



Article Arrival : 11/07/2021

Published : 15.11.2021

Doi Number  <http://dx.doi.org/10.26449/sssj.3504>Reference 

Korkmaz, Z., Arpacı, P. & Balcı, Ö. (2021). "Pandemi Döneminde Hemşirelerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik" International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:7, Issue:89; pp:4367-4376



PANDEMİ DÖNEMİNDE HEMŞİRELERDE DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK

Emotional Labor and Burnout in Nurses During The Pandemic Period

Dr. Öğr. Üyesi. Zeynep KORKMAZ

Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, Manisa/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3718-4822>**Öğr. Gör. Dr. Pınar ARPACI**

Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Saç Bakım ve Güzellik Hizmetleri Bölümü, Manisa/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3913-1078>**Öğr. Gör. Özgül BALCI**

Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, Manisa/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5974-4387>

ÖZET

Hizmet sektörü içinde sağlık hizmetlerinin, niteliği ve çalışma şartları gereği ayrı bir önemi bulunmaktadır. Tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi, endişe ve korku yaratmış, şartlar çok zorlu hale gelmiştir. Sağlık çalışanları zor şartlar altında birçok riskle karşı karşıya kalarak bu hizmeti sunmaktadırlar. Bulaşma riski, belirsizlikler, ölümcül sonuçlar, aileden uzak kalma sağlık çalışanlarını önemli derecede etkilemektedir. Sağlık kuruluşuna başvuran hastalar karşılaştıkları belirsizlikler, hastalık durumu ve bilgi eksikliği gibi nedenlerle tedavi ve bakım sürecinde korku ve endişe içindedirler. Hemşirelerden, hastalarına bakım verirken hoşgörülü ve anlayışlı yaklaşması, empati kurması, psikolojik olarak desteklemesi beklenmektedir. Bu anlamda duygusal emek kavramı hemşirelik mesleğinde önemli bir yere sahiptir. Duygusal emekle, hemşire kaygı ve endişe yaşayan hastasına güven vererek daha iyi hissetmesini sağlamaktadır. İnsanlarla sürekli etkileşim halinde bulunan mesleklerde tükenmişlik de önemli bir olgudur. Hemşireler uzun ve yoğun çalışma saatleriyle, stres altında, yetersiz kaynaklarla hizmet sunmaya çalışmaktadırlar. Bu şartlar altında yorgunluk, bitkinlik, işe karşı duyarsızlaşma gibi süreçler yaşayabilmektedirler. Hemşirelerin tükenmişlik yaşaması onların çalışma ortamındaki performanslarını, iş motivasyonlarını önemli şekilde etkiler. Duygusal emekle hastasına güven vermeye çalışan ancak pek çok olumsuz faktörle kendini tükenmiş hisseden hemşirelere bu süreçte kurum yöneticilerinin gereken desteği sağlaması oldukça önemlidir. Bu anlamda kurumda kendilerini değerli hissetmeleri, sağlıklı çalışma ortamlarında uygun şartlarda hizmet sunmaları hemşirelerin motivasyonunu ve performansını etkileyecektir. Pandemi döneminde duygusal emeğin ve tükenmişliğin kurum yöneticileri tarafından önemsenmesi, gerekli önlemlerin alınması ve çalışanlara destek sağlanması oldukça önemlidir. Bu çalışma, pandemi döneminde hemşirelerde duygusal emek ve tükenmişlik süreçlerini değerlendirmek amaçlı derleme olarak hazırlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Pandemi, Hemşire, Duygusal Emek, Tükenmişlik

ABSTRACT

In the service sector, health services have a special importance due to their nature and working conditions. The pandemic, which has affected the whole world, has created anxiety and fear, and the conditions have become very difficult. Healthcare professionals offer this service under difficult conditions by facing many risks. The risk of transmission, uncertainties, fatal outcomes, and being away from the family have a significant impact on healthcare professionals. Patients who apply to the health institution are in fear and anxiety during the treatment and care process due to the uncertainties they encounter, the disease status and lack of information. Nurses are expected to be tolerant and understanding, to empathize and to support them psychologically while caring for their patients. In this sense, the concept of emotional labor has an important place in the nursing profession. With emotional labor, the nurse reassures the patient who is experiencing anxiety and anxiety and makes her feel better. Burnout is also an important phenomenon in professions that are in constant interaction with people.

Nurses are trying to provide services with long and intense working hours, under stress and with insufficient resources. Under these conditions, they may experience processes such as fatigue, exhaustion, and depersonalization towards work. The burnout of nurses significantly affects their performance in the work environment and their work motivation. It is very important that the managers of the institution provide the necessary support to the nurses who try to reassure their patients with emotional labor but feel exhausted by many negative factors. In this sense, it will affect the motivation and performance of nurses that they feel valued in the institution and that they provide services in healthy working environments under appropriate conditions. It is very important that emotional labor and burnout are considered important by the managers of the institution, taking the necessary precautions and providing support to the employees during the pandemic period. This study was prepared as a compilation to evaluate emotional labor and burnout processes in nurses during the pandemic period.

Keywords: Pandemic, Nurse, Emotional Labor, Burnout

1.GİRİŞ

Koronavirüs, 2019 yılında Çin’de ortaya çıkmış, hızla yayılarak tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Salgın haline gelen bu hastalık, tüm dünyada endişe yaratmış ve yaratmaya devam etmektedir. Hastalığın seyri, bulaşma hızı, ölümcül sonuçlarının olması, hastalığa yakalanan bireyler kadar bu hastalara bakım verenler içinde çok önemli riskler oluşturmaktadır (Aktura ve Özden, 2020). Sağlık kuruluşlarında çalışanlar yaşamlarını riske atarak görevlerini yerine getirmektedirler. Sağlık çalışanları hem salgının oluşturduğu stresi yaşamakta hem de salgının psikolojik etkileriyle baş etmeye çalışmaktadırlar (Enli Tuncay ve ark., 2020).

