

Geliş Tarihi / Received Date  
09.12.2022

Kabul Tarihi / Accepted Date  
27.02.2023

## Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek: Demografik Özellikler Açısından Bir İnceleme<sup>1</sup>

Emotional Labor in Healthcare Professionals: A Demographic Analysis

Gökten ÖNGEL<sup>2</sup>

### Öz

**Amaç:** Araştırmanın amacı sağlık alanında hizmet veren çalışanların demografik özellikleri açısından duygusal emek davranışı profillerinin belirlenmesidir.

**Metot:** Araştırma İstanbul ilinde özel sağlık kuruluşlarında çalışan 432 hemşireden oluşmaktadır. Araştırma verilerinin toplanmasında kolayda örneklem tekniği seçilmiştir. Verilerin toplanmasında çevrimiçi anket süreci yürütülmüştür. Sağlık çalışanlarının profillerinin belirlenmesi için iki aşamalı kümeleme analizi kullanılmıştır.

**Bulgular:** Verilerin analizleri sonucunda hemşirelerin derin rol, yüzeysel rol ve doğal duygularının medeni durum, çocuk sahipliği, çalışma şekli, görevlendirme şekline göre değiştiği sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda 2 farklı profile ulaşılmıştır. Hemşirelerin evli, çocuklu, kalıcı kadroda olan ve kendi isteği ile görevlendirilmiş olmalarının duygusal emek gösterme eğilimlerinin diğer hemşirelere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre duygusal emeğin alt boyutları arasında düşük ve orta düzeyde ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

**Sonuç:** Araştırma sonucunda demografik özelliklerin duygusal emek davranışında önemli bir yere sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda sağlık çalışanları, kanun yapıcılar ve araştırmacılar açısından öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, Hemşireler, Sağlık Çalışanları, Profillendirme, Demografik Özellikler.

### Abstract

*Purpose: This research aims to determine the emotional labor behavior profiles of employees working in the health field in terms of demographic characteristics.*

<sup>1</sup> "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek: Demografik Özellikler Açısından Bir İnceleme" başlıklı makale için Beykent Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler İçin Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 20.12.2021 tarih ve 105 sayılı ile izin alınmıştır.

<sup>2</sup> Uzman Dr., İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, İstanbul/TÜRKİYE, E-mail: goktenkorkmaz@yahoo.com, ORCID ID: 0000-0002-4165-3601



*Method: The research consists of 432 nurses working in private health boards in Istanbul. The convenience sampling technique was chosen for the collection of research data. An online survey process was carried out to collect the data. Two-step clustering analysis was used to determine the profiles of healthcare workers.*

*Results: As a result of the data analysis, it was concluded that the deep role, superficial role, and natural feelings of nurses changed according to marital status, having children, working style, and assignment style. As a result of the research, two different profiles were reached. It has been concluded that the tendency of nurses to show emotional labor is higher than other nurses because they are married, have children, are on permanent staff, and are assigned voluntarily. Also, it was determined that there were low and moderate relations between the sub-dimensions of emotional labor.*

*Conclusion: As a result of the research, it was concluded that demographic characteristics have an important place in emotional labor behavior. As a result of the study, suggestions were presented in terms of health professionals, lawmakers and researchers.*

**Keywords:** Emotional Labor, Nurses, Healthcare Professionals, Profiling, Demographic Features

## Giriş

Hangi sektörde olursa olsun günümüz rekabet koşullarında örgütlerin piyasa içerisinde avantajlı konum elde edebilmeleri hem iç hem de dış çevrelerine hızlı uyum sağlama yeteneklerine bağlıdır. Sağlık sektörü de yönetsel ve ekonomik gereklilikler bakımından söz konusu sektörler için bir istisna durumunda değildir. Zorlu çalışma koşulları ile ön plana çıkan sağlık sektörü çalışanları sadece zihinsel ve fiziksel emek harcamanın ötesinde yoğun şekilde duygularını da emekleri içerisine dâhil etmektedirler. Her ne kadar teknolojik unsurların yoğun olarak kullanılması söz konusu olsa da sağlık hizmetindeki en önemli ve değerli üretim faktörü hala emek ve beşeri sermayedir. Sağlık kuruluşlarına başvuran insanların birebir hizmet almak ve genellikle sıkıntılarının hızlıca çözülmesi talepleri ile sürekli karşılaşan sağlık personelleri için bilgi, deneyim ve fiziksel çabaları yanında doğru yönetilen duygular da ön plandadır. Çalışanın hastayı doğru anlaması ve kendini hastaya doğru ifade edebilmesi beraberinde etkin, verimli, memnuniyetin yüksek olduğu bir hizmet ilişkisini ortaya çıkartabilmektedir. Sektörün çok yoğun insan teması içeren bir yapıda olması sağlık çalışanlarının çeşitli nedenlerle olumsuz duygular yaşaması durumunda bile bunları diğer kişilere yansıtmadan görevlerine devam etmelerini gerektirmekte, bu da çalışanlar açısından duygusal emeğin önemini arttırmaktadır.

Çalışanların duygularını örgütün beklentilerine göre düzenlemesi olarak tanımlanan duygusal emek (Hochschild, 1983; Aksoy Kürü, 2021) çalışma ortamında birebir insan ile temas edilen örgütler için önemli bir hale gelmektedir. Diğer yandan çalışanların duygusal emeklerinin hangi faktörlerle ilişkili olduğu hakkındaki alanyazın oldukça geniştir. Örneğin; çalışanların duygusal emekleri ile iş performansı (Oral ve Köse, 2011), tükenmişlik (Yıldırım ve Erul, 2013), iş tatmini (Öğüt vd. 2013) mesleki bağlılık (Naktiyok ve Ağırman, 2016), örgütsel bağlılık (Kerse ve Özdemir, 2018) gibi konuların ilişkilendirildiği görülmektedir. Alanyazındaki araştırmalar incelendiğinde hangi bireysel özelliklere sahip kişilerin hangi duygusal emek davranışlarını gösterdiğini tespit etmeye çalışan bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu araştırma kapsamında duygusal emek gösteren sağlık çalışanların profillerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Araştırma sonucunda elde edilecek bulgular, hangi özelliklere sahip çalışanların duygusal emek gösterme konusunda farklılaştığının tespit edilmesi açısından önemlidir. Ayrıca hangi özelliklere sahip çalışanların hangi duygusal emek türünü göstermeye eğilimli olduklarını tespit etmek önemlidir. Çünkü çalışanları görevlendirme süreçlerinde ya da kariyer planlaması yapmada çalışanların duygularını düzenleme eğilimleri önemli bir yere sahip olabilecektir. Sağlık çalışanlarının profillerinin belirlenmesi görev ya da kariyer yönlendirmelerine fayda sağlayabilir.

