

T.C.
KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YAŞLI BAKIM PERSONELİNİN DUYGUSAL EMEK DENEYİMLERİ:
KARAMAN ÖRNEĞİ

DOKTORA TEZİ
HAKAN YALÇIN

Sosyoloji Ana Bilim Dalı

HAZİRAN - 2024

T.C.
KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YAŞLI BAKIM PERSONELİNİN DUYGUSAL EMEK DENEYİMLERİ:
KARAMAN ÖRNEĞİ

DOKTORA TEZİ

HAKAN YALÇIN

(190463101)

Sosyoloji Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Recep Cemali AKGÜN

HAZİRAN - 2024

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kurallar ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Hakan YALÇIN





Karaman Taşkale Köyü
PTT’ci merhum dedem Fakı İsmail YALÇIN anısına ithafen
ve
sevgili aileme de selam olsun.

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın her aşamasında verdiği değerli katkılarından dolayı danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Recep Cemali AKGÜN'e, ve tik sürecindeki katkılarından dolayı Doç. Dr. İslam CAN ve Doç. Dr. Mehmet ÇAKIR'a, tez çalışmasının uygulanmasına izin veren kurum yöneticilerine, katkıda bulunan katılımcılara, tez savunma sınavı sırasında değerli katkı ve önerilerinden dolayı jüri üyelerine ve çalışma süresince özveri ve anlayışlarından dolayı sevgili aileme tüm içtenliğimle teşekkür ediyorum.

Bu çalışmanın gerçekleşmesinde katkılarından dolayı: Ahmet SEZGEN, Ayşe GÜLER, Celalettin YAMAN, Hikmet KOCAMAN, Kıvılcım ÇETİNKOL ÇAKMAK, Mehmet SAYALAN, Melek AÇIKALIN, Soner ŞAHİNTÜRK, Yasin ŞANAL'a yardımları için teşekkür ederim.

HAZİRAN 2024

Hakan YALÇIN



İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER.....	vii
KISALTMALAR.....	ix
ÇİZELGE LİSTESİ	xi
ŞEKİL LİSTESİ	xiii
ÖZET.....	xv
ABSTRACT	xvii
1. GİRİŞ.....	1
2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1 Yaşlılık Olgusunun Toplumsal Konumlanması	6
2.1.1 Yaşlılık dönemi özellikleri.....	9
2.1.2 Geçmiş toplumlardan günümüze yaşlılık algısı	11
2.1.3 Yaşlı yaşamında sosyal desteğin önemi.....	14
2.1.3.1 Yaşlı yaşamında ailenin ve toplumun rolü.	15
2.1.3.2 Yaşlı yalnızlığı ve istismarının toplumsal kaynakları.	19
2.2 Yaşlı Bakım Hizmetlerinin Oluşumu ve İşleyişi	22
2.2.1 Yaşlı bakım personelinin çalışma şartları	23
2.2.2 Kurumsal bakım hizmetlerinin kapsamı	25
2.2.3 Bakıma muhtaçlık ve bakım yükü	29
2.3 Duyguların Kuramsallaştırılma Süreci	31
2.3.1 Duygu topluluklarının keşfi	35
2.3.2 Duygusal emek kavramının icadı.....	37
2.3.2.1 İçsel öz düzenleme pratikleri.....	39
2.3.2.2 Alanda bakıcının duygusal emeği.	42
2.3.4 Duygusal emek kavramı ile ilgili temel yaklaşımlar	46
2.3.4.1 Arlie Russell Hochschild'in duygusal emek yaklaşımı.....	47
2.3.4.2 Ashforth ve Humphrey'in duygusal emek yaklaşımı.....	50
2.3.4.3 Morris ve Feldman'ın duygusal emek yaklaşımı.	52
2.3.4.4 Grandey ve Gross'un duygusal emek yaklaşımı.	56
2.3.5 Duygusal emek davranışlarının stratejik boyutları	59
2.3.5.1 Yüzeysel davranış yaklaşımı.	60
2.3.5.2 Derinlemesine davranış yaklaşımı.	61
2.3.5.3 Samimi davranış yaklaşımı.	62
2.3.6 Duygulanımsal emek yaklaşımı	63
2.3.6.1 Duygusal emek ve duygulanımsal emek ilişkisi.	66
2.3.6.2 Duygusal habitus yaklaşımının duygusal emekle ilişkisi.....	69
2.3.8 Duygusal emek davranışlarının çalışanlar üzerindeki etkileri	73
2.3.7.1 Olumlu Etkileri.....	75
2.3.7.2 Olumsuz etkileri.	76
2.3.7.3 Bakıcının merhametini etkileyen faktörler.....	79
2.4 Konuya İlişkin Literatür Taraması.....	83

3. YÖNTEM	92
3.1 Çalışmanın varsayımları ve kısıtları	94
3.2 Araştırmanın Sorusu	98
3.3 Araştırmanın Örnekleme	99
3.3.1 Sahaya ilişkin ön bilgiler.....	101
3.4 Veri Kaynakları ve Veri Toplama Yöntemi.....	102
3.5 Analiz	104
4. BULGULAR VE ANALİZ	109
4.1 Katılımcıların Demografik Özelliklerine Dair Bulgular	110
4.2 Yaşlı Bakım Mesleğinin Yapısı Temasına Ait Bulgular	118
4.2.1 Yaşlı bakıcı olmak.....	118
4.2.2 Mesleğe giriş ve devam nedenleri	121
4.2.3 Bakıcılık için gereken bireysel özellikler	125
4.2.4 Meslekte örnek alınan yaklaşım şekilleri	128
4.2.5 Bakıcıların çalışma rutinleri	132
4.2.6 Yaşlı bakım personelinin çalışma koşulları	136
4.3 Duygusal Emegın Oluşum Kaynakları Temasına Ait Bulgular.....	142
4.3.1 Mesleki gelişim ve yeterlilik için gerekenler	143
4.3.2 Yaşlı duygularının bakıcıda yarattığı duygular	147
4.3.3 Yaşlı duygularıyla ilgilenme nedenleri	158
4.3.4 Duygularını ifade etmesini etkileyen etkenler	161
4.3.5 Yaşlı bakım personelinin beklentiler	165
4.3.6 Duygusal emeği oluşturan dinamikler	175
4.4 Duygusal Emegın İşleyişi Temasına Ait Bulguları	185
4.4.1 Yaşlıda oluşturmaya çalıştığı izlenimler	186
4.4.2 Öncül odaklı duygu düzenlemesi	190
4.4.3 Tepki odaklı duygu düzenlemesi	194
4.4.4 Duygusal emek durumları	205
4.4.5 Duygularını yaşlılara ifade etme biçimleri.....	219
4.4.6 Etkileşimsel emek davranışları	223
4.5 Duygusal Emegın Sonuçları Temasına Ait Bulgular.....	229
4.5.1 Meslekte üretilen duygulanım tezahürleri.....	230
4.5.2 Duyguları ile baş etme biçimleri	235
4.5.3 Merhamet yorgunluğunun etkileri.....	239
4.5.4 Merhamet memnuniyetinin etkileri.....	250
4.5.5 Mesleğin kişilik ve mizaca etkileri	254
4.5.6 Meslekte etik ve kural dışı davranışlar.....	258
5. SONUÇ VE TARTIŞMA	264
KAYNAKLAR.....	285
EKLER	304

KISALTMALAR

ADL	: Günlük Yaşam Aktiviteleri
ASHB	: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
ASPM	: Aile Sosyal Politikalar Müdürlüğü
BM	: Birleşmiş Milletler
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DSÖ	: Dünya Sağlık rgt
EQ	: Duygusal Zeka
EC	: European Commission
EMT	: Genişletilmiş Zihin Teorisi
EU	: European Union
INPEA	: Yaşlı İstismarını nleme Uluslararası Ağı
IQ	: Zeka Katsayısı
LTC	: Uzun Süreli Bakım
MYK	: Mesleki Yeterlilik Kurumu
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve ocuk Esirgeme Kurumu
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
TDK	: Türk Dil Kurumu
TUBA	: Türkiye Bilimler Akademisi Raporları
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu



ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 4.1 : Katılımcıların temel özellikleri.	112
Çizelge 4.2 : Katılımcı yaşlı bakım personeli listesi.	113
Çizelge 4.3 : Yaşlı bakım personelinin duygusal emek deneyimlerine ait temalar ve kategoriler.	115
Çizelge 4.4 : Yaşlı bakım mesleğinin yapısı temasının kategorileri ve alt temaları.	118
Çizelge 4.5 : Yaşlı bakıcı olmaya ilişkin katılımcı görüşleri.	119
Çizelge 4.6 : Mesleğe giriş ve devam nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.	122
Çizelge 4.7 : Bakıcılık için gereken bireysel özelliklere ilişkin katılımcı görüşleri.	126
Çizelge 4.8 : Meslekte örnek alınan yaklaşım şekillerine ilişkin katılımcı görüşleri.	129
Çizelge 4.9 : Bakıcıların çalışma rutinlerine ilişkin katılımcı görüşleri.	132
Çizelge 4.10 : Olumlu sevilen çalışma koşullarına ilişkin katılımcı görüşleri.	136
Çizelge 4.11 : Olumsuz zorlanılan çalışma koşullarına ilişkin katılımcı görüşleri.	139
Çizelge 4.12 : Duygusal emeğin oluşum temasının kategorileri ve alt temaları.	143
Çizelge 4.13 : Mesleki gelişim ve yeterlilik için gerekenlere ilişkin katılımcı görüşleri.	144
Çizelge 4.14 : Bakıcılar tarafından fark edilen yaşlı duygularına ilişkin katılımcı görüşleri.	148
Çizelge 4.15 : Bakıcıların yaşlılar için hissettiklerine ilişkin katılımcı görüşleri.	152
Çizelge 4.16 : Kendileri için hissettiklerine ilişkin katılımcı görüşleri.	155
Çizelge 4.17 : Yaşlı duygularıyla ilgilenme nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.	159
Çizelge 4.18 : Duygularını ifade etmelerini etkileyen etkenlere ilişkin katılımcı görüşleri.	162
Çizelge 4.19 : Örgüt beklentilerine ilişkin katılımcı görüşleri.	165
Çizelge 4.20 : Yaşlı yakınlarının beklentilerine ilişkin katılımcı görüşleri.	169
Çizelge 4.21 : Yaşlıların beklentilerine ilişkin katılımcı görüşleri.	172
Çizelge 4.22 : Duygu gösterim kurallarına ilişkin katılımcı görüşleri.	176
Çizelge 4.23 : Duygu gösterim şekilleri çeşitliliğine ilişkin katılımcı görüşleri.	179
Çizelge 4.24 : Duygusal davranış yoğunluğuna ilişkin katılımcı görüşleri.	182
Çizelge 4.25 : Duygulanımsal emeğin işleyişi temasının kategorileri ve alt temaları.	186
Çizelge 4.26 : Yaşlıda oluşturmaya çalıştığı izlenimlere ilişkin katılımcı görüşleri.	187
Çizelge 4.27 : Öncül odaklı duygu düzenlemeye ilişkin katılımcı görüşleri.	190
Çizelge 4.28 : Duygusal bastırmaya şekillerine ilişkin katılımcı görüşleri.	195
Çizelge 4.29 : Duygusal çaba tekniklerine ilişkin katılımcı görüşleri.	198
Çizelge 4.30 : Duygusal çelişki durumlarına ilişkin katılımcı görüşleri.	201

Çizelge 4.31 : Yüzeysel davranış nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.....	206
Çizelge 4.32 : Derinlemesine davranış nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.	211
Çizelge 4.33 : Samimi davranış nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.	215
Çizelge 4.34 : Duygularını yaşlılara ifade etme biçimlerine ilişkin katılımcı görüşleri.	219
Çizelge 4.35 : Etkileşimsel emek davranışlarına ilişkin katılımcı görüşleri.....	224
Çizelge 4.36 : Duygusal emeğin sonuçları temasının kategorileri ve alt temaları. .	230
Çizelge 4.37 : Meslekteki duygulanım tezahürlerine ilişkin katılımcı görüşleri.	231
Çizelge 4.38 : Duyguları ile baş etme biçimlerine ilişkin katılımcı görüşleri.	235
Çizelge 4.39 : Mesleğin fiziksel etkilerine ilişkin katılımcı görüşleri.	240
Çizelge 4.40 : Mesleğin psikolojik etkilerine ilişkin katılımcı görüşleri.....	243
Çizelge 4.41 : Mesleğin sosyal etkilerine ilişkin katılımcı görüşleri.....	247
Çizelge 4.42 : Merhamet memnuniyetine ilişkin katılımcı görüşleri.	251
Çizelge 4.43 : Mesleğin kişilik ve mizaca etkilerine ilişkin katılımcı görüşleri.....	255
Çizelge 4.44 : Meslekte etik ve kural dışı davranışlara ilişkin katılımcı görüşleri..	259



ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2.2 : Öz düzenleme sürecinin aşamaları.	41
Şekil 2.3 : Duygu düzenleme stratejileri.....	74
Şekil 3.1 : Fenomenolojik analiz aşamaları.	106
Şekil 4.1 : Duygusal emeğin oluşumu, işleyişi ve sonuçlarına ait temalar, kategoriler ve alt temaların kümelemesi sonuçları.....	116
Şekil 4.2 : Duygusal emeğin üretiminde ulaşılan kodlara ilişkin kelime bulutu.	117



ÖZET

Doktora Tezi

YAŞLI BAKIM PERSONELİNİN DUYGUSAL EMEK DENEYİMLERİ: KARAMAN ÖRNEĞİ

Hakan YALÇIN

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sosyoloji Ana Bilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Recep Cemali AKGÜN

Haziran, 2024, 309 sayfa

“Burası yatağın üzerinde bir hayat.” (K4)

Günümüzde ülkemizde yaşlı nüfusun artışıyla birlikte yaşlıların kurumsal bakım ihtiyacının niteliğinin ve hacminin de giderek artması söz konusudur. Bu durum, yaşlı bakım hizmetinin niteliğini yükseltmek amacıyla yaşlı bakım çalışanlarıyla çeşitli çalışmalar yapmayı gerekli kılmaktadır. Yaşlı bakım kurumları, mevcut insan kaynağını değerlendirirken yaşlı bakıcılarda olması gereken birtakım özelliklere ihtiyaç duyabilmektedir. Bu çalışmanın amacı, yaşlı bakım hizmetlerinde faaliyet gösteren kurumların duygusal emek taleplerinin ve duygusal emek kurallarının nasıl üretildiğini, neler olduğunu ve bu taleplerin yaşlı bakım personeli üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Araştırma, nitel araştırma yöntemlerinden fenomenolojik desende tasarlanmıştır. Karaman'da bakım kurumlarında çalışan 30 yaşlı bakım personeli üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan yarı yapılandırılmış bireysel görüşme sorularından elde edilen veriler dört kategoriye ayrılmıştır. İlk bölümde görüşmecilerin demografik özellikleri, ikinci bölümde duygusal emeğin kaynakları, üçüncü bölümde duygusal emeğin nasıl işlediği, dördüncü bölümde ise duygusal emeğin sonuçları değerlendirilmiştir. İçerik analiziyle duygusal emek, duygusal emeğe yönelik sorun alanları, bu sorun alanlarının sonuçları, bakıcıların duygu ifadesindeki en uygun davranışları ve bu ifadeleri kazanmak için önerilere ait toplam yirmi dört temaya ulaşılmıştır. Bu çalışma sonucunda, bireysel mizaç ve duygusal habitus yatkınlıklarının, bakım verenlerin yaşlılara yönelik duygusal emek davranışlarının niteliğini belirlediği tespit edilmiştir. Bulgular değerlendirildiğinde, duygusal çelişki yaşayan bakıcıların daha çok tükendiği ve duygusal emek sergilediği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yaşlı bakım hizmetleri, duygusal emek, duygulanımsal emek, duygusal habitus



ABSTRACT

Ph.D. Thesis

EMOTIONAL LABOUR EXPERIENCES OF ELDERLY CARE STAFF: THE CASE OF KARAMAN

Hakan YALÇIN

Karamanoğlu Mehmetbey University
Graduate School of Social Sciences
Department of Sociology Department

Supervisor: Assist. Prof. Recep Cemali AKGÜN

June, 2024, 309 pages

“This is a life on the bed” (P4)

Today, our country, the quality and volume of the need for institutional care of the elderly with the increase of the elderly are also increasing. This makes it necessary to carry out various studies with the elderly care workers in order to improve the quality of the elderly care service. Elderly care institutions may need some features that should be available to their in elderly caregivers when evaluating the existing human resource. The aim of this study is to reveal how the emotional labor demands and emotional labor rules of the institutions operating in the elderly care services are produced, what they are and the effects of these demands on the elderly care personnel. The research is designed in phenomenological pattern, one of the qualitative research methods. A survey was conducted on 30 elderly care personnel in Karaman who worked caregivers institutions. The data obtained from the semi-structured individual interview questions were divided into four categories. In the first section, demographic characteristics of the interviewers, in the second section, sources of emotional labor, in the third sections, how emotional labor works, in the fourth section, the results of emotional labor were evaluated. With content analysis emotional labor, problem areas for emotional labor, results of these problem areas, optimal behavior in expressing feelings of care personel and related to suggestions to gain these statements total twenty four themes were reached. At the end of the study, it was found that individual temperament and emotional habitus predispositions determine the quality of caregivers' emotional labour behaviours towards the elderly. When the findings were evaluated, it was concluded that caregivers who experienced emotional conflict were more exhausted and exhibited emotional labor.

Key words: Elderly care services, emotional labor, affective labor, emotional habitus



1. GİRİŞ

Sanayi Devrimi, 18. ve 19. yüzyıllarda İngiltere’de başlayan ve ardından dünya geneline yayılan bir dönemi ifade eder. O dönemlerden günümüze dünyada küreselleşmiş bir boyutta devam eden sanayileşme, kentleşme ve modernleşme süreçleri sonucunda toplumlarda sosyal değişimler meydana gelmiştir. İnsanların yaşadıkları ortam ve çevrelerindeki değişkenlerin insan kültür ve davranışlarını farklılaştırmasıyla birlikte kültürel yaşam biçimleri dönüşmüş, ortaya çıkan oluşumlar, toplumların sosyal yapısını derinden etkilemiş ve beraberinde yaşlılık olgusunu da değiştirmiştir. Genel olarak, modernleşme sürecinde yaşlılar, ailedeki ve toplumdaki eski konumlarını kaybetmiş, toplumsal rolleri değişmiş ve kendilerini hem aile hem de toplum içinde marjinalleşmiş ve göz ardı edilmiş olarak bulmuşlardır. Bu nedenle, yaşlıların karşılaştığı sorunlar ve günümüz yaşam koşulları kurumsallaşma zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Yaşlı nüfusun üretken nüfusa bağımlılığının toplumsal, ekonomik, kültürel ve siyasi sorunlar yaratabileceği kaygısı, modern ülkelerde yaşlı kesimler için gerekli sosyal politikalar üretme ihtiyacı yaratmıştır (Tuna ve Tenlik, 2017). Avrupa Birliği (EU)’nun raporuna (2014: 6) göre uzun süreli bakım (LTC) ihtiyaçları, sosyal koruma politikalarıyla desteklenmediği ve bakım hizmetinin aileye bırakıldığı toplumlarda birçok problem çıkmaktadır. Bakım yükümlülükleri nedeniyle işten ayrılmak zorunda kalan aile üyeleri ekonomik zorluklar yaşarken, profesyonel bakıcılar tutan aileler de gelir kaybına uğramaktadır (Metin, 2016, s. 49-52).

Avrupa Komisyonunun 2012 Yaşlanma Raporundaki mevcut projeksiyona göre formel hizmetlere olan talebin artması karşısında sağlık ve sosyal bakım harcamalarının 2060 yılına kadar %90’dan daha fazla artacağı öngörülmektedir (European Commission, 2014). Gelişmiş ülkelere kıyasla Türkiye’nin nüfusu genç bir yapıya sahip olsa da yaşlılık önemli bir sosyal kategori haline dönüşmüştür. Çalışma çağındaki yüz kişiye düşen yaşlı sayısını ifade eden yaşlı bağımlılık oranı, 2020 yılında %14,1’e yükselmiştir. Nüfus projeksiyonlarına göre, yaşlı bağımlılık oranının 2025 yılında %16,4, 2030 yılında %19,6 olacağı tahmin edilmektedir

(TUİK, 2021). Bu veriler, Türkiye'de bir sosyal sorunun varlığına işaret etmektedir. Toplumdaki bu sorunu çözen kurumsal yaşlı bakım ve destek hizmetlerinin kalitesi, toplumun genel sağlık ve refah düzeyini önemli ölçüde etkilemektedir (Müftüler, 2021, s. 15). Örgütlerin, bu hizmetleri başarılı bir şekilde yerine getirmesinde, bakım personelinin niteliği ve yetkinliği kritik bir rol oynamaktadır. Bakım hizmetlerinin geliştirilmesi ve sunulması süreçlerinde odaklanılan en ciddi konu, bu alanda hizmet veren insan gücünün duygusal yaklaşım becerilerinin geliştirilmesidir.

Duygusal yaklaşım becerileri, kişinin duyguları tanıma, yönetme ve başkalarının duygusal ihtiyaçlarına duyarlılık gösterme yeteneği olarak duygusal zeka kapsamında değerlendirildiğinden çok rağbet görmektedir (Mayer ve Salovey, 1995, s. 197). Hizmet sektöründe çalışanların hizmet sunulan ile olan ilişkilerinde yalnızca doğru davranışın yeterli olmadığı, doğru duygusal tepkinin de önemli olduğu fark edilmiştir (Oral ve Köse, 2011). Bu amaçla işletmelerin çalışanların duygu denetimine önem vermeye başlamasıyla birlikte, hizmet sektöründe duygusal emek kavramı gündeme gelmiştir. Bu kavramı literatürde ilk kez kullanan Hochschild, duygusal emeği; çalışanların işlerinin bir parçası olarak ve bir ücret karşılığında, duygularını önceden kurum tarafından belirlenmiş standartlaşmış kalıplara göre yönetmeleri olarak tanımlamıştır (Hochschild, 2012). Benzer şekilde, bakım sektöründe faaliyet gösteren kurumlar, personelinden duygularını kullanarak müşterilerinin duygularını yönlendirmelerini ve onların kuruma yönelik aidiyetlerini artırmalarını talep etmektedir (Polat, 2020). Duygusal emek davranışlarının işlevselliği açısından bir başkasının sıkıntısını sezmek ve o kişiyi yabancılaştırmak yerine yakın hissettirecek şekilde tepki vermek, bakıcılık gibi mesleklerde net bir gerekliliktir (Smith T. W., 2018, s. 77-80). Bu şekildeki örgüt vizyonlarına yönelik duygusal performans sergileyen bakıcılar, kendilerini mesleki ve kurumsal hizmet idealinin ağırlığı altında ezilmiş bir halde bulurlar. Burada örgütler için önemli olan, onların ne hissettikleri değil, dışarıya yansıtılması gereken duyguların ne olduğudur (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu yüzden bakım personeli, uygun olmayan kişilik özelliklerine veya iş yerinde olumsuz duygu durumuna sahip olduklarında duygularını bastırma, yansıtmama veya olumlu duygu durumuna sahip olma gibi rollerini oynayarak daha fazla duygusal emek harcamak zorunda kalmaktadır (Değirmenci Öz ve Baykal, 2018). Gösterilen ve hissedilen duygular arasındaki çelişkinin artması, (Dursun vd., 2011) beraberinde bozulan yaşam kaliteleri,

bakıcının baktığı yaşlının durumuna uyumunu güçleştirmektedir (Sıkılmaz, 2018, s. 15). Lakin bakıcının alanda verimli çalışması ve iş doyumunu yaşaması için, gerçekte hissettiği duygular ile sergilediği duyguların uyumlu olması gerekmektedir. Bu uyum, bakıcının daha az duygusal emek harcamasına imkân vererek bakım kalitesini ve yaşlı memnuniyetini yükseltmektedir (Oral ve Köse, 2011; Tunç vd., 2014).

Yaşlı bakım personelinin mesleki deneyimi ve psikososyal özellikleri, duygusal emeği şekillendiren sosyal ve yapısal faktörlerin ürünü olarak incelendiğinde, duyguların işyerinde nasıl sosyal olarak inşa edildiği ve yönetildiği daha anlaşılır hale gelmektedir. Bu anlayış, bakıcıların karşılaştığı duygusal zorlukları anlamak ve olumlu bir çalışma ortamını teşvik etmek için de gereklidir. Tüm bunlardan yola çıkarak bu araştırmanın temel sorusu, kurumsal bakım süreçlerinde görevli yaşlı bakım personelinin işlerini yaparken harcadıkları duygusal emeği nasıl deneyimledikleri ve nasıl ifade ettikleridir. Bu araştırma sorusuna cevap bulmak için yapılan bu fenomenoloji çalışmasının amacı, bakım sektöründe hizmet sunan yaşlı bakım çalışanlarının duygusal emek pratiklerini deneyimleme şekillerini anlamaktır. Buradan hareketle, bu çalışma Karaman örneğinde yaşlı bakım hizmetleri alanında çalışan personelinin duygusal emeği nasıl tecrübe ettiğini, nasıl yeniden ürettiğini ve sonuçlarını göstermeyi hedeflemektedir. Bu açıdan tez, yaşlı bakım personelinin duygusal emek üretimi sorunsalı etrafında, kişiler arası etkileşim sürecinde pratiklerin nasıl gerçekleştiğini ele almaktadır. Özellikle, yaşlı bakımında karşılaşılan duygusal emek durumları ve çalışanların gösterdiği duygusal çaba ile yaşadıkları duygusal çelişki pratiklerinin hangi koşullar altında meydana geldiği detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Bu çalışmadaki yaşlı bakıcıların duygusal emek davranışları, sanılanın aksine sadece örgütlerin belirlediği işlevselliği olan stabil hissetme kurallarının yapısal etkisiyle oluşmamaktadır. Bakım personelinin kişilik yapısında duygusal dâhil olma ve duygusal yalıtımın sabit bir durum olmadığından, duygusal emeğin deneyimlenmesi hizmet alanının özel koşullarına bağlı olarak gelişen bir süreç olduğu görülmüştür. Bu noktada, bu tezin iddiası, bir fail olarak bakıcıların bakım alanının özel koşullarına uygun veya yanıt niteliğindeki duyguları üretilmesi sırasında arka planda işleyen derin kültürel, sosyal ve mesleki yatkınlıklar içeren duygusal habitusların duygusal emek davranışlarının niteliğini belirlediğidir.