Sağlık hizmetlerinin sunumunda en önemli kaynak insandır. Hizmetin etkin, istenilen kalite ve nitelikte sunulabilmesi için sağlık çalışanlarının yüksek motivasyonla, istekli ve mutlu çalışmaları çok önemlidir. Kurumun başarısında çalışan motivasyonu çok önemli olmasına rağmen, pek çok kurumda çalışanların motivasyonunun ve iş tatmininin düşük olduğu görülmektedir (Barutçugil, 2002). Sağlık hizmetleri nitelik olarak zor çalışma alanlarıdır. Ağrısı, bir sağlık sorunu olan kişiler sağlık kuruluşlarına başvurur ve hizmet alımı sürecinde, anlayışlı davranılmasını, yaşadığı sıkıntıların bir an önce çözümlenmesini, ağrısının giderilmesini, işlemlerin hızlıca yapılmasını talep etmektedir. Hasta ve yakınlarının bu beklentilerinin önemsenmesi, hasta memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir faktördür. Sağlık kuruluşları, hasta memnuniyetinin sağlanabilmesi için çalışanlarından hastalara güler yüzlü ve anlayışlı yaklaşılmasını istemektedir.

Sağlık hizmetlerinde hasta ve yakınları ile en çok etkileşimde bulunan grup hemşirelerdir. Özellikle bakım hizmetlerini yürüten hemşireler hastalarıyla daha çok iletişim kurmakta ve onları daha çok gözlemlenebilir bulmaktadırlar. Hemşirenin hastasına empatiyle yaklaşması, ona güven vermesi hastaların hemşirelerden en temel beklentileridir. Pandemi döneminde hemşireler, pek çok sorunla karşı karşıya kalmışlardır. Bu süreçte kendilerini koruyacak malzemelerdeki eksiklik, belirsizlik, ne yapacağını bilememe durumu söz konusudur. Hemşirelerde hastalara bakım verirken korku ve endişeye kapılma, çok daha kolay sinirlenme, duygularını yönetmekte zorluk çekme gibi tepkiler oluşmaktadır. Hemşireler korkunun yanında aynı zamanda, kaygı, damgalanma, duyarsızlaşma, yabancılaşma gibi duygularda yaşamaktadır (Diogo ve ark., 2021).

Hemşireler hem çalıştıkları kurumların hem de hastalarının kendilerinden beklenen davranışları göstermek durumunda bazen sorunlar yaşayabilmektedirler. Çalışma şartlarının zorluğu, hastalıkla mücadele, bulaşma riski, aileden uzak kalma gibi birçok faktör hemşirelerin çalışırken karmaşık duygular yaşamasına neden olmaktadır. Çalışanın yaşadığı olumsuz duyguları karşı tarafa yansıtmadan işini yapabilmesi istenmektedir. Duygular insanın yaşamını ve kariyerini etkilemede temel unsurlardandır. Bu süreçte duygularla baş etmek ve yönetmek önemli bir gerekliliktir. Hemşirelerin, hastalarla iletişimde duygular önemli bir rol oynamaktadır. Duyguların, hastaların iyileşme sürecinde destekleyici olduğu düşünülmektedir (Lee ve Jang, 2019). Bu anlamda hemşirelerin hizmet sunumu sırasında duygusal emekle hastalarının beklentilerini desteklerken kendi duygularını da yönetebilmesi önemli olmaktadır.

2. DUYGUSAL EMEK VE BOYUTLARI

Duygusal emek kavramı ilk kez Hochschild tarafından tanımlanmıştır. Hochschild, duygusal emeği çalışanların kendisinden beklenileni gerçekleştirmek için gözlemlenen yüz ve beden hareketleriyle duygularını yönetme çabası olarak değerlendirmiştir (Hochschild, 2012). Duygusal emek, hizmet kuruluşları tarafından beklenen duyguların gösterilmesidir ve yüzeysel, derinlemesine veya gerçek duyguların ifade edilmesi şeklinde gerçekleşir (Ashforth ve Humphrey 1993). Morris ve Feldman’a göre



duygusal emek, kişilerarası etkileşimler sırasında örgütün istediği duyguyu verebilmek için gereken çaba, planlama ve kontrol süreci olarak tanımlanır (Morris ve Feldman 1996). Duygusal emek, çalışanların duygularını, çalıştıkları işyerinin istek, beklenti ve işin gerekliliklerine uygun şekilde yönlendirmesi ve bunu sağlayabilmek için çaba göstermesidir (Kafadar ve Kaygın, 2017). Grandey'e göre duygusal emek "duygusal ifadeleri değiştirmek için duyguları geliştirmek, duyguları bastırmak ve sahte duygular sergilemek sürecidir" (Grandey 2000). Bu süreçte çalışanların yaşadığı çelişkiler, hayal kırıklığı, öfke, duygusal tükenmeyle birlikte duygusal çöküşü başlatabilir (Robbins ve Judge 2015).

Duygusal emek, hastaları güvende ve rahat hissettirmede hemşirelerin rolünün temel bir bileşenidir. Bu anlamda duygusal emek, hemşirenin hastayla geliştirdiği görünmez bir bağ gibidir (Fouquereau ve ark., 2019). Sağlık bakım hizmeti sunarken hastanın endişesinin yatıştırılması, onun moralinin yükseltilmesi önemlidir. Hemşireler duygusal emekle, çalışma şartları içerisinde yaşamış oldukları duyguları normalleştirmeye ve bakım verdikleri hastalarının duygularıyla uyumlu hâle getirmeye çalışırlar. Bu anlamda hemşireler duygularını kontrol etmek ve mesleklerinin profesyonel şekilde gerçekleştirmek için duygusal emek harcarlar (Doğan ve Taşçı, 2019). Hemşireler bakım verirken, empati kurma, hastaya şefkat gösterme, gülümseme, güven verme ve ulaşılabilir olmaya odaklanırlar. Covid 19 hastalarının bakım sürecinde düşük güven ilişkisi, duygusal boşluk, endişe, yalnızlık hissi, duyguları yönetmede zorluk, refakatsiz ölüm algısı gibi olumsuz duygular hemşirelerin duygusal emek performanslarını engellemektedir (Diogo ve ark., 2021). Duygusal emek hemşireliğin önemli bir parçasını oluşturur ancak, hemşireler yoğun duygusal emek ile kendini çoğu zaman tükenmiş hissedebilmektedir (Altuntaş ve Şahin Altun, 2015). Sabır, anlayış ve özveri gerektiren hemşirelik, insan hayatıyla birebir ilgilenen zor bir meslektir (Fidan ve Bayraktaroğlu, 2020). Hemşirelerin görevini yerine getirirken, duygularını yönetme, olumsuz tepkileri en aza indirme, duygu ve düşüncelerini ifade edebilme, hastaya güler yüz ve anlayışla yaklaşması beklenir.