Araştırma kapsamında öncelikle duygusal emek kavramı ve kapsamı tanıtılmakta, sonrasında sağlık alanında duygusal emek hakkında yapılan çalışmaların kısa bir özeti sunulmaktadır. Daha sonra araştırmanın metodolojisi ve bulguları ile profilendirme süreci gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın son kısmında ise bulgular yorumlanmış ve öneriler sunulmuştur.

## **Kavramsal Çerçeve ve Literatür Taraması**

### ***Duygusal Emek***

Literatüre Hochschild (1983) ile girmiş bulunan duygusal emek kavramı, çalışanların örgütün performans, kalite gibi beklentilerine uygun şekilde duygularını düzenleme çabaları şeklinde ifade edilebilmektedir (Aksoy Kürü, 2021: 152). Hizmet sektörü açısından büyük öneme sahip olan duygusal emek özellikle insanlarla birebir etkileşim içerisinde çalışılan işler söz konusu olduğunda ön plana çıkmaktadır. Genellikle yüzeysel, derinden ve doğal (samimi) davranış olmak üzere Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından üç farklı düzeyde incelenen, Hochschild, (1983) tarafından iki boyut (yüzeysel ve derinlemesine rol yapma), Morris ve Feldman (1996) tarafından dört boyut (duygu gösterim sıklığı, gösterim kuralları, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk), olarak incelenmektedir.

Kişinin örgütün beklentileri doğrultusunda aslında o şekilde hissetmediği halde duygularını kontrol ederek sergilediği, sahte olarak gösterilen davranışlar yüzeysel davranış olarak isimlendirilmektedir. Çalışanın gösterdiği duyguyu deneyimlemeye çalışması ve kendi duygularını örgütün bekledikleri ile değiştirmeye çalışması derinlemesine davranış; zaten hissediyor oldukları davranışlar ile göstermek zorunda olduklarının aynı olması durumuna samimi (doğal) duygular adı verilmektedir (Altaş ve Özişli, 2021: 865-866).

### ***Duygusal Emek Ve Demografik Özellikler***

Duygusal emekle ilgili araştırma akımları genellikle duygusal emeğin diğer bireysel ve örgütsel faktörlerle ilişkisini tespit etmeye odaklanmaktadır. Az sayıda çalışma ise duygusal emeğin demografik özelliklerle ilişkisini ölçmeye odaklanmaktadır. Duygusal emek ve demografik değişkenler üzerine odaklanan çalışmalar incelendiğinde; yaş (Kruml ve Geddes, 2000; Cheung ve Tang, 2010; Dahling ve Perez, 2010; Cheung ve Wu, 2013), cinsiyet (Leidner, 1999; Erickson ve Ritter, 2001; Simon ve Nath, 2004; Meier vd., 2006; Cottingham vd., 2015; Adeniji vd., 2015; Mastracci ve Hsieh, 2016), çalışılan bölüm/departman (Seçer ve Tınar, 2004; Köse vd., 2011; Tunç vd., 2014), medeni durum (Özdemir vd., 2013; Bıyık ve Aydoğan, 2014; Doğan ve Sığırı, 2017; Güllü ve Şahin, 2019), çalışma şekli (Kaya ve Özhan, 2012), çocuk sahipliği (Demir vd., 2021 ); görevlendirilme şekli – meslek seçiminde gönüllü



olma şekli (Tunç vd., 2014; Atasoy ve Turan, 2019; Baksi ve Durmaz Edeer, 2020; Demir vd., 2021) gibi demografik ve bireysel özelliklerin duygusal emekle olan ilişkileri tespit edilmiştir.

### **Sağlık Alanında Duygusal Emek, Literatür Taraması ve Hipotez Geliştirme**

Onay (2011) 72 hemşireden anket topladığı çalışması neticesinde derin davranışın iş performansı üzerinde olumlu etkisi olduğunu belirtmiştir. Oral ve Köse (2011) 136 hekimin örneklemini oluşturduğu çalışmalarında duygusal emek, iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Çalışma bulguları demografik değişkenler açısından duygusal emek davranışı göstermede bir farklılık olmadığı yönündeyken, çalışan sektör açısından yüzeysel davranış gösterme boyutunun farklılaştığı şeklindedir.

Yıldırım ve Erul (2013) duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi Aksaray ilinde görev yapan 128 hemşireden elde ettikleri veriler üzerinden inceledikleri çalışmalarında duygusal emek ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Ögüt vd. (2013) duygusal emek ile duygusal tükenme ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile Konya ilinde gerçekleştirdikleri çalışmalarının bulguları duygusal emekleri ile duygusal tükenme düzeyleri arasındaki ilişkinin olumlu yönde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca iş doyum düzeyi yüksek olan çalışanların duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

Naktiyok ve Ağırman (2016) 267 hemşire ile yürüttükleri çalışmalarında duygusal emek davranışının da olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenme ilişkisinde mesleki bağlılığın aracılığını gösteren en iyi model olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Doğan ve Sığı (2017) karma yöntem (nicel ve nitel araştırma yöntemi) kullandıkları çalışmaları için toplamda 188 hemşireden elde ettikleri verileri kullanmışlardır. Duygusal emek davranışının yüksek olduğu belirlenen hemşirelerin yaşları, çalıştıkları bölümleri ve mesleki tecrübelerine göre yüzeysel rol yapma davranışları farklılaşırken, derinden rol yapma davranışının eğitim değişkeni açısından farklılaştığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Kerse ve Özdemir (2018) anket yöntemi ile 104 sağlık personelinden elde edilen verilerle örgütsel bağlılık ile duygusal emek arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Araştırma sonucuna göre duygusal bağlılığın, yüzeysel rol davranışı ile olumsuz yönde ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan çalışanların normatif bağlılık düzeylerinin yüksek olmasına bağlı olarak derin rol davranışlarının da arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Örücü ve Korkmaz (2018) psikolojik sözleşme ihlali ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi Balıkesir'deki 118 acil sağlık hizmeti istasyonu çalışanın dâhil olduğu çalışmalarında incelemişlerdir. Çalışma bulgusu psikolojik sözleşme ihlali algısının gerek duygusal emek gerekse de alt boyutları üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı şeklindedir. Değirmenci Öz ve Baykal (2018) hemşirelerin duygusal emek davranışları ve etkileyen faktörleri saptamak amacıyla İstanbul ilinde görev yapan 504 hemşireden toplanan verilerle çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma bulguları duygusal emek alt boyutları ile demografik ve mesleki değişkenler arasında anlamlı (kadro durumu, mesleği isteyerek seçme, çalışan kurumun statüsü, çalışma düzeni) ilişkilerin bulunduğudur.