Duygusal emeğin ciddi sonuçlar doğurabileceği formel yaşlı bakım hizmetleri alanında duygusal emek deneyimleriyle ilgili yapılan araştırmaların oldukça sınırlı

olduğu görülmektedir. Şimdiye kadar yaşlı bakım hizmetlerinde deneyimlenen duygusal emek konusunda nitel yöntemle herhangi bir tez çalışması yapılmamıştır. Farklılık yaratması ve alana değişik bakış açıları ve sonuçlar katabilmesi adına nitel yöntemlerle yapılan bu tez çalışmasının literatürdeki boşluğu dolduracağı düşünülmekte ve ileride duygusal emek çalışmalarına fikir vermesi beklenmektedir.

Yaşlı bakım hizmetlerinde duygusal emeğin kaynakları, oluşumu ve sonuçlarını daha iyi incelemek amacıyla birbiriyle bağlantılı bir süreç sıralamasıyla sunulan bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır. İlk olarak, kavramsal ve kuramsal çerçeve bölümünde, geçmişten günümüze yaşlılığın toplumsal dönüşümü üzerinde durulmuş, yaşlılık kavramı tanımlanmış ve yaşlıların yaşadıkları çeşitli problemlere değinilmiştir. Bu problemleri gidermek amacıyla modern toplumlarda kurulan kurumsal yaşlı bakım hizmetlerinin oluşumu ve işleyişi anlatılmıştır. Yaşlı bakım hizmetlerinde duygular çalışma yaşamının önemli bir parçası olduğundan, duygusal emek kavramının icadı başlığı ile duygu, emek teorileri ve duygusal emek kavramlarının tanımları, duygusal emeğin diğer kavramlarla ilişkisi, duygusal emeğin boyutları ve teorik yaklaşımları aktarılmıştır. Bundan sonra, duygusal emeği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlere odaklanılmış; duygusal emeğin çalışan ve örgüt üzerindeki olumlu ve olumsuz sonuçları anlatılmıştır. İkinci bölümdeki yöntem kısmında, araştırmanın planı, amacı, tipi, araştırma sorusu, varsayım ve sınırlılıkları, araştırmanın etik boyutuna yer verilmiştir. Bu araştırmanın evreni, Karaman ilinde hizmet veren yaşlı bakım personelidir. Yapılan yarı yapılandırılmış bireysel görüşmelerde 34 katılımcıdan nitel yaklaşımla elde edilen veriler içerik analizi yöntemiyle ve yorumlayıcı fenomenolojik desen kullanılarak değerlendirilmiştir. Üçüncü bölümdeki bulgular kısmında, görüşmecilerin duygusal emek deneyimleri etrafında ortaya koydukları malzeme ve veriler analiz edilerek yorumlanmıştır. Elde edilen bulgular yaşlı bakım mesleğinin yapısı, duygusal emeğin oluşum kaynakları, duygusal emeğin işleyişi ve duygusal emeğin sonuçları olmak üzere dört ana tema altında analiz edilmiştir. Bu dört ana tema, yirmi dört kategori ve yirmi dört alt tema şeklinde ayrılarak değerlendirilmiştir. Alt temaların her birinde ilgi kurulan kodlara yer verilmiştir. Dördüncü ve son bölüm olan sonuç ve tartışma kısmında, elde edilen çıkarımlar, araştırmanın problematiğine ilişkin bulmayı amaçladığımız ana sorulara yönelik olarak ve araştırmanın kavramsal ve kuramsal arka planı doğrultusunda tartışılarak kısaca sunulmuş ve cevaplanmıştır.

2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Kurumsal yaşlı bakım hizmetlerine ilişkin literatürde yaşla ve yaşlılıkla ilgili birçok kavram kullanılmaktadır. Bu nedenle yaşlanma sosyolojisi alanında yapılmış çalışmalarla bağlantılı birçok değerlendirmeyi içeren bu tez, yaşlanma konusuna ilişkin sosyolojik bir perspektif sunma ve geliştirme gerekliliği bulunmaktadır. Bu gereklilikten dolayı bu bölüme ilk olarak yaşlılık kavramı ve yaşlılık olgusuna ve bu kapsamında yaşanan problemler içerisinde en dramatik olan yaşlı bakım ihtiyacının ve sürecinin yarattığı psikolojik ve sosyal boyutlara değinilecektir. Bu doğrultuda yaşlılık ve toplumsal yaşam arasındaki geçmişten günümüze değişen ilişkiye dair mevcut durumu içerisinde yaşlılığın gündelik yaşam pratiklerinde var oluş şekilleri, yaşlı muhtaçlığı, yaşlı ihmal ve istismarının toplumsal kaynakları, toplumsal koruma ve önlemleri yaşlılık sosyolojisi bağlamında açıklanmaya çalışılacaktır. Daha sonra yaşlı bakım olgusunun ne olduğuna, gündelik yaşamdaki bakım yükünün yarattığı bakım emeğinin neden bir sosyolojik sorun olarak görülmesi gerektiği vurgulanacaktır. Bu toplumsal sorunu gidermek için kurulan örgütlerdeki yaşlı bakım hizmetlerinin niteliği yaşlıların toplumsal konumunun bir uzantısı olarak biçimlenmektedir. Dolayısıyla yaşlı bakım personelinin duygusal davranışları çalışma yaşamının getirdiği duygulardan ve yaşlılara yönelik içinde bulunduğu kültürün bakış açılarından bağımsız olması mümkün değildir. Özellikle insan unsurunun ön planda olduğu hizmet sektörü içerisindeki, bakım ve sağlık alanlarında duyguların yoğunluğuna ve kişiler üzerindeki etkilerine daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Bu alanlardaki iş görenin duygusal yönü birçok araştırmaya konu olmakta (Acu, 2019, s. 1) ve iş yaşamı içerisinde duygusal emek, duygulanımsal emek, duygusal habitus kavramları yoğun bir şekilde tartışılmaktadır. Yaşlı rehabilitasyon hizmetlerinde önemli bir rol üstlenen bakım personeli, çalışma ortamında sürekli ve yoğun iletişim içerisindeyler. Hizmet verilen yaşlı kişilerin özellikleri ve çalışırken hislerini bastırma zorunluluğu nedeniyle, bakım personelinin yabancılaşmanın getirdiği tükenmişlik yaşama riski artmakta, bu durum da çalışanların hem çalışma yaşamı kalitesine paralel işten aldığı doyumunu hem de özel

yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Örgütsel anlamda ise, tükenmişlik yaşayan yaşlı bakım personelinin performans düşüklüğü göstermesi sonucunda, bakım hizmetinin kalitesi düşmekte ve personelin işten ayrılma durumları yaşanmaktadır. Burada bakım mesleğinin bakımla ilgili işler ve bakımla ilgili duygular olarak iki yönü bulunmaktadır (Altunay, 2020, s. 92-20). Bu duyguları açıklayan kuram ve kavramlar bağlamında örgütlerin çalışanlarından istediği hislerinin geniş kapsamlı etkilerini ortaya koyan duygusal emek araştırmacılarının amaçlarından biri, çalışma koşullarına yönelik tepkisel ve düşünsel eylem için gereken fikrî tanımlama ihtiyacını duygulanım kavramsallaştırmalarıyla gidermek olmuştur (Cvetkovich, 2021, s. 17). Bu bölüm sonunda çalışma yaşamında duygusal alanı işleyişini göstermekte kullanılan duygusal emek, duygulanımsal emek, duygusal habitus gibi kavramların fikrî boyutlarının açıklanması yapıldıktan sonra karşılaştırılması yapılmıştır.

2.1 Yaşlılık Olgusunun Toplumsal Konumlanması

Toplumsal bir olgu olarak yaşlılık, toplumda yaşlı nüfusun belirli bir yönden yoğunluk ve önem kazanmasıdır. Sosyolojik olarak yaşlılık temelde toplumun yaşlılığı nasıl algıladığının, nasıl değerlendirdiğinin, bir toplumsal davranış biçimi olarak yaşlılığa ve yaşlılara karşı nasıl davranıldığının ortaya konulmasıdır (Tuna ve Tenlik, 2017, s. 19). Toplumda yaşayan insanlar olarak herkes ait olduğu grubun kültürel normları çerçevesinde belirli statülerde bulunur. Sosyal statülerimize göre bağlı rolleri oynayarak, sosyal ilişkilerimizi yapılandırırız. Bu yüzden yaşa bağlı normlar da sosyalizasyon sürecinde içerisinde kazanılmaktadır. Sosyalizasyon süreci tüm yaşam boyunca devam eder. Bu nedenle yaşlı bireyler de ileri yaşlarda uymaları gereken farklı roller içerisinde sosyalizasyon sürecini yaşarlar (Kalınkara, 2014, s. 107). Sağlıklı, bütünleşmiş bir toplumda farklı sosyal gruplar ve kategoriler toplumun çalışan bütünlüğüne zarar vermeyecek şekilde birbirlerini tamamlarlar. Bu işleyişteki bir toplumda yaşlılar, bir yandan kendi kişilik bütünlüklerini sağlamış, diğer yandan ailesi, diğer sosyal gruplar ve toplumun tamamıyla bütünleşmiş bir dönem görünümündedir (Arpacı, 2005, s. 18-20). Aynı zamanda dinamik bir kavram olan yaşlılık tarihsel süreçlere göre değişen, dolaylı anlamlar içeren, kültürden kültüre çeşitlilik gösteren bir olgudur. Toplumlarda yaş faktörü, fırsatların ve kaynakların dağıtımında ve toplum içerisinde bireyden beklenen davranışlar için

ölçüt ve belirleyici olarak kullanılmaktadır. Buradan hareketle, hazırlanan Türkiye Bilimler Akademisi Raporlarında (TUBA) yaş tanımlanırken kronolojik yaş, biyolojik yaş, kişisel yaş, sübjektif yaş, sosyal yaş olmak üzere farklı yaş tanımlamaları yapılmaktadır. Bu tanımlamalardan da anlaşılacağı gibi yaş olgusu toplum içerisinde sadece rakamsal bir yıl birimi olmamanın, ötesinde kültürel bir gruplandırmadır (TUBA, 2003; İçli, 2008). Toplumsal kültür içerisinde yaşlılar yaşantılarındaki yaptıkları ve maruz kaldıkları hem manevi hem maddi pratiklerin bütünü şeklinde bir yaşlılık söylemi oluştururlar. Bu yaşlılık söylemi kapsamında yaşlı olarak görülen özne inşa edilir. Diğer yönden de buradaki maddi ve manevi pratikler dile dökülür. Zamanla değişime uğrayan bu süreçler toplumsal yaşam içerisinde yeniden harmanlanıp pratiklere sinmektedir. Bu şekilde devamlı yeniden kurulan ve yıkılan bir söylemsel bütünlük ortaya çıkar (Kalaycıoğlu, 2016). Bazı araştırmacılar durağan ve sabit bir yaşam dönemini düşündüren “yaşlılık” kelimesi yerine, standart bir ömrün sürekliliğini ve değişimini anlatan “yaşlanma” terimini kullanmayı daha uygun bulmuşlardır. Yaşlılık insan yaşamının son aşaması ve bireyin ileri yaşlanma evresi olarak kabul edilir. Yaşlanma ise insanın doğumundan ölümüne kadar süren kaçınılmaz bir süreçtir. (Kalinkara, 2014). Bu tanımlamaya uygun şekilde 20. yüzyılın öncesinde sadece bedensel güç kaybına uğramış kimselere yaşlı denilmekteydi. Günümüzde ise yaşlılığın sosyal bir fenomen olduğu düşüncesi, toplumsal bilincin içine yerleşmeye ve kabullenilmeye başladı. Emeklilik sigortasının yürürlüğe girmesi neticesinde artık yaşlılık, takvimsel yaşla belirlenen yaşam dönemine dönüşmüştür. Borscheid bu durumu şöyle ifade ediyor; “eskiden yaşlı damgasını insanlara doğa vururdu, günümüzde bu damga bir kurum tarafından vuruluyor” (Borscheid, 1994, akt. Tufan, 2016, s. 19). Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)’ne (2007) göre ve demografik literatürü açısından değerlendirildiğinde yaşlılık, 65 yaş üstü bireylerin yaşlılık evresinin içerisine girdiği görülmektedir. Bu sınıflandırmaya göre 65-74 yaş arası bireyler genç yaşlı, 75-84 yaş arası bireyler yaşlı, 85 yaş üzeri bireyler ise yaşlı-yaşlı olarak adlandırılmaktadır. Yaşlılık evresinde psikolojik, biyolojik, sosyolojik anlamda yapısal ve fonksiyonel bağlamda değişiklikler başlamaktadır (OECD 1992). Kalinkara’ya (2014: 9) göre yaşlanma kavramı, davranış ve ihtiyaçları değişen bu heterojen grubun yaşlanmasının sınıflanması aşağıdaki gibi dört farklı biçimde yapılmaktadır.

Kronolojik yaşlanma: Doğum yaşı veya takvim yaşı olarak ifade edilebilir. Rakamsal bir ölçüt olduğu için insanların fonksiyonlarını tanımlamada yetersiz kalmaktadır.

Biyolojik (fizyolojik) yaşlanma: İnsanın biyolojik yaşı vücut yaşı olarak ifade edilebilir. Bireylerin sağlık durumu, sosyal çevre, yaşanan zaman ve mekâna göre yaşı insanların biyolojik kayıpları yapısal işlevsel olarak farklılaşmaktadır. Hareketlerde hantalaşma, deride kırışma, saç ağarması biyolojik yaşlanma işaretidir.

Psikolojik yaşlanma: Deneyimlerin artmasıyla oluşan davranış değişikliği ve davranışsal uyum yeteneği ve yaşa bağlı değişimlerdir. Zeka hafıza ve duygu gibi alanlarda işlevsellikte azalma, geçmişe özlem ve geleceğe yönelik güvensizlik duygularını barındırır.

Sosyal yaşlanma: Toplumda sosyal alanlarda uyum sağlayamama durumudur. Çalışma ve sosyal işlerde yeteneğin ve gücün azalarak bitmesi, bireyin toplumsal rol, statü ve beklentilerinin değişmesidir.

Biyolojik bir süreç olan yaşlanma mikro düzeyde yaşlıların ve bakıcı ailelerinin fiziksel ve psikolojik durumlarını, aile ve sosyal yaşamdaki ilişkilerini etkilediği gibi makro düzeyde de nüfusun yaşlanması toplumları da birçok açıdan etkilemektedir. Yaşlılık olgusunun hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde hızla yaygınlaşmasının temel nedeni ölüm oranlarının ve doğum oranlarının hızla düşmesidir (Tuna ve Tenlik, 2017). Doğum ve ölüm oranları nedeniyle nüfus artış hızının önce yükselip sonrasında azalmaya başladığı bir toplum yapısına doğru gerçekleşen dönüşüm “demografik geçiş süreci” ya da “demografik dönüşüm” olarak adlandırılmaktadır. Kısa bir ifadeyle demografik geçiş, gelişmiş, zengin ülkelerde görülen toplum içinde yaşlı nüfus oranının artmasıdır (Lee ve Reher, 2011, s. 1-7). Bu süreçleri yaşayan gelişmiş ülkelerin demografik yapılarını gösteren grafikler zamanla piramitten sütuna doğru şekil almaktadır. Bu şekillenmeyle birlikte yaşlı bağımlılık oranı artmakta, devlet emeklilik sistemlerinin finansmanının sürdürülebilirliği için bir emekli için birkaç genç çalışanın sisteme katkıda bulunması gerektiğinden birçok ülkenin emeklilik sistemleri bu durumdan kötü etkilenmektedir. Diğer yandan yaşlı nüfusun payının yükselmesine bağlı olarak sağlık ve bakım hizmetlerine olan ihtiyaç artmakta, teşhis ve tedavi süreçleri harcamalarını da artırmaktadır. Bunun tersine demografik yaşlanma süreçlerinin pozitif sosyal bir olgu olduğuna dair görüşler de bulunmaktadır (Metin, 2016). Bu yönden bakıldığında

doğum oranlarının istikrarlı bir şekilde azalması, bebek ölümlerinin düşmesi, ortalama yaşam süresinin artması gibi sosyal ve ekonomik gelişime işaret eden kazanımlar bulunmaktadır. Bu nedenle temel sorun nüfusun yaşlanmasından daha çok demografik dönüşümün sonuçlarına ülkelerin sosyal ve ekonomik kurumlarının yeterince uyum gösterememesinden kaynaklandığı savunulmaktadır. Örneğin, nüfusu yaşlanma süreci Avrupa ülkelerinden çok daha hızlı olan Japonya süreci iyi yönetmektedir (Bodnár ve Nerlich, 2022, s. 12). Metin'e (2016) göre, Türkiye, gelişmiş ülkelerle karşılaştırıldığında nüfusunun hızla yaşlanacağı bir durumla karşı karşıya kalacaktır. Bu durumda Türkiye, bir taraftan gelişmekte olmanın yapısal sorunları ile uğraşacak, diğer taraftan doğurganlık azalması ve artan yaşlı nüfusun sorunlarıyla karşılaşacaktır. Toplam doğurganlık hızının Avrupa Birliği üye ülkeleri ortalaması, 2022 yılında 1,46 çocuk oldu. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) 2023 yılı doğum istatistiklerine göre Türkiye'de toplam doğurganlık hızı 1,51 ile kayıtlara geçen en düşük seviyeye geriledi. Tahminlere göre 2025 yılında dünya genelinde toplam doğurganlık oranı, nüfusun yeniden üretilmesi için gerekli olan kritik seviyenin altına inecektir (Tuna ve Tenlik, 2017, s. 19).

2.1.1 Yaşlılık dönemi özellikleri

Yaşlanma, her canlının yaşayacağı tüm işlevlerde azalmaya neden olan, sürekliliği olan geri dönüşü olmayan yapısal işlevsel değişiklikler içeren evrensel bir süreçtir. Biyolojik yaşlanma bireyin genetik özellikleri, yaşam biçimi, hastalıkları ve diğer etmenlerden dolayı yaşlanma farklı hızlarda olmaktadır (Kalınkara, 2014, s. 111). Her yaş grubunun kendi içerisinde farklı özelliklere sahip olduğu kesin bir gerçektir. Yaşamın farklı evrelerinde bireylerin deneyimlediği zorluklar ve kolaylıklar da bu değişkenlikten kaynaklanmaktadır. En fazla zorluk görülen yaş grupları hiç şüphesiz ki bebeklik ve yaşlılık dönemleridir. Yaşlanma bireysel olmakla beraber, sadece biyolojik bir olay olmayıp, toplumsal ve kültürel bir olaydır (Emiroğlu, 1995, s. 16). Yaşlılık yaşam sürecinin çocukluk, gençlik ve erişkinlik gibi doğal ve zorunlu bir çağdır. Konu itibari ile yaşlılık dönemi genel özellikleri ve bu dönemin zorluklarını kısaca fiziksel, psikolojik, sosyal ve sağlık sorunları içermektedir.

Yaşlılık döneminin başlamasıyla vücut fonksiyonları büyüme endeksinin grafiğini tersi yöne çevirmektedir. Bu olumsuzluğun başında gelen ilk belirtiler fiziksel değişimlerdir. Fiziksel değişimlerden biyolojik dokular, kan damarları, sinirler ve

vücut derisi elastikiyetini kaybederek kırışma denilen deri büzülmesi yaşlanmanın en belirgin göstergesidir. Refleksler yavaşlar, dolaşım sistemindeki bozulmalar sebebiyle birçok sağlık problemi ortaya çıkmaktadır. Azalan kan basıncından dolayı zihinsel aktiviteler olumsuz yönde etkilenecek hatırlama ile ilgili sorunlara yol açmaktadır. Belirtilen bulgular sonucunda yaşlılıkta hastalıklar, felç kalabilme ve kalp krizi riski çok fazladır (Zastrow, 1991, s. 269, akt. Danış, 2009, s. 16). Yaşlıların, yetişkinlik çağlarında vücut metabolizması, standartlar düzeyinde iken her işin altından kolaylıkla kalkabilmekteydi. Fakat yaşlılık dönemiyle beraber eski vücut metabolizmaları yerini zayıflamış bir vücuda bıraktığı için daha öncesinde üstesinden gelinen işler yapılamaz hale gelmektedir. Günlük yaşamın gereklerini hem fiziki, hem psikolojik olarak tam anlamıyla yerine getirememeleri beraberinde yaşlılarda zihinsel ve fiziki bir gerilemeye yol açmaktadır. Bu gerileme yaşlılık çağında kendini bir çöküş olarak göstermektedir. Bu da beraberinde yaşlıların yeni hallerine ayak uyduramaması, toplumsal ilişkilerde uyum sağlayamaması gibi birçok sorunu getirebilmektedir. Yaşın ilerlemesi ve vücut metabolizmasının eskiye nazaran yavaşlaması nedeniyle birçok hastalık da gün yüzüne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra düzensiz beslenme, kirli çevre şartları, temiz olmayan yaşam ortamı, yaşlı bakımına yeteri kadar ilgi gösterilmemesi gibi birçok etken nedeniyle hastalıklara yakalanmakta ve yaşamlarını yitirmektedirler. 65 yaş üstü bireylerin genelinde görülen psikolojik çöküntü nedeniyle yaşlılık sendromu denilen durum, vücut direncini düşürerek hastalıklara daha kolay yakalanmalarına sebep olmaktadır. Ülkemizde emeklilik sonrasında hayat amacını belirlememeleri ve atıl bir şekilde emeklilik rutini yaşamaları, bu psikolojik çöküntüyü kolaylaştırmaktadır. Bu yaşlılık söylemi altında kalan yaşlılar, etkilendikleri derecede fazla yaşamak istememektedirler. Bu söylemin etkisiyle geleceğe yönelik bir hayali, talebi ve beklentisi kalmamaktadır. Böylece yaşlılar kendileri için oturmuş kalıp yargıların inşasına kendileri destek vermektedirler (TUBA, 2003). Yaşama bağlı normlar, tüm toplumlarda sosyalizasyon süreci içinde kazanılır. Dolayısıyla yaşlı bireylerde ileri yaşlılarda uymaları gereken birçok farklı rol için sosyalizasyon süreci devam eder. Diğer bir deyişle toplumda bir yaş grubundan beklenen davranışlar toplumun o gruba verdiği değerle ilgilidir. Bu roller yaşlıların sosyal bir varlık olarak yaşlılarının tanımlanmasına, kimlik edinmelerine yol açtığı gibi kendilik algısının da temelini oluşturarak yaşamı anlamlı kılar. Her bir sosyal rol yaşamın belirli bir dönemine

ilişkindir. Örneğin, eş kaybindan doğan dulluğa alışma sıkıntılarını aşmakta duygusal destek gerektirir. Yaşlılık, bireyin toplumsal rollerinde bir değişikliğe ve çoğu zaman bir kayba yol açar (Kalınkara, 2014, s. 104-107).

2.1.2 Geçmiş toplumlardan günümüze yaşlılık algısı

Yaşlılık sadece insan yaşamının bir bölümü değildir, aynı zamanda insanlığın ve ait olduğu toplumun geçmişinin, kültürünün delilleri ve gidişatının projeksiyonudur. Bu nedenle, yaşlılık konusunu ele alırken evrimsel, ekolojik ve toplumsal koşulların bütüncül bir şekilde incelenmesi gerekmektedir (Yaylagül, 2017, s. 168). Sosyolojik analizler, insan davranışının ve etkileşiminin, kültürden etkilenen sosyal yapılar içindeki konumları tarafından kısıtlandığını varsayar. Bu perspektiften, bireyler bulunduğu konumlar, farklı kültürel sistemlerdeki haklar ve yükümlülükler tarafından düzenlenen konumlar olarak görülür (Lively ve Weed, 2016, s. 66). Herkesin tek bir yaşam modelini benimsemesi beklenemeyeceğine göre, toplumun temel yapısını sarsmayan, yine de aralarında farklılıklar bulunan yaşam modelleri toplumda aynı anda mevcuttur. Toplumda da yaşlılara yönelik doğalcı (ilksel), geleneksel (tarım toplumu), modern (sanayi toplumu) yaşam modelleri bulunmaktadır. Bunlar insanları yönlendirdikleri gibi, aynı zamanda insan yaşamına anlam katan unsurlardır (Tufan, 2016). Öncelikle şu bilinmelidir; hiçbir toplum tümüyle benzer yaşam modelinden oluşmaz. O kadar karmaşık durumlar var ki bunların arasındaki bağlantıyı kurmak ve ardındaki mantığı anlamakta kolay değildir (Yeşil, 2020). Zaten tek bir kültürel toplum modelinin olması toplumların devamlı olma şansını yok ederdi.