2.1.Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranışta, çalışan kendisinden beklenen duyguları gösterirken jest ve mimiklerini, yüz ifadesini ya da ses tonunu değiştirerek hissedilmeyen duyguları baskılamaktadır (Chu ve Murrmann, 2006). Kendisinden beklenen duyguları gerçekten hissetmediği halde, hissediyormuş gibi rol yapmaktadır (Güler ve Maşrap, 2018). Yüzeysel davranışta çalışan, etkileşim halindeyken davranışlarını değiştirerek beklentilere uygun şekle getirmeye çalışmaktadır (Bakşi ve Durmaz Edeer, 2020). Duygusal emeğin kurumsal başarıyı sağlayacağı düşünülse bile birey, sergilemek durumunda olduğu hisleri gerçekte hissetmiyorsa, gerçek duyguları ile çatışma yaşar ve ortaya çıkan bu durum duygusal uyumsuzluğu oluşturur ve araştırmalar duygusal uyumsuzluk ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ilişki olduğunu göstermektedir (Van Gelderen ve ark., 2011)

Sağlık hizmetlerinde hemşirelerden yoğun bir beklenti bulunmaktadır. Hemşireler, bu beklentiler altında çalışırken duygularının farkına varmaları, yönetmeleri konusunda zorluk yaşayabilmektedirler. Hemşireler, iç dünyalarındaki tutumlarını korurken, duygularını bastırırlar ve dış görünüşlerini bilinçli olarak değiştirirler (Doğan ve Taşçı, 2019). Tedavi ve bakım faaliyetlerini yürütürken çalıştığı kurumun, çalışma arkadaşlarının, hastaların ve hasta yakınlarının beklentileri ve duygusal emeğin gerektirdiği çaba, çok önemli bir stres kaynağıdır. Yaşanılan bu stres, çalışanlarda tükenmişlik, depresyon gibi kronikleşen bazı rahatsızlıklara sebep olabilmektedir. Bu anlamda çalışanların duygusal emek çabasında stres hem sebep hem de sonuç olarak etkin rol oynamaktadır (Doğan ve Sığı, 2017). Bu durum aynı zamanda hizmetin kalitesini ve hastaların memnuniyetini de olumsuz etkilemektedir (Yılmaz ve Orak, 2020).

2.2.Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranış, çalışanın kendisinden beklenen, göstermesi gereken duygularını gerçekten hissetmeye çalışmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu süreçte duygularını düzenler, o anda nasıl davranması gerekiyorsa davranışını yönlendirir (Baksi ve Durmaz Edeer, 2020). Duygularını bastırır veya şekillendirir (Güler ve Maşrap, 2018). Hissettiği duyguları ifade ettiklerine adapte etmeye çabalar (Demirhan ve ark.,2018). Farklı duygular içinde olsa bile sonuçta önemli olan karşısındaki kişiye bu duyguları bastırarak veya şekillendirerek hizmet sunmasıdır. Sağlık bakım hizmetleri tıbbi girişimlerin yapıldığı süreçlerdir ve hemşireler hastalara bakım verirken korku, endişe ve suçluluk gibi duygular yaşar. Bu süreç hemşireye duygusal yük getirir ve duygusal emek gerektirir (Tunç ve ark.,2014).

Derinlemesine davranışta, hemşire kendi iç dünyasındaki duyguları bastırır, hastasıyla etkileşim halindedir, onunla bağlantı kurmaya çalışır, duyguları onun dış görünüşüne de yansır, hastasını anladığını hissettirir.



Bu durumda hemşire hastaya empatiyle yaklaşabilmektedir. Empati hastanın kendini güvende ve daha iyi hissetmesini sağlamada en önemli faktörlerden biridir. Kendini güvende hisseden hasta çalışana ve kuruma karşı pozitif duygular içinde olacak ve memnuniyeti artacaktır.

2.3.Samimi Davranış

Samimi davranış ile, kişi gerçekten hissettiği duyguyu yansıtmaktadır (Köse ve ark.,2011). Bu süreçte çalışanların hissettikleri duygular ile kendisinden beklenen arasında fark yoktur. Çalışan duygularını yönetme stresini yaşamadan doğal duygularla davranır (Baksi ve Durmaz Edeer, 2020). Samimi davranışta çalışan hissettiği duyguları direkt olarak yansıtır, duyguları üzerinde bir yönlendirme yapmaz. Bu sayede yüzeysel ve derinlemesine davranıştaki gibi daha fazla emek sarf etmez (Karatepe, 2019). Hemşirenin, kendisine ihtiyacı olan hastasına şefkat ve sevgiyle yaklaşp herhangi bir rol yapmadan bakım vermesi ona yardımcı olmaya çalışması samimi davranış olarak değerlendirilebilir. Burada hemşire herhangi zorunluluk duygusuyla bu davranışı göstermez. İçinden geldiği gibi severek isteyerek bu davranışı gösterir. Bu duygularla işini gerçekleştiren hemşire kendi içinde daha az çatışma ve stres yaşamaktadır. Samimi duygular aynı zamanda hastanın güven duygusunu arttırmasında da önemli rol oynamaktadır. Salgın döneminde korku ve endişe içinde bir süreç geçirirken hastaların bu güven duygusuna çok daha fazla ihtiyacı olmaktadır.

3. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE BOYUTLARI

Tükenmişlik insanın enerjisi, gücü ve kaynakları üzerine aşırı taleplerde bulunulduğunda yaşanan yıpranma, bitkinlik ve başarısızlık hissi durumudur(Freudenberger, 1977). Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik, duygusal kaynakların bitmesi, diğer insanlara verecek hiçbir şeyin kalmaması halidir. Birey duygusal olarak kendini tükenmiş hisseder. Çevresine karşı duyarsızlaşır ve kişisel başarısında düşme olur(Maslach ve Jackson 1981). Tükenmişlik, çalışma koşulları, işin niteliği ve kurumsal faktörler gibi nedenlerle çalışanların uzun süreli olarak yaşadıkları baskıyla meydana gelen duygusal, ruhsal ve fiziksel olarak yorgunluk halidir (Hiçdurmaz ve Üzar Erçetin, 2020). Bireylerin stres karşısında dayanıklılığı ve verdiği tepkiler, kişilik yapısı ve özellikleri, sorunlarla baş etme yöntemleri tükenmişlik yaşamasını etkileyen faktörlerdendir (Karakuş, 2020).

