job Stress. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 20 (79), 1328-1340.
- Saks, K. (1990). "Does It Pay To Care? Circles Of Care: Work And Identity In Women's Lives", *Suny Press, Newyork*, 111-136.
- Schaible, L. M., & Gecas, V. (2010). The impact of emotional labor and value dissonance on burnout among police officers. *Police Quarterly*, 13(3), 316-341.
- Stanley, E. A., & Larsen, K. L. (2021). Difficulties with emotion regulation in the contemporary US Armed Forces: Structural contributors and potential solutions. *Armed Forces & Society*, 47(1), 77-105.
- Stuttaford, M. (2020). Unpaid Public Work is Not Cost Free: Military Spouses Performing Emotional Labor. *Military Behavioral Health*, 8(2), 139-147.
- Theorell, T., Karasek, R. A., & Eneroth, P. (1990). Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in working men? a longitudinal study. *Journal of internal medicine*, 227(1), 31-36.
- Trougakos, J. P., Beal, D. J., Green, G. S., & Weiss, H. M. (2008). Making the break count: An episodic examination of recovery activities, emotional experiences, and positive affective displays. *Academy of Management Journal*, 51, 131-146.

- Truta, C. (2014). Emotional labor and motivation in teachers. *Procedia - Social and Behavioural Sciences*, 127, 791-795.
- Tuxford, L. M., & Bradley, G. L. (2015). Emotional job demands and emotional exhaustion in teachers. *Educational Psychology*, 35, 1006-1024.
- Uğural, M. N., Giritli, H., & Urbański, M. (2020). Determinants of the Turnover Intention of Construction Professionals: A Mediation Analysis. *Sustainability*, 12(3), 954.
- Van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2017). Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(6), 852-879.
- Van Gelderen, B., Heuven, E., Van Veldhoven, M., Zeelenberg, M., & Croon, M. (2007). Psychological strain and emotional labor among police-officers: A diary study. *Journal of Vocational Behavior*, 71(3), 446-459.
- Ward, J., McMurray, R., & Sutcliffe, S. (2020). Working at the edge: Emotional labour in the spectre of violence. *Gender, Work & Organization*, 27(1), 82-97.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486
- Yao, X. P., Yao, M. L., Zong, X. L., Li, Y. L., Li, X. Y., Guo, F. F., & Cui, G. Y. (2015). How school climate influences teachers' emotional exhaustion: the mediating role of emotional labor. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12, 12505-12517.
- Yıkılmaz, İ., & Sürücü, L. (2021). Leader-member exchange as a mediator of the relationship between authentic leadership and employee creativity. *Journal of Management & Organization*, 1-14.
- Yıkılmaz, İ., Taşdemir, D. D., & Gündüz Çekmecelioğlu, H. (2021). The assessment of the intermediation role of emotional labor dimensions in the relationship between cultural intelligence and individual work performance. *Business and Economics Research Journal*, 12(1), 157-172.
- Yılmaz, K., Altinkurt, Y., Guner, M., & Sen, B. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal*

- of Educational Research*, 59, 75-90.
- Yin, H. (2015). The effect of teachers' emotional labour on teaching satisfaction: moderation of emotional intelligence. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 21, 789-810.
- Yin, H., Huang, S., & Lee, J. C. K. (2017). Choose your strategy wisely: examining the relationships between emotional labor in teaching and teacher efficacy in Hong Kong primary schools. *Teaching and Teacher Education*, 66, 127-136.
- Yin, H.-b., Lee, J. C. K., Zhang, Z.-h., & Jin, Y.-l. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137- 145.
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005). Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International review of psychiatry*, 17(5), 355-364.
- Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: emotional labour, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57, 105-122.

EXTENDED SUMMARY

The Effect of Emotional Labor on the Performance of Security Forces: A Conceptual and Literature Focused Review

Introduction

Human is an important resource for organizations. The ability of this strategic resource is to carry out its duties in the organizational environment happily and peacefully, and to work in accordance with the organizational purpose and expectations. In other words, the ability of this strategic resource is to effectively manage and regulate emotions in organizations. The employee's regulation of emotions; it expresses what kind of emotion he has, in what time periods he experiences this emotion, and how he experiences and is affected by these emotions (Gross, 1998). Management of emotions is an important factor for both the health of employees and the effectiveness of organizations (Hülshager & Schewe, 2011; Dumbravă, 2014). Also, effective regulation of emotions affects the performance of teams and the effectiveness of leaders, the establishment of an appropriate communication environment (Madrid, et al., 2020). It is an important issue for the security forces to manage emotions, especially those who require high performance, who have to serve in a cold-blooded and impartial manner in accordance with the dangers and legal regulations, and who often experience negative emotions (Berking, 2008; Meier, & Wupperman, 2010; Ward, et al., 2020; Uğural et al., 2020; Yıkılmaz, et al., 2021). In fact, failure to display correct emotional management in the use of the legal and enforceable power of the security forces against the public will pave the way for the inability to use this power effectively and proportionally. In particular, unsuccessful emotional management will cause damage both to the failure of security forces personnel to fulfill their critical duties and to the organization and the public they are affiliated with (Stanley & Larsen, 2019). In other words, emotional labor and effective emotion management are of vital importance on the line between chaos and order (Ward, McMurray & Sutcliffe, 2020). Although there is evidence that emotional labor is mostly addressed in the service sector (restaurants, accommodation, aviation, etc.), the studies focusing on security forces' experiencing high level of emotional labor (Yıkılmaz, et al., 2021; Hendrix, 2020; Guedes, et al., 2020; Choi & Guy, 2020) seem to be limited. It is seen that not properly managed emotional labor causes the security forces to experience psychological problems on an individual scale and decrease their well-being, while on an organizational scale; it causes a decrease in their job performance and makes them reluctant to work. This situation makes the issue of emotional labor, which is defined as the regulation of emotions in