Doğada yavruların korunmasına kıyasla, yaşlılar neredeyse hiç korunmazlar. Çünkü artık görevini tamamlamış bir üyeyi korumak anlamsız enerji israfıdır. Birçok canlının ömrü, üreme dönemini geçtikten sonra sona erer ve üreme döneminden sonra, sosyal yapıda yaşayan hayvanlar haricinde -nedenlerine geleceğim- hemen de hiçbir türde uzun bir yaşlılık dönemi görülmez (Bakırcı, 2011). Genellikle güçten düşmüş, yenilmiş yaşlı sürüsünü terk etmek zorunda kalır, ihtiyaçlarını karşılayamadığı için ölür. Baskı altındaki gençler zamanı geldiğinde yaşlıyı öldürücü şekilde yaralar. Buna karşılık paylaşımlı iktidar tipini uygulayan yaşlılar öldürülmezler, toplulukta sorumluluk alanları devam eder. Zoolojinin verileri sadece insanların değil hayvanların da yaşlılarına bazı koşullarda saygı gösterdiğini

savunmaktadır. Bu koşul genellikle yaşlanmış deneyimli hayvanların da kendi deneyimlerini tür üyelerine aktardıklarında gözlemlenmektedir. Deneysel bir araştırmada genç bir şempanzeye karmaşık bir aleti kullanarak muzlara ulaşmak öğretilmiştir. Ancak türdeşlerinden hiçbiri onu taklit etmemiştir. Aynı çalışma yaşlı şempanze ile tekrar edildiğinde bütün türdeşler onu izlemişlerdir (Tufan, 2016, s. 117). Duygusal içerikler gençlerde değil yaşlılarda daha kolay algılanır. Bu dönüşüm “olumluluk etkisi” olarak isimlendirilir. Duygusal açıdan anlamlı ve olumlu değer gören davranışa vurgu yapılması diğer üyelere yardım olması açısından yaşlılara hem beceri hem de güdülenme sağlar (Kruse ve Schimitt, 2017, s. 622).

İlkel dönemlerde yaşlılığa atfedilen değer coğrafyaya, doğa koşullarına, kültürden kültüre ve bir tarihsel çağdan diğerine değişmektedir. Dolayısıyla toplumlar arasında yaşlılık algısına ilişkin farklı sosyokültürel algılamalar ve sınıflandırmalar ortaya çıkmaktadır. İlkel toplumlarda yaşlılık sınıflaması dört başlıkta incelenmektedir. *Fiziksel ve işlevsel değişime bakan toplumlarda*, önemli olan rakamsal yaş değil fiziksel durumdur. Güç ve üreme yeteneği ilk plandadır. *Yaşlıların sınıflara ve kuşakların ayrıldığı toplumlarda*, toplum gruplara bölünmüş ve benzer grupta olan kişiler yaşıt olarak görülmektedir. *Üreme döngüsündeki konuma bakan toplumlarda*, statü topluma yeni üyeler yetiştirebilmekle ilişkilidir. Çünkü çocuk sahibi olmayanlar kişiler yaşlı olarak görülmemektedir. *Kıdem sınıflandırma sistemine bakan toplumlarda*, statü sonradan gelen kuşakların sayısı ile ilgilidir. İlkel toplumlarda yaşlılık sadece bu tipolojilerle sınırlı değildir (Yeşil, 2020). Arkeologlar buldukları kemiklerden ortalama ömrün 30 yıl olduğunu belirtmektedirler. Avcı toplayıcı toplumlarda sürekli beslenme için yer değiştirmesi ve doğa koşullarına karşı koyacak uygulamaların yetersiz oluşu, o dönem insanların uzun yaşayamadığı göstermektedir (Arpacı, 2016). Avcı ve toplayıcıların göçebelikten kurtuluşu beslenme olanaklarını artırmış, ileri yaşlılara ulaşmalarına olanak sağlamıştır. Bu yeni yaşam koşulları yaşlılar ve gençler arasında kamp yerinde çocuk yetiştirme, araç gereç yapma gibi yeni bir iş bölümleri yaratması beraberinde temellerini atmış, yaşlıların toplumsal statülerini yükselmiştir. İlkel toplumlarda geleneğe dayanan bir bilgiye ihtiyaç olduğundan yaşlı hafızası sayesinde –bilim ve teknik, ilaçların sırası, deneyimleri- saygı görmekteydi (Kalinkara, 2014). Yerleşik hayata geçişte toprağın işlenmeye başlanması yaşam koşullarını kolaylaştırmış ve yaşam süresini uzatmıştır. Yaşlılar toplumsal gelenekler, dinsel tören kurallar, hayvancılık ve tarımla ilgili bilgi

deneyimleri nedeniyle önemli hale gelmişlerdir. Bu geçmiş deneyimleri büyü ve dini törenler düzenlemekte kullanmaları toplumdaki güçlerini artırmış, dolayısıyla yaşam şansları artmıştır (Arpacı, 2016). Böylece yaşlılar dinsel yaşamı yönetir pozisyona gelmişler ve bu bütün sosyal yaşamda egemendirler. Törenlerde ve büyülerde kullanılan kutsal eşyalara sahiptirler. Şarkılar, mitler, dini ayinlerden etkilenen gençlerde bu törenlerin etkisiyle yaşlılara kul köle olur (Kalınkara, 2014). Geleneksel tarım toplumlarında geçişle birlikte yaşlıların saygınlığının yüksek olmasının diğer nedenleri; yaşlının hem içeride hem dışarıda diğer toplumlarla ilişkilerde çözüm bulucu liderlik rolünü üstlenmesi, son olarak geniş aileli bir yapının bulunmasıdır. Geleneksel toplumlarda yaşlılar yeni kuşağın yetiştirilmesinde ve kültürün korunmasında önemli toplumsal roller üstlenmiş kültür bekçileri olarak değerlendirilmiştir. Benzer şekilde Türklerde “Dede korkut hikâyelerinde” en yaşlı bilge, akıl hocası olarak sunulmaktadır (Ceylan, 2015). Enteresan bir şekilde bazı toplumlarda yaşlılar kutsanarak saygınlığa sahipken, başka toplumda öldürülmesine karar verildiği gözlenmektedir. Örneğin, Eskimolar, Ainular, Sirianolar, Hopiler gibi gruplarda yaşlı kişiler ölüme terk edilmektedir (Kalınkara, 2014, s. 53). Bağımsızlığını yitiren bir yaşlının toplum içinde tüketici rolüne sahip olduğundan dolayı saygınlığı azalır. Günümüzde barbarca görülen bu şekil bir “yaşlı katli” ve buna karşı çıkılmaması insanların ilksel toplumlara yönelik romantik hayalleri yok etmektedir. Sibirya’da yaşayan Çukşenler ve Yakutlar aile meclislerinde yaşlılarının öldürülmesine karar verilir ya da yaşlının ölüm arzusu gerçekleştirilirdi. Öldürme bir şenlikle gerçekleşir yaşlı buna üzölmek yerine şeref duyardı. Burada hangi kronolojik yaşta olursa olsun bağımlı olan birey yaşlı kabul edilirdi (Tufan, 2016).

Çağdaş toplumlarda yaşlıların statüsünün yerleşik tarım toplumlarına göre daha düşük olduğu savunulmaktadır. Modernleşmede hızlı toplumsal değişme sürecinde kişisel deneyim ve bilgiye daha az gereksinim duyulduğu ortadadır (Kalınkara, 2014). 19. yüzyılda Avrupa’ya hızla yayılan endüstrileşme sosyal yaşamın yapısında köklü değişimlere neden oldu. Geçim derdiyle boğuşan, savaşlarla yoksullaşan halk çocuk yapmaktan uzaklaşınca toplumsal yaşlanma hız kazandı (Tufan, 2016). Kentleşme ve sanayileşme süreciyle birlikte insanın yaşamı kolaylaşırken yaşlılığın yapısında ve algılanışında meydana gelen dönüşümler bazı zorlukları beraberinde getirmiştir. Yaşlanma artık yeni bir fenomen olmuştur. Çünkü tarih içerisinde hiç bu kadar yaşlı toplumda var olmamıştır (Ceylan, 2015). Modern toplumlarda yaşlılar iş

dünyasına ve aileye yük olan, rolü olmayan dışlanmış bireyler olarak değer görmektedir. Parsons'a göre bu yaşlılık rollerindeki değişim yaşlıların toplum içindeki söz haklarının giderek zayıflamasıyla toplumsal yaşamlarında yalnızlaşmalarına sebep olmaktadır (Ritzer ve Stepnisky, 2018). Kentleşme ile birlikte gelen sosyal hareketlilik statülerin değişmesine, statülerin değişmesi sosyal uzaklıklarla yaşlıların görünür olmaktan çıkmalarına neden olmuştur. Sonuç olarak, bu yaşlıların toplumsal düşüşüne ve yaşlılara karşı ayrımcılığa yol açmıştır (Tuna ve Tenlik, 2017, s. 11). Bu bağlamda yaşlılar ekonomik ve toplumsal kaynaklardan yoksun bir yaşam sürmek zorunda kalmaktadırlar. Yabancılaşma, kuşaklar arası iletişimsizlik, değer çatışması, sosyal izolasyon tehlikesi, “normsuzluk” ya da “rolsüzlük rolü” toplumsal beklentilerden yoksunluk yaşlıların günümüz toplumundaki başlıca sorunlarından biridir (Kalınkara, 2014, s. 69). Ayrıca gençler yaşlıların yanında kendilerini özgür hissetmemekte yaşlıları çağın gerisinde düşünerek kendilerini anlamamakla suçlamaktadır. Çekirdek ailelerin ve yalnız yaşayan yaşlı insanların miktarındaki artış, kuşaklar arasındaki farklılıkların güçlendiğini göstermektedir (Altunay, 2020). Buna paralel olarak toplumda bakıma muhtaçlık riski giderek artmakta bireyselleşme ile artan refaha rağmen manevi bakımdan büyük eksiklik içinde yaşamaktadırlar. Modern toplumda yaşlılığın piyasa değeri yoktur fakat sağlık ve bakım hizmetleri açısından müşteri ve seçmen olarak oyları nedeniyle değerlidirler (Ceylan, 2015). Avrupa’da sosyal sorun olarak yaşlılıkta bakım güvencesi için ilk adımı Almanya atmıştır. 1889 yılında Yasal Emeklilik Sigortası yürürlüğe katılarak yaşlı bakımı organize edilmiştir. Böylece ailenin bakım yükü hafıflemiş, yaşlı bakımında kurumlara yükümlülükler vermiştir. Zamanla Avrupa’da yaşlı sayıları çoğaldıkça ülkelerin yaşlılara desteği artmıştır (Tufan, 2016, s. 124). Bu yönlerden dolayı yaşlılık olgusu sebebi ve amacı kendine özgü olan bir kültürün ögesidir. Buradaki yaşlılık algısına yönelik tarihsel bilgiler çalışmanın ana konusunda vurgulandığı üzere yaşlı bakım hizmetlerinin ve mesleki bakım deneyimleri nasıl oluştuğunu açıklanmaya ve anlamlandırılmaya yardımcı olması açısından değerlidir.

2.1.3 Yaşlı yaşamında sosyal desteğin önemi

Sosyal destek, insanların fiziksel ve mental olarak sağlıklı kalmalarını sağlamak, uygun destek ve konfor alanı oluşturmak, topluma ve gruba ahlaki ve davranışsal olarak uyum sağlamak için gereken temel deneyim anlamına gelir. Modern toplumda

yaşlıların ihmal edilmesi ve dışlanması, yaşlıların en önemli sorunlarından biridir. Sosyal ilişkiler yaşlıların refahı, uyumu ve adaptasyonunda artan bir öneme sahiptir. Ailenin üyesi olan bireyler, günlük işlerin yapıldığı çevre ve ortak sokağı kullanan kimseler yaşlı yaşamında oldukça önemlidir.

2.1.3.1 Yaşlı yaşamında ailenin ve toplumun rolü.

Günümüzde ekonomik, teknolojik, sosyal ve kültürel değişimler aile yaşam yapılarını değiştirmesine rağmen destekleyici aile ilişkileri varlığını korumaktadır. Çocukların yaşlılarının bakımını kabul etmeleri, yaşlı açısından, en güzel destek olarak kabul edilmekte ve bu destek huzurevlerine gitmeyi azaltarak aile dışından yardıma gebe kalmayı ortadan kaldırmaktadır (Öztop ve Telsiz, 2001, s. 58). Gelişmekte olan ülkelerde insanların çoğu gelişmiş ülkelerde yaşayan yaşlıların çocuklarından ayrı yaşamayı tercih ettiklerini düşünmektedir. Fakat bu durum gerçek değildir. Kuzey Amerika ve Batı Avrupa'nın endüstrileşmiş ülkelerinde yaşlıların kurumsal hizmetlerden yararlanma oranı çok düşüktür. Bu ülkelerde bile yaşlıların çoğunluğu akrabalar ve çevresinin desteğiyle toplumsal yaşamını sürdürmektedir. Zaten kırsal bölgelerde yaşayan yaşlılar için özellikle oğulları yaşlılıkta sosyal ve ekonomik güvenliğin birinci sigortasıdır. Yalnızca çocukları ve akrabaları bulunmayan yaşlıların gıda, giyim, barınma ve sağlık bakımları destek programlarınca karşılanır (Kalınkara, 2014, s. 166). Aile Sosyal Politikalar Müdürlüğü'ne (ASPM) göre araştırmalar çekirdek aile sayısının artmasına rağmen yaşlıların çocuklarıyla bağlantılı yaşamayı tercih ettiğini ve geleneksel aile bağlarının sürdürüldüğünü göstermektedir (ASPM, 2011). Baran'ın (2003) çalışmasında yaşlıların gerek rahat ve bağımsız hayat sürmek için gerekse çocuklarını rahatsız etmemek için çocuklarının sık sık ziyaret edebilecekleri yakınlıkta kendi evlerinde oturmayı istediklerini belirtmektedir. Yaşlılar ve çocukları arasındaki yardım ve destek ilişkileri tek taraflı değildir. Çocuklar yaşlılarına sakatlık ve hastalık yaşamaları durumunda bakım, ev işi, alışveriş gibi konularda destek olurken, yaşlıda çocuklarına parasal yardımlar, torun bakımı, kültürel değerlerin torunlara aktarılması açısından destek vermektedir (İçli, 2008, s. 32-34). Bu ilişkilerin niteliğini inceleyen Bengtson ve Treas (1987) tarafından yapılan araştırmada yaşlı ve aile etkileşimi ilişki, etki ve paylaşım modelleri ile açıklanmıştır. Buna göre;

İlişki dayanışmalı modeli: Aile üyeleri arasındaki etkileşimi karakterize eden faaliyetleri, iletişimi ve çatışmaları içeren bir modeldir.

Etki dayanışma modeli: Yaşlı ve çocuk etkileşiminin kalitesine yönelik subjektif değerlendirmelerle ilişkili bir modeldir.

Paylaşım dayanışma modeli: Aile üyeleri arasındaki paylaşım dayanan dayanışma, genellikle hastalık, işsizlik gibi kriz dönemlerinde ya da alışveriş, çocuk bakımı gibi rutin gereksinimlerin karşılanması gerektiğinde gerçekleşmektedir (Treas ve Bengtson, 1987, s. 629-631).

Yaşlılar ve bakım sağlayan çocukları, ev çatısı altında bakımın doğruluğuna inanmaktadırlar. Lakin bunun gün geçtikçe sürdürülmesinin zorlaştığını ortaya koyan çalışmalara göre, özellikle yatalak, ileri yaştaki yaşlılarına bakan çocuklarının psikolojik ve sosyal sorunlar yaşadığı belirtilmektedir (Öztop ve Telsiz, 2001). Yaşlanan bireye bakım ekonomik gelişmelerle bir yük haline gelerek azalma eğilimindedir. Bilim insanlarına göre, bu azalmaya neden olan faktörler şunlardır;

- Modern toplumda geniş ailenin yerini çekirdek ailenin alması,
- Aile değerlerinin azalması ve bireyselliğin yükselmesi,
- Çocukların yetişmesi ve gücü ellerine almaları sebebiyle yaşlıların ekonomik statüsünün ve kaynaklarının azalması,
- Ekonomik zorluklar sebebiyle kaynakların yaşlılardan çocuklarına geçmesi,
- Finansal bağımsızlığa ulaşan kadının özgürleşmesi, böylece bakım vermede daha az zamana sahip olması ve bakım verme rollerini planlamada zorluklarla karşılaşması,
- Gençlerin kırsal kesimden göç etmesi: Çocukları göç eden yaşlıların üç yol izlediği görülmektedir. Birincisi, yaşının bayağı ilerlemesi sebebiyle köylerinde kalarak çocukların ziyaretini beklemek; erken yaşlılarda gerçekleştirilen ikincisinde çocuklarının yanına göç ederek bakım işlerinde yer almak; üçüncüsü ise çocuklarının yanına gidip gelmek süreciyle devam etmektedir (Kalınkara, 2014, s. 167).

Yaşlı bakımında devlet, aile ve akrabalığın yerini tutamamaktadır. Kurumsal destek alan yaşlılar aile desteği olmadan eksik hissetmektedir. Yaşlısına bakan bireyler ana babalarına yaşlılıklarında destek olsalar da yaşlılığın getirdiği değişimleri anlama

yönünden yetersiz kalabilmektedirler. Yaşlılıkta arkadaşlar, yaşlıların sosyal ilişkilerinin ciddi bir kısmını oluşturmaktadır. Arkadaşlık ilişkisine atfedilen anlam ve duygusallık daha derindir. Çünkü aile desteği ile arkadaş desteği arasında temelde bir fark vardır. Aile desteği daha çok zorunluluktan ortaya çıkarken, seçme sansın yok iken arkadaş ve toplumsal destek gönüllülük temeline dayanmaktadır (Demirbaş, 2018). Bu yönden yaşlıların insan onuruna yakışır bir hayat sürdürebilmeleri sadece ailelerinin değil, toplumu oluşturan tüm insanların ortak sorumluluğu olduğundan sosyal dışlanmaya zemin hazırlayan yaşlılara yönelik olumsuz algıların toplumsal olarak değişmesi çok önemlidir. Her toplum yaşlı bireylerin saygın, güvenli, sağlıklı ve toplumsal bir bütün içerisinde yaşamasını geliştirecek sosyal politikalarla çözüm üretilmelidir. Yaşlıları başka birine ve kurumsal bakıma ihtiyaç duymadan yaşamını sürdürmesi istenilen bir durumdur (Kahraman, 2016). Aktif yaşamın desteklendiği ve kuşaklararası iletişimi güçlendiren fırsatların geliştirildiği yaşlı sever bir toplumsal yapı, yaşlı bireylerin bağımsızlıklarını sürdürmeleri ve yaşam kaliteleri açısından hayati bir öneme sahiptir. Yaşlı dostu toplumsal ortam, toplumun pozitif duygusal durumu, yaşlılıkla ve yaşlı insanlarla olan iyi ilişkileri içermektedir. Toplumda yaşlı insanlara ve yaşlılığa yönelik pozitif tutum, yaşlı bireylerin toplumsal yaşama katılmalarını artıran en temel ve genel koşuldur (European Commission, 2012). Çalışmalarda; yaşlı bireylerin sosyal hayata katılabilecekleri alanları akraba/komşu evleri, dini toplantılar, parklar olduğu dile getirilmektedir. Yaşlı yakınları, toplum üyelerinin yaşlılığa karşı ön yargılarının olmasının ve yaşlıların yetersiz, sıkıcı değerlendirmelerinin yaşlıların toplumsal ilişki kurmada sorun zorluk çekmelerine sebep olduğunu ifade etmişlerdir (Özkul vd., 2019). Ayrıca yalnız yaşam tercihi hayatı olumsuz etkileyen faktörlerdendir. İnsanlardan, toplumsal ilişkilerden ve etkinliklerden önemli oranda uzaklaşmak bireyleri ya da yaşlıların genel sağlığının bozulmasına ve depresyona yatkın hale getirmektedir (Bilgin, 2000).

Türkiye’de bakım sigortası modeli ve uygulamasının olmayışının yarattığı muhtaçlık ve bağımlılık yaşlı bireyin sosyal olmasının önündeki en önemli engellerden biridir. Bunun tek alternatifi ise huzurevleridir. Huzurevlerinde yapılan incelemelerde, bedelsel bakım, refakat ve terapi gibi hizmetleri alanların genellikle fiziksel gücünü yitirmiş yaşlılar olduğu görülmektedir (ASPM, 2011, s. 27). Yapılan çalışmalar, yaşlı bireylerin huzurevlerinde kalmayı istemediklerini göstermektedir. Dolayısıyla böyle bir isteğin sonucunda, yaşlılara evde bakım yapılmasına yönelik hizmete ihtiyaç

artmaktadır. Evde bakım hizmetlerinin fiziksel ve psikolojik sağlık, sosyal katılım, kişiler arası ilişkiler, kendi potansiyelini gerçekleştirme ve entelektüel gelişime olumlu etkileri vardır. Bunlarla beraber stresin azaltılmasına, aile bütünlüğünün korunması, bireyin alışkın olduğu yerde yaşamına devam etmesine ve buradaki hobiler ve sosyal etkinliklere devam etmesine olanak sağlamaktadır (Kalınkara, 2014, s. 285). Türkiye’de yaşlı vatandaşlara yönelik sosyal politikaların sadece pasif gelir desteği şeklinde yapılmaktadır. Emeklilik sisteminde verilen haklar ile sosyal yardım ve hizmet alanında gerçekleştirilen uygulamaların yaşlı bireylerin yaşam koşullarını iyileştirmesinde yeterli olduğunu söylemek mümkün değildir. Yaşlıların toplumsal yaşama daha üretken ve aktif katılmalarına olanak verecek aktif sosyal politika kapsamında; yaşam boyu eğitim, beceri geliştirme programları, sağlıklı yaşlanma farkındalığının artması, yaşlılar için aktif iş gücü piyasası tedbirleri, yaş ayrımcılığıyla mücadele ve yaş yönetimi politikalarına ihtiyaç vardır (Metin, 2016, s. 191).

2.1.3.1.1 Yaşlının Türk ailesinde ve toplumunda yeri.

Türkiye’de aile yapısının geleneksel yapıdan özellikle şehirde çekirdek yapıya geçiş sergilese de kentte ve kırsalda Türk ailesini geleneksel olarak tanımlamak gerekir. Yaşlının toplumdaki saygınlığı, meydana gelen sosyolojik gelişmelerden bağımsız değildir. Ülkemizde toplumsal değişimlere bağlı olarak yaşlıların aile ve toplumdaki statüsü değişmiştir. Toplulukçu kültürlerde yaşlıya saygı günlük ritüellerde bulunurken, bireyci topluluklarda bu şekilde bir kültür bulunmamaktadır. Sadece bireysel saygı söz konusudur. Bu iki yaklaşımı birlikte barındırması açısından Türk kültürü ise yaşlıya saygı açısından çift tutumlar göstermektedir. Türk ailesinde çocuk toplumda büyüğe saygı ve vefa hisleriyle ile toplumsallaşmaktadır. Büyüğe saygının en önemli göstergesi el öpme davranışdır. Ebeveynlere verilen değer kültürel olarak sürmektedir. Lakin yaşlı bireylerin gençlere bir faydası olmayan dönemin gerisinde kalmış gören bakış açıları da bulunmaktadır. Son dönemlerde Türkiye’de olumludan olumsuza doğru bir algı kaymasının yaşandığı gözlemlenmektedir (Yeşil, 2020). Hızlı değişimler toplumsal kurumları ve değerleri değiştirmiş, ancak Türkiye’de aile yapısı ve fonksiyonları aynı hızda ve yönde değişmemiştir. Kır ve kentlerde geniş aileden çekirdek aileye geçiş olsa da, akrabalar arasında karşılıklı yardım ve destek sürmektedir. Maddi desteğin yanında çocuk bakımında yaşlılardan yardım istenmekte, yaşlının bakım sorumluluğu ise yetişkin çocuklarına düşmektedir.

Türkiye geleneksel ve modern bakış açılarının birlikte bulunmasına rağmen çoğunlukla insanlar yaşlıya aileleri tarafından bakım verilmesi düşüncesini savunmaktadır (Arpacı, 2016).

2.1.3.2 Yaşlı yalnızlığı ve istismarının toplumsal kaynakları.

İnsanoğlu nefes aldığı sürece maddi ve manevi pek çok sorunla mücadele etmek zorunda kalmakta ve mücadelenin büyüklüğü kadar güçlü şekilde hayata bağlanmaktadır. Bu süreçte gençlikte kullanılan aktif beden ve zihin gücünün yaşlılıkta azalması yaşlıları çıkmaza sürüklemektedir. Bu sürüklenme yaşam kalitesini düşürüp yaşlıyı çevresine bağımlı hale gelmesine neden olduğundan yaşlıyı negatif deneyimlere yaşlı istismarı ve sosyal izolasyonuna açık hale getirmektedir. Modern toplumlarda yaşlı insanlar fiziksel sıkıntılardan, sağlık sorunlarından çok yalnızlıktan ve ihmal edilmekten yakınmaktadır (TUBA, 2003). Günümüzde yaşlıların ailelerinde ekonomik ve manevi yaşam yükünü paylaşamamaları saygınlıklarının zayıflamasına da neden olmaktadır. Tarihsel değişme bireylerin iradelerinden bağımsız şekilde Durkheim'ın açıkladığı “toplumsal dünyanın çekim yasasına” bağlı olarak ortaya çıkar. Nüfus yoğunluğu arttıkça toplumsal roller giderek değişir. Bu durum toplum yapısını etkileyen temel değişkenlerden biridir. Durkheim toplumda işbölümü kitabında bir karşılaştırma yapar: Bir tarafta mekânın dayanışmanın olduğu kolektif bir bilinç üreten geleneksel toplumlar diğer tarafta organik dayanışmanın olduğu soyut ve bireyci bilinç üreten modern toplumlar vardır (Collins, 2015). Sosyal dışlanma kavramı ilk kez geç kapitalizm döneminde Rene Lenoir tarafından kavramlaştırılmıştır. Lenoir, 1970’li Fransız toplumunda zamanla artarak sosyal koruma sisteminin dışında kalanların durumunu sosyal dışlanmışlar olarak nitelemiştir. Sosyal dışlanma kavramı dezavantajlılar için kullanılmaya başlamıştır. Özellikle dezavantajlı kategorilerden biri olan yaşlıların da sosyal dışlanmaya maruz kaldığı görülmektedir (Baran, 2016, s. 107). Buradaki soyutlanmada sosyolojik “etiketleme” kavramından bahsetmek gerekmektedir. Çünkü bu kavram dışlanmaya ve ayrımcılığa göndermede bulunur. Yaşlı kişinin fiziksel sağlığı iyi olsa bile toplum içerisinde olumsuz etiketlenilebilir. Örneğin, “yaş yetmiş iş bitmiş, ihtiyar bunak” gibi etiketleme yoluyla yaşlıların yeteneklerini ve bağımsızlığını yitirmiş kişiler olarak tanımlanmasına neden olur. Bunu içselleştirmesiyle yaşlı birey kendini bu şekilde görmeye başlar. Sosyal dışlanmaya maruz kalır (Baran, 2016, s. 110). Sosyal dışlanma, “toplumsal işlevlerin dışında

birakılma” beraberinde temelde zarar görme anlamına gelmektedir. Dışlanma, sosyal koruma için gerekli olan kaynak yetersizliğinin devam etmesi yanında sosyal bütünleşme ve güç eksikliği ile ilintilidir. Sosyal devletin sorumluluklarını yerine getirmediği zamanlarda dışlanma kaçınılmazdır (Kalınkara, 2014). Yaşlılıkta izolasyon ve yalnızlığın değerlendirilmesinde, aile ve akraba odaklı sosyal ilişkileri açıklaması bakımından sosyal sermaye kuramına değinmekte faydalıdır. Sosyal sermaye, sosyal ağların değerli olduğunu vurgularken aynı zamanda bireyler arasındaki ilişkilere işaret etmektedir. Sosyal sermaye genellikle sosyal etkileşimler seviyesinde bireylerin içinde olduğu ağlar ya da gruplar, akrabalıklarla bireyin inşa ettiği ilişkiler düzeyindedir (Aydemir, 2011). Öz’a (2010) göre yalnızlık ise “sosyal ilişkilerdeki yoksunluk ve yetersizlikten kaynaklanan, bireyleri pek memnun etmeyen, psikolojik bir durum” şeklinde ifade edilmektedir. Yaşlı kişiler de yalnızlık duygusunun yaşanmasına neden olan bireysel faktörler; eş ya da arkadaş kaybı, evinde yaşamını sürdürememe, emeklilik, kronik hastalıklar, duygusal yitimler, fiziksel yetersizlikler ve başkalarına bağımlı olma düşüncesi şeklinde sıralanabilir. Kadınlar duygusal ve sosyal öz-yeterlilik algısı, kişiler arası ilişkiler bakımından kendini yalnız hissederken, erkekler araçsal, parasal ve fiziksel öz yeterlilikleri açısından kendilerini yalnız hissetmektedir (Kapıkıran ve Kapıkıran, 2016, s. 92).