Sağlık hizmetleri zor ve stresli çalışma alanlarıdır ve kaliteli hizmet sunumunda en önemli kaynağı çalışanlardır. Yoğun iş yükü, nöbet sayılarının fazla olması, aileden ayrı kalma, yetersiz hastane kaynakları, stres, kendisine yeterince vakit ayıramama çalışanların tükenmişlik için en önemli riskleri olarak değerlendirilmektedir (Altay ve ark., 2010). Zor şartlar içinde görevlerini gerçekleştirmeye çalışırken, salgınla birlikte bulaşma riski, iş yükünün ağırlaşması, ölümle sonuçlanan vakaların artması sağlık çalışanlarında tükenmişliği ve etkilerini daha da önemli hale getirmiştir (Yumru, 2020). Bu süreçte hemşireler aile ve sosyal destekten uzak olarak uzun çalışma saatleriyle pek çok kayba tanıklık ederek çalışmışlardır (Hiçdurmaz ve Üzar Erçetin, 2020). Pandemi döneminde hemşireler eskisine göre daha çok yaşam sonu bakımı vermişler, sadece iş yoğunluğuna değil, aynı zamanda yeni bir sürece de alışmak durumunda kalmışlardır. İzolasyon kuralları gereği hasta yakınları hastalarının yanında olamadıkları için hemşireler bu dönemde hastalarına sıklıkla bir aile üyesi gibi hizmet sunmuşlardır (Maben ve Bridges, 2020). Hemşireler hastalara doğrudan fiziksel yakınlıkta çalışırlar ve bu sebeple virüse maruz kalma, hastalık geçirme riskleri artmaktadır (Fernandez ve ark., 2020). Bu durum hemşirelerin bakım verirken endişe ve kaygı duymasına neden olmaktadır. Hemşirelerin pandemi döneminde hasta bakımında, endişe ve kaygıyla birlikte daha fazla sorumluluk almaları, hastalara kesintisiz bakım sunma durumu, empati kurmaya çalışmaları yorgunluklarını arttırmaktadır. Hemşireler, empati kurmaya çalışırken kendini korumaya, çevresindekilerden uzak kalmaya çalışmaktadırlar. Bu süreçte çökkün hissetme, hissizleşme, öfke, işe devam etmek istememe gibi sorunlar yaşamaktadırlar (Hiçdurmaz ve Üzar Özçetin, 2020).

Hemşireler nitelikli ve güvenli bir bakım vermek durumundadır. Pandemi döneminde gelişen beklenmedik süreçlerle hemşirelerin çalışma koşul ve ortamlarında farklılıklar olmuştur. Hemşireler deneyimli olmadıkları alanda önemli sorumluluklar alarak çalışmak durumunda kalmışlardır. Pandemi kliniklerinde, acil ve yoğun bakımlarda yeterli donanımına sahip olmadan çalışmak durumunda kalmak, hemşirelerde ciddi korku ve endişeye neden olmuştur (Şenol Çelik ve ark., 2020). Hemşireler karmaşık bakım ve tedavi süreçlerini yönetirken sürekli olarak duygusal tükenmeye neden olan stresli durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Özellikle COVID-19 pandemisi sırasında stres ve belirsizliğin yüksek olduğu bir ortamda uzun süreler çalışmak, görev aldıkları yerlerin değiştirilmesi ve artan iş yükü daha hızlı tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır (Murat ve ark., 2021).



Yapılan çalışmalar, pandemilerin yoğun duygusal, fiziksel ve bilişsel taleplerle baş etmeye çalışırken hemşireler tarafından hissedilen stresi şiddetlendirdiğini göstermiştir. Ayrıca maddi ve insan kaynaklarının kısıtlı olması hemşirelerin işini oldukça zorlaştırmaktadır. Talepler ve kaynaklar arasındaki dengesizlik, tükenmişlik sendromu gibi psikososyal risklerin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Covid 19 tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasına neden olabilecek korku ve alarm ortamı yaratmaktadır (Manzano Garcia ve Ayala Calvo,2020).

3.1.Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme tükenmişliğin ilk basamağıdır ve genellikle yoğun etkileşimin olduğu örgütlerde çalışan bireylerde daha çok görülmektedir. (Maslach ve Jackson, 1981). Kişinin duygusal ve fiziksel kaynaklardan uzak kalması, yoğun stres yaşamasıdır (Türkmen ve Aslan, 2021). Duygusal tükenme, bir kişinin diğer insanlarla etkileşiminde aşırı zorlanması ve bitkin halde olmasıdır (Leiter ve Maslach, 1988).

Sağlık çalışanları, duygusal olarak tükenmiş hissetmektedirler. Duygusal kaynakları tükendikçe yaptıkları işe konsantre olmakta zorlanırlar ve tükenmişliği daha da çok yaşarlar. Pandemi sürecinde insanların kurallara dikkat etmemesi, yorgunluk ve diğer pek çok faktörle birlikte çalışanın duygu ve tutumunu etkilemektedir (Yüncü ve Yılan, 2020). Hoşgör ve arkadaşları (2021) tarafından yapılan çalışmada, sağlık çalışanlarının çok endişelendiği ve Covid-19 pandemisi sürecinde daha sinirli oldukları, kas gerginliği, uykusuzluk gibi sağlık sorunları yaşadıkları saptanmıştır (Gündüz Hoşgör ve ark., 2021).