Atasoy ve Turan (2019) 214 ebe ve hemşirenin katıldığı çalışmalarında duygusal emek veya yaşam doyumu açısından her iki grup arasında bir fark bulunmadığı; mesleği isteyerek seçme, mesleği sevmeye ve gelir değişkenlerinin yaşam doyumu üzerinde olumlu etkisinin olduğu bulgularına ulaşmışlardır. Şenel ve Aydoğan (2019) sağlık çalışanlarında etik liderliğin duygusal emek üzerindeki etkisini 343 sağlık çalışanından elde ettikleri verilerle inceledikleri çalışmalarında etik liderlik algısının çalışanların duygusal emek davranışında bulunma eğilimini olumlu yönde arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Koç ve Keklik (2019) hastanede görev yapan 520 sağlık çalışanı ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında duygusal emek davranışının çeşitli demografik değişkenlere göre özellikle alt boyutlar noktasında farklılaştığını bulmuşlardır. Derin davranışlar alt boyutu cinsiyet, hizmet süresi, unvana göre farklılaşırken; eğitim düzeyi söz konusu olduğunda yüzeysel, derin ve samimi davranış alt boyutlarının tamamının farklılaştığı görülmektedir. Çalışmanın bir diğer bulgusu ile pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki karşılıklı etkidir. Yağcı Özen ve Yüceler (2019) Konya ilinde görev yapan 381 sağlık çalışanından anket yöntemi ile topladıkları veriler neticesinde mesleki deneyim, çalışan kurum, medeni durum ve eğitim değişkenlerine göre sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarında farklılıklar olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Korkut ve Gürkan (2019) kamu ve özel sağlık kuruluşlarında görev yapan toplam 300 sağlık çalışanından elde ettikleri veriler neticesinde hem kamu hem de özel sektör çalışanlarında yönetici desteğinin duygusal emek davranışı üzerinde kısmi etkisi olduğu (kamuda derinlemesine davranış, özel sektörde derinlemesine ve samimi davranış üzerinde) ayrıca cinsiyet, nöbet tutma ve çocuk sahibi olmanın duygusal davranış alt boyutları üzerinde çeşitli etkilerinin bulunduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Baksi ve Durmaz Edeer (2020) iki üniversite hastanesinde görev yapan 152 yoğun bakım hemşiresi ile gerçekleştirilen çalışmada genel sağlık durumu ve duygusal emek arasında bir ilişki saptanamazken mesleği sevmenin derinlemesine ve yüzeysel davranış boyutları üzerinde etkili olduğu saptanmıştır. Özgüleş (2020) 9 hemşire ile derinlemesine mülakat kullanarak gerçekleştirdiği nitel çalışmasında vicdan, merhamet ve hastanın tedavi anındaki durumunun duygusal emek gösteriminde öne çıkan duygular olduğu bulgularına ulaşmıştır. Özgüleş ve Arslanoğlu (2020) Ankara ilinde özel hastanede görev yapan 235 sağlık çalışanının örneklemini oluşturduğu çalışmalarında yalnızca samimi davranışlar ile pozitif duygular arasında zayıf bir doğrusal ilişki bulurken öznel iyi oluş ve duygusal emek davranışının diğer boyutları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlamamışlardır. Özkol Kılınç vd. (2020) hemşirelerin duygusal emek davranışlarını değerlendirmek için 208 yoğun ve yataklı bakım servisi hemşiresinden anket yöntemi ile veri toplamışlardır. Çalışma neticesinde yaş, bakım verilen hasta sayısı, medeni durum ve yöneticiden memnuniyet ile duygusal emeğin ve alt boyutlarının toplam puanlarının yüksek olması anlamlı bulunmuştur.

Aksoy Kürü (2021) İstanbul'daki özel yataklı hastanelerde görev yapan 784 sağlık çalışanından elde ettiği verileri kullanarak oluşturduğu yapısal eşitlik modeli ile gerçekleştirdiği çalışmasında sağlık çalışanlarının duygusal emeğin yüzeysel, derinden ve doğal davranış boyutlarının tükenmişliğin kişisel başarı hissinde azalma, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya etkisi; örgütsel özdeşleşme üzerinde ise duygusal emeğin derinden ve doğal davranış boyutlarının etkisi gözlemlenmiştir. Altaş ve Özişli (2021) Kocaeli'nde görev yapan 207 sağlık çalışanından elde ettikleri verileri kullanarak gerçekleştirdikleri



çalışma bulguları duygusal emek boyutlarının bireysel performans üzerinde bir etkisini göstermezken; derin ve samimi davranış boyutlarının iş tatminini pozitif etkilediğini göstermektedir.

Ceylan (2021) Batman ilinde görev yapan 304 sağlık çalışanından elde ettikleri veriler ile gerçekleştirilen çalışmada boyutlar arasında anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Beklendiği üzere doğal rol davranışı eğiliminin yüzeysel rol davranışı ve derin rol davranışları ile ters yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca meslek, iş tecrübesi, yaş ve eğitim değişkenlerinin duygusal emek davranışlarını farklılaştırdığı belirlenmiştir.

Kılınç ve Yüceler (2021) Konya ilinde çalışan 417 kişinin verilerinin kullanıldığı çalışmalarında duygusal emek davranışının görev, öğrenim düzeyi ve aylık gelir değişkenlerine göre farklılaştığı ve örgütsel adalet algısı ile doğal davranış arasında pozitif ilişki olduğu belirlemişlerdir.

Aksoy Kürü (2022) 28 hemşire ile derinlemesine görüşme yaptığı nitel araştırmasında duygusal emek davranışının neden ve sonuçlarını covid-19 pandemisinde incelemiştir. Çalışma bulguları sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışını samimi olarak sergileyebilmelerinin bütüncül bir destek ile mümkün olabileceğini ve özellikle yöneticilerin anlayışlı ve iletişime açık olmalarının bu sürece yardımcı olacağı şeklindedir.

Aslan ve Mert (2019) 549 turizm sektörü çalışanından anket ile topladıkları veriler neticesinde duygusal emek kullanımının yaş, cinsiyet, işletmedeki pozisyon, toplam çalışma süresi ve sektör tecrübesine göre farklılaştığını belirlemişlerdir. Yıldız vd. (2021) 233 hizmet sektörü çalışanın katılım gösterdiği çalışmaları sonucunda cinsiyet, yaş, çalışma süresi ve eğitim düzeyi değişkenlerine göre duygusal emek alt boyutlarının farklılaştığı bulgusuna ulaşmışlardır.