accordance with the requirements of the organization and the task, a subject that should be taken into consideration, especially for the security forces personnel in terms of its consequences. In this context, in the study; it is aimed to determine the empirical studies and results that deal with the performance of the security forces and the concept of emotional labor.

Method

In this study, the criteria were based on the criteria of not having an empirical study, compilation, content analysis, or meta-analysis article published at any time on emotional labor and adopting the security forces as a sample. A search was conducted in the electronic databases in order to find all studies dealing with the concept of emotional labor in the sample of security forces. As a result of the advanced search, 56 publications were found. Among these publications, those that did not meet the inclusion criteria were eliminated, and the research continued with the remaining 24 studies. These studies include all empirical publications that can be accessed from databases. The publications covered in the study were classified according to the "author", "date of publication", "type of research", "sample" and "variables examined". Subsequently, the empirical results reached in the research within the scope of emotional labor for the security forces were presented by examining them according to the determinations and evaluations.

Findings

The results of this study reveal that emotional labor is experienced intensely for the security personnel. This situation harms both the effectiveness of the public service and the health of the personnel. However, there are some suggestions to eliminate this situation. Firstly, it is important to intensify psychological counseling services for security personnel. Thus, the existence of a psychological counseling and therapy center won't contribute to the solution in an environment where the professional maturity and success criteria of appearing strong, hiding emotions, and suppressing intense emotions are prejudiced within the scope of a masculine point of view. Therefore, it would be appropriate for decision-makers to develop practices in order to normalize therapy and stress measurement, benefiting from such services as a part of organizational culture and professionalism. In this normalization process, support should be obtained from various institutions and agencies, and important resources should be allocated to human resources training programs. Considering that emotion recognition reduces the negative effects of emotional labor, it is thought that it would be appropriate to provide emotion recognition training to personnel in addition to normalization and stress management. It is also considered that the

training of the personnel for the development of their cultural intelligence levels will be beneficial both in terms of managing the diversified demographic social structure and organizational diversity and reducing the negative effects of emotional labor display. It is thought that providing a certain amount of autonomy to the personnel and adopting an authentic leadership style, which is an ethical and fair leadership style within the organization, will also contribute significantly.

Conclusion

As a result of the research, it has been determined that the security forces are in constant need of emotion regulation as their job relates with all areas of life and their organizations that are in the position of authority. This situation causes significant individual and organizational effects. For organizations, it is seen that the security personnel reduce their job performance. The commitment of employees is negatively affected by the display of emotional labor. The increase in emotional labor negatively affects the effective use of power and causes the personnel to be insensitive and neglect their duties. It also negatively affects the level of work commitment, which is another important factor. These situations seriously damage the effectiveness of public organizations. In addition, the high level of emotional labor, that is, the difference between the emotion exhibited and the emotion felt, affects the security personnel negatively. As a matter of fact, as emphasized in the studies examined within the scope of the study, superficial role behavior and display of high emotional labor cause the personnel to experience burnout, depersonalization, stress, and various psychological problems, as well as a decrease in their sense of personal accomplishment and well-being. In fact, negative effects arise not only for the organization and the individual, but also for the family of the personnel. Thus, the fact that military spouses are also proud, strong, and have to support their spouses in every process and this behavior is expected from them in social acceptance causes them to exhibit emotional labor role behavior to a great extent. Again, due to the perception of security personnel that not appearing strong and emotional within the framework of a masculine understanding creates a more successful image, the process of constantly regulating their emotions and adapting them to work requirements causes them to suppress their emotions in all areas of the family and society beyond work. This situation triggers significant negative situations for everyone with whom he is in contact, especially himself. When all these effects are considered, it reveals the fact that the concept of emotional labor has an important place in the lives of the security forces,

and they are expected to exhibit a significant amount of emotional labor as well as physical labor.

The research covered in this study reveals that the issue of emotional labor is a situation that seriously harms the individual life and organizational performance in security forces and that they have to manage it to the extent required by their work. Therefore, it is considered important for employers to take measures to reduce the effects of emotional labor within the scope of the expressed recommendations. Also, as expressed in the studies examined, instead of emotional labor studies focused only on the service sector to better understand the emotional labor processes due to the duty and public position of the security forces, which play an important role in chaos and order, the number of studies examining the antecedents and results should be increased. It is considered important for the performance of the security forces and the effectiveness of sustainable public service that both decision makers and academicians working in this field give due importance to this issue. It is estimated that the results of the study will contribute to the emotional labor literature in particular, while raising awareness about the development of the socio-emotional abilities of the security forces, which play an important role in the practice of social life, and the increase of their individual and organizational performance.