Hasta bakımını etkin şekilde sunmaya çalışılırken şartlar psikolojik ve fizyolojik bir baskı oluşturmaktadır. Bu durum tükenmişlik sendromuna zemin hazırlamaktadır. Sağlık çalışanları içinde hemşireler, hastayla daha fazla etkileşim içinde olmakta, hastaların ağrularına, korkularına ve sıkıntılarına daha çok tanıklık etmektedirler ve bu durum onlar için çok yıpratıcı olmaktadır (Aydın ve Kamuk, 2021). Hemşireler, yoğun iş temposunun yanında toplumdaki kişiler tarafından izolasyona, yalnızlığa ve ayrımcılığa maruz kalmaktadırlar. Enfekte hastalara bakım vermek, riskli alanlarda yorucu şartlarda çalışmak, aileden uzak kalmak, yeterli desteği alamamak hemşirelerde travmatik etkiler oluşturabilmektedir. Psikolojik, duygusal ve fiziksel olarak tükenmiş hisseden hemşirelerin hastalara yanlış uygulama yapması, zarar vermesi gibi olumsuz sonuçlar oluşabilmektedir (Murat ve ark., 2020).

3.2. Duyarsızlaşma

Duygusal tükenme yaşayan çalışan, süreç içerisinde kendini güçsüz, çaresiz ve yetersiz hisseder. Bu durum kişide duygusal yük oluşturur ve bu yükü hafifletebilmek için çevresiyle iletişimini ve işteki faaliyetlerini en aza indirir. Bu tutumlar duyarsızlaşmanın ilk göstergeleridir (Işıkhana, 2016). Duyarsızlaşma, kişinin bakım veya hizmet sunduğu kişilere karşı duygusuz ve kişisel olmayan bir tepkisidir (Maslach ve Jackson 1981). Duyarsızlaşma ile çalışanlar işlerine karşı umursamaz bir tutum sergiler ve kendisi ile karşısındaki kişiler arasında mesafe koyar (Halbesleben ve Buckley, 2004). Çevresine karşı mesafeli bir pozisyon sergileyen çalışan negatif duygular geliştirir (Yağcı Özen ve Yüceler, 2019). Olumsuz duygularla, katı ve anlayışsız davranır (Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014). Bu süreçte çalışan ideallerine son vermeye başlar, motivasyonu ve verimliliği düşer (Ören ve Türkoğlu, 2006). Çalışan, işini sadece görevini yerine getirmek için yapar ve yoğun bir bıkkınlık duygusu içindedir. Hemşire hastasına yine bakım verir ancak işini sadece teknik olarak yürütür, duygusal olarak hastaya uzak davranır (Üstün, 2001). Genelde sağlık çalışanları hastalarıyla empati kurar, onların sorunlarına karşı duyarlılık gösterir. Ancak pandemi gibi kriz süreçlerinde duyarlı olmak için ihtiyacı olan gücü kaybedebilir. Böylesi bir durumda çalışan hastalarına ve çevresine karşı duyarsızlaşmış, her soruna çabuk öfkelenen bir durum içine girebilir (Güvenç ve Baltacı,2020).

3.3. Kişisel Başarısızlık Hissi

Duyarsızlıkla çevresine karşı negatif duygular geliştiren kişi, bu süreçten sonra kendine yönelik negatif duygular geliştirmeye başlar (Yağcı Özen ve Yüceler, 2019). Kişisel başarısızlık hissi, insanlarla etkileşim gerektiren işlerde, kişinin yetkinlik ve başarı duygularında bir düşüş hissettiği durumdur (Leiter ve Maslach, 1988). Bu süreçte çalışan daha önce yapabildiği işlerini artık yapamadığını, aynı performansı gösteremediğini düşünmektedir (Halbesleben ve Buckley, 2004). Kişi bu yaklaşım içinde kendini suçlu hissetmeye başlar. Çevresindekilerin onu sevmediğini, işini yapmakta yetersiz kaldığını düşünür. Bu durumda kişi özgüvenini ve kendine olan saygısını kaybedebilir ve yoğun duygularla depresyona girebilir (Işıkhana, 2016). Sağlık hizmetlerinde hastayla daha çok etkileşime giren hemşireler hastaların tedavi ve bakım süreçlerini yürütürler. Dolayısıyla hastaya en yakın çalışanlardır. Pandemi döneminde pek çok riskle



karşı karşıya kalmak aynı zamanda ölüm oranlarının fazla olması, tedavi süreçlerindeki belirsizlikler, hemşirelerin işlerini gerçekleştirirken daha fazla stres ve endişe yaşamasına sebep olmaktadır. Hastaya yapılan tedavi yetersiz kaldığında, hastaların aldıkları tedaviye cevabı azaldığında sağlık çalışanı kendisini başarısız hissedebilir (Güvenç ve Baltacı, 2020). Hemşire, yaptığı işin hiçbir işe yaramadığını, her şeyin kötüye gittiğini ve başarılı olamayacağını düşünebilir.

4. DUYGUSAL EMEK TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

Duygusal emek süreci çalışanlarda tükenmişlik sendromu gibi zor durumlar oluşturabilmektedir. Çalışanların, beklentiler karşısında duygularını yönetmeye çalışması, onlarda stres ve tükenmişliğe yol açabilir(Grandey, 2000). Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissiyle gerçekleşen tükenmişlik sendromu, duygusal emek olgusunun önemli sonuçlarından biri olarak değerlendirilir (Eroğlu, 2014). Eğer çalışanlar işlerinden dolayı duygusal olarak bitkin hissediyorlarsa, hizmet ettikleri insanlara karşı duyarsızlaşmışlar ve başarısız olduklarını düşünüyorlarsa, çalışma ortamında daha az hevesle çalışacaklar, kurum hedeflerine ve kurumun başarısına daha az bağlılık duyacaklardır (Leither ve Maslach, 1988). Tükenmişlik, çalışanları önemli derecede etkilemekte ve profesyonellik duygularını zayıflatabilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011). Bu anlamda baktığımızda tükenmişlik ve duygusal emek birbirlerini etkileyen, kısır döngüye dönüştüren bir süreç oluşturabilir (Koçak ve Gürsoy, 2018). Gerçek duygularını gösteremeyen, kendi içinde uyumsuzluk yaşayan çalışanlar bu süreçten olumsuz etkilenirler, strese girerler, işten doyum sağlayamazlar ve tükenmeye başlarlar (Yıldırım ve Erul, 2013). Yoğun duygusal emek gerektiren çalışma ortamlarında beklentiler ve yoğun duygusal talepler, çalışanlarda baskı oluşturup tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir. Bu anlamda, tükenmişlik, çalışanların sağlığı için önemli bir risk oluşturmaktadır (Öngöre, 2020).