Yukarıda yer alan araştırma sonuçları incelendiğinde sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin buldukları bağlama göre farklılık gösterebildiği çıkarımı yapılabilir. Bunun yanında hemşireler özelinde; hemşirelerin demografik ve kişilik özelliklerinin onların duygusal emek düzeylerinde farklılıklar meydana getirmesi beklenebilir. Bu düşünceden hareketle oluşturulan araştırma hipotezi şu şekildedir;

*H1: Hemşirelerin duygusal emek düzeyleri demografik özelliklerine bağlı olarak farklı profillere ayrılmaktadır.*

## **Araştırmanın Metodu**

### ***Araştırmanın amacı ve önemi***

Hizmet talebinde bulunan hastalar ve hasta yakınları ile sürekli olarak bire bir karşılıklı iletişim ve etkileşim içerisinde görev yapan sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinin (medeni durum, çocuk sahipliği, çalışma şekli, çalıştığı bölümde görevlendirme şekli) duygusal emek davranışlarını belirlemede bir profillendirme imkanı olup olmadığının belirlenmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Araştırma çalışanların uygun departmanlara yönlendirilmesi, uygun görevlere atanması ve insan kaynağından en uygun şekilde yararlanılabilmesi açısından önem taşımaktadır. Ayrıca araştırma sonucunda elde edilecek bulgular çalışanların davranış kalıplarının arkasında yatan

yönlendirici faktörlerin de belirlenmesi açısından öneme sahiptir. Son olarak araştırma sonuçları çalışanların refahlarının hangi durumda arttırılabileceği yönünde dolaylı olarak etkili olabilir. Öyle ki çalışanların hangi durumlarda duygusal emek davranışlarını gönüllü olarak gösterdiklerinin bilinmesi onların iş ortamındaki refahlarını arttırmada kullanılabilir.

### ***Araştırmanın Örnekleme Ve Örnekleme Metodu***

Araştırmanın evreni özel sağlık kuruluşlarında görevli olan hemşirelerden oluşmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise İstanbul ilinde görevli olan hemşirelerden oluşmaktadır. Bu nedenle İstanbul ilindeki özel sağlık kuruluşlarında görevli olan hemşirelerden 500'üne anket formu gönderilmiştir. Gönderilen anket formlarına 448 olumlu yanıt alınmıştır. Anket formlarının incelenmesi sonucunda çalışanların 432 tanesinin uygun yanıtlar verdiği tespit edilmiştir. Böylece araştırmanın örnekleme 432 hemşire olarak gerçekleşmiştir.

Araştırma verilerinin toplanmasında kolayda örneklem tekniği seçilmiştir. Bu tekniğin seçilmesinde Covid-19 pandemisi etkili olmuştur. Sağlık çalışanlarının zorlu şartlarda ve bulaş riski altında çalışıyor olması dönem içerisinde örneklem farklı türlerde seçilmesine engel olmuştur. Araştırmacının ulaşabileceği örnekleme işaret etmesi, zaman ve maliyetleri en aza indirmesinden dolayı araştırmada kolayda örneklem tekniği kullanılmıştır.

### ***Araştırmanın Veri Toplama Araçları***

Araştırmada hemşirelerin duygusal emek düzeylerini tespit etmede Diefendorff vd. (2005), Grandey (2003) ve Kruml ve Geddens (2000) tarafından oluşturulan ölçüm aracı kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe formu Basım ve Beğenirtaş (2012), tarafından uyarlanmıştır. Duygusal emek ölçeği Türkçe ölçekte 13 madde ile test edilmektedir. Ölçekte yüzeysel rol yapma davranışı, derin rol yapma davranışı ve doğal duygular boyutları olmak üzere üç boyut yer almaktadır. Yüzeysel rol yapma boyutu 6 madde (1, 2, 3, 4, 5 ve 6), derin rol yapma 4 madde (7, 8, 9 ve 10), doğal duygular boyutu ise 3 maddeden (11, 12 ve 13) oluşmaktadır. Duygusal emek ölçeğine anket formunda 5'li likert ölçümü ile (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) veri toplanmıştır. *Araştırma verilerinin toplanması sürecinde Beykent Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler İçin Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 20.12.2021 tarih ve 105 sayı ile izin alınmıştır. Etik kurul iznine bağlı olarak 2022 yılı Ocak ayında veri toplama süreci gerçekleştirilmiştir.*

### ***Araştırmanın Bulguları***

Araştırma verilerinin analizinde öncelikle faktör analizi ve güvenilirlik analizi kullanılmıştır. Faktör ve güvenilirlik analizi sonuçlarının değerlendirilmesinde Hair vd. (2014) tarafından belirlenen değerlendirme kriterleri kullanılmıştır. Söz konusu değerler şu şekildedir; KMO: >0,60 ve üzeri, Bartlett küresellik testi: <0,05'tir. Diğer yandan açıklanan toplam varyans: >0,60ve üzeri, Cronbach's Alpha: >0,60 ve üzeri, maddelerin faktör yükleri: >0,40 ve üzeri şeklindedir.



### Faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları

**Tablo 1.** Güvenilirlik ve Faktör Analizi Sonuçları

|                               |                          |                          |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| KMO örneklem yeterliği ölçümü |                          | ,798                     |
| Bartlett's Küresellik Testi   | Yaklaşık ki-kare         | 2096,736                 |
|                               | Serbestlik derecesi      | 78                       |
|                               | Anlamlılık               | ,000                     |
| Açıklanan Varyans             | Toplam varyans           | 60,239                   |
|                               | Derin rol                | 17,531                   |
|                               | Yüzeysel rol             | 23,700                   |
|                               | Doğal duygular           | 19,007                   |
| Güvenilirlik analizi          | Cronbach's Alpha         | ,832                     |
|                               | Madde sayısı             | 13                       |
| Rotasyon değerleri (Varimax)  | Derin rol(4 madde)       | 0,832 ile 0,517 arasında |
|                               | Yüzeysel rol (6 madde)   | 0,755 ile 0,631 arasında |
|                               | Doğal duygular (3 madde) | 0,812 ile 0,718 arasında |

Faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1'de yer almaktadır. Duygusal emek ölçeğinin faktör analizi sonuçları incelendiğinde KMO değerinin 0,798 olduğu görülmektedir. Ayrıca Bartlett's küresellik testi sonucu  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlıdır. Duygusal emek ölçeğinin açıklana toplam varyansı %60,23 olarak gerçekleşmiştir. Diğer yandan derin rol boyutunun açıklama düzeyi %17,53, yüzeysel rol boyutunun açıklanan varyansı %23,7 ve doğal duygular ölçeğinin açıklama boyutu %19'dur. Ölçeğin uygun faktörlere dağılımını gösteren Varimax rotasyonu sonucunda derin rol boyutunun 4 maddeden oluştuğu ve faktöre yüklenme değerlerinin 0,517 ile 0,832 arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yüzeysel rol boyutu 6 maddeden oluşmakta ve faktöre yükleme değerleri 0,631 ile 0,755 arasında değiştiği görülmektedir. Son olarak doğal duygular boyutu 3 maddeden oluşmakta ve faktöre yükleme değerleri 0,718 ile 0,812 arasında yer almaktadır. Güvenilirlik analizi sonuçlarının incelenmesi için kullanılan Cronbach's Alpha katsayısı 0,832, ölçeğin toplam madde sayısı ise 13'tür. Faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları genel olarak incelendiğinde Hair vd. (2014) tarafından belirtilen kısıtların (KMO:  $> 0,60$  ve üzeri, Bartlett küresellik testi:  $< 0,05$ 'tir. Diğer yandan açıklanan toplam varyans:



>0,60 ve üzeri, Cronbach's Alpha: >0,60 ve üzeri, maddelerin faktör yükleri: >0,40 ve üzeri) tarafından sunulan kısıtların sağlandığını ifade etmek mümkündür.