Modern toplumda sosyal izolasyonun toplumsal kaynakları dört başlıkta incelenebilir. *Farklılaşma*: Toplumsal sistemde görülen çözülme, sosyal yaşamda dayanışmayı azaltarak, daha soyut anonim bir bağlılık hissiyatı yaratmıştır. Aile içindeki geçmişte yapılan yaşlılara yönelik birçok iş artık diğer kurumlarda yapılmaktadır. *Rasyonalizasyon*: Verimlilikle ilgili kurallar her şeyin planlanmış bir yaşam biçimini dayatmaktadır. *Bireyselleştirme*: Geleneksel anlamlı bütünsel ilişkiler çözülmekte ve insanlar bireyselleşerek aile ve sosyal bağlarda daha az yer almaktadır. *Küreselleşme*: 20. yüzyılda dünya, insanların mekânları aşarak rahat iletişim kurduğu bir sosyal sistem haline gelmiştir. Bu süreç, insanların pek çok yaşam çevresinde yer almasını sağlayarak toplumsal heterojenliği artırmıştır (Kalınkara, 2014, s. 174). Bununla birlikte gelen yalnızlık mikrodan makro düzeye doğru bireyden aileye ve topluma doğru birçok değişkenle bağlantılıdır. Türkiye’de kentlerde yalnız yaşayan yaşlıların oranı %70’tir (Danış, 2009). Bununla birlikte huzurevinde yaşlılar yalnızlıklarının gerekçesini arama ve yaşamdan ne belediklerine yönelik bir sorgulama içerisindeyler. Yaşlılar genellikle kalabalık bir

eve, çocuklara ve aile ortamına duydukları özlemi dile getirmektedirler. Yaşlıların yaşamlarını geçirdiği mekânlardan uzaklaşması, yeni bir ortama uyum sağlamaya çalışması, anılarından uzaklaşması yeni kişiler ile tanışmak ve yaşamak zorunda olması yaşlılar için alışılması zor bir durumdur. (Danış, 2009, s. 4). Farklı araştırma sonuçlarına göre sağlık durumu idare edebilir düzeydeki yaşlıların yalnız yaşamayı tercih ettikleri bunu normal gördükleri bulunmuştur.

Yaş ayrımı yapılmaksızın kötü muameleye maruz kalmak her insan için travmatik bir olaydır. İhmal ve istismar toplumsal yaşamın her alanında karşılaşılan bir sorundur. Bu bakımdan yaşlılara kötü muamelenin önlenmesi, mağdurların korunması, faillerin yargılanması ve yeni sosyal hizmet modellerinin oluşması için yaşlı istismarının standart tanımlamaları, bu alanda çalışanlar için yol gösterici olmaktadır (Daşbaşı, 2015). Yaşlı istismarı ve ihmali, literatürde 1970’li yıllardan beri “*hırpalanmış yaşlı kadın*” (granny battering) terimi kullanılarak tartışılan bir sorundur (Beşer ve Kıssal, 2016, s. 200). DSÖ (2007) ve Yaşlı İstismarını Önleme Uluslararası Ağı (INPEA), “*Duyulmayan sesler*” raporunda yaşlı istismarını, ihmal (terk edilme, izolasyon ve sosyal dışlanma dahil), insani yasal ve tıbbi haklar açısından ihlal; kararlar, seçimler ekonomik, sosyal statüler ve saygı yoksunluğunun yer aldığı üç büyük kavram içinde ele almaktadır. Türkiye’de 2007 yılında bu konuyu inceleyen Türkiye’de “Yaşlıların Durumu ve Yaşlanma Ulusal Eylem Planı” yayınlanmıştır. Bu planda yaşlı istismarının türleri: Fiziksel istismar, cinsel istismar, psikolojik/duygusal istismar, ekonomik istismar, ihmal ve terk etme, kendi kendini ihmal olarak altı başlıkta incelenmiştir (DPT, 2007). Manning (2003) bakım alan bireylere yönelik kasıtlı veya kasıtsız ihmali ve kötü davranış için “manevi anestezi” kavramını kullanır. Bağımlı kişilerin haklarını savunanlar suistimal olduğu durumlarda bakım görevini yerine getiren bakıcılar için “manevi iflas” kavramını kullanırlar (Manning, 2003, Akt: Gültekin, 2018). Sosyal ve kültürel değerleri, inançları, gelenekleri ve aile patolojisini de kapsayan, yaşlıların istismar ve ihmaliyi sağlayan nedenler çok faktörlüdür. Araştırmalarda yaşlılar en çok sağlık alanında ihmal edildiği saptanmıştır. Bunun sebebi olarak yaşlılıkta hastalıkların ve sağlık problemlerinin çoğalmasının normalleştirilmiş olmasıdır (TUBA, 2003). Ayrıca kültürel değerler, inançlar, gelenekler ve göç gibi toplumsal krizler yaşlı istismarının ve ihmalinin nedenleri arasında makro düzeyde önemli faktörlerdendir (Beşer ve Kıssal, 2016).

2.2 Yaşlı Bakım Hizmetlerinin Oluşumu ve İşleyişi

Dünyada yaşlıların ekonomik, sosyal ve kültürel haklardan yararlanmalarıyla ilgili ilk çalışmalar, BM genel kurulunun 1982’de Viyana’da benimsediği “Yaşlılık İlkeleri” planlama sürecine ışık tuttuğu için önemlidir (Onat, 2005, s. 4). Devamında 2012 yılında Viyana’da düzenlenen “Her Yaşa Uygun Toplumsal Düzenleme: Yaşam Kalitesinin Artırılması ve Aktif Yaşlanma” konulu toplantıda bu hedefleri gerçekleştirmek için tüm ülkelerde kurumsallaşmaya gidilmiştir. Türkiye bu eylem planı çerçevesinde yaşlı nüfusun gereksinimlerine yanıt vermek amacıyla “Yaşlıların Durumu ve Yaşlanma Ulusal Eylem Planı” oluşturmuştur (Çağlar, 2017, s. 151). a) Toplumda bakım faaliyetlerinin oluşturduğu nesnel yük, b) bakımı sağlarken kişinin harcadığı emek ve zaman günlük iş gücü gerektirdiğinden toplumda bakım mesleği ve bakım hizmet örgütlerinin oluşumu sağlamıştır. Kamunun sağladığı uzun süreli bakım hizmetlerine talebin belirleyicisi enformel ve formel bakım hizmetlerinin toplumdaki durumudur (Maisonnette ve Martins, 2013, s. 19). Enformel bakım hizmeti verenlerin payındaki azalış karşısında, kamusal formel hizmetlere talebin artması ülkeleri zorlamaktadır. Avrupa Birliği bu sorunları engellemek için uzun süreli bakım hizmetlerini desteklemek yönünden sosyal güvenlik sistemlerini geliştirmektedir (European Commission, 2014). Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın 61. maddesinde “yaşlılar, devletçe korunur, yaşlılara devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir.” maddesi bulunmaktadır. Bu hükümle sıkıntı çeken yaşlıların zorluklarının giderilmesi için politikalar ve programlar üretilmekte ve yaşlılara sosyal sigortalar ve genel sağlık sigortası üzerinden sağlık, bakım ve maddi aylık yardım yapılmaktadır. Bir yönden sayıları arttıkça yaşlıların bakıma muhtaçlık problemleri de artmaktadır. Bu yüzden bakıma muhtaçlık toplumun ve sosyal devletin en büyük sorunudur. Yaşam süresinin uzaması bakıma muhtaçlık riskini 75 yaşından sonra belirgin bir şekilde artırmıştır. 90 yaş üstü bireylerde bakıma muhtaçlık oranı, 70 yaşındaki bireylerden altı misli fazladır. Almanya’da 2040 yılında bakım evinde kalan yaşlıların %85 olacağı öngörülmektedir (Tufan, 2016, s. 183). Türkiye gelişmiş toplumlarla yaşlılık problemleri bağlamında çok yakın benzerlikler göstermektedir. Yaşlı nüfus projeksiyonu yapan yukarıdaki raporlar ve veriler üzerinden Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından Türkiye sosyal politika gereği olarak gelecekte yaşlı bireylerin sağlık sorunlarının giderilmesi için sosyal yaşam alanlarında hasta ve

bakıma muhtaç yaşlı bireylere karşı nasıl bir tutum ve davranış sergilenmesi gerektiği ve uzun süreli bakım hizmetlerini desteklemek için sosyal güvenlik, sağlık ve sosyal hizmet sistemlerinin nasıl entegre edileceği açıklanmaktadır. Çünkü uzun süreli bakım (Long-term care), sağlık hizmetlerinden kökten farklıdır. Sağlık hizmetleri sağlık durumunu (hastadan iyiye) değiştirmeyi amaçlarken, LTC sadece mevcut durumu (iyi olmayan) daha katlanılabilir hale getirmeyi amaçlar. Yaşlılar uzun süreli bakım hizmetlerine, günlük temel öz bakım gereksinimlerinin gerçekleştirilmesini sınırlayan engellilik, travma, kronik hastalıklar gibi sebeplerden dolayı ihtiyaç duymaktadırlar. LTC desteği; sağlık alanındaki destekler ve sosyal hizmet destekleri içermektedir. Sağlıkla ilgili LTC harcamaları, palyatif bakımı, uzun süreli hemşirelik bakımını, kişisel bakım hizmetlerini ve aile bakımını destekleyen sağlık hizmetlerini içerir. LTC için sağlanan sosyal hizmetler arasında ev yardımı, ev hizmetleri, bakım yardımı, evde bakım hizmetleri ve diğer sosyal hizmetler yer almaktadır (Maisonnette ve Martins, 2013, s. 19). Yaşlı bakıcılık, olgusu sebebi ve amacı kendine özgü olan bir kültürün ögesidir. Buradaki hizmetlerin oluşumu ve işleyişine yönelik bilgiler çalışmanın ana konusunda vurgulandığı gibi formal yaşlı bakıcıların mesleki bakım deneyimleri nasıl inşa ettikleri açıklanmaya ve anlamlandırılmaya yardımcı olması açısından değerlidir.

2.2.1 Yaşlı bakım personelinin çalışma şartları

DSÖ, “Kendine bakmaya imkânı olmayan bireylere mümkün olan en yüksek düzeyde özerkliği ve onuru korunarak, sürece katılımı ve memnuniyeti sağlanarak verilen hizmetler bütünü” olarak uzun süreli bakımı tanımlamıştır (DSÖ, 2002). Bu hedeflere ulaşma gayesi bakıcılık alanındaki çalışanların bakıma özgü tutum ve davranış geliştirmelerini, profesyonelleşmelerini gerekli kılmıştır. Yaşlı bakımı, 65 yaş üstü bireyler için evde ve yatılı bakım ile tıbbi sağlık ve günlük rutin yardımı karşılayan genel bir terimdir. Dünya’da yaşlı bakım personeli olarak çalışanlar genellikle sağlık, ev yönetimi, kişiler arası ilişkiler ve sosyal hizmet alanlarında mesleki eğitim almaktadır. Türkiye’de ise bakım mesleğinin profesyonelleşmesi yeni bir olgudur ve mevcut çalışan personelin çoğunluğunun sadece sertifika eğitiminden geçtikleri görülmektedir (Sağlam, 2017, s. 28). Bu yüzden yaşlı insanların yaşlanma ile oluşan fiziksel, ruhsal ve sosyal yetersizliklerinin giderilmesini sağlamak için tıbbi ve sosyal bakım hizmeti verebilecek eğitilmiş ara eleman yetiştirmek amacıyla yüksekokullarda Yaşlı Sağlığı ve Bakımı bölümleri açılmıştır. Yaşlı bakım

programından mezun olan öğrencilerin, yaşlı bakım hizmeti alanında gerekli bilgi, beceri ve değerleri özümseyerek; kamu kurumları, özel kurumlar ve sivil toplum kuruluşlarında (STK) yaşlı bakım hizmetini uygulayıcı ve geliştirici özelliklere sahip nitelikli bir yaşlı bakım teknikeri olarak yetiştirmelerini sağlamak bu ön lisans programının asıl amacını oluşturmaktadır (SDÜ, 2022). 22.05.2014 tarih ve 29007 sayılı Sağlık Meslek Mensupları İle Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmeliğine göre Yaşlı Bakımı Teknikeri İş ve Görev Tanımları şu şekildedir; fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden bakım gereksinimlerini değerlendirir. Günlük yaşam aktivitelerinin korunmasını, sürdürülmesini ve en üst düzeyde kullanmasını destekler. Buna ek olarak, yaşlılara bakım ve danışmanlık yapan, vücut bakımına yardımcı olan, beslenmelerini ve diyetlerini üstlenen, tıbbi ilaçların doğru kullanmalarına yardımcı olan, psikolojik destek vererek problemlerinin çözülmesine katkı sağlayan, yaşlıyı istismardan koruyarak aileyi ve kurumları bu konuda bilgilendiren ve yaşlının sağlık hizmetlerine ulaşmasına yardım ve refakat eden, yaşlı bireylerin kullandığı cihazlar ve araç gereçlerin kullanımını bilen personeldir (Resmi Gazete, 2014). Bir başka tanımlı ise ASPB Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) birlikte 2016 yılında yaptıkları tanımdır. Bu tanıma göre ise; işiyle ilgili kurallar doğrultusunda bakım için gerekli malzemeleri hazırlayan, bakımı uygulayan, hizmet alanın yaşam alanını düzenleyen, diyetine uygun beslenmesini sağlayan, hizmet alanın bağımsızlık durumuna göre mobilizasyonunu sağlayan, sağlıkçı bireye destek olan, iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kaliteye ilişkin önlemleri alan ve bu konuda eğitim almış birey olarak tanımlanır (MYK, 2016). Yaşlı bakım personeli genellikle engelli yaşlılarının bakım ve korunmalarını sağlamak amacıyla kamudaki huzurevlerinde, özel sektör bünyesindeki özel bakım merkezlerinde ve özel sağlık kabini açarak iş imkanı bulabilmektedir.

07.08.2008 tarihinde yürürlüğe konulan 26960 sayılı Özel Huzurevleri İle Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği huzurevi yaşlı bakım merkezlerinin açılış işlemleri, hizmet standardı, işletilme koşulları, personel durumuna yönelik usul ve esasları belirlemektir. Bu yönetmeliğe göre bu merkezlerde çalıştırılacak yaşlı bakım personelinin nitelikleri: Yaşlı bakımı konusunda ortaöğrenim ve yükseköğreniminden mezun olmak veya yaşlı bakımıyla ilgili Milli Eğitim Bakanlığınca açılmış olan kurslardan sertifika almış olan en az ilkokul/ilköğretim

mezunu olarak belirlenmiştir. Bununla beraber aynı yönetmeliğin 18. Maddesinde yaşlı bakım elemanının görev ve yetkileri belirlenmiştir. Bunlar; yaşlının her türlü fiziksel ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak, yaşlının oda ve eşyalarının düzenli olmasını sağlamak, her yaşlının özellikleri ve ihtiyaçları dikkate alarak yaşlıya verilecek hizmet içeriğini ve sıklığını detaylı anlatan yazılı planı hazırlamak ve sorumlu müdür onayından sonra yerine getirmek, kuruluştaki plan ve programlar doğrultusunda yaşlılara yönelik görev ve hizmetleri yerine getirmek, yaşlılarla geçirdikleri süre içinde fark ettikleri önemli olayları birim sorumlusuna bildirmek şeklinde sıralanmakta ve temizlik ve diğer işlerinde çalıştırılmaz hükmü bulunmaktadır. Ayrıca Türkiye’de kurumsal bakım hizmetleri alanında çalışan yaşlı bakım elemanlarının hizmet verilen yaşlı sayısına göre istihdam oranları standartlaştırılmıştır. Yaşlı bakım elemanlarının çalışma sistemleri vardiyalı olarak 24 saat görevlendirilmesi zorunludur. Gündüzlü hizmet veren merkezlerde; huzurevlerinde her 10 yaşlı için bir yaşlı bakım elemanı, özel bakım ve yaşlı bakım merkezlerinde her 6 yaşlı için bir yaşlı bakım elemanı çalıştırılması zorunludur. Yatılı hizmet veren merkezlerde; birey sayısı 12’nin altında ise 4 bakım elemanı çalıştırması zorunlu iken 12’nin üstünde olduğunda bakıcı personel sayısı merkezde bakılan birey sayısının üçte birinden az olamamaktadır.

Genel olarak yaşlı bakım elemanından kurumsal bağlamda beklenenler, yukarıdaki mevzuata uygun şekilde meslekle ilgili güncel bilgi ve beceriye sahip olmak, hastaya yardım için onu tanımaya ve anlamaya çalışmak, davranışlarıyla güven verici olmak, bilgi verici, eğitici olmak, empati yapabilmek, anlayışlı ve saygılı bir şekilde karşısındaki bireyle iletişimde kurmak ve uygun iletişim tekniklerini kullanarak bireyin yaşam ve sağlıkla ilgili kaygılarını azaltmak, tedavi süresince motivasyonel destek sağlamaktır (Buldunoğlu, 2019). Bu görevler çerçevesinde bakım hizmeti veren örgütlerde, çalışan bakım personelinin fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanı sıra duygusal emeklerini de yoğun bir şekilde kullanmaları gerekmektedir. Örgütlerdeki çalışanların duygusal emek davranışlarının niteliği, yaşlı bakım personelinin çalışma koşullarından ve bu koşulları nasıl değerlendirdiğinden etkilenmektedir.

2.2.2 Kurumsal bakım hizmetlerinin kapsamı

Bireylerin yaşadıkları toplumda sağlıklı, kaliteli ve mümkün olan en uzun süre başkalarına bağımlı olmadan yaşayabilmelerini sağlamak sosyal devlet anlayışının

bir gereğidir. Yaşlıların kurumlarda uzun süreli bakılması yeni bir durumdur. Günümüzde kurumsal bakım modeli refah devletleri tarafından özellikle bakıma ihtiyacı olan ve kendi başına günlük yaşamı sürdürmede zorlanan bireylere alternatif bakım modeli olarak sunulmuştur (Arpacı ve Kalıncara, 2016, s. 400). Bakım hizmetleri; bakıma muhtaç kişiye evde veya kurumda sunulan profesyonel destek hizmetleri şeklinde tanımlanmaktadır. Kurum bakımı, evde verilecek desteğe rağmen bakılamayacak derecede yardıma gereksinim duyan veya aile yanında bakılması mümkün olmayan bireylerin bireysel, sosyal, psikolojik ihtiyaçlarının giderildiği, boş zamanlarını değerlendirici etkinliklerin yapıldığı, sosyal ilişkilerinin ve aktivitelerinin arttırıldığı bakım türüdür (ASHB, 2011; ASPB, 2017, s. 30). Türkiye’de muhtaç yaşlıların korunması ve yaşlı bakımı için yaşlılara yönelik en çok talep edilen hizmetlerden biri kurumsal bakımdır.

1982 Anayasasının 61. maddesinde “Yaşlılar devletçe korunur. Yaşlılara devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir” hükmü yer almaktadır. Bu doğrultuda çıkarılan 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu 9. maddesi b bendi ile korunmayan, bakıma ve yardıma muhtaç, çocuk, sakat ve yaşlıların tespiti, bunların korunması, bakımı, yetiştirilmesi ve rehabilitasyonlarını sağlamakla Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı sorumludur. Türkiye’de kurum bakımı, hukuki düzenlemelerin çizdiği çerçeve içinde, kamu, yerel yönetimler ve kuruluşların işbirliği içerisinde yürütülmektedir. Daha önce Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) bünyesinde yer alan yaşlı hizmetleri, 2011 yılından itibaren Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) bağlanarak, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü içerisinde yapılandırılmıştır. ASHB bünyesinde faaliyet gösteren kuruluşları yatılı bakım kuruluşları, yaşlı yaşam evleri, gündüz bakım evleri, yaşlı hizmet merkezleri olarak sıralamak mümkündür (Çağlar, 2017, s. 195). Huzurevleri, kurumsal bakım modeli çerçevesinde yaşlının barınmasının sağlanması, dinlenmesi ve birincil ihtiyaçlarının zamanında karşılanması amacıyla kurulmuştur (ASHB, 2011). Yaşlı bakım hizmetlerinin işletme giderleri oldukça yüksektir. Bu durum geliri olanlar ya da aile desteği olanlar için kısmen ücretli olmasını gerektirmektedir. Bu ücreti karşılayamayacak durumda olan ya da başka bir yaşam olanağı bulunmayan yaşlıların bu durumları sosyal inceleme raporları ile tespit edilmesiyle bu yaşlılar tamamen ücretsiz şekilde bakım giderleri yardımı alabilmektedir (Çağlar, 2017, s.

174). Yaşlı bakım giderleri ASPB tarafından karşılanma kriteri 6518 sayılı KHK'nın 23. Maddesinde belirtilmiştir. Burada kişi başına düşen aylık gelir tutarı, asgari ücretin aylık net tutarının üçte ikisinden daha az olan yaşlıların bakım hizmeti kamu tarafından karşılanırken, bu oran özel bakım kuruluşlarının teşvik edilmesi için üçte birinden az olarak belirlenmiştir (Resmi Gazete, 2014).

Yaşlı bakım hizmetin yaygınlaşması ve başarılı olması için yaşlıların aile dışında bakılmasına ilişkin toplumdaki bu düşüncesinin değiştirilmesi gerekmektedir. Oysa bu verilen hizmetin niteliğiyle bağlantılı bir sorundur. Yaşlıların bir arada yaşamasının getirdiği olumsuzluklar, toplumsal yaşamdan soyutlanma ve geçmiş yaşamın ciddi bir şekilde değişmesi temel sorunlardır (Kalınkara, 2014, s. 279). Bu yüzden geleneksel kurumsal bakımın yaşlıyı toplumdan ayırdığı ve böylece yaşlılığın olumsuz bir durum gibi algılanmaya başlandığına işaret eden birçok OECD ülkesi kurumlarda bakılan yaşlı insan sayısını azaltmaya yönelik politikalarda kararlı olduğunu belirtmiştir (OECD, 1994, s. 3). Ayrıca bu kurumlarda bir yaşlının çoğu ihtiyacını, diğer tüm yaşlıların rasyonel bürokratik örgütlenme biçiminde idare etmesi nedeniyle bu kurumları Goffman'a (2016: 16) göre "total kurum" olarak tanımlamaktadır. Kurumlarda kalan pek çok yaşlının uyması gereken açık resmi kurallar sistemi resmi görevlilerden oluşan idare silsilesince dayatılmaktadır. Bu yönüyle, her total kurum gibi yaşlının hayatının tüm yönleri, merkezi kurumsal otoriteyle idare edilmektedir. Yaşlıların günlük faaliyetleri her aşaması önceden programlanmış şekilde aynı alanlarda ve zamanda birlikte yapılması şartıyla sürmektedir (Goffman, 2016, s. 18). Bu tip kurumlarda tipik olarak kapatılmış yaşlının kendi kaderine ilişkin kararlar bilgisi dışında alınmaktadır. Total kurumsal bakım bu yönüyle toplumda incitici görünmektedir. Gelişmiş ülkelerde bu olumsuz etkiler tartışılmakta ve bu doğrultuda kurumsal bakımın yapısına ilişkin reform sayılabilecek, yaşlı bireyin geçmiş yaşamına yaklaşmayı içeren değişikliklere gidilmektedir. Oysa bu uygulamalar ne kadar geliştirilirse geliştirilsin yine de bireyselleştirilmesi mümkün değildir. Yaşlı insanlara yaşamlarını bağımsız olarak sürdürmeleri ve bireysel kimliklerini, alanlarını korumaları için fırsat sağlanmak için kurumsal bakım uygulamalarına ihtiyaç vardır (Kalınkara, 2014, s. 280).

Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Bağlı Huzurevleri: 19422 sayılı "Kamu Kurum ve Kuruluşlar Bünyesinde Açılacak Huzurevlerinin Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkında Yönetmelik" 05/04/1987 tarihinde yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu

yönetmelikte kamu kurum ve kuruluşları bünyesinde çalışacak huzurevlerinin açılış, çalışma, fiziki koşullar, personel koşulları, teftiş ve denetim esasları belirlenmiştir. Huzurevlerine 60 yaş ve üstü günlük yaşam gereksinimlerini engelleyici herhangi bir rahatsızlığı bulunmayan ve ruhsal bir sıkıntısı ve bulaşıcı hastalığı olmayan yaşlılar alınmaktadır. Buradaki yaşlıların kendini idare edebilmesinin tekrar sağlanması amaçlanmaktadır (Çağlar, 2017, s. 174). Huzurevine kalan yaşlıların yaşa bağlı olarak zihinsel ve bedensel fonksiyon kaybı nedeniyle özel bakım ihtiyacı oluşmaktadır. Bağımlılık düzeyi artan yaşlılara ihtiyaç duydukları bakım, ilgi ve destek verebilmek üzere “Huzurevi ve Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri” kullanılmaktadır (ASPB, 2017, s. 49). Huzurevi kompleksi içinde yaşlı odaları, oturma birimleri, dinlenme salonları, yemek salonu, ibadet yeri, kafeterya, uğraşı odaları, revir, kütüphane, kuaför, terzi, vb. ortak kullanım alanları bulunur. Buralarda yaşlılara boş zamanlarının değerlendirilmesi için aktivite imkânları sunulur. Yaşlı bireyin ihtiyaçları için doktor, hemşire, psikolog, sosyal hizmet uzmanı, fizyoterapist ve diyetisyen bulundurulmaktadır (Altunay, 2020, s. 56).

Özel Huzur ve Bakım Evleri: 23099 sayılı Özel Huzurevleri ve Yaşlı bakım evleri yönetmeliği, 3/09/1997 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmelikte gerçek kişilere ve özel hukuk tüzel kişilerine ait huzur evlerinin ve bakım evlerinin açılış, hizmet, personel ve işleyiş koşulları ile ücret, denetim, devir ve kapatma işlem esasları belirlenmiştir. Bu yönetmelikle birlikte hızlı bir artış gösteren özel huzurevlerinin sayısı, kamu kapsamında bulunan huzurevlerine kıyasla yüksek olmasına rağmen kapasite olarak kamunun yarısı bile değildir (Çağlar, 2017, s. 199). 18 yaş üzeri engellileri kabul eden bu merkezlerde 60 yaş üzeri engelliler ve alzheimer’lı yaşlılar kalabilmektedir. Bu merkezlerde, bakım hizmeti yanında rehabilitasyon hizmeti de sunabilmektedir. İlgili yönetmelikte bu merkezlerde rehabilitasyon ekibinin bulunması zorunlu tutulmamıştır. Bu kuruluşların ücreti ise burada kalan yaşlılar tarafından karşılanmaktadır. Ancak imkanı olmayan engelliler ve yaşlılara gelir testi ve engellilik oranlarına göre devlet desteği verilerek kalabilmektedirler (Özgöbek, 2019, s. 90).

2.2.3 Bakıma muhtaçlık ve bakım yükü

Bakıma muhtaçlık sorunu her yaşta ortaya çıkabilir fakat yaşam süresinin uzaması hem muhtaçlık riskini hem de bunun kaygısını duyan insanların çoğalmasına yol açmıştır. Tıbbi hizmetler iyileştikçe yaşam süresi uzamakta böylece bakıma muhtaçlık artmaktadır. Yaşlılıkta en önemli sorunlardan biri de bakıma muhtaçlıktır. Bakıma muhtaç yaşlıların büyük çoğunluğu aileleri tarafından bakılmaktadır. Türkiye’de bakıma muhtaçlığın tanımlanmasına ihtiyaç olduğu uzmanlarca dile getirilmektedir. Türkiye içinde geçerli olduğu düşünülen Avrupa’nın “Bakım Yasasına” göre bakıma muhtaçlık şu şekilde tanımlanmaktadır: “Bedensel, zihinsel ya da ruhsal hastalıktan ya da engellilikten ötürü günlük yaşam akışında alışla gelen veya düzenli şekilde yerine getirilmesi gereken işlerin yerine getirmede en az altı ay veya ömür boyu önemli ölçüde veya üst düzeyde yardıma ihtiyaç duyulan kişiler bakıma muhtaçtır.” (Tufan, 2016). Başkalarının bakım ve gözetimine bağımlı muhtaç olma düzeyi; uzun süreli bakım gereksiniminin en temel belirleyicilerindendir.

Görünen verilere göre tüm gelişmiş ülkeleri ile beraber Türkiye’de de yaşlıların bakım hizmetlerine ve bakım elemanına gereksinim artmaktadır. Özellikle bakıma muhtaç bireylere verilecek bakım hizmeti ile ilgili kalite ve sürdürülebilirlik sıkıntısı yaşanmaktadır. Uzun süreli bakımın tanımı kültürlere ve devletlere göre değişmektedir. Genel olarak günlük yaşam aktivitelerini (ADL) yerine getirilmesine yönelik (yemek, banyo, giyim vb.) ihtiyaçlarına yardım eden hizmetlerdir. Bakıcıların, (a) beslenme, giyinme, banyo yapma veya inkontinansla (gaz çıkarma veya dışkılamayı kontrol yetisinin bozulmasına) ilgili temizlik ve bakıcının nakli veya manevrası (b) genel temizlik, yemek pişirme, çamaşır yıkama gibi ev işleri dahil olmak üzere, arkadaşlık ve duygusal destek sağlamaları gerekebilir. (c) alışveriş, toplantılar/ulaşım ihtiyaçlarını koordine etme, finansal yönetim ve doktor ayarlama gibi ev dışı görevleri olmaktadır (Holdsworth, 2013, s. 35). Buradaki bakım hizmetlerine ek olarak, ilaç takibi ve ağrı yönetimi gibi rehabilitasyon ve palyatif hizmetleri de içine alan tıbbi hizmetleri de kapsamaktadır. Bakıcıların rolleri ve sorumlulukları, bakılan kişinin ihtiyaçlarına bağlı olarak değişmektedir (Oğlak, 2015).

Bakım yükü kavramı, bireyin bakım hizmeti vermesiyle ortaya çıkan sağlık sorunları, ekonomik zorluklar, psikolojik sorunlar, iletişim problemleri, aile dinamiklerinde oluşan değişiklikler gibi öznel ve nesnel sonuçları işaret etmektedir.

Bakım faaliyetlerinin oluşturduğu nesnel yük, bakımı sağlarken kişinin harcadığı emek ve zaman olarak tanımlanmakta, özellikle bireylerin sahip olduğu rollerin değişmesi, aile dinamiklerinde, sosyal faaliyetlerde ve ekonomik koşullarda ortaya çıkan değişikliklerin oluşturduğu boyutlar nesnel bakım yükü olarak tanımlanmaktadır (Orbay, 2019). Uzun süreli bakımda iş gücü formalcare (profesyonel bakımcılar) ve informalcare (aile üyesi bakıcı, komşular ve gönüllülerdir) olarak ikiye ayrılmaktadır. Yaşlı bakımı tüm dünyada “ailenin temel bir sorumluluğu” olarak görülmektedir. Birçok OECD ülkesinde sosyal güvenlik sistemi içerisinde yaşlıların uzun süreli bakımına teşvik etmek amacıyla, aile bireyleri; bakım parası, bakıcı ödeneği vb. bakıcı yükünü hafifleten alternatifleri sunmakta sosyal hakları desteklemektedir. Diğer taraftan bakım vermenin negatif imajı, kötü koşulları, düşük bilgi ve beceri gerektiren bir iş olarak görülmesi, düşük toplumsal statülü bir hizmet olarak görülmesi hem gönüllü hem de profesyonel iş gücü hizmetini engellemektedir. Böylece yaşlı bakım hizmetleri çaresizlikten yapılan bir iş olarak görülmektedir. Bu algı üzerinden bakım yükü arttıkça duygusal emek durumlarının miktarı da artmaktadır. Çünkü yaşlı bakımı genellikle hem fiziksel hem de duygusal zorluklar içeren bir süreçtir. Birçok yaşlı birey günün her saati bakıma ve banyo, beslenme ve ilaç yönetimi gibi temel görevlerde yardıma ihtiyaç duyar. Bu durum bakıcılar için fiziksel olarak yorucu olabilir, ancak aynı zamanda duygusal refahlarına da zarar verir. Birinin sağlığının ve bağımsızlığının azalmasına tanık olmak yürek parçalayıcı olabilir Yaşlı bireylere destek olurken duygusal emek gereksinimi duyulur çünkü yaşlıların ihtiyaçlarını anlamak, onların duygusal desteğe gereksinim duyduklarını fark etmek ve onların yaşamlarını kolaylaştırmak için duygusal bir bağ kurmak gerekir. Bu da çalışanların duygusal emek gereksinimini artırır. Tüm bu saha eğilimlerin sonucu düşük ücretli ve eğitimsiz, gönülsüz bireylerin bakım elemanı olarak tercih edilmesi; bakım hizmetlerinde bakım kalitesi sorunları ile duygu gösterim şekilleri iletişim, dil ve tartışılan diğer konuları oluşturmaktadır (Oğlak, 2015). Ayrıca yoğun bakım yükü stres yaratır. Yaşlılar ile yoğun ve sürekli iletişim halinde olan bakıcılar içinde bu durum duygusal yük halini almaktadır. Bakıcının çalışma şartları ve tükenmişliğinde etkisiyle ruhsal problemleri çoğaldıkça kendilerinden beklenen duygusal emek durumlarından derinlemesine davranışı göstermek için çaba harcayamadıkları düşünülmektedir. Literatürde bakıcıların merhamet, empati vb. duygusal iç kaynaklarını geliştirmelerinin

psikolojik dayanıklılığı sağlayarak bakım yükünün getirdiği riskleri ve duygusal uyumsuzlukları önlemede önemli olduğu belirtilmektedir (Baksi ve Edeer, 2020, s. 135). Tam bu noktada eğer duygularımız yukarıda anlattığımız etkileri bakım sektöründe fark yaratacak kadar önemliyse, kişiler arası ve toplumsal ilişkiler düzeninde duyguların kullanımı hakkındaki varsayımların, teorilerin nereden geldiği ve nasıl oluştuğuna bakmak önemlidir. Bu çalışma duygusal emekle ilgili olsa da, bu kavram duygu kuramlarında özel bir yere denk düşmektedir. Bu yüzden bu noktadan sonra duygu teorileri ve duygusal süreçlerle ilişkili kavramları anlatmak yerinde olacaktır.

2.3 Duyguların Kuramsallaştırılma Süreci

Duyguların oluşumu ve yaşamdaki rolüne yönelik tatmin edici cevaplar aramak birçok disiplinin ortak konusudur (Derkuş, 2018, s. 22). İlk eski çalışmalarda duygular; duruma veya nesneye yönelik çıkan duygusal davranışlar olarak görülmekteydi. Buradan hareketle, yaşamımızda çok geniş bir yere sahip olan duygu *emovere* “emotion” kelimesi, Latince’den gelen, *e* “dışarı çıkmak” ve *movere* “hareket etmek” kelimelerinden oluşturulmuştur (Scheve ve Slaby, 2019, s. 42). “Duygu” terimi nispeten yeni bir terimdir. 19. yüzyılın ortalarından sonra yazarlar duygu terimini antik çağlardan beri süregelen geniş anlamsal bir alandan ayırarak kullanmaya başlamışlardır (Frevert, 2016, s. 49). Günümüzde geçerli olan duygu kavrama çabaları; duyguları her zaman kültürel ve tarihsel özgüllüğü olan bir sosyal bağlam şartına bağlı oluşan bedensel eğilimlerden ortaya çıktıklarının kabulüne dayanmaktadır (Scheer, 2012, s. 194). Duyguları kavramlaştırılması ilk olarak M.Ö. 384-322 yıllarında Aristoteles’in *Retorik Sanatı* kitabında açıkladığı duygular “pathe” yani bilişin formlarıydı. Bu yüzden duygular bireyin değerlendirmesine bağlıydı. Yani canlıların dış etkenler sonucunda dış dünyaya karşı verdikleri tepkilerdi (Gökalp, 2019, s. 21). 17.yy.da Descartes’in *Ruhun Tutkuları* (1649) çalışmasında bir ikililik olarak zihin ve bedeni birbirinden ayırmaktaydı. Ona göre fizyolojik tabana bağlı açıkladığı duyguları anlamamanın en iyi yolu bu ayrılığı incelemektir. John Lock’un *İnsanın Anlama Yetisi Üzerine Bir Deneme*’sinde (1690) her türlü duyguları deneyimin bir ürünü haline getirmiştir (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 23). Descartes’in takipçisi Spinoza başlangıçtaki duygu görüşlerini etik teorisinin bir parçası olarak akılla ilişkilendirilmiş duygu anlayışı yerini 18. yüzyılda

duyumlara dayalı bir duygu anlayışına bırakmıştır. Bu konudaki en tipik düşünür insan bilgisinin duyum ve deneyimin ötesine gidemeyeceğini ve aklın tutkuların kölesi olduğunu savunan David Hume'dur (Gökalp, 2010, s. 11).

Duyguların ilk modern bilimcisi sayılan Darwin ise duyguların fiziksel dışı vurumu ile ilgilenmiştir. Darwin (1872) *İnsan ve Hayvanlarda Beden Dili* kitabında duyguların sabit tepkiler olmadığını, yıllardır süren evrimsel kalıtsal süreçler olduğunu iddia etti. *Darwin'in Evrimsel Duygu Teorisi*'ne göre, duygular canlıların hayatta kalması için evrimsel olarak doğal seçim ile aktarılan ve fayda sağlayan bir sistemdir (Darwin, 2021). Bu gelişmelerin devamında duygu teorisyenlerini ikiye bölen bir soru şudur: Fizyolojik, değerlendirici, fenomenolojik, ifade edici, davranışsal ve zihinsel bileşenlerin hangi alt kümesi duygu için esastır? Bu probleme getirilen yanıt, konunun tarihinde çeşitli zamanlarda değişmiş, hem felsefede hem de duygulanım biliminde geniş bir duygu teorileri koleksiyonunun oluşmasına yol açmıştır. Buradan hareketle, duyguların tarihsel olarak duygu (deneyim) geleneği olarak, değerlendirme geleneği olarak ve motivasyon geleneği olarak üç ana yoldan biriyle kavramsallaştırıldığını görmekteyiz. Bu araştırma geleneklerinin her biri duygularla ilgili doğru ve önemli bir şeyi yakalar, ancak herhangi bir gelenek içindeki hiçbir teori karşıt örneklerden ve sorunlu vakalardan muaf değildir. Her gelenek, teorik olarak verimli ve en azından bir dereceye kadar sıradan disiplinine özgü açıklayıcı olma, dilsel kullanımla uyumlu, kuralcı bir duygu tanımı oluşturma göreviyle karşı karşıyadır (De Sousa, 2021, s. 1-3).

Çağdaş duygu kuramcıları James'in duygu kuramını duyusal duygu kuramı olarak adlandırırlar ve onu Kartezyen duygu kuramı geleneği içinde ele alırlar. Descartes'in ve James' in kuramlarını aynı kategoride değerlendirmek bir bakıma doğru bir yaklaşımdır. Çünkü duygu açıklamalarını verirken her iki felsefeci de temelde benzer yaklaşımlar sergilemişlerdir. Her iki açıklamada da duygu, duyusun öznel farkındalığıdır. Bir duygu salt zihinsel bir durum değildir. Fizyolojik/bedensel değişim ve rahatsızlıklar duygunun varlığı için zorunludur (Yazıcı, 2007, s. 146). Deneyisel psikoloji dersleri veren William James'in tanımlaması şöyledir: “Uyaran olgunun algısını doğrudan izleyen bedensel değişimler ve ortaya çıktıklarında bu aynı değişimleri duyuşumuz duygudur.” James Duygular, beynin “motor ve duyum merkezlerinde ortaya çıkan işleyişlere karşılık gelir” diyerek duyguların fizyolojik beyin fonksiyonlarına ontolojik indirgemesini yapar. James'e göre, bir duygu

durumunun zihinsel ve fiziksel durumları özdeştir. Nedensel bir sıralama ve öncelik söz konusu olmadığından bahsederek duyguların salt zihinsel durumlar olduğu iddiasına karşı çıkmaktadır (Yazıcı, 2007, s. 8). James-Lange teorisinin bir diğer önemli kısıtlılığı da, rasyonel failler ve düşünürler olarak duyguların hayatımızdaki rolüne dair herhangi bir fikir vermemesidir. Ancak duygular yalnızca açıklanmakla kalmaz, aynı zamanda gerekçelendirilebilir. Bu tartışmalarda yaşanan gelişmelerle oluşturulan değerlendirme geleneği, duyguların dünyayı nasıl yorumladığını birincil olarak kabul eder ve duyguları, ortaya çıkan koşulların ayırt edici değerlendirmeleri olarak tanımlar. Değerlendirme teorileri, uyarlardan anlam çıkaran ve duyguları birbirinden ayıran süreçlerin yapısını açıklar. Değerlendirmenin dinamik bir süreç olduğu varsayılır (De Sousa, 2021, s. 4-6). Bilişselci duygu değerlendirmesi kuramı insanları yargıları, hedefleri ve değerlerine bağlı olarak aynı uyarılara farklı biçimlerde tepki verebileceklerini savunmaktadır. Duygu felsefesi içerisinde ortaya konan çalışmalar ve görüşler birbirine karşıt “duyuşsal duygu kuramı” ve “bilişsel duygu kuramı” olarak iki ana duygu kuramı olarak karşımıza çıkmaktadır (Yazıcı, 2007, s. 2). Bilişsel değerlendirme duygu kuramları duyguların bilişsel faaliyetle oluştuğu ve bedensel duyumsamanın sürecin sadece yan ürünü olduğunu savunurken, öznel hislerin varlığını ve duygu oluşumundaki etkisini açıklamakta yetersiz kalmaktadır. Öteki taraftan bedensel hisleri ön plana çıkaran duygu kuramları ise, bedensel duyumsamanın duygu oluşumundaki etkisini izah edebilmesine rağmen duyguların yönelimselliğini ve anlam yaratılmasını açıklamakta yetersiz kaldığını görmekteyiz (Uslu, 2016, s. 255). Duyguların incelenmesindeki üçüncü motivasyonel gelenek, duyguları farklı özel türden motivasyon durumları olarak tanımlar; burada geniş anlamda motivasyonel durum, bir hedefe ulaşmak ve hazları tatmin etmeyi amaçlayan davranışların içsel bir nedenidir. Bu araştırma geleneğinin üyeleri, sonuçta önemli kişisel ve sosyal sonuçlar doğuran, duygulandığımızda yaptığımız şeyler olduğundan hareketle, duygular teorisinin çözmesi gereken temel probleminin, duygular ve eylemlerin nasıl ilişkili olduğunu açıklamak olduğunu savunmaktadırlar. Bu ayrışmaları ortadan kaldırmaya yönelik üçüncü yol arayışlarından enaktivizm, bilişsel bilimlerde bilişsel süreçlerin uzun süredir çalışılma biçiminden duyulan memnuniyetsizlikle başlayan disiplinlerarası bir araştırma programıdır (De Sousa, 2021, s. 4-6).

Son olarak, bu çalışmada yaşlı bakıcılarda duygusal emeğin nasıl deneyimlendiğini açığa çıkartmak için yapılan analizlerinde değerlendirme kuramının perspektifinden yararlanılmıştır. Bu kuramdan hareketle, oluşan “toplumsal inşacılık görüşü” kültürel ve bireysel farklılıkları vurgulamaktadır. Duygusal ifade toplumsal inşacıların elinde evrensellikten uzaklaşarak bir tür “pratık” veya edime dönüşmektedir. İnsanlar bir duyguyu dışa vurduklarında inanç sistemleri ve şemalarının rolünü yerine getirdiklerini varsayarlar. Toplumsal inşacıların duyguları bedeninin dışında konumlandığı düşünülür. Aksine inşacılıkta duygular beden ve zihinle bir aradadır. Her ikisi de “gömülü” olduğu savunulan toplumsal normların etkisine vurgu yapar (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 48). Ahmed’in “Duyguların Kültürel Politikası” kitabındaki “içten dışa” duygu modeline göre buradaki mantık; hislerimiz var, daha sonra bunlar nesnelere ve diğerlerine doğru dışarı hareket ediyorlar, hatta bize geri dönmektedirler (Ahmet, 2015, s. 18). Bu akış içerisindeki duygular, davranışın derin bir şekilde içselleştirilmiş ve düşünömsel olmayan yönleridir. Buradan hareketle, duygu biyolojik ve psikolojik bir ögedir; fakat aynı ölçüde sosyal ve kültürel bir ögedir. Çünkü birey olma durumunu kültürel tanımlarını duygu aracılığıyla ortaya koyarız. Duygular, oldukça iç içe geçmiş kültürel anlamlar ve sosyal ilişkilerdir. Yani kültürel ve sosyal düzenlemeler aynı zamanda duygusal düzenlemelerdir. Johnson’a (1992) göre duygusal sosyalleşme, bir toplumun üyelerinin duygusal deneyimin ve tezahürünün beklentilerini, kurallarını, uygulamalarını ve sonuçlarını öğrendikleri süreçleri ifade etmektedir. Küçük çocuklara duygular, hem açık hem de örtük olarak, başlarda çoğunlukla ebeveynler aracılığıyla sonradan çevre ilişkileri üzerinden öğretilir (Lively ve Weed, 2016, s. 68). Çocukluktan bu yana edindiğimiz duygusal sosyalleşme süreçlerinde her birimizin duygulara yönelik çeşitli özgün inançları vardır. Duygulara yönelik inançlarımız duygu düzenleme sürecindeki her bir adımı etkileyebilmektedir. Hissettiğimiz bazı duygular, yaşamımızda işlerimizi nitelikli bir şekilde yapmamızı engelleyebilir. Bu nedenle, bu çalışmada dezavantajlı gruplarla çalışan yaşlı bakım personelinin iş ortamında hangi duyguları yaşayabileceğini, bu duyguların ne zaman ve nasıl ortaya çıktığını ve kişiler arası ilişkilerde hangi sonuçlara yol açabileceğini belirlemek önemlidir. Personelin zor duygularını yönetebilmesi ve bu duyguları düzenleyerek olumlu ve kapsayıcı duyguları artırabilmesi hizmet sunmada oldukça gereklidir.

2.3.1 Duygu topluluklarının keşfi

İnsanların duygularının sosyal dünyayı nasıl etkilediğini ve ondan nasıl etkilendiğini anlamak son derece önemlidir. Duygu, kişisel ve bireysel bir olgu olarak değerlendirilse de, duygunun en önemli boyutlarının sosyal olduğu ifade edilmektedir. 1970'li yıllarda sosyoloji disiplini içinde özgün bir alt alan olarak ortaya çıkan duygu sosyolojisi, bilişsel ve akılcı olanı aşırı vurgulama eğiliminde olan bir sosyolojiye bilinçli bir tepki olarak gelişmiştir. Bu gelişim, sosyal yaşamı anlamak açısından son derece önemlidir (Yıldız E. , 2007, s. 129). Klasik sosyoloji çalışmalarında duygularla ilgilenirken rasyonel insan fikrinden hareket eden sosyologlar; Simmel'in bireysellik, Durkheim'in dayanışma, Marx'ın yabancılaşma, Weber'in büyü bozumu analizi gibi örneklerde duygulara değinseler de duygular sosyal gerçekliğin inşa edici bir gücü olarak görülmemiştir (Üçer, 2020, s. 23). Sosyolojinin duyguları göz ardı etmesinin tek sebebi duygular ve onun doğduğu yerlerden biri olan bedenin, akıl ve rasyonaliteyi bozan, işlevsiz ve zararlı birer unsur olarak görülmesiydi. Burada rasyonel olanın, karmaşık ve bilişsel zaman gerektiren bir süreçten geçtiği; duygusal davranışın ise içeriden, hızlı, otomatik olarak çıktığı fikrinden hareketle duygusal olanla rasyonel olan arasına katı bir sınır çekilmişti. Bu bakış açısına göre rasyonalitenin bir antitezi olarak duygular, entelektüel faaliyetin önünde bir engel olarak görülmekteydi (Derkuş, 2018, s. 27). Buna ek olarak, bilinç çalışmaları ve zihin felsefesindeki son teorileştirme, bu “içsel” duygu ve “dışsal” tezahür ikilemini çözmek için ilginç bir pencere açmıştır. Genişletilmiş Zihin Teorisi (EMT) başlığı altında, bir dizi bilim insanı, deneyim ve aktiviteyi ayrı fenomenler olarak düşünmememiz gerektiğini, bunun yerine deneyimin kendisini yaptığımız bir şey olarak görmemiz gerektiğini ve sadece beynimizle değil tüm bedenlerimizle yaptığımızı savundular. Filozof Alva Noe bunu şu şekilde ifade ediyor: Düşünmek, hissetmek ve algılamak “beynin kendi başına başardığı bir şey değildir. Bilinç, beynin, bedenin ve dünyanın ortak çalışmasını gerektirir. Gerçekten de bilinç, çevresel ilişkiler bağlamında tüm canlıların bir başarısıdır.” (Scheer, 2012, s. 196). Aslında bu bakış açısıyla Durkheim sosyolojisini temeli olan “dayanışma” sosyal aktörleri toplumun ana sembollerine bağlayan duygular denetiminden başka bir şey değildir. Toplumun nasıl “bir arada tutulduğu” duygularla doğrudan ilişkilidir (Durkheim, 2010). Durkheim sosyolojik yöntemin kuralları kitabında “fikirlerimiz ve eğilimlerimizin çoğunu kendimiz geliştirmeyiz, bize dışarıdan gelirler. Bize

kendilerini dayatmadan nasıl bir parçamız olabilirler?” sorusunu sorgular (Durkheim, 2021, s. 4). Burada birey duyguların kaynağı değildir; duygunun kendisi dışarıdan gelmektedir. Böylece duygunun sosyal bir form olarak kuramlaştırılmasıyla sosyolojik alanın sorunsallaştırılması başlamaktadır. Ahmed’in “dıştan içe” duygu modelinde bireyler kitlenin hislerini kendininmiş gibi hissederek kitlenin içine çekildiği varsayılır. Bu kez de öz varlık yerine kitle, birey gibi his sahibi haline geldiği için bu model eleştirilmektedir (Ahmet, 2015, s. 20). İçten dışa ve dıştan içe olan bu iki modelin sorunu, her ikisi de, bireysel ile toplumsal, içeri ile dışarı, ben ile biz arasındaki ayrımın objektif olduğunu varsaymasıdır (Derkuş, 2018, s. 27). Burada olduğu gibi sosyolojinin kuram ve tekniklerini duygulara uygulayarak, duygular ile sosyal yapılar arasındaki ilişkiyi değerlendirmeye çalışan duygu sosyolojisinin ortaya çıkışı, sosyolojinin ana meselelerinde duyguların göz önünde alınmasının önünü açmıştır (Üçer, 2016, s. 228-246).