Serin (2014) tarafından yapılan çalışmaya göre, duygusal emeğin ve alt boyutlarının çalışanların tükenmişlik düzeylerinde etkili olduğu saptanmıştır. Duygusal emekle yüzeysel rol yapan sağlık çalışanlarının derinden veya samimi olarak davrananlara göre çok daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir (Serin, 2014). Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi değerlendirmek üzere Altuntaş ve Altun (2015) tarafından 264 hemşire ile yapılan çalışmada ise, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında, aynı zamanda, duygusal çaba harcama ile duyarsızlaşma arasında, pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (Altuntaş ve Altun, 2015). Çalışanların hizmet sunarken göstermesi gereken ile gerçekte hissettiği duygular arasındaki farklılık onun kendi içinde daha fazla stres ve çatışma yaşamasına neden olmaktadır.

Pandemi döneminde normalleşme çalışmalarına rağmen, sağlık çalışanları hastanelerde salgınla mücadeleye devam etmektedir ve süreç içerisinde sağlık çalışanları kendilerini sorunlarla yalnız hissetme duygusuna kapılabilir (Güvenç ve Baltacı, 2020). Bu tür duygular içine girmek çalışanların duygusal yükünü arttırmaktadır. Sağlık çalışanlarının virüs taşıyıcısı olarak değerlendirilmesi, onlar için bir damgalama olmaktadır. Ailesinden uzak durma, çevresindekilerin damgalaması ile sağlık çalışanlarında tükenmişlik daha yaygın görülmektedir (Ramaci ve ark., 2020).

Porta Riko'da pandemi döneminde sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmada hekimlerin %92,4'ünün, hemşirelerin ise %100'ünün orta ve şiddetli düzeyde tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır (Cortina Rodrguez ve Afanador, 2020).

Çinde salgının psikolojik etkilerini değerlendirmeye yönelik 4692 hemşire ile yapılan çalışmada ise, hemşirelerin yorgunluk ve enerji düşüklüğü, kol ve bacak ağrıları, nefes darlığı gibi şikayetleri olduğu saptanmıştır. Bunun yanında pandemi sürecinde anksiyete, kaygı bozukluğu, psikosomatik belirtiler yaşadıkları tespit edilmiştir. Hemşirelerin % 75,8'i bireysel veya grup danışmanlığına ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir (Hong ve ark., 2020). Guixia ve Hui tarafından yapılan çalışmada ise, Covid 19 döneminde hemşirelerin tükenmişlik, kaygı düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır (Guixia ve Hui, 2020).

Yoğun bakım ünitesinde çalışanlarda duygusal tükenme görmek yaygındır. Hastalarına karşı içsel görev duygusuyla bakım vermek ile aile sorumlulukları arasında seçim yapmak durumunda kalan çalışanlarda duygusal çöküş gözlemlenmektedir. Uzun çalışma saatleri, sınırlı kaynaklar, iş yaşam dengesinin bozulması, pandemi ile artan mesleki riskler, stres, fiziksel ve zihinsel yorgunluk tükenmişliğe zemin hazırlamaktadır (Sasangohar ve ark., 2020).

Garcia ve Calvo tarafından yapılan çalışmada İspanya'da Covid 19 tehdidi ve hemşirelerdeki tükenmişlik düzeyleri değerlendirilmiştir. Çalışmada Covid 19 tehdidinin hemşirelerin tükenmişlik düzeyini arttırdığı

tespit edilmiştir. Aynı zamanda özerklik, sosyal destek, malzeme ve insan kaynağının tükenmişlikle negatif yönlü bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Roller belirsizliği, aşırı iş yükü ve rol çatışmasının tükenmişlikle pozitif yönlü ilişkisi bulunmaktadır. (Manzano Garcia ve Ayala Calvo,2020). Bu anlamda hemşireler çalışırken kaynakların yeterince sağlanması onların tükenmişlikle mücadelesinde önemli destek oluşturmaktadır.

5. SONUÇ

Covid 19 pandemisi döneminde hemşireler ön saflarda, önemli riskler altında çalışmaktadırlar. Bu süreçte iş yükü, enfekte olma riski, damgalanma, aileden uzakta kalma, yalnız hissetme, yetersiz psikososyal destek, virüsü yakınlarına bulaştırma endişesi gibi faktörler hemşireleri psikolojik olarak zorlamaktadır. Hemşireler sağlık bakım hizmetlerinde önemli bir yere sahiptirler ve bu süreçte gereken destek kendilerine sağlanmalıdır (Ataç ve Kaplan, 2021). Hemşirelik hizmetlerinde duygusal emek, hemşirelerin duygularını yönetebilmeyi, mesleki rolleri içinde yaşadıkları duygular ile hastaların duygularını uyumlaştırmayı ifade eder. Duygusal emek ile hasta bakım kalitesinin ve iş doyumunun arttığı, hasta memnuniyeti ve kurumsal işleyiş açısından olumlu etkiler oluştuğu düşünülmektedir (Doğan ve Taşçı, 2019). Ancak, hemşirelerin yoğun duygusal emekle yüzeysel rol yapması, içinde yaşadığı çatışma ve stresi artırıp tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir. Hemşire derinden veya samimi davranış gösterse bile çalışma hayatında yeterli desteği bulamıyor ve bazı etkenlerle mücadele etmek zorunda kalıyor ise tükenmişlik yaşayabilmektedir (Öngöre, 2021). Yeterli destek olmadan hemşirelerin stres, kaygı, fiziksel yan etkiler ile tükenmişlik yaşama ihtimali yüksektir(Fernandez ve ark., 2020). Salgın boyunca olumsuz şartlar ve stres altında çalışırken yaşanan tükenmişlikle sağlık bakım hizmetlerinin niteliği düşerek, hastalar için olumsuz sonuçlar yaşanabilmektedir (Gündüz Hoşgör ve ark., 2021). Bu süreçte hemşirelerin dayanıklılığı da çok önemlidir. Hemşirelerin dayanıklılığı, hastaların hastalık süreci ve ölümüyle başa çıkma konusundaki duygusal çabalarının önemli bir bileşenidir. Aynı zamanda, hemşirenin işini yaparken hastalanabileceğini bilmesi, dayanıklılığın ve güçlü olmanın tersine bir kırılabilirlik oluşturabilmektedir. Dayanıklılık olmadan hemşire tükenir ve işi bırakmak isteyebilir (Jo ve ark., 2021). Hemşirelerde duygusal emekle ilgili farkındalık oluşturulması, stresle baş etme yollarının geliştirilmesi ve öz yeterliliklerinin artırılmasıyla daha olumlu sonuçlar elde edilmesi sağlanabilir. Bu anlamda hemşirelerin desteklenmesi ile tükenmişliğin ve işten ayrılmaların azaltılabileceği belirtilmektedir (Tunç ve ark., 2014; Doğan ve Taşçı, 2019).