### **Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizi Sonuçları**

Duygusal emek ölçeğinde yer alan boyutlar arasındaki ilişkilerin incelenmesi için korelasyona analizi ve değişkenlerin tanımlayıcı istatistikleri Tablo 2'de yer almaktadır. Çalışanların yüzeysel rol davranışları çok düşük düzeydedir. Çalışanların derin rol davranışları orta düzeydedir. Çalışanların doğal duyguları ise orta düzeydedir.

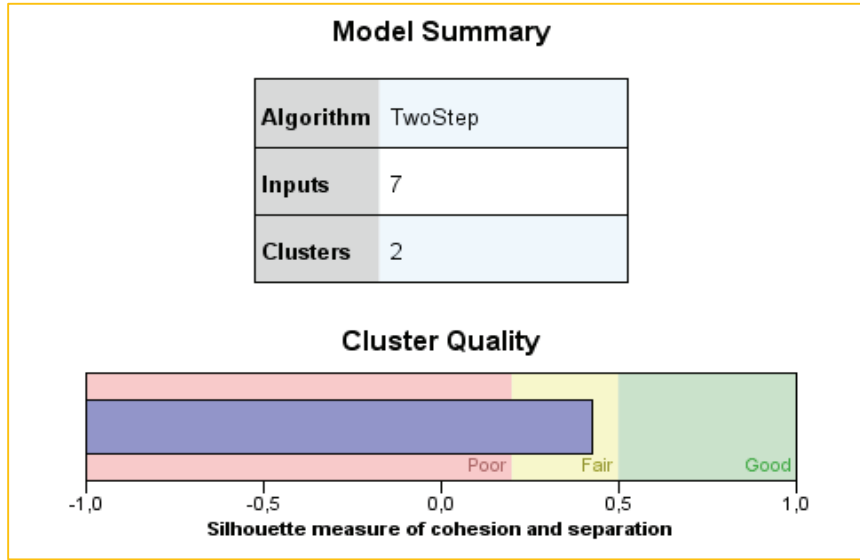
**Tablo 2.** Tanımlayıcı istatistikler ve değişkenler arası ilişkiler

|  | Ort.   | Std. Sapma | Yüzeysel rol | Derin rol | Doğal duygular |
|--|--------|------------|--------------|-----------|----------------|
| Yüzeysel rol   | 2,4564 | ,79529     | 1            |           |                |
| Derin rol  | 2,9954 | ,91709     | ,257**       | 1         |                |
| Doğal Duygular                                       | 2,9228 | ,89639     | ,496**       | ,336**    | 1              |
| **. Korelasyonlar 0,01 düzeyinde anlamlı (2-kuyruk). |        |            | N= 432       |           |                |

Duygusal emek boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde yüzeysel rol ile derin duygular arasında düşük düzeyde, pozitif yönde ve  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan yüzeysel rol ile doğal duygular arasında orta düzeyde, pozitif yönde ve  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Derin rol yapma davranışı ile doğal duygular arasında ise düşük düzeyde, pozitif yönde ve  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir.

### **İki Aşamalı Kümeleme Analizi Sonuçları**

Çalışanların profillerinin belirlenmesi için iki aşamalı kümeleme analizi yapılmıştır. Analizler sonucunda elde edilen bulgular Görsel 1 ve Tablo 3'te yer almaktadır. İki aşamalı kümeleme analizi sonuçlarının değerlendirilmesinde Punj ve Steward (1983)'in aşamaları esas alınmıştır. Söz konusu kritere göre kategorik ve sürekli değişkenler birlikte analiz edilebilmektedir. İki aşamalı kümeleme analizinde kümeler otomatik olarak analiz programı ile tespit edilmektedir. Sonuçların değerlendirilmesinde önem düzeyi esas alınmaktadır. Önem düzeyi model özetinde yer alan küme kalitesini ifade etmektedir (Tatlı, 2020). Küme kalitesi -1 ile 0,2 arasında kötü, 0,2 ile 0,5 arasında kabul edilmekte ve 0,5 ile 1 arasında ise iyi küme ayrımı olarak yorumlanmaktadır (Gençer Çelik, 2021).



**Görsel 1.** İki aşamalı kümeleme analizi model özeti

Model özeti ve küme kalitesi Görsel 1’de yer almaktadır. Görsel incelendiğinde, iki aşamalı kümeleme analizinin iki küme üzerinden işlem yapmış olduğu görülmektedir. Ayrıca küme kalitesi yaklaşık olarak 0,4 düzeyindedir. Söz konusu küme kalitesi kabul edilebilir küme ayrımını göstermektedir. Son olarak küme ayrımlarının 7 değişken üzerinden gerçekleştiği görülmektedir. Kümelerin özellikleri hakkındaki bulgular ise Tablo 3’te yer almaktadır.

**Tablo 3.** İki aşamalı kümeleme analizi sonuçları

| <b>Küme 2 (236 kişi) (%58,4)</b>                     |                           | <b>Küme 1 (168 kişi) (%41,6)</b>                     |                                   |
|--|---------------------------|--|-----------------------------------|
| <b>Değişken</b>                                      | <b>Özellik</b>            | <b>Değişken</b>                                      | <b>Özellik</b>                    |
| <b>Medeni durum</b>                                  | Evli<br>(% 93,2)          | <b>Medeni durum</b>                                  | Bekar<br>(% 95,2)                 |
| <b>Çocuğunuz var mı?</b>                             | Evet<br>(% 86,4)          | <b>Çocuğunuz var mı?</b>                             | Yok<br>(% 100)                    |
| <b>Çalışma şekliniz</b>                              | Kalıcı kadro<br>(% 93,2)  | <b>Çalışma şekliniz</b>                              | Kalıcı kadro<br>(% 47,6)          |
| <b>Çalıştığınız bölümde görevlendirilme şekliniz</b> | Kendi isteğim<br>(% 79,7) | <b>Çalıştığınız bölümde görevlendirilme şekliniz</b> | Kendi isteğim dışında<br>(% 61,9) |

|                       |           |                       |           |
|-----------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| <b>Derin rol</b>      | ort: 3,14 | <b>Derin rol</b>      | ort: 2,89 |
| <b>Doğal duygular</b> | ort: 3,03 | <b>Doğal duygular</b> | ort: 2,87 |
| <b>Yüzeysel rol</b>   | ort: 2,50 | <b>Yüzeysel rol</b>   | ort: 2,42 |