Gündelik yaşam içerisinde piyasa temelli kültürel unsurlar sosyal ve duygusal ilişkileri şekillendirip bilgilendirir. Böylece sosyal ilişkiler ekonomik ilişkilerin tam merkezinde kalır (Illouz, 2011). Duygu, modernliğin son dönemlerinde gösterdiği bu gelişmeyle birçok açıdan yaşam politikasıyla ilgili bir mesele haline gelmiştir (Giddens, 2022, s. 195). “Duygusal bulaşma”nın bireysel tutumlar ve grup süreçlerinde ciddi bir etkisi olduğunu ve olumlu duygusal bulaşmanın grup üyeleri arasındaki çatışmayı azalttığı, iş birliğini geliştirdiği ve görev verimliliğini artırdığı görülmüştür (Barsade, 2002, s. 3). Başka bir deyişle, duygular kişisel meseleler (bireysel deneyimler ve anlamlar) ve sosyal yapının kamusal meseleleri arasında bir bağ olarak değerlendirilmektedir. Geniş ölçüdeki süreçlerin pek çoğu kişiler arasındaki duygusal alışverişlerden ortaya çıkmaktadır. Birey grubun üyeleriyle duygusal sözler paylaştığında bir gruba ait olduğunu hissetmektedir (Yıldız E. , 2007, s. 135). Bu duygusal yapılar kültürel alanda ve gündelik yaşam pratiklerinde görünürlük kazandıkça ve sahiplenildikçe, “duygusal bulaşma süreci” de gerçekleşmeye başlar. En nihayetinde semboller, bir topluluğun olduğu kadar bir örgütün de inşası ve kenetlenmesini mümkün kılacak duygularla yüklenmeleri olarak özel hayatta varlık gösterirler (Salmela ve Scheve, 2017, s. 6-9). Rosenwein’e (2019: 17) göre duygu toplulukları, “duygusal dışa vurumun belirli duygularını, hedeflerini ve normlarını aynı ya da benzer değerlendirmeleri paylaşan insan gruplarıdır.” Bir duygu topluluğu olarak yaşlı bakım mesleği mensupları birbiriyle etkileşime

girdiklerinden dolayı değişen şartlara mesleki olarak karşılık verdikleri için değişimin bizzat failidir. Buradaki duygusal bulaşma, örgütlerde bir kişinin duygularının başka bir kişiye veya gruba geçmesidir. Duygusal emek, duygusal bulaşma ile ilişkilidir. İş ortamında çalışanlar, müşterilerle etkileşim içindeyken duygusal bulaşmaya maruz kalabilir. Bu da çalışanların duygusal dengesini etkileyebilir. Buradan hareketle, yaşlı bakım profesyonellerinin çalışma sahasında sergiledikleri duyguları anlayabilmek için tarihsel olarak duygusal emek kavramının gelişimine değinmek gereklidir.

2.3.2 Duygusal emek kavramının icadı

Kültürün hissetme biçimimizi nasıl şekillendirdiği üzerine odaklanan duygu sosyoloji içinde (Yıldız E. , 2007, s. 129) en çok çalışılan fenomenlerden biri, duygu çalışması eylemi ya da daha yaygın olarak bilindiği gibi, duygu yönetimidir. Duyguları inceleyen sosyologların yaptığı bir ayırım, içsel ve kişiler arası duygu yönetimi arasındaki farklardır (Lively ve Weed, 2016, s. 69). Duyguların zihin ve bedenın yanı sıra kültürler tarafından da şekillendiği fikri 1970’lerde büyük ilgi görmüştür. Ancak duyguların kontrolü fikri yeni bir fikir değildir. 17. yüzyıl düşünürlerinden Robert Burton duyguları fark etmenin işlevsel ve pragmatik olduğuna işaret ediyordu (Smith T. W., 2018, s. 24). Bu faydacı eğilimle yaratılan kültürler çoğunlukla insanların davranışlarını, etkileşimlerini ve duygularını düzenlemek için oluşturdukları veya kullandıkları anlamlar ve semboller dizisidir (Lively ve Weed, 2016, s. 66). Bu düşünce çerçevesinde duygunun doğasını ve onu şekillendirmeye çalışma kapasitemizin doğasını yeniden gözden geçirirsek, toplumsal kuralların emperyal kapsamının farkına varırız (Hochschild, 1979, s. 551).

Duygu biliminin keşifleri uzman tavsiyeleri kitlelerce zmsenince duygusal dışa vurumun bir formuna dönüştü ve iş yerinde rekabetçiliği teşvik eden duygu bilimine ilham verdi (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 53-63). Günümüzde duyguları ciddiye almanın popülerleşmesi 1990’ların duygusal zeka (EQ) kavramıyla ortaya çıkan psikolojik araştırmalara dayanmaktadır. Bu görüşü savunanlar kendi duygularının ve başkalarının duygularını tanımlayabilmenin ve karar alırken hesaba katılmasının, başarıya giden yolda zeka katsayısı (IQ) kadar etkili olduğunu savunmaktadırlar (Smith T., 2018, s. 15-27). Bu bağlamda duygusal zeka ve yeterlilik, en çok iş yerlerinde özellikle şirketlere eleman alımı için kullanılan kişilik testlerinde resmiyet

kazanmaktadır. Bu alanlardaki duygusal tazı sergileme kapasitesi duygusal yeterlilik olarak görülerek bundan faydalanma imkânlarına dönüştürülmektedir (Illouz, 2011, s. 96). Kar sağladığı sürece kapitalizm, duyguyu üstün tutmayı veya çeşitlendirmeye başlar. Kar potansiyelini güçlendirmek için duyguyu gasp eder ve hiçbir duygu ziyan olmayacak şekilde tam anlamıyla değerlendirmektedir (Massumi, 2019, s. 36).

İzlenim yönetiminin duygusal emekle ilişkisine bakıldığında; müşteri karşısında iyi bir izlenim bırakmak için çalışanların duygularını emek olarak kullanılmasıdır. İzlenim “kişilerin mevcut imajlarını korumak veya diğerleri tarafından değerli olarak algılanmak amacıyla, ya da her iki amaca da ulaşmak için sergiledikleri davranışlar” şeklinde açıklanmaktadır (Wayne ve Liden, 1995, s. 232). İzlenim kavramına ait ilk çalışmayı yapan Goffman'ın yaptığı tanıma göre izlenim: Gündelik durumlarda bireyin kendisini başkasına sunuş tarzı, başkasının onun hakkındaki izlenimleri ve bireylerin onlarla birlikte yapabileceği ve yapamayacağı şeyleri düzenleyiş ve kontrol ediş şeklidir (Bacanlı, 2004, s. 7). Karşısındaki bireyin beklentileriyle uyumlu duyguların gösterilmesi satışta artış, müşteri memnuniyeti ve bağlılığı gibi olumlu sonuçlar sağlarken; gösterimler ve beklentiler arasında oluşacak uyumsuzluk hem çalışanlar, hem de örgüt için olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Köksel, 2009, s. 37). Hochschild'in (1979) “hissetme kuralı” olarak söylediği şey, duygu yönetimi için kültürel olarak belirlenen standartlardır. Hissetme kuralları, bir dizi kişiler arası alışveriş kuralı olarak mikro durumla ilgili olmasına rağmen uygun bir duygu alışverişi toplumsal bağın yaşayabilirliğini sağlamaktadır. Günümüzde gelişmiş ülkelerde ekonomik değer, hizmet çalışması aracılığıyla daha fazla üretilmektedir. Hizmet çalışmasının en büyük bileşeni duygusal emektir. Hochschild (1983) havayolları hostesliğiyle ilgili araştırmalarını anlattığı “The Managed Heart” isimli kitabında öncelikle duyguların ticarileşmesini inceleyen ve duygusal emekle ilgili Marksist kuramlara kulak veren Hochschild hislerin “dağıtılabilir kaynaklar” olduğunu ve duygu yönetimi üzerinde kapitalizmin etkisi olduğunu ileri sürmektedir. Özel ve bilinçdışı duygularımızın örgütlerce kullanılması sürecini “duygusal sistemlerin dönüşümü” olarak adlandırır. Burada mikro toplumsal duygu yönetimi ile makro yapılar arasında ilişkiyi ortaya koyar (Ritzer ve Stepnisky, 2018). Bu yönüyle Hochschild, özel hayatta duyguların yönetilmesi (emotion work) ile iş hayatında duyguların yönetilmesini (emotion labor) birbirinden ayırmaktadır.

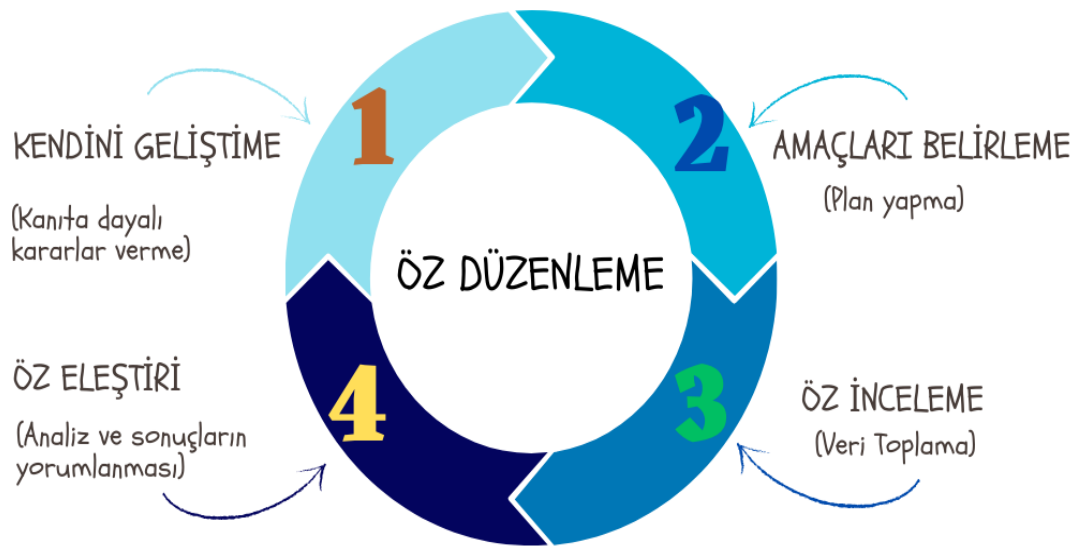
İş yaşamında duygular incelenirken, duygular işten kaynaklanan ya da işle ilişkili hissedilenler olarak değil; işi belirli bir “duygu ifadesi” sergileyerek yapma ve öncelikle işi talep eden tarafta bir his yaratma çabası şeklinde değerlendirilmektedir (Seçer, 2005). Bu yüzden her bir örgütsel beklenti, bakıcıların, ihtiyaçlarını amaçlarını kişisel olarak etkili bir şekilde dengeleme fırsatını elinden alır ve hareket alanını yaptırımlara açık hale getirir (Goffman, 2016, s. 29-49). Duygu kuralları açısından bir durumda beklenen hisler ile oluşmasını istediğimiz hisler aslında kültürler arası farklılıklardan etkilenmektedir. Duygunun davranışı başlatan öncül gücü, davranışı kontrol etmek için kültürün en etkili unsuru duyguya yönelik ahlaki bir yaklaşımdır. Farklı toplumlarda değişik kültürler ve sosyal farklı duygu kuralları bulunmakta ve bunları algılama ve uymayı sağlayan kuralların kendine has şekilleri bulunmaktadır. Bütün toplumsal düzenlerde içinde uymayı sağlayan jest ve mimikler, hislerin doğrulanması gibi yaptırımlar bulunmaktadır (Yıldız F. Z., 2017, s. 9). Bir yönden kültürlerarası farklılıklar iş yaşamına, iş yaşamı da duygusal emeğe yansır. Theodosius’a (2008: 6) göre, çalışanların iş yaşamındaki duygusal emek eylemlerinde içsel diyalog, kişisel kimliklerinden yararlanma işleyişinin şekillerini göstermektedir. Duygusal emek, içsel konuşma süresince gelişen kişisel kimlikteki bilinçli farkındalık ile ortaya çıkmaktadır. Kişisel kimliğin sürdürülmesi ve oluşturulması süreci ile duygu uyarımı bağlantılıdır. Hochschild’e (1983) göre duygu uyarımı (exhortation) geçmiş tecrübeler kullanılarak sağlanabilir. Bununla birlikte diğer bireyler ile bağlantıyı anlama gibi benliği destekleyen duygu uyarımı duygu yönetimine yardım etmektedir. Bu sebeple, belirgin ve örtük bellekte bulunan anlam ve ön refleks davranış örüntülerini içeren bilişsel değerlendirme olmaktadır. Bazende duygular, bilişsel süreci atlayarak güdüsel yanıt verebilirler. Bu değerlendirme süreci duygulara yol açarak deneyim yaratır. Duygular eylemleri başlatarak davranışların sürmesine neden olabilir (Doğan ve Sığı, 2017, s. 114). Duyguların içsel işleyişinin doğasını anlamak bu duygusal emek sürecini anlamının da bir yoludur.

2.3.2.1 İçsel öz düzenleme pratikleri.

Duygu ve düşünce ilişkisinden bahsederken iç dünyamızın iki bileşeni arasındaki ilişkiler ve etkileşim göz önünde bulundurulur (Hacızade, 2012, s. 16). Duygular bu karşılıklı bağımlılık ilişkisinin bir ürünü olarak doğarlar ve toplumsal yapıların içselleştirilmesinde önemli bir rol oynarlar (Özer, 2016, s. 37). Aynı zamanda içsel diyalogdaki duygular doğal olarak sosyal istemden ve uygulamadan ortaya çıkar.

Archer'a (2000) göre bireylerin kişisel kimliği sürekli dönüşür, gelişir ve bu durum içsel diyaloguna yansır. İçsel diyalog üç sistemden oluşur. Birinci sistem materyal, sosyal ve doğal dünya ile olan etkileşimin neticesinde duyguların meydana gelmesi ve ikinci sistem bu refleksif içsel diyalog sürecinde duyguların meydana gelmesidir. Üçüncü sistem ilk sistem ve ikinci sistem arasındaki dengeyi sağlamaya yönelik yorum yapar ve çalışır. Buradaki ikinci sistemde oluşan duygu, bireylerin duygularını yönetme sürecini yansıtır. Bu yönetim direkt olarak kişisel kimlikle yani duygusal emekle ilişkili kimlikler ve sosyal rollerle bağlantılıdır (Theodosius, 2008; Akt: Akgün, B. 2015 s. 28). Öz düzenlemenin kilit bileşenlerinden biri, kişinin içsel durumlarını, tercihlerini ve eğilimlerini tanımayı içeren öz farkındalıktır. Bireyler kendi duygu ve düşüncelerine uyum sağlayarak nasıl hissettiklerini ve neden böyle hissettiklerini daha iyi anlayabilirler (Baumeister ve Vohs, 2004). Böylece bireyin kendi iç dünyasından ya da içinde yaşadığı çevreden gelen gözlemlenebilir ve süreli etkilere verdiği tepkiler ise duygulanım şeklinde tanımlanmaktadır (Selçuk, 2019). Yaşam biçimlerimizi şekillendiren, üzerimizde çoğu zaman toplumsal ve maddesel etkiler yaratma gücü olan duygulanımların pratik tekrarıdır (Ahmet, 2015, s. 92). Bu süreç içerisinde duygular, deneyimi şekillendiren içinde somutlaştırıldıkları pratikler ve bedenler dönüşüme uğradığı için zaman içinde değişirler (Scheer, 2012, s. 2020). Kişinin kendi düşüncelerini, duygularını ve davranışlarını tanıyabilmesini ve anlayabilmesini içeren öz farkındalık, bireylerin güçlü ve zayıf yönlerini belirlemelerine ve öz denetimlerini ve karar verme becerilerini geliştirmek için stratejiler geliştirmelerine olanak tanır. Öz-düzenleme ayrıca bireylerin uzun vadeli hedeflere ulaşmak için dürtülerini yönetmeyi ve hazzı ertelemeyi içeren öz-kontrol geliştirmelerini gerektirir. Bu, ayartmalara ve dikkat dağıtıcı şeylere karşı koyabilmeyi ve önemli olana odaklanabilmeyi içermektedir. Yani düşüncelerinizin ve duygularınızın farkında olmayı, dürtüselliğe yol açabilecek tetikleyicileri belirlemeyi ve tepkilerinizi düzenlemek için sağlıklı başa çıkma mekanizmaları geliştirmeyi içermektedir (Moffitt vd., 2011). Zimmerman (2002: 65) tarafından öz düzenleme, dürtüsel davranışları engelleme, dikkati odaklama ve hazzı geciktirme gibi kişisel amaçlara ulaşmak için bireyin kedince oluşturduğu düşünce, duygu ve eylemler şeklinde tanımlanmaktadır. Benzer başka bir tanımlamada, öz düzenleme bireylerin davranışlarını kendi standartlarına ve amaçlarına göre düzenlemesi, ya da dürtü, duygu, düşünce ve davranış düzenlenmesi olarak tanımlanır (Baumeister ve

Vohs, 2004). Diğer yandan literatürde öz düzenleme, duygu düzenleme ve öz kontrol kavramlarının çoğunlukla benzer şekilde kullanıldığı görülmektedir. Vohs ve Baumeister (2004) çizdikleri teorik çerçevede öz kontrolü ve duygu düzenlemeyi, öz düzenlemenin alt konuları olarak sınıflandırmışlardır. Bu üç kavram bireyin sosyal gerekliliklere ve dış koşullara uymasını sağlayan karakteristik özellikler ve davranışlardır. Bu kavramlar otomatik tepkiden kurtulup en işlevsel kontrollü bir tepkiyi verme anlamına gelir (Gross, 2007, s. 1). Farklı bir kullanımda duygu düzenlemesi, istenmeyen duygusal durumdan, daha kabullenebilir bir duygusal iklime geçiş çabası olarak anlatılmaktadır. Duygu durum düzenlemenin, afekt düzenleme, stresle baş etme gibi kavramlarla da paralellik göstermektedir. Öz kontrol ise istikrar, planlama, hedefe giden süreci izleme gibi davranışlarla ilişkilendirilmiştir (Selçuk, 2019, s. 4). Zimmerman (age.) öz düzenlemeyi bireyin öğrenme sürecinin yönetilmesi şeklinde açıklamış, bireyin düşünce süreçlerini denetlemesi sonucunda duygu, motivasyon, davranış ve öğrenme süreçlerinin kontrol süreci olarak işlediğinden öz düzenleme neyi, ne zaman, ne amaçla ve nasıl yapılacağına ilişkin stratejik eylemleri içermektedir. Birey ilk olarak kanıt üzerinden amaçlar belirleyerek plan yapar. Sonrasında belirlenen hedeflere ilişkin veri toplar. Bu verilerin sonuçlarını analiz ederek, istediği amaca ulaşp ulaşmadığı değerlendirir. Zimmerman'nın (2002: 67) öz düzenleme sürecinin işleyiş şeması Şekil 2.2'de verilmiştir.



Şekil 2.2 : Öz düzenleme sürecinin aşamaları.

Çalışma yaşamının işleyişi fizyolojik, sosyal ve duygusal etmenleri içeren zorlu etkenleri barındırmaktadır. Bu işleyişte olumsuz durumlarla başa çıkma ve olumlu durumları devam ettirmek önemlidir. Bu noktada duygulanımların düzenlenmesi, birbirleriyle örtüşen davranışsal, psikolojik, bilişsel boyutları olan öz düzenlemeye ilişkin bir yapı gerektirmektedir. Psikolojik yönden öz düzenleme, bireyin kendini düzenleyebildiği anlamına geldiğinden kişinin hedeflerini belirlemesine, plan çizmesine ve eyleme geçmesine ön hazırlık sağladığı görülmektedir. Kişi, düşünce ve duygularını kontrol edip yönetmeyi başardığında, karşılaşılabileceği olumsuz etkilerden genellikle kurtulabilir. (Beyazıt, 2020, s. 187-285). Çalışma hayatında içsel iş yaşamı performansı körüklerken, istikrarlı bir ilerlemeye bağlı olan iyi bir performansda içsel iş yaşamını geliştirmektedir. İçsel iş yaşamı tetikleyicisi iki yapı bulunmaktadır. Birincisi doğrudan işi destekleyen katalizör eylemler. İkincisi ise cesaretlendirici sözleri kapsayan besleyicilerdir. Katalizörler; net hedefler belirlemek, otonomiye izin vermek, öz düzenleme, sorunlardan ve başarılarından ders çıkarmaya açık olmak gibi eylemlerdir. Besleyiciler; duygusal rahatlık ve ilişki kurma fırsatı gibi kişiler arası destek faaliyetleridir (Amabile ve Kramer, 2019, s. 66-80). Öz düzenleme, pratik ve öz farkındalık yoluyla zaman içinde geliştirilebilen ve güçlendirilebilen bir beceridir. Kişisel gelişim için belirli hedefler belirleyerek ve ilerlemeyi izleyerek, duyguları etkili bir şekilde düzenleme kapasitesi kademeli olarak geliştirilebilmektedir. Bu, zorluklar karşısında bireylerde daha fazla dayanıklılık, gelişmiş karar verme yetenekleri ve genel refahın artmasını sağlayabilir (Duckworth ve Seligman, 2005). İş yerindeki etkileşimler sırasında, bu çalışmanın öznesi olan bakım personeli, duygusal çatışma ve duygu düzenleme sürecini sıklıkla deneyimlemektedir. Bakım alanındaki duygusal emek davranışlarının doğasını anlamak için, bu çalışmanın bulgularında bakıcılardaki içsel öz düzenleme sürecinin işleyiş aşamalarını açığa çıkarmak önemlidir.

2.3.2.2 Alanda bakıcının duygusal emeği.

Günümüz modern toplum yapısı içerisinde bakıcılık hizmetleri alanının büyümesinde aile fertlerinin özellikle kadınların çalışma yaşamına girmesi yol açmıştır. Kamuda ücretli çalışan kadınlar evlerinde yapmaları gereken bütün işleri yapabilmeleri olanaklı olmadığından kendilerinin yapması gereken ev işlerin bir kısmını dışarıdan meta ilişkileri aracılığıyla temin etmeye başlamışlardır; böylece yaşlı, hasta veya çocuk bakımı, temizlik gibi ev içi işleri artık ücret karşılığında pazardan

karşılanabilir hale gelmiştir (Asanbekova, 2020). Burada oluşan ihtiyaç sonucunda genç dadılığı, yaşlı bakımı, hayvan bakıcılığı vb. yeni işler türemiştir. Toplumlar geliştikçe, daha organize ve profesyonel bakım hizmetlerine duyulan ihtiyaç da artmıştır. Bu durum, ihtiyaç sahiplerine destek sağlamak için hastanelerin, yetimhanelerin ve diğer bakım kurumlarının kurulmasına yol açmıştır. Bakım endüstrisinin büyümesi, ihtiyaç sahiplerine kaliteli bakım sağlamanın önemine dair artan farkındalık ve bireylerin uygun bakım ve destek alma haklarının tanınmasıyla da desteklenmiştir. Yaşlılara bakım sağlayan örgütler, sakinlerinin refahını ve konforunu sağlama konusunda özel bir sorumluluğa sahiptir. Bu ortamlarda istihdam edilen personel, sağlanan bakımın genel kalitesinde çok önemli bir rol oynar ve bu nedenle, yüksek bir hizmet standardı sağlamak için onlardan belirli beklentiler vardır. Yaşlı bakım personelinin öncelikli beklentilerden biri, sorumlu oldukları sakinlere şefkatli ve saygılı bakım sağlamaktır.