Hemşireler kaliteli bir sağlık hizmetinin sunulmasında kritik öneme sahiptir. Pandemi sürecinde hemşirelerin karşılaşabileceği riskler için önlemler alınması, güvenli bir ortamda çalışmalarının sağlanması, ihtiyaç ve beklentilerinin giderilmesi, desteklenmesi kaliteli bir hizmet sunumu ve etkin bir yönetimin göstergesidir. Bu anlamda sağlık yöneticilerine önemli görevler düşmektedir. Çalışanlar için koruyucu malzemelerin yeterli miktarda temin edilebilmesi ve sürekliliğinin sağlanması, hemşirelerin eğitilmiş ve tecrübeli oldukları alanlarda görevlendirilmesi, gerekli eğitimlerin verilmesi, çalışma saatlerinin kısaltılması, psikolojik ve sosyal destek sağlanması kurum yöneticilerinin yapması gereken uygulamalardır (Fidan ve Bayraktaroğlu, 2020). Yöneticiler bu zor süreçte çalışanlarına liderlik etmeli onların yanında olduklarını hissettirmelidirler. Çalıştığı kuruma, çalışma arkadaşlarına güvenen hemşirenin, hem kendisi hem de hastaları için motivasyonu ve empati kurma gücünün daha yüksek olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Altay, B., Gönener, D., & Demirkiran, C. (2010). "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Aile Desteğinin Etkisi". *Fırat Tıp Dergisi*, 15(1): 10-16.
- Altuntaş, S., & Şahin Altun, Ö. (2015). "The Relationship Between Emotional Labor Behaviors and Burnout Levels of Nurses. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 2(1): 37-43.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity". *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Ataç M, Kaplan A. (2021). "COVID-19 Pandemisinin Hemşirelerdeki Psikolojik Etkisi ve Ruh Sağlığının Korunması", *Journal of Education and Research in Nursing*18(1): 54-59.
- Aydın, Y., & Kamuk, Y. U.(2021). " Hemşirelerin Fiziksel Aktivite Düzeyleri ile Yaşam Kalitesi ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6(1): 88-105.



- Baksi, A., & Durmaz Edeer, A.(2020). “Yoğun Bakım Hemşirelerinin Duygusal Emek ve Genel Sağlık Durumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi, 7(2): 130-137.
- Barutçugil, İ.(2002). Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Fidan, E., & Bayraktaroğlu, T. (2020). “Kriz ve Pandemide Hemşirelik Hizmetleri Önerileri”, Batı Karadeniz Tıp Dergisi, 4(2): 44-50.
- Chu, K. H. L. & Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of The Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6): 1181-1191.
- Cortina-Rodríguez, G., & Afanador, Y. (2020). “Burnout in The Clinical Personnel of Puerto Rico During The COVID-19 Pandemic”, Preprints, 2020070451.
- Çakıroğlu, E., & Tengilimoğlu, D. (2014). “Mobbing (Yıldırma) Davranışlarının Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişliği Üzerine Etkisi”, *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 4(3): 167-188.
- Çelik M. & Turunç Ö. (2011). “Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2): 226-250.
- Çevik, S., & Özden, G., (2020). “Salgının Psikolojik Etkileri: COVID-19 Hemşireleri”, *Journal of International Social Research*, (13):1146-1151.
- Demirhan, A., Bozkurt, S., & Yazıcı, K. (2018). “Duygusal Emek Davranışının Tükenmişliğe Etkisi: Hizmet Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”. *Journal of International Social Research*, 11(56):745-757.
- Diogo, P. M. J.; Sousa M.O.C.L.; Rodrigues, J. R. G. V.; Silva, T. A.A.M. A., & Santos, M. L. F. (2021). “Emotional Labor of Nurses in The Front Line Against The COVID-19 Pandemic”, *Revista Brasileira De Enfermagem*, (74):1-9.
- Doğan, A., & Sığırı, Ü. (2017). “Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma”, *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2): 113-126.
- Doğan, N., & Taşcı, S. (2019). “Hemşirelik Bakımında Duygusal Emek Kavramı”, *Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri*, 11(4): 417-426.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19): 147-160.
- Enli Tuncay, F., Koyuncu, E. & Özel, Ş. (2020). “Pandemilerde Sağlık Çalışanlarının Psikososyal Sağlığını Etkileyen Koruyucu ve Risk Faktörlerine İlişkin Bir Derleme”. *Ankara Medical Journal*, 20(2): 488-504.
- Fernandez, R., Lord, H., Halcomb, E., Moxham, L., Middleton, R., Alananzeh, I., & Ellwood, L. (2020). “Implications for COVID-19: A Systematic Review of Nurses’ Experiences of Working in Acute Care Hospital Settings During a Respiratory Pandemic”, *International Journal of Nursing Studies*, 111, 103637.
- Fouquereau, E., Morin, A. J., Lapointe, É., Mokoukolo, R. & Gillet, N. (2019). “Emotional Labour Profiles: Associations with Key Predictors and Outcomes”, *Work & Stress*, 33(3): 268-294.
- Grandey, A.A. (2000). “Emotion Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- Guixia, L., & Hui, Z. (2020). “A Study on Burnout of Nurses in The Period of COVID-19”. *Psychology and Behavioral Sciences*, 9(3): 31-36.
- Güler, H. N., & Marşap, A. (2018). “Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3):488-507.
- Gündüz Hoşgör, D., Çatak Tanyel, T., Cin, S., & Bozkurt Demirsoy, S. (2021). “Covid-19 Pandemisi Döneminde Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik: İstanbul İli Örneği”. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 8(2): 372-386.