İki aşamalı kümeleme analizi sonucunda elde edilen profiller Tablo 3'te yer almaktadır. Küme 2 katılımcıların %58,4'ü, küme 1 ise %41,6'sından oluşmaktadır. Kümelerin oluşumunda medeni durum, çalışanların çocuklarının olması, çalışma şekli, görevlendirilme şekli, derinlemesine rol, doğal duygular ve yüzeysel rol değişkenlerinden oluşmaktadır. İkinci kümede yer alan çalışanların özellikleri incelendiğinde çalışanların evli, çocuğu olan, kalıcı kadro ile çalışan, çalıştığı departmanda kendi isteği ile görevlendirilmiş olan kişilerden oluşmaktadır. Bu çalışanların derin rol ve doğal duygular sergileme davranışları orta düzeyde, yüzeysel rol davranışları ise düşük düzeydedir. Birinci kümede yer alan çalışanların çoğunlukla bekar, çocuğu olmayan, yaklaşık yarısı kalıcı kadroda çalışmayan, çoğunlukla kendi isteği dışında görevlendirme yapılmış kişilerden oluştuğu görülmektedir. Bu çalışanların derin rol ve doğal duygular sergileme davranışları orta düzeyde, yüzeysel rol sergileme davranışları ise düşük düzeydedir. İki küme arasındaki en belirgin farklar, ikinci kümede yer alan kişilerin duygusal emeklerinin birinci kümeden daha yüksek olmasıdır. Genel olarak bulgular yorumlandığında evli, çocuğu olan, kalıcı kadroda olan ve çalıştığı bölüme gönüllü olarak görevlendirilen çalışanların duygusal emeklerinin daha yoğun olduğu ifade edilebilir. Bekâr, çocuğu olmayan, kalıcı kadroya sahip olmayan, kendi isteği dışından görevlendirilmiş olan çalışanların ise daha az duygusal emeğe sahip olduklarını ifade etmek mümkündür.

### **Sonuç, Tartışma ve Öneriler**

Sağlık çalışanları üzerine yapılan çalışmalar, özellikle Covid-19 pandemisi sürecinde, hız kazanmıştır. Sağlık çalışanlarının zorlu şartlardaki görev zorunlulukları araştırmalara da konu olmaya devam etmektedir. Bu araştırma kapsamında sağlık çalışanlarından hemşirelerin duygusal emek rollerinin, çalışanların demografik özellikleri açısından profilendirilmesi amaçlanmıştır. Öncelikle verilerin yeterince uygun olup olmadığını test edebilmek için faktör ve güvenilirlik analizleri sağlanmıştır. Analizler sonucunda ölçüm aracının ve araştırmanın uygunluğu test edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre duygusal emek ölçeğinin uygun faktör ve güvenilirlik değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Sonrasında duygusal emeğin alt boyutları arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla korelasyona analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre hemşirelerin yüzeysel rol yapma davranışları ile derin rol yapma davranışları arasında düşük düzeyde, yüzeysel rol yapma davranışları ile doğal duygular göstermeleri arasında orta düzeyde, doğal duygular göstermeleri ile derin rol yapmaları arasında düşük düzeyde, pozitif yönde ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre çalışanların duygusal emek davranışında bulunmalarında her bir alt boyut diğer bir boyutla ilişkili olmaktadır. Hemşirelerin duygusal emeklerinin boyutlar bazında ortalaması incelendiğinde yüzeysel rol yapma eğilimlerinin düşük, derin rol ve doğal duygular gösterme eğilimlerinin ise orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Genel olarak incelendiğinde, hemşirelerin duygusal emek gösterme eğilimleri orta düzeydedir.



Hemşirelerin duygusal emekleri ile demografik özellikleri arasındaki bağlantıyı çözebilmek amacıyla iki aşamalı kümeleme analizi yapılmıştır. İki aşamalı kümeleme analizi sonucunda hemşirelerin medeni durumları, çocuk sahipliği, çalışma şekilleri ve buldukları departmanlarda görevlendirilme şekillerinin duygusal emek gösterme profilleri açısından önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hemşirelerin evli, çocuk sahibi, kalıcı kadroda ve kendi istekleri ile buldukları bölümde çalışıyor olması onların duygusal emek gösterme eğilimlerinin daha yüksek olmasına neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan bekar, çocuğu olmayan, kalıcı kadroda çalışmayan ve kendi isteği dışında görevlendirilmiş hemşirelerin duygusal emek gösterme eğilimlerinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Alanyazında profillendirme çalışmaları yaygın olmadığından, özellikle duygusal emeğin hemşireler açısından profillendirilmesi incelenmiş olmadığından elde edilen sonuçların alanyazınla kıyaslanması çıkarımsal olmaktadır. Duygusal emek ve demografik değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmeye yönelik yapılmış çalışmalar incelendiğinde ise medeni durum (Yağcı Özen ve Yüceler, 2019; Özkol Kılıç vd., 2020), çocuk sahibi olma (Korkut ve Gürkan, 2019), gönüllü olmanın (Allen ve Augustin, 2021), çocuk sahipliği (Dean vd., 2022) duygusal emek açısından önemli faktörler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Alanyazında elde edilen ve duygusal emekle bir şekilde ilişkili olan faktörlerin bu araştırma kapsamında da duygusal emeğin gösterilme düzeyi ilişkili olması, elde edilen sonuçlar açısından önemlidir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular birçok yönden alanyazına katkı sağlayabilir. Özellikle hemşireler özelinde sağlık çalışanlarının demografik özellikleri göz önünde bulundurularak görev dağılımlarının yapılması hem sağlık çalışanlarının hem de sağlık kuruluşlarının etkinliğini artırabilir. Diğer yandan duygusal emek içsel bir baskı sonucunda oluşan bir davranış eğilimidir. Duygusal emeğin yoğun olarak gösterildiği dönemlerde çalışanların tükenmişlik eğilimlerinin de artması beklendiğinden (örn; Gün Eroğlu, 2014) hangi çalışanların olumsuz sonuçlarla karşılaşabileceği de öngörülebilir. Duygusal emek hastalar ve hasta yakınları ile uygun iletişime zemin hazırlamaktadır. Duygusal emek gösterme eğilimi düşük düzeyde olan hemşirelerin, iletişime ve empatiye yüksek düzeyde ihtiyaç duyulan departmanlarda görevlendirilmesi hemşire ve hasta – hasta yakınlarında arasında çatışmalara neden olabilir. Hemşirelerin özelliklerine göre duygusal emek profillerinin oluşturulması, bu tür çatışmalar açısından kolaylaştırıcı olabilir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular alanyazında bir tartışma ortamı oluşturmaya adaydır. Bunun yanında araştırma sonuçlarının bazı noktalarda farklı şekillerde test edilmeye ihtiyacı bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi hemşirelerin duygusal emek profillerinin sadece demografik özellikler değil, tükenmişlik, duygusal zekâ, kariyer beklentisi gibi bireysel eğilimlerle birlikte profillendirilmesidir. Böylece birçok eğilim ve davranış kalıbının profillendirilmesi ve alanyazına katkı sunulması sağlanabilir. Diğer yandan demografik özellikler çeşitlendirilebilir. Demografik özelliklerin çeşitlendirilmesi hemşireler özelinde daha geniş bir duygusal emek profili oluşmasını sağlayabilir. Son olarak araştırmanın nitel tekniklerle desteklenmesi, hemşirelerin profillerinin daha ayrıntılı olarak çözümlenmesine yardımcı olabilir.