Bakıcılık işine yönelik kuramsal eserinde duygusal sistemler ile küresel toplumsal sistemler arasında bağlantı kuran Hochschild, bakıcılık hizmetleri incelemesinde “piyasalaşmış özel hayat alanı” şeklinde kavramsal yenilik getirmektedir. Bakıcılık konusunda uzmanlaşmış şirketler iş başında bakıcıların kendilerinden beklenen davranışları sergileyip sergilemediklerini kontrol etmek için gizli kameralara başvurduğunu anlatır (Hochschild, 2012, s. 204). Hochschild bakıcılığı tanımlar iken “bakan ve bakılan arasında oluşan duygusal bağa vurgu yaparak, bu bağ kapsamında bakıcı baktığı kişinin sağlığı konusunda yükümlüdür ve bu yükümlülüğünü yerine getirme sürecinde fiziksel, zihinsel, duygusal iş yapmakta” olduğunu işaret eder. Bakım çalışmasının duygusal içeriği bakıcının duygusal dahil olma ve yalıtılma seçimine göre şekillenmektedir (Hochschild, 2012, s. 200). Henderson (2001) duygusal dâhil olmayı ve duygusal yalıtımı bakıcının kişilik yapılarında yer alan sabit bir durum olmadığını hastanın özel koşullara bağlı olarak gelişen bir süreç olduğunu söylemektedir. Bununla beraber bakıcı ve hasta arasındaki duygusal dâhil olma derecesi ikisinin karşılaştığı bağlama ve ortamın durumuna bağlı olarak değişmekle birlikte bakıcının ve hastanın geçmiş deneyimlerine bağlı olarak sezgisel bir şekilde oluşmaktadır. Bakıcıların çoğunluğu sahada duygusal dâhil olmanın önemini savunur iken bir kısmı ise duygusal yalıtılmışlığın ve objektifliğin gereğini vurgulamaktadır. Bazı bakıcılar ise duygusal yalıtmanın terapotik ilişkilerinde önemli yeri olduğunu söylemektedirler. Çünkü hizmet sunulan kişi duygu sömürüsü

içerisinde yaşadıkları durumları çok abartarak kendini acındırma çabası içinde manipülatif davranabilmektedirler. Yakınlık sergileyen bakıcıların hasta kişinin ajitasyon ve konversiyon belirtileri varken ilgilenmesi sorunun büyüyerek sürmesine yol açar. Bu yüzden bakıcıdaki belirli bir dereceye kadar duygusal yalıtma hasta için fayda sağlarken, bakıcının hastalara hiçbir sempati ve empati duymadığı anlamına gelmez (Henderson, 2001, Akt: Tunç P. , 2012, s. 21-23). Yaşlı bakıcılarının çağrışımlı sonucunda ilgilenme süreleri, gece kontrollerini ne sıklıkta yaptıkları, yaşlının beslenme ve diyetine dikkat etmesi, yara kontrolüne ve ağrı acısına gösterdikleri hassasiyet yaşlılara yönelik şefkatli davranışların işaretleridir. Bu şefkat sergileme süreci yaşlı bakıcıda merhamet yorgunluğuna ve duygusal emek davranışlarına sebep olmaktadır. Yatalak yaşlı bakımda yatan yaşlıların yatış sürelerinin bilinemeyecek kadar uzundur. Bu sebeple yaşlı ve bakıcısı etkileşimi yaşlının son anına kadar sürmektedir. Bakıcı hasta yaşlısının acılarından etkilenmesi sonucu oluşan kendi hislerini bastırıp maskeleymektedir (Uslu ve Korkmaz, 2016, s. 111).

Yaşadığımız ataerkil toplumda hemen hemen her tür çalışma ortamında duygusal beklentiler cinsiyetçi rollerle göre farklılık göstermekte ve günlük hayatımızdaki pratiklerimize paralel olarak bu cinsiyetçi ayrım biraz da derinleşmektedir. Bakıcılık işi, dünyada genellikle kadınların yerine getirdiği evi muhafaza etmek, çocukların bakımı, büyüklerin bakımı gibi işleri kapsamaktadır. Çalışma hayatında duygusal bakım ve fiziksel bakım kadınların doğal ve içgüdüsel becerileri olarak görülmektedir. Bourdieu'nün değerlendirmesinde bakım çalışması, kadınların içselleştirilmiş yatkınlıklarını, yeteneklerini, toplumsal cinsiyetlerini, bedensel ve entellektüel habituslarını içermektedir (Bourdieu, 2006). Duygusal emeğin kavramsal boyutunu ortaya koyan Hochschild'e (1983: 162-164) göre ataerkil kültürel yapı ve toplumsal cinsiyet düzeni kadının toplumsal statüsünü etkilemekte; kadının annelik, evde eş ve ilişkili rollerinden kaynaklı görünmeyen emeği ve duygusal yükleri ise çalışma hayatındaki duygusal emeğini artırmaktadır. Bu yönüyle, duygusal emek bakımından kadın ve erkek arasında farklılıklar olabileceği belirtilmiştir. Geleneklere uyumlu olarak kadınlar kamusal veya özel alanlarda duygusal görevlerine uygun olarak duygusal destek verme, empati ve samimiyetin olduğu davranışları ortaya koyar. Bununla birlikte kadınlar duygularını gösterdiklerinde kontrolsüz, duygusal, dayanıksız ya da mantıksız değerlendirilirler. Geleneksel erkeklik ile ilişkili "ağır ve sakin ol, kontrolünü kaybetmeme" söylemi profesyonel bir duygusal habitustur. Bu

özelliklerinden dolayı erkekler istenilen davranışları daha iyi sergilediğinden duygusal emek performanslarında kadınlara göre erkekler daha başarılıdır (Akgün, B. 2015). Bu tezin konusu olan yatalak yaşlı bakımında informal aile içi bakımda bu görev genellikle kadınlara düşerken, formal ücretli bakımda bakıcı yaşlının cinsiyetine göre seçilmektedir. Bu nedenle örgütsel yaşlı bakım evlerinde erkek ve kadın servisi farklı olduğundan çalışanlar arasında bir cinsiyet dengesi bulunmaktadır. Buradaki görevli sayısı servisteki yatan yaşlı sayısına orantılıdır. Burada görüldüğü gibi formel ve enformel bakım hizmeti sağlayanların çoğunluğu da kadındır. Bu açıdan formal bakım hizmetlerinin düzenli olduğu ülkelerde böylece kadınlar için iş gücü fırsatları yaratırken bu desteklerin olmadığı, enformel sorumlulukların yaygın olduğu ülkelerde kadınların iş gücüne katılımı gerçekleşmemektedir (European Commission, 2014, s. 6).

Piyasa kültürünün yeniden üretildiği kurumlar haline gelen huzurevleri ve özel bakım evlerindeki işleyiş, örgüt çıkarlarını gözeten, kuruma kaynak ve müşteri sağlayan, çevrede ve yaşlı yakınlarında olumlu etki yaratacak sosyal etkinlikler düzenleyip bunları iyi pazarlayan yaşlı bakım personelini ön plana çıkarmaktadır. Sektör içinde tanınmış ve kendini kanıtlamış olmak, yaşlı ve yakınının memnuniyetini sağlamakla eşdeğer görülmektedir. Bu noktada neyin meşru neyin kabul edilebilir olduğu konusunda kurum işleyişi ve bakım mesleği rolleri arasında çelişiklere sebep vermektedir. Tamamen rasyonelleştirilmiş bir çalışma ortamında, duyguların ve bedenın bağlamsal yatırımı, bu yatırımın rasyonelleştirilmesi kadar önemlidir (Schwwiger, 2013, s. 160). İş yerlerinde performansı motive etmenin anahtarı, çalışanların anlamlı bir işte ilerledikleri algısını ve duygusunu desteklemekle mümkündür. Bu uygulamalar bakıcıların yaşlının kuruma yerleşmesinden ölümüne kadarki bakım sürecinde duygusal emek gerektiren davranışların göstermesini zorunlu kılmaktadır (Amabile ve Kramer, 2019, s. 73). Bu çalışma, örgütlerin müşteri merkezli yapısının bakıcıların duygusal emek davranışlarının üretimine etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Bu nedenle bu noktadan sonra duygusal emek kavramı ile ilişki kurulacak temel yaklaşımlara değinmek yerinde olacaktır.

2.3.4 Duygusal emek kavramı ile ilgili temel yaklaşımlar

Duygu ve duygulanım arasında sınırları değişen farklı kavramsallaştırmalar bulunmaktadır. Ortak nokta duygulanım kavramıyla insanların kişiler arası iletişimde “birbirlerini etkilemeleri ve etkilenme süreçlerine” işaret etmesidir (Koç, 2020, s. 69). Stoacılar insanın içinde akli olanın yanı sıra kontrolsüz duygulanımlar ve dürtüler olduğunu ve erdemin aslında duygulanımlarla bir mücadele olduğuna dikkat çekmişlerdir. Yanlış davranışlardan uzaklaşmak ve tutkuları alt etmek için de akli unsurlarla hareket etmek gerekmektedir. Benzer biçimde Spinoza’nın erdem düşüncesi kendini kontrol etmeye ve duygularla hareket etmeyip duyguları akıl ile görme çabasına dayanır (Gökalp, 2010, s. 6-10). İnsan büyüdükçe duygularını yönlendirmeyi öğrenmektedir. Duygu oluşurken pek etkisi olmayan insan, duygu oluşuktan sonra kısmen onu kontrol altında tutabilmektedir. Kişiler yaşadığı bir duyguyu dışa vurmayabilir, öte taraftan yaşamadığı bir duyguyu dil ve dile eşlik eden araçlar yardımıyla yaşıyormuş gibi sergileyebilir (Hacızade, 2012, s. 12). Bu özelliğinin kullanışlılığının fark edilmesinden dolayı ticarileşen duygu gösterimleri emek çalışmaları alanında üzerine çok sayıda araştırma yapılmış bir konudur. Duygubilim, özgül durumlarda birisinin sahip olması gerektiği hislerle ilgilidir, ama o birisinin gerçekte taşıdığı hislerle ilgili değildir. Bu yönüyle, kapitalist etkinliğin kitlelerin hislerini yönetmeyi nasıl kazandıklarını ve bireycilik alışkanlıklarını nasıl desteklediğini ortaya koyar (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 59). Bu etkiyle duygular toplumsal ve ekonomik ihtiyaca göre değişmektedir. Duygusal emek kavramı, maddi olmayan emek ve maddi emek tartışmaları bağlamında üretilmiştir. Örgütlerde çalışanların duygularını ve duygusal gösterimlerini yönetme girişimleri, duygusal emek kavramının önemini artırmıştır. Araştırmalar neticesinde maddi olmayan emeğin boyutlarından biri olarak konumlanmıştır (Köse H. , 2021, s. 33). Örgütlerde duyguların kullanım değerinin çalışma yaşamındaki boyutları gözler önüne süren duygusal emek kavramları, dünya kapitalizminin geçmekte olduğu dönüşümü ve değişimi anlama, tanımlama ya da açıklama niyetleri içerdiğinden değerli bir çabanın ürünleridir. Bu nedenle ticari ilişkilerde nasıl kullanıldığına ilişkin yazarların tartışmalara değinmek aydınlatıcı olacaktır.

2.3.4.1 Arlie Russell Hochschild'in duygusal emek yaklaşımı.

İş yaşamının duygusal yönünü ortaya koyan sosyolog Arlie Russel Hocshschild “Yönetilen Kalpler: Duyguların Ticarileşmesi” isimli kitabında ilk kez duygusal emek kavramını ortaya koyan yazardır. Duygusal emek, çalışma alanında sergilenen duygularla gerçekte hissedilen duygular arasındaki ilişkinin uyumluluk derecesine bağlı olarak çalışanlar üzerinde birtakım olumlu veya olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Duygusal emek süreçleri incelemesinde Hochschild Delta Havayolları'nın hostes yetiştirme merkezindeki eğitimlerde hosteslerin sadece gülümseyerek hoşgörünmek için değil hoş hissetmek içinde nasıl eğitildiklerini yaptığı gözlemlerle ortaya çıkarmıştır (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 43). Bu çalışmasında yazar, hizmet sektörünün büyümesiyle müşteri memnuniyetini geliştirmek için işyerlerinde duygulara verilen önemin ve ilginin arttığını ve böylelikle zamanla duyguların ticari değeri olan bir meta haline geldiğini vurgulamıştır (Yıldız F. Z., 2017, s. 21). Hochschild'in kuramına göre; duyguları yönetmek “duygu işçiliği” dir. Duygu işçiliği, çalışanın hissettiği duygular ve çevre arasında uyumsuzluk yaşandığında ortaya çıkmaktadır. Bu durum, günlük yaşam sürecindeki duygu kontrolünden ya da farkında olmadan duyguları bilinçdışı yollarla bastırmaktan farklıdır. Duygu işçiliği, çaba ve farkındalık gerektirir (Hochschild, 1979). Hochschild (2012) duygusal emeği; “duyguların yönetilerek dışarıdan gözlemlenebilecek şekilde jest ve mimiklerin sergilenmesi” olarak tanımlamıştır. Bu yeni emek türünün, iletişim sürecinde müşteri pozisyonundaki bireylerin zihninde istenilen durumu veya izlenimi oluşturmak için ihtiyaç duyulan duyguların gösterilmesini ve uygun olmayan duyguların gizlenmesini zorunlu kıldığını savunmuştur. Bunun için zihin ve duygu koordinasyonu geliştirilmesi gereklidir. Hochschild'in duygusal emek kavramı açıklamalarında, çalışanın aktör, müşterinin izleyici ve çalışma ortamının ise bir sahne olarak değerlendirildiği farklı dramatik bir oyun yaklaşımı geliştirmiştir (Kaplan, 2019, s. 16). Goffman'ın dramaturjik model yaklaşımından yola çıkarak performans ve hedefe ulaşmak için hizmet çalışanlarının “aktörlerin etkileyici aygıtlar kullanabileceği” izlenim yönetimini uygulamasını gerektirmektedir (Grandey, 2000, s. 98). Bir kişinin özerkliğini dışa vurmaktan kaçınması birçok idari zorunlulukla sağlanmaktadır (Goffman, 2016, s. 54). Duygu çalışması, duygu “kontrol” veya “bastırma”dan farklıdır. “Duygu çalışması” daha geniş anlamda, kendinde hissetmeyi uyandırma veya şekillendirme beraberinde

bastırma eylemini ifade eder. Çalışma gruplarını, duygusal emeği kullanmayanlar ve kullananlar olarak ayrılmaktadır (Hochschild, 1979, s. 561). Genel olarak duygusal emek kullananlar organizasyonlardaki hiyerarşilerin altındaki bireylerden oluşmaktadır. Bu bireyler daha düşük statü kalkanlarına sahiptir ve bu nedenle, daha az duygusal hareket özgürlüğüne sahiptir (Lively ve Weed, 2016, s. 70). Duygusal emek, halk ile yüz yüze etkileşime giren garsonlar, berberler, öğretmenler, hemşireler, yaşlı bakıcıları gibi, hizmet sektöründe çalışanların duygusal çaba miktarıdır. Buradaki duygusal emek kullanılan mesleklerin çoğunluğunun kadınlar olmasını, yazar kadınların duygularını kontrol etmede erkeklerden başarılı olmalarına bağlamıştır.

Hochschild'e (2012: 119-121) göre; duygu yönetiminin bir emek türü olabilmesi için duygusal çalışma, davranış kuralları ve sosyal alışveriş gibi üç özelliği taşımalıdır. Duygusal çalışma karşılığında para ödenen çalışanlar, artık duygularını kişisellikten arındırarak işletmenin planlamasına bırakır. Duygu çalışması artık özel bir eylem değil, kamusal bir eylemdir. Davranış kuralları da benzer şekilde işletme tarafından kişisel özelliklerden arındırılmış şekilde eğitimler yoluyla çalışanlara aktarılır. Bu davranış kurallarına uyulup uyulmadığı işletme yöneticiler tarafından takip edilir. Sosyal alışveriş ise; çalışanların işte “duygu kuralları” paralelinde sergileyeceği performans oranında kazançlı olacaklarını planlayarak duygularını yönetme motivasyonlarını artırmalarıdır (Kaya F. , 2014, s. 8). Örgütlerde duygu kuralı “ne hissetmek gerekir” karşılığı iken çalışandaki duygu çalışması “hissetme çalışması” dir. Bu ikisi arasında gerçekleşen öz denetim çalışanın “hissetmek istediği şey” dir. Bir duygu kuralı değişen oranlarda dışsal veya içsel olabilir (Hochschild, 1979, s. 565). Yazarın tabiriyle “duygu işçiliği” iki boyutludur. İlk olarak duyguyu ortaya çıkarma, ikinci olarak ise bilişsel odaklanma ile istenmeyen duyguları bastırmadır. Duygu işçiliğinde çalışanın sergilediği çaba bilişsel, bedensel ve ifade (dışa vurumcu) yönetimini kapsamaktadır. Bilişsel açıdan kişi, duyguyu değiştirmek için zihnindeki imajları, düşüncelerini kendi iradesiyle değiştirir. İstenmeyen, kurallara uymayan duyguların bedensel yansımalarını değiştirmeye çabalar. İfade açısından ise; hissettiği duyguyu değiştirmek amacıyla jest ve mimiklerini düzenler. Duygu işçiliğindeki bu iki boyut teorik olarak farklı olsa da hepsi duygu düzenleme sürecine hizmet eder (Hochschild, 1979, s. 562). Bu açıdan örgütlerde duygusal emek gerektiren işlerin oluşumunda aşağıdaki üç özelliği taşıması gerektiği

vurgulanmaktadır. Birincisi, çalışanın yaptığı iş ve görevde, müşteri, çocuk, misafir, hasta gibi diğer bireylerle olan yüz yüze ve karşılıklı konuşma şeklindeki etkileşimleri çok değerlidir. İkinci olarak, çalışanların duygusal gösterimlerinin diğer bireylerin duygularını etkilemek, yönlendirmek ve değiştirmek amacı içermesidir. Üçüncü olarak ise işe yönelik verilen eğitimlerin bir uzantısı olarak verilen iş tanımları üzerinden resmileştirilebilen, denetlenen duygusal davranış kuralları bulunması ve örgüt kültüründe veya şirket misyonunda bu konuya önem verilmesidir (Eroğlu, 2014, s. 148). Bu üç özelliğin bakım personelinin çalışma sahasında nasıl işlediğini bulmak için analizlerde bakıcıların duygu gösterim şekilleri, duygu gösterim kurallarının neler olduğu incelenecektir.

Hochschild'e göre; çalışanlar duygusal emeğin belirli davranışsal örüntüleri sergiler ve bunu iki yolla yaparlar. Birincisi, çalışanın içsel olarak duyguyu hissetmeyip, buna karşın dışa dönük sahte duyguları üretip sergilediği yüzeysel eylem, diğeri ise çalışanın duygularını davranışlarıyla uyumlu hale getirmek için duyguyu sergilemek üzere dışsal ve içsel duygularını kullandığı derin eylemdir. Bu iki eylem tipinde çalışanın bilinçli şekilde duygu değişimi söz konusudur (Hochschild, 2012, s. 35). Duygusal emekte hissedilmeyen davranışların uzun sürede sergilenmesinin çalışan açısından maliyeti vardır. Hochschild (2012: 187), çalışmalarında hem çalışanların işyerinin davranış kurallarını uygularken sergiledikleri mecburi çaba hem de; yöneticilerin, çalışanların duygularını kontrol altında tutma ve denetleme yöntemlerinin stres, iş doyumu ve tükenmişlik gibi negatif durumların oluşmasına sebep olacağını belirtmiştir. Dolayısıyla duygusal emeğin üç olumsuz sonucu bulunmaktadır. Çalışanın fazlasıyla işine yoğunlaşması sonucunda tükenmişlik hissi yaşaması, iş yerinde samimi hissetmeme nedeniyle işten ayrılma durumu, çalışan kendisini yaptığı işten ayıramadığı için göz boyadığını düşünerek yabancılaşma yaşaması durumudur (Yıldız F. Z., 2017, s. 8). Buradan hareketle, bulgularda bakıcıların çalışma ortamında yüksek duygusal performans beklentisi olup olmadığına ve mesleki yeterlilik için nelerin beklenildiği ortaya konulacaktır. Duygusal emek kuramını ele alan aşağıdaki yazarlar Hochschild'in yaklaşımını birçok yönden sorunlu bulmuş ve konuyu farklı boyutlarla ele almışlardır.

2.3.4.2 Ashforth ve Humphrey'in duygusal emek yaklaşımı.

Ashforth ve Humphrey'in (1993: 89) "Hizmet Rollerinde Duygusal Emek: Kimliğin Etkisi" makalesinde duygusal emeği; "Çalışanların karşılıklı iletişimde oluşacak sosyal algıyı etkileyecek davranışlarına yön verme çabası." ve "davranış kurallarına göre uygun duygunun gösterilmesi" şeklinde tanımlamışlardır. Ashforth ve Humphrey'e (1993: 90) göre duygusal emeğin neden hizmet sektöründe önemli hale gelmesinin sebepleri vardır. Bunlar; işletmede müşterilerle iletişimde olan çalışan, kurumu dış çevreye karşı temsil etme sorumluluğu vardır, müşterilerle karşılıklı ve yüz yüze iletişim halindedir, hizmet süreci genel olarak insan temeli olduğundan sabitleştirilemediğinde belirsizlik içerir bu yönden duygusal emek kavramını hep dinamik bir yapıdadır. Hizmet sektöründe müşterilere sunulan ürünler genellikle soyuttur ve soyut değerleri hesaplamak zordur (Kaplan, 2019, s. 7).

Ashforth ve Humphrey'in odak noktası, Hochschild gibi davranışın ardında yatan nedenlere bakmak yerine, çalışanın sergilemesi gereken davranışı doğru bir biçimde hissettirip hizmet alan müşteriye istenilen yönde etkilemesidir. Burada Hochschild'den farklı olarak duygu yönetimi yapılmadan davranış kurallarına uyulabileceğini savunmuşlardır. Davranışın kendisi üzerine durarak bir duyguyu yaşamak ve duyguyu yönetmeyi birbirinden ayırmaktadırlar. Sosyal kimlik teorisinden yolla çıkarak, duygusal emeğin çalışan üzerindeki etkilerinin kurumun biçtiği ve duygu kurallarının belirlediği rolle çalışanın özdeşleşmesi derecesinde yumuşayabileceğini ileri sürmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 89). İnsanlar bir duyguyu dışa vurduklarında bir rolü sergilemektedirler. Bireyin rol kapsamında bir "duygunun edinimi" sergilenmeye niyeti o duyguyu hissetmeyi sağlayabilmektedir (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 41). Buradaki kişisel olan özdeşleşme sabit ve durumsal baskılara dirençlidir. Bireylerin bir hedefle özdeşleşme oranları farklılık gösterir ve bu hedefle özdeşleşme oranları zaman içerisinde değişebilir. Hatta bireyler çoklu ve çatışan özdeşimler kurabilirler (age: 101).

Ashforth ve Humphrey'in (1993: 89) duygusal emeğin çalışanlar üstündeki etkilerinden yerine müşteriye etki eden kısma yoğunlaştılar. Çalışanın örgüt temsil ettiğini, bu nedenle duygularını aktarma şeklinin sunulan hizmetin kalitesini etkileyeceğinin altını çizmektedirler. Onlar duygusal davranış kurallarının çalışanlar ile müşteriler arasındaki oluşabilecek sorunları önleyeceğini, kontrolün sağlanması ve bireyler arası sorunların azalacağını, çalışanların öz yeterlilik seviyelerinde ve iş

veriminde artış sağlanacağını savunmaktadırlar. Tüm bunlara rağmen olumsuz yönü ise; işyerinin belirlemiş olduğu duyguların çalışanın gerçek duyguları olmamasına rağmen sergilemek zorunda olmaları neticesinde duygusal çelişkinin oluşmasıdır. Çalışanların hislerindeki uyumsuzluktan kaynaklanan bu çelişkili durumu analiz ettiklerinde kendilerini ikiyüzlü, hilekâr bir insan olarak algılayarak özsaygılarını kaybetme, suçluluk, depresyon ve yabancılaşma problemleri yaşamaktadırlar (Kaya B. , 2020, s. 27-31). Bu nedenlerle Ashforth ve Humphrey'e (age.: 92) göre mesleki ve örgütsel normlar da toplumsal normlarla tutarlılık gösterme mecburiyetindedir. Bunun istisnası örgütün ve mesleğin müşteri karşısında gücü ne kadar etkili ise, toplumsal normlara uyum derecesini değiştirme özgürlüğü o kadar etkili olur.

Duygudaşlığın kişisel duygulanımlarımızı şekillendirme gibi dolaylı etkileri vardır. Duygudaşlık, özü itibarıyla insanı sosyal bir varlık yapan, evrensel bir etkidir. Bu etki çerçevesinde insanlar karşılıklı ilişkilerde birbirlerini yansıtan aynalar gibidir (Gökalp, 2019, s. 67). Bu bağlamda duygusal emek kavramına sosyal kimlik kuramını uyarlayarak: "Bireyler kendilerini ve başkalarını birtakım sosyal grupların parçaları olarak algılar ve içinde bulundukları sosyal grubun özelliklerini kendi özellikleri gibi kabullenip, benimserler" biçiminde açıklamışlardır. Bu fikirler üstünden kurumun davranış kurallarını ve beklentilerini kabullenip kurumsal rollerle bütünleşerek duygusal emeğin olumsuzluğunun azalacağını savunmuşlardır (Köksel, 2009). Yazarlar duygusal emeğin, bireyin stresi veya sağlığı açısından etkisi yerine, izlenebilir duygu ifadeleri ile performans ilişkisini değerlendirmişlerdir. Yüzeysel ve derin davranış stratejisi üzerinden duyguların içsel şekilde kontrolünün önemi yerine, duygusal emeği samimi strateji olarak adlandırdıkları yeni üçüncü boyut ile ilişkilendirip çalışanların duygusal ifadesini şekillendiren benlik, öz saygı, görev etkinliği, kendi kendini ifade etmek gibi değişkenler ortaya koymuşlardır. Ancak bu araştırmacılar bu iddalarını sahaya inerek temellendirmedikleri için yukarıdaki değişkenler arasında ilişkiyi gösterememişlerdir (Grandey, 2000, s. 96). Kaplan'ın yaptığı bir çalışmada meslekten memnun olan sağlık çalışanlarının iş doyumlarının ve örgütsel bağlılıklarının da yüksek olduğu bulunmuştur (Kaplan, 2019). Buradan hareketle, bakıcılarda da kurumsal rollerle bütünleşmenin iş doyumunu artırıp duygusal emeğin azalmasını sağlayıp sağlamadığı analizlerde ortaya çıkarılacaktır.

Ashforth ve Humphrey'e (age.) göre bazı duygular doğal olarak ortaya çıkmakta ve bu hissedilen orijinal şekliyle hizmet alan kişilere kendiliğinden yönelmekte

olduğunu ileri sürmüşlerdir. Buradan yola çıkarak “samimi davranış” olarak adlandırdıkları kendiliğinden gerçekleşen üçüncü bir davranış türü olduğunu iddia etmektedirler. Burada Hochschild’den duygusal emek kavramından farkı; çalışanlar duyguları konusunda müşteriye rol yapmak zorunda kalmaz ve işyerinin sergilenmesini istediği duygu ile çalışanın hissettiği duygu tıpatıp uyumludur. Örneğin, hemşirenin bir yaşlıyı tedavi ederken yüzeysel ve derinlemesine davranışa gerek kalmadan gerçek duygularıyla samimi davranış şekillerini sergileyerek ilgilenmesi durumudur. Bununla beraber yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarının tekrarlandığında, zamanla alışkanlık haline gelebileceğini ve böylece çalışanların daha az emek harcayarak bu samimi davranış şekillerini sergileyebileceklerini savunmuşlardır. İlginç bir şekilde onlara göre duygusal emek, çalışan ve müşterilerin karşılıklı etkileşimi planlayıp kişiler arası sorunları önleyerek yapılan işin etkili bir biçimde yapılmasını kolaylaştırabilmektedir. Hizmetin gereklerinin farkında olmayan bir çalışan için, iş rolünü yerine getirmesini istemek çalışanın duygu gösterimini kolaylaştıracağını ve bu şekildeki bir duygusal emeğin, çalışanların görev özgüvenlerini ve performansını arttırdığı savunmuşlardır. Bu anlamda duyguların okunması konusunda uzman olan psikolog Paul Ekman, eğer istemli bir yüz ifadesi oluşturma sonucunda hissedilen duygu fizyolojisinde değişmeye başladığına dikkat çekmektedir. Örneğin, istemli bir şekilde gülümseyen bir yüz ifadesi, beyinin istem dışı gerçekten mutluymuş gibi davranmasını sağlamaktadır (Keskin vd., 2016, s. 35). Bu yönüyle, huzurevlerinde yaşlı bakıcılara yapılan oryantasyonların, hizmet içi eğitimlerin ve iş akış şemalarının bu yazarların iddia ettikleri gibi yaşlı bakım personelinin çalışmalarını kolaylaştırıp kolaylaştırmadığını bulgularda aramak anlamlı olacaktır.

2.3.4.3 Morris ve Feldman’ın duygusal emek yaklaşımı.

Morris ve Feldman (1996) yazdıkları “Duygusal Emeğin Boyutları, Öncülleri ve Sonuçları” adlı makalede; duygusal emek kavramını: “işyerlerinde istenen duyguların, müşterilerle ilişkilerde göstermek için çalışanlarca sarf edilen çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamıştır. Morris ve Feldman, çalışanların duyguların gösterilmesini ticari ve pazarlanan bir değeri olan meta olarak değerlendirerek, Hochschild’ın meta yaklaşımını desteklemişlerdir. Araştırmacılar, işyeri tarafından talep edilen duygular ile çalışanların gösterdikleri duygular uyumlu olsalar dahi belirli bir ölçüde çabanın her zaman gerekli olacağını ve bireysel ve

örgütsel faktörlerin duygusal emek kavramı oluşumundaki önemini belirtmektedirler (Kaya F. , 2014). Burada, Asforth ve Humphrey (1993) aksine çalışanın her türlü davranış durumunda çaba harcadığını ileri sürüp düşünülerek, çalışanın hissettiği duygu ile işyerinin beklediği davranış arasında uyum olduğu koşullarda bile duyguların ifade edildiği sırada belli bir ölçüde çabanın sarf edildiği iddia etmişlerdir (Değirmenci, 2010, s. 24). Morris ve Feldman'ın modeli yalnızca çalışanların, örgütlerde işlerini yaparken sergiledikleri davranışlar değil, beraberinde müşterileri ile etkileşim içerisinde hissettikleri duygular ve bu duyguların dışa vurum şekillerini birbirinden ayırarak incelemektedir. Bu tanımlamada dört varsayım bulunmaktadır. İlk olarak tanımı etkileşimci bir duygu modeliyle belirtmişlerdir. Etkileşimci duygu modeli, duyguların tatbikini ve ifadesini yaratımında sosyal boyutlara büyük önem vermektedir. İkincisi, etkileşimci duygu modeliyle benzer şekilde, çalışanın hissettiği duygu ile kurumsal olarak beklenen duygu arasında bir uyumun olduğu durumda bile, duyguları ifade etmek için az da olsa bir miktar çaba harcadığını belirtmektedir. Üçüncüsü, duygusal emek kavramının, duygu ifadelerinin artık bir pazar yeri metalaşması haline nasıl geldiğini değerlendirmektedir. Dördüncüsü, duygusal emeğin bu tanımına göre, duyguların ne zaman ve nasıl gösterilmesi gerektiğini belirleyen kurallar veya standartlar olduğunu ortaya koymuştur (Karabulut, 2021, s. 12; Morris ve Feldman, 1996, s. 998).

Morris ve Feldman, duygusal emeğin en önemli özelliğinin, izlenebilirlik olduğunu söylemektedirler. Üretim sürecinde duygularını kullanan çalışanın da üretimin bir parçası olması bu durumu ispatlamaktadır. Buradaki izlenebilir özellik, çalışanların duygusal emek yaklaşımlarının işverenlerce izlenmesine imkan sağlamaktadır. Morris ve Feldman (1996), bu duyguların anlık durumlara göre değişebileceğini, bu nedenle duygusal emek kullanım düzeyinin duygusal emeğin boyutlarına göre değişkenlik gösterebileceğini de belirtmektedir (Köse H. , 2021, s. 25). Morris ve Feldman'a göre duygusal emek kavramının dört farklı boyutu bulunmaktadır. Bunlar;

Duygusal davranış gösterimindeki sıklık (frequency of emotional display): Çalışanın etkileşim kurması gereken müşteri sayısı kadar çalışanın işyerinin kendisinden istediği duygu gösterim kurallarını o kadar sık sergilemek zorunda kalacak ve böylece duygusal emek ihtiyacı çoğalacaktır (Yıldız F. Z., 2017, s. 13). Morris ve Feldman'a göre, bir işi yapmak için ne kadar sıklıkla duygu gösterimi gerektiriyorsa

iş yerinin çalışanın duygusal tepkileri üstünde belirleyici etkisi de o duygu gösterim sıklığının miktarı oranında olacaktır. Bu durum, beraberinde iş yerinin belirlediği davranış kurallarının sayısında artışa neden olacaktır (Morris ve Feldman, 1996, s. 989). Burada dikkat edilmesi gereken koşul duygusal davranış kurallarının netliği ve denetim derecesidir. Bu iki boyut duygusal davranış gösterimindeki sıklıkla orantılı şekilde ilişkilidir. Buradaki sıklık derecesi hem sektörden sektöre hem de meslekten mesleğe farklılık gösterebilir. Örneğin, bir hemşire günde ilgilendiği ortalama hasta sayısı ile bir garsonun ilgilendiği müşteri sayısı farklıdır. Bir garson müşterisine birkaç dakika ayırır iken, davranış kurallarının netliği ve denetime açıklığından dolayı her hastasına bir saatini harcayan bir hemşireden daha çok miktarda sahte duygular sergilemektedir. Bununla birlikte garsona kıyasla hemşire uyumsuzluğu yok ederek, daha fazla gerçek hislerini sergileyebilir. Ayrıca cinsiyet boyutunda erkeklere göre kadınların daha fazla duygusal davranış sergilediği belirtilmiştir. Kadın ve erkeklerden cinsiyet rollerine uygun belirli bazı duyguların daha fazla göstermeleri beklenir (Kaplan, 2019, s. 9).

Gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat (attentiveness to required rules): Duygusal emeğin bu boyutu duyguların yoğunluğu ve duyguların sergilenme süresi şeklinde iki boyutta ele alınmaktadır. Çalışanlar iş sürecinde müşterilerle kurdukları etkileşim süresi oranında duygu yoğunluğu harcaması artmaktadır. Bunun paralelinde duygusal emek sergileme ihtiyacı da artmaktadır (Yıldız F. Z., 2017, s. 13). Örneğin, bir gülümseme veya teşekkür söylemi anında duygusal emek sarfıyatı daha az iken; iletişim süresi uzadığında müşteri hakkında daha fazla bilgi kullanımı gerektiğinden sergilenen çaba ve yaşanan duygusal emek sarfıyatı artmaktadır. Davranış yoğunluğu boyutunda ise duyguların gösterilmesi ile ilişkili olduğundan müşteriye sergilenmesi gereken duygusal yoğunluğu taklit etmek çoğu zaman zor olduğundan çalışanın duygusal emek sarfıyatı daha fazla artmaktadır (Değirmenci, 2010, s. 25; Morris ve Feldman, 1996, s. 990).

Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği (variety of emotions required to be expressed): Çalışandan istenilen duyguların çeşitliliğinin miktarı oranında duygusal emek için harcaması enerji ve çaba artmaktadır. Burada çalışan davranışlarını ve duygularını daha sık denetlemek zorundadır (Yıldız F. Z., 2017). Morris ve Feldman ise bu değişkeni çalışanın gücü ve görev çeşitliliği şeklinde iki başlıkta değerlendirmiştir. İlkinde çalışanın gücü ile duygu emeği çeşitliliği arasında doğru

bir orantı bulunmamaktadır. Çünkü çalışanın gücü arttıkça çoğunlukla pozitif yönde bir duygu gösterimi vardır ve beraberinde duygu çeşitliliği de sınırlanır. İkincisinde ise işteki görev çeşitliliği arttıkça beraberinde sergilenmesi gereken duygu çeşitliliği de artacaktır (Morris ve Feldman, 1996, s. 991). Yaşlı bakıcılar ile yakın iletişim neticesindeki yaşlıların bakıcılarına karşı platonik duygusal hisleri bulunduğundan ve sağlık çalışanlarının hastaya bu duygu çeşitliliği içersinde yardımcı olabilmesini gerektiğinden zor bir davranış durumu sergilerler (Kaya B. , 2020, s. 34).

Duygusal çelişki (emotion dissonance): Duygusal çelişki çalışanın kendi hissettiği duygularla işyerinin kendisinden talep ettiği duyguların çatışmasıdır. Burada duygusal çelişki düşünüldüğünün aksine bir sonuç değil yaklaşım süreci olarak değerlendirilmektedir (Kamber, 2014: 54). Hochschild'in duygusal emek değerlendirmesinde olduğu gibi duygusal çelişkinin büyüklüğü çalışanların duygusal emek sarfiyatının büyüklüğünü belirlemektedir (Yıldız F. Z., 2017). Morris ve Feldman'a (1996) göre bu boyutun değişkenleri; müşterilerle kurulan iletişimin şekli, otonomi ve olumlu/olumsuz duygulanımdır. Bu değişkenlerden ilkinde müşterilerle geliştirilen iletişim şekli değerlendirildiğinde, çalışan ne kadar sık ve yüz yüze iletişim sergilerse o kadar duygusal çelişki yaşama olasılığı artmaktadır. Örneğin, yaşlı bakıcıları uzun süre bakım verdikleri yaşlılar öldüğünde yaşanan gerçek ile göstermek zorunda kaldıkları duyguları arasında çatışma oluşmaması için, daha fazla yetenekli, kontrollü ve özenli davranış yeteneklerine sahip olmaları gerekmektedir (Değirmenci, 2010). İkinci değişken olan davranışları üzerindeki otonomi seviyesi değerlendirildiğinde otonomi seviyesi güçlü olan çalışanların, işyerinin beklediği davranış kuralları gerçek duygularıyla uyuşmadığı durumda bu kuralları ihlal etmeme olasılıkları yüksektir. Böylece gerçek duygularıyla sergilemek zorunda kaldıkları duyguları arasındaki fark azalacağından beraberinde duygusal çelişki yaşama olasılığı da azalmaktadır. Bu değerlendirmeye göre, iş sürecindeki otonomi seviyesi duygusal çelişki ile ters, negatif yönde ilişkili olduğunu değerlendirmektedirler. Üçüncü değişken olan olumlu ve olumsuz duygulanım şeklinde ayrılarak değerlendirildiğinde, bu değişken mesleklere göre farklılaşmaktadır. Hisselerinde olumlu duygular barındıran ama işi için olumsuz duygular gösteren çalışanlarda (güvenlik güçleri) ve olumsuz duygular hissedip olumlu duygular gösteren çalışanlarda da (müşteri temsilcileri) duygusal çelişki artmaktadır (Morris ve Feldman, 1996, s. 992). Duygusal çelişkinin duygusal

tükenme seviyesi ile pozitif yönde ilişkili olduğu, iş doyumu seviyesi ile negatif yönde ilişkisi bulunduğu görülmektedir (Kaya F. , 2014, s. 28). Bu ilişkiye benzer şekilde yaşlı bakım personeline tükenmişliğin ve duygusal çelişkinin ne oranda olduğuna ve iş doyumunun azalıp azalmadığına bulgulara bakılacaktır. Bununla beraber Morris ve Feldman duygusal emek kavramının dört farklı boyutundan yola çıkarak bu çalışmada, yaşlı bakımı sürecinde bakıcıların duygusal davranış gösterimindeki sıklığının ne kadar olduğuna, davranış kurallarına ne ölçüde dikkat ettiklerine, sergiledikleri duyguların çeşitliliğini belirleyip ortaya koymaya çalışacağım.

2.3.4.4 Grandey ve Gross'un duygusal emek yaklaşımı.

Grandey duygusal emek çalışmalarında önceki araştırmaları incelemiş ve benzer yanlarının sentezini çıkararak kendi çalışmasında bütünleyici bir yaklaşımla sergilemiştir. Grandey'in bu bütünleyici yaklaşımında bir süreç olarak kabul ettiği duygusal emeği “duygu düzenleme/duygu ayarı” kavramını ortaya koyarak bu süreci kavramaya çalışmaktadır. Çalışanların işletme kuralları bağlamında duygularını gösterme biçimlerini düzenleyebileceklerini ileri süren Grandey, duygusal emeği; “duyguların ve duygu gösterimi davranışların örgütsel hedeflere hizmet edecek şekilde düzenlenmesi” olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000, s. 96). Duygu düzenlemesi, kişilerin hangi duygularını nasıl ve nerede sergilenmesi gerektiği konusundaki beklentiye göre yaptıkları duygu düzenlemeleridir. Duygu düzenlemesi, çalışanın duygularının farkına varması ve bu duyguyu fark ettiği zaman nasıl ifade edeceğine ilişkili süreçler olarak tanımlanmaktadır (Ceylan ve Gököl, 2020, s. 140). Benzer düşüncedeki Gross'un (1998: 281) tanımlamasında duygu düzenleme teorisi, “bireylerin sahip oldukları duyguları, ne zaman hissettiklerini etkilediği süreçler” olarak tanımlanır (Grandey, 2000, s. 98). Duygu ayarlama süreci, girdi-çıktı (input-output) ilişkisi bağlamında açıklanmaktadır. Duygu düzenleme süreci, yaşanacak duygunun hissedilişinden önce yapılan öncel-odaklı ayarlama ve duyguyu bizzat hissedildikten sonra yapılan ayarlama tepki-odaklı ayarlama olmak üzere iki şekilde gerçekleşmektedir (Yıldız F. Z., 2017, s. 15).

Gross'a (1998: 282-285) göre duygu düzenleme kavramındaki öncel odaklı duygu düzenlemesinde dört aşama bulunmaktadır. İlk aşama olan ortamı seçme (Situation selection): Kişiler yaşadıkları ortamda belirli insanlardan, yerlerden veya nesnelerden

yakınlaşma veya uzaklaşma eğilimindedir. Kötü bir gün geçirdikten sonra gülebileceğiniz bir arkadaşla buluşmak bir durum seçimi örneğidir. İkinci aşama olan ortamı değiştirme (Situation modification): Bireyin istenilen duyguların istenilen yönde düzenlenmesi için ihtiyaç duyulan ortamı sağlamaya çalışması veya duygulardan uzaklaşması şeklinde tanımlanabilir. Bu duygu düzenleme stratejisi, duygunun kendisini yönetmekle değil, duyguya neden olan durumun dış faktörlerini değiştirmekle ilgilenir. Üçüncü aşama olan dikkat düzenlenmesi (Attention deployment): Kişilerin çalışma esnasında hoşlanmadıkları bir durumla karşılaştıklarında alanda hissedilmesi gereken duyguları düşünmek yoluyla dikkatlerini farklı yöne çevirme yöntemidir. Gerçek mutluluğu göstermek için mutlu hissetmek gerektiğine inanan bir çalışan bu taktiği kullanmaktadır. Özellikle sanatçılarca kullanılan bu yaklaşım çalışanın mutlu hissetmesi gerekiyorsa, mutlu olduğu bir durumu düşünmesi şeklinde gerçekleşmektedir (Ceylan ve Gökalp, 2020, s. 341). Dördüncü aşama olan bilişsel değişim (Cognitive change): Bireylerin yüz yüze kaldığı durumlarda, duygu durumlarını en aza indirmek için dışsal olayları algılamada değişim yaşaması ve böylece bulunan durumun değiştirilmesi şeklindedir (Gross, 1998, s. 281-285). Duyguları düzenlemek için bireyin “iç” ortamını değiştirmesine “bilişsel değişim” denir. Buna klasik örnek olarak Hoshchild (1983), sorun yaratan bir müşteriyi bir çocuk gibi görmeye çabalayan ve hoşgörü gösteren hosteslerin yakışımıdır. Kişinin kahkaha uyandırmak için bir konuşmaya mizah enjekte etmesi durum değişikliğine bir örnektir. Çıktı olarak adlandırılan Gross (age.) tarafından açıklanan tepki-odaklı duygu düzenlemesinde, bireyler sergileyecekleri tepkiyi; algıyı veya dışsal durumu ayarlamak yerine, fiziksel ve davranışsal olarak nasıl göstereceklerini yönetirler. Hochschild’in yüzeysel davranışına benzer şekilde tepki odaklı duygu düzenlemesi tekniğinde, kişiler hissettiklerinden çok duygu sergilemeye odaklanır, istenilen duygu gösterimlerini sergilerler. Öfkeli olduğu bir hastaya sağlık çalışanının sinir durumunu belli etmeden kibar olmaya çalışması buna bir örnektir (Grandey, 2000, s. 98; Gross, 1998, s. 286). Duygusal ifadeyi şekillendirmek için duyguların taklit edilmesi, değişimi ve bastırılması gerektiğinden; hislerini uyarılama düzeyi zayıf olan çalışanların gerçek hislerini bastırıp duygusal davranış kurallarını göstermeleri zor olmaktadır. Bu durum yaşayan çalışanlarda duygusal emek ve stres daha yoğun yaşanacaktır. Yukarıda bahsettiğimiz gibi Grandey öncel odaklı “duygusal düzenlemeler”

yaklaşımı ile duygusal emek tartışmalarına bir yenilik getirmiştir. Bu çalışmanın analizlerinde bakım personelinin hizmet sahasında öncül odaklı duygu düzenlemesi ve tepki odaklı duygu düzenlemesi ve bunlarla ilişkili aksiyonlarının nasıl ortaya çıktığı ve işlediği gösterilecektir.

Grandey'in duygusal emek süreci modelinde üç bileşen bulunmaktadır. Bunlar;

Durumsal bağlı belirtiler (etkileşim beklentileri ve duygusal olaylar): Farklı örgütlerin, çalışanlardan müşterilerle iletişimde sergilemesini istediği farklı pozitif/negatif davranış beklentileri bulunur. Farklı işlerde, müşterilerle çalışan arasındaki iletişim süresi, çeşitliliği ve sıklığı farklılık gösterebilir.

Duygusal emek süreci (yüzeysel ve derinlemesine rol yapma): İş yaşamı, sürekli duygu düzenlemesi gerektirir. İş sürecindeki ciddi olaylar, çalışanların duygularında beklenmedik etkileri olur. Duygusal davranış kuralları uzantısı olarak oluşan bu duygusal olay duygu düzenlemesi için daha çok enerji sarfıyatı gerektirir. Olumlu duygu sergilemesi istenilen işlerde, olumlu duygusal mizacı olan çalışanlar az bir duygusal emekle işlerini daha iyi yapabilirler.

Uzun dönemli sonuçlar (bireysel refah ve kurumsal refaktır): Çalışanda performans artışı veya işten uzaklaşma, işi bırakmaya neden olmaktadır. Duygu gösterimi, müşteri tarafından samimi olarak değerlendirirse, müşteriler kalıcı hale gelir ve işlerde artış olur. Ancak duygu gösteriminin sahte olarak görülmesi durumunda ise tersi bir sonuç yaşanır.

Önceki yazarların iddalarının aksine Morris ve Feldman (1996) otonominin (duyguları kontrol gücü) tükenmişlikle ve duygusal uyumsuzlukla ters orantılı, mesleki memnuniyetle doğru orantılı bir ilişkisi olduğunu savunmaktadır. Benzer şekilde Grandey (age.) ise otonomisi bulunmayan çalışanın olumsuz sonuçlarla yaşayacağını iş arkadaşının ve yönetici desteği gören çalışanın ise işyeri için verimli olacağını belirtmektedir. Bu yazarlara göre çalışanlarda otonomi, iş arkadaşı ve yönetici desteğinin iş doyumunu sağlamakta ve problem çözmede faydalı olmaktadır (Yıldız F. Z., 2017, s. 20). Bu yönüyle, yaşlı bakım kurumlarında iş arkadaşı ve yönetici ilişkilerinin niteliğini açığa çıkarmak ve bu ilişkilerin bakım personelinin sahadaki duygu ve çalışmalarına etkisine bakmak anlamlı bir çıkarım sunacaktır. Hem duygusal emek teorisyenleri hem de önceki araştırmalara göre işgörenlerin çalışma hayatındaki davranışlarını düzenleyebildikleri amaçları doğrultusunda farklı

duygusal emek davranışları sergiledikleri bulunmuştur. Literatürdeki duygusal emek boyutları incelendiğinde üç farklı stratejik boyutta ele alındığı görülmektedir.

2.3.5 Duygusal emek davranışlarının stratejik boyutları

Aristoteles’e göre bir şeyin kime, ne kadar zaman, niçin, nasıl yapılacağını bilmek, ne herkesin yapabileceği şeydir ne de kolaydır. Bu düşüncesiyle Aristoteles aslında bir duygu araştırması sunmakta ve duygunun insan doğası ve yaşamındaki önemini vurgulamaktadır (Gökalp, 2010, s. 5). Güncel yaklaşımlar insanların “duygu yönetim” konusunda duygularını özgürce yönetmek istediklerini temel almaktadır. Bu bağlamda örgütlerdeki çalışanlar, duygusal emek stratejisi yönünden duygularını kontrol ederken, çoğunlukla yüzeysel ya da derin davranış bazen de samimi davranış stratejisi şeklinde sınıflandırılan birbirinden farklı yaklaşımlar sergilemektedirler (Kaya ve Serçeoğlu, 2013). Bu yaklaşımlarda kullanılan aksiyonlardan biri *ilgiyi yaymaktır*. Örneğin, müzik seven bir garsonun servis sırasında sevdiği müziği mırıldanması gibi sevdiği şeyi yapan çalışan bu yolla rahatlayarak, daha iyi hissedebilmekte, böylece müşterilere yönelik pozitif duygular sergileyebilmektedir. İkinci aksiyon yaklaşımı ise mevcut durumu farklı bir şekilde değerlendirerek *anlayış değiştirme* yaklaşımıdır. Bu yaklaşımda sorunlu müşterilere sabırlı bir biçimde sanki çocukmuş gibi yaklaşması örnek olabilir. Diğer bir aksiyon yaklaşımı ise çalışan, içinde kaldığı durumu yeniden yapılandırmak yerine, duygularını yeniden yapılandırabilir ya da yalnızca rol yapmayı tercih edebilir. *Duygusal karşılığı değiştirme* olarak adlandırılan bu yaklaşım aslında bir maskeleyme durumudur (Güngör, 2009). Bu aksiyonlar davranış stratejileri yönünden incelendiğinde, ilk iki yöntem, çoğunlukla derin davranış (bazı durumlarda samimi davranış) stratejisi olarak değerlendirilirken; üçüncü yöntemde yüzeysel davranış stratejisi olarak değerlendirilmektedir. Buradaki üç strateji ile davranış yapıları silinen ve yeniden yazılan çalışan bireyin belleği aslında duygusal bilişsel kimliğidir. Bu yönüyle, örgütlerdeki duygusal emek davranışlarının “palimpsest” özellik taşıdığı görülmektedir. Palimpsest, anlam bakımından tekrar kullanılmak için silinmiş ve üzerine yeni yazı yazılmış halde bile eskinin izlerini taşıyan şeyleri ifade etmektedir. Burada eski hislere karşılık tamamen yenilenmiş bir hissetme biçimi olmadığı, daha ziyade bugünün duygularının şimdiye uyarlanmış geçmişte hissetme biçimlerinin karışımı olduğu söylenebilir (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 167). Birçok çalışma alanında istenilen duygusal yaklaşımların sergilenmesinin sağlanması sırasında

mevcut yapı bünyesinde bir işlevi zaten yerine getirilmektedir. Çalışma koşullarının gerekleri ya da yeni doğan ihtiyaçları bu yapının yeniden, yeni bir işlevle kullanımını zaruri kılmaktadır. Bu durumda korunan yapı yeni bir işlev yüklenerek çalışma yaşamına katılır. Bu dönüşüm aşamasında değişen sadece davranışlar olduğundan aslında duygusal bellek bünyesinde hala eskiden izler taşıması kaçınılmazdır. Çalışma hayatındaki duygusal emeğin “palimpsest” olarak değerlendirildiğinde ise eski ile yenin bir arada bulunduğu bir tür yeni bir kimlik hali olduğunu iddia edebilir (Apaydın, 2019, s. 90-92). Read’e (2001) göre siyasal ve toplumsal duygu yönetiminde var olan duygu rejimleri istikrarı korumak için gerekli olan duygusal emeğin bütün alanlarda sergilenmesini istemektedir. Lakin duyguları denetleme çabası her zaman çalışanların duygusal emek sürecinde ortaya çıkaracakları “duygu sözleri”nin doğasına karşı bir mücadeleyi başlatmaktadır. Araştırmacıların