- Güvenç, R. & Baltacı, E. (2020). "Covid-19 ve Sağlık Çalışanlarının Ruh Sağlığı". Türk Tabipler Birliği, Covid-19 Pandemisi 6. Ay Değerlendirme Raporu. https://www.ttb.org.tr/kutuphane/covid19-rapor_6/covid19-rapor_6_Part41.pdf(Erişim tarihi: 01.09.2021)
- Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). "Burnout In Organizational Life", *Journal of Management*, 30(6): 859-879.
- Hiçdurmaz, D., & Üzar-Özçetin, Y. S. (2020). "COVID-19 Pandemisinde Ön Safta Çalışan Hemşirelerin Ruhsal Sağlığının Korunması ve Ruhsal Travmanın Önlenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 7(Özel Sayı): 1-7.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, <https://books.google.com.tr/books?id=whi61UWpoJ4C&printsec=frontcover&dq=hoschield+2012&hl> (Erişim Tarihi:20.07.2021).
- Hong, S., Ai, M., Xu, X., Wang, W., Chen, J., Zhang, Q., ... & Kuang, L. (2021). "Immediate Psychological Impact on Nurses Working at 42 Government-Designated Hospitals During COVID-19 Outbreak in China: A Cross-Sectional Study", *Nursing Outlook*, 69(1), 6-12.
- Işıkhan, V. (2016). "Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu". https://www.solunum.org.tr/TusadData/Book/472/176201612828-32_Bolum_31_Tukenmislik.pdf. (Erişim Tarihi:20.08.2021)
- Jo, S., Kurt, S., Bennett, J. A., Mayer, K., Pituch, K. A., Simpson, V., ... & Reifsnider, E. (2021). "Nurses' Resilience in The Face of Coronavirus (COVID-19): An International View", *Nursing & Health Sciences*. 1-12.
- Kafadar, S. & Kaygın, E. (2017). "Etik Liderlik ve Duygusal Emek İlişkisi: Kafkas Üniversitesi Örneği". *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (2) : 77-96.
- Karakuş, S.(2020). "Sağlık Kurumlarında Tükenmişlik, Yetenek Yönetimi ve Çalışan Performansı", Hiperlink yay. İstanbul.
- Karatepe, H.(2019). "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Davranışının Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi: Sivas Numune Hastanesi Örneği", *Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Sivas.
- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). "Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma". *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 12(2):165-185.
- Lee, M., & Jang, K. S. (2019). "Nurses' Emotions, Emotion Regulation and Emotional Exhaustion". *International Journal of Organizational Analysis*, 27(5): 1409-1421.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behavior*, 9(4): 297-308.
- Maben, J., & Bridges, J. (2020). "Covid-19: Supporting Nurses' Psychological and Mental Health", *Journal of Clinical Nursing*, 29: 2742-2750
- Manzano García, G., & Ayala Calvo, J. C. (2021). "The Threat of COVID-19 and Its Influence on Nursing Staff Burnout", *Journal of Advanced Nursing*, 77(2): 832-844.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, 2(2): 99-113.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Murat, M., Köse, S., & Savaşer, S. (2021). "Determination of Stress, Depression and Burnout Levels of Front-Line Nurses During The COVID-19 Pandemic", *International Journal of Mental Health Nursing*, 30(2): 533-543.
- Öngöre, Ö. (2021). "Duygusal Emek Çalışanlarının Tükenmişlik Riskine Karşı Korunması", *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. 80: 117-138.

Ören, N., & Türkoğlu, H. (2006). “Öğretmen Adaylarında Tükenmişlik”. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (16). <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/217333> (Erişim Tarihi:01.09.2021).

Robbins,S.P. & Judge T.A.(2015). Örgütsel Davranış, (Çev.Edt. İnci Erdem), Nobel Yay., Ankara.

Sasangohar, F., Jones, S. L., Masud, F. N., Vahidy, F. S., & Kash, B. A. (2020). “Provider Burnout and Fatigue During The COVID-19 Pandemic: Lessons Learned From a High-Volume Intensive Care Unit”. *Anesthesia and Analgesia*, 131: 106-111.

Serin,S.(2014). “Duygusal Emegın Tükenmişlik ve İş Tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Şenol Çelik, S., Atlı Özbaş, A., Çelik, B., Karahan, A., Bulut, H., Koç, G., Çevik Aydın, F.& Özdemir Özleyen, Ç. (2020). “COVID-19 Pandemi Süreci: Türk Hemşireler Derneği”, Koç Üniversitesi Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, 17(3): 279-283.

Tunç, P., Gitmez, A., & Krespi Boothby, M. R. (2014). “Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek Stratejilerinin Empatik Eğilim Açısından İncelenmesi”. *Anatolian Journal of Psychiatry/Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1):45-54.

Türkmen, L. İ., & Aslan, E. Ç.(2021). “Covid-19 Pandemisi Sürecinde Sağlık Çalışanlarının Algılanan Stres ve Duygusal Tükenme Düzeylerinin İncelenmesi”, 6. Uluslararası Karadeniz'e Kıyısı Olan Ülkeler Bilimsel Araştırmalar Sempozyumu , 28-30 Nisan 2021, 331-340, Giresun.

Üstün B. “Hemşirelik ve Tükenmişlik”, Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 17(1-3): 87-96.

Van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2011). “Emotional Labor Among Trainee Police Officers: The İnterpersonal Role of Positive Emotions”. *The Journal of Positive Psychology*, 6(2): 163-172.

Yağcı Özen, M., & Yüceler, A. (2019). “Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir uygulama”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (41): 194-209.

Yıldırım, M. H., & Erul, E. E. (2013). “Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1): 89-99.

Yılmaz B, Orak O.S. (2020). “Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı İle Psikolojik Belirtiler Arasındaki İlişki”, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 7(2):187-201.

Yüncü, V., & Yılan, Y. (2020). “COVID-19 Pandemisinin Sağlık Çalışanlarına Etkilerinin İncelenmesi: Bir Durum Analizi”, *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Ek sayı: 373-401.