## Çıkar Çatışması Beyanı

“Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek: Demografik Özellikler Açısından Bir İnceleme” başlıklı makale ile ilgili herhangi bir kurum, kuruluş, kişi ile mali çıkar çatışması yoktur ve yazarlar arasında da herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## Kaynakça

- Adeniji, O.G., Akanni, A.A. ve Ekundayo, O.O. (2015). Gender difference in emotional labour among nurses in Osun State, Nigeria. *Gender & Behaviour*, 13(2), 6789-6794.
- Aksoy Kürü, S. (2021). Duygusal emek davranışı ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (1), 150-175.
- Aksoy Kürü, S. (2022). Covid-19 Salgınında hemşirelerin duygusal emek davranışlarının nedenleri ve sonuçlarına yönelik nitel bir araştırma. *İşletme*, 3(1), 67-92.
- Allen, J. A. ve Augustin, T. (2021) So much more than cheap labor! Volunteers engage in emotional labor. *The Social Science Journal*, DOI: 10.1080/03623319.2021.1900671
- Altaş, S. S., ve Özişli, Ö. (2021). Duygusal emek ile iş tatmini ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Journal of International Social Research*, 14(76), 862-872.
- Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Aslan, H., ve Mert, İ. S. (2019). Çalışanların duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 713-728.
- Atasoy, İ. ve Turan, Z. (2019). Ebe ve hemşirelerde duygusal emek ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi*, 9 (3) , 357-366.
- Baksi, A. ve Durmaz Edeer A. (2020). Yoğun bakım hemşirelerinin duygusal emek ve genel sağlık durumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 7(2): 130-137. DOI: 10.31125/hunhemsire.763157.
- Basım, H. N., ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Bıyık, Y. ve Aydoğan, E. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (3) , 159-180.
- Ceylan, A. K. (2021). Doktor ve hemşirelerin duygusal emek özelliklerinin incelenmesi. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 44-59.



- Cheung, F. ve Wu, A. M. S. (2013). Emotional labour and successful ageing in the workplace among older chinese employees. *Ageing & Society*, 33(6), 1036–1051.
- Cheung, F. Y. ve Tang, C. S. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.
- Chi, N. W. ve Grandey, A. A. (2019). Emotional labor predicts service performance depending on activation and inhibition regulatory fit. *Journal of Management*, 45(2), 673-700.
- Cottingham, M. D., Erickson, R.J. ve Diefendorff, J. M. (2015). Examining men's status shield and status bonus: How gender frames the emotional labor and job satisfaction of nurses. *Sex Roles*, 72(7-8), 377-389.
- Dahling, J. J. ve Perez, L. A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48(5), 574–578.
- Dean, L, Churchill, B. ve Ruppanner, L. (2022) The mental load: Building a deeper theoretical understanding of how cognitive and emotional labor overload women and mothers. *Community, Work & Family*, 25:1, 13-29, DOI: 10.1080/13668803.2021.2002813,
- Değirmenci Öz, S. ve Baykal, Ü. (2018). Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *FNJN Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 26(1), 1-10. <https://doi.org/10.26650/FNJN.387142>
- Demir, Y. , Oruç, P. , Baştürk, Y. A. ve Özpınar, S. (2021).Hemşirelerde duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler: Kamu hastaneleri örneği. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6 (1) , 76-84. DOI: 10.47115/jshs.790178.
- Diefendorff, J. M., Croyle M. H. ve Grosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66: 339-357.
- Doğan, A. ve Sığırı, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4 (2), 113-126. DOI: 10.18394/iid.342620
- Erickson, J. R., ve Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Gençer Çelik, G. (2021). Sağlık sektörü çalışanlarının iletişim becerilerinin incelenmesi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 2021, 13(24), 266-275.
- Grandey, 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, 86-96.
- Güllü, S. ve Şahin, S. (2019). Antrenörlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 10 (17) , 332-354. DOI: 10.26466/opus.515620.

- Gün Eroğlu, Ş. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.
- Hair J. F. Jr., Anderson R. E., Tatham R. L. ve Black W.C. (2014). *Multivariate data analysis*. New York, Macmillan.
- Hochschild A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press, Berkeley.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (2) , 109-130.
- Kerse, G., ve Özdemir, Ş. (2018). Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışları örgütsel bağlılık ile açıklanabilir mi? *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(1), 151-163.
- Kılınç, S., ve Yüceler, A. (2021). Sağlık çalışanlarında örgütsel adalet algısının duygusal emek üzerine etkisi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 24(1), 260-273.
- Koç, A. D., ve Keklik, B. (2019). Hastane çalışanlarının demografik özelliklerinin pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek üzerindeki etkisi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(4), 1045-1066.
- Korkut, N. ve Gürkan, G. Ç. (2019). Sağlık çalışanlarının algıladığı yönetici desteğinin duygusal emek üzerindeki etkisinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi: Bir kamu ve bir özel hastane örneği. *Journal of Organizational Behavior Review*, 1(1), 78-96.
- Köse, S., Oral, L. ve TÜresin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Kruml, S. M., ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Leidner, R. (1999). Emotional labor in service work. *The Annals of The American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 81-95.
- Mastracci, S. ve Hsieh, C.H. (2016). Emotional labor and job stress in caring professions: Exploring universalism and particularism in construct and culture. *International Journal of Public Administration*, 39, 1126-1133.
- Meier, K. J., Mastracci, S.H. ve Wilson, K. (2006). Gender and emotional labor in public organizations: An empirical examination of the link to performance. *Public Administration Review*, 66(6), 899-909



- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Naktiyok, A. ve Ağırman, Ü. H. (2016). İş odaklı duygusal emek ve duygusal tükenme arasındaki ilişkide çalışan odaklı duygusal emek ve mesleki bağlılığın aracılık etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30 (4) , 789 – 809.
- Onay, M. (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekâsının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), s. 587-600.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011) Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Öğüt, A., Çağlıyan, V. ve Fındık, M. (2013). A research to determine the effects of emotional labour on emotional exhaustion and job satisfaction: The case of health insitutions, *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(10), 366-373.
- Örücü, E. ve Korkmaz, E. (2018). Psikolojik sözleşme ihlali ve duygusal emek ilişkisi: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(40), 338-350.
- Özdemir, G., Akbıyık, M. ve Yalçın, M. (2013). Hizmet sektöründe duygusal emek davranışlarının müşteri ilişkileri üzerindeki etkisi: Boyner örneği. *Humanities Sciences*, 8 (3), 301-320.
- Özgüleş, B. (2020). Hemşirelerde duygusal emek kavramı üzerine nitel bir araştırma. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(26), 4046-4069.
- Özgüleş, B. ve Arslanoğlu, A. (2020). Sağlık çalışanlarında öznel iyi oluşun duygusal emek davranışı üzerine etkisi. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(22), 1114-1133. DOI: 10.26466/opus.663474
- Özkol Kılınç, K., Bayrak, B., Özkan, Ç. G., Kurt, Y. ve Öztürk, H. (2020). Hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesi. *Journal of Academic Research in Nursing*, 6(2), 309-316.
- Seçer, Ş. ve Tınar, M.Y. (2004). *İş yerinde tükenmişlik kaynağı olarak duygusal emek: Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırma*. 9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler, Denizli.
- Simon, R. W. ve Nath, L. E. (2004). Gender and emotion in The United States: Do men and women differ in self-reports of feelings and expressive behavior? *American Journal of Sociology*, 109(5), 1137-1176.
- Şenel, G. ve Aydoğan, E. (2019). Etik liderliğin duygusal emek üzerine etkisi: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 286-309.
- Tatlı, H. S. (2020). Dokunma ihtiyacı açısından showrooming ve webrooming davranışlarının araştırılması. *Beypoz Akademi Dergisi*, 8(2), 20-40.



- Tunç, P., Gitmez, A., Krespi ve Boothby, M. R. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 45-54.
- Yağcı Özen, M., ve Yüceler, A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.
- Yıldırım, M. H. ve Erul, E. E. (2013). Duygusal emek davranışının işgörelere tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5 (1) , 89-99.
- Yıldız, S., Dumlu, B. ve İbrahimağaoğlu, Ö. (2021). Demografik özelliklere göre duygusal emek ve çalışan iyi oluş halindeki farklılıklar. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (31), 173-192.

### Extended Abstract

*Studies on healthcare workers have gained momentum, especially during the Covid-19 pandemic. Duty obligations of healthcare workers in challenging conditions continue to be the subject of research. Within the scope of this research, it was aimed to profile the emotional labor roles of nurses among health workers in terms of the demographic characteristics of the employees. The research consists of 432 nurses working in private health institutions in Istanbul. The convenience sampling technique was chosen for the collection of research data. An online survey process was carried out to collect the data. Two-stage clustering analysis was used to determine the profiles of healthcare workers.*

*First, factor and reliability analyses were obtained to test whether the data were suitable. As a result of the analysis, the suitability of the measurement tool and the research was tested. Afterward, correlation analysis was performed to determine the relationships between the sub-dimensions of emotional labor. According to the results, it was determined that the emotional labor scale had relevant factors and reliability values.*

*According to the findings, it was determined that there was a low-level positive correlation between the nurses' superficial-acting behaviors and deep-acting behaviors, a medium-level positive correlation between the superficial-acting behaviors and the natural feelings, and a low level of positive correlation between the natural feelings and deep acting behavior. Again due to the findings, each sub-dimension is related to another dimension in the emotional labor behavior of the employees. When the average of the emotional labor of the nurses based on dimensions is examined, it has been determined that the tendency of superficial acting is low, and the tendency to show deep acting and natural feelings are moderate. In general, the tendency of nurses to show emotional labor is moderate.*

*A two-stage clustering analysis was conducted to resolve the connection between the emotional labor of nurses and their demographic characteristics. As a result of the two-stage clustering analysis, it was concluded that the marital status of the nurses, having children, the way they work, and the departments they work in were significant in terms of their emotional labor profiles. It was concluded that married nurses, nurses with children, permanent staff, and those in the department they wish have a higher tendency to show emotional labor. On the other hand, it was concluded that single nurses with no children who were not on permanent staff and were assigned against their will have a lower tendency to show emotional labor.*

*Since profiling studies are not common in the literature, especially the profiling of emotional labor in terms of nurses has yet to be examined, it is inferential to compare the results obtained with the literature. When the studies conducted to determine the relationships between emotional labor and demographic variables are*



examined, it is seen that marital status (Yağcı Özen & Yüceler, 2019; Özkol Kılıç et al., 2020), having children (Korkut & Gürkan, 2019), (Dean et al., 2022), volunteering (Allen & Augustin, 2021) are essential factors in terms of emotional labor. It is vital for the results that the factors obtained in the literature that are somehow related to emotional labor are also related to the level of display of emotional labor within the scope of this research.

The findings obtained as a result of the research can contribute to the literature in many ways. The Distribution of tasks considering the demographic characteristics of health workers, especially nurses, can increase the efficiency of health workers and health institutions. On the other hand, emotional labor is a behavioral tendency that occurs due to internal pressure. Since the burnout tendencies of employees are expected to increase during periods when emotional labor is intense (e.g., Gün Eroğlu, 2014), it can be predicted which employees may experience adverse results. Emotional labor forms the basis for appropriate communication with patients and their relatives. Assigning nurses with a low tendency to show emotional labor in departments that need communication and empathy at a high level may cause conflicts between nurses and patients and their relatives. Establishing emotional labor profiles according to the characteristics of nurses can be a facilitator in such conflicts.

The research results are candidates to create a discussion environment in the literature. In addition, research results need to be tested differently at some points. The most important of these points is to profile the emotional labor profiles of nurses not only with demographic characteristics but also with individual tendencies such as burnout, emotional intelligence, and career expectation. Thus, it can be ensured that many tendencies and behavior patterns are profiled and contributed to the literature. On the other hand, demographic characteristics can be diversified. Diversification of demographic characteristics may lead to a broader emotional labor profile for nurses. Finally, supporting the research with qualitative techniques can help analyze nurses' profiles in more detail.

## EK-Duygusal emek ölçeği

| Duygusal emek ölçeği (1=kesinlikle katılmıyorum/ 5= kesinlikle katılıyorum)                                |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım. (yüzeysel rol)                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Hastalarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım. (yüzeysel rol)                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Hastalarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim. (yüzeysel rol)                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım. (yüzeysel rol)              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım. (yüzeysel rol)          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Hastalara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim. (yüzeysel rol)                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Hastalara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım. (derin rol)                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım. (derin rol)                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım. (derin rol)            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Hastalara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm. (derin rol) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Hastalara sergilediğim duygular samimidir. (doğal duygular)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar. (doğal duygular)                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır. (doğal duygular)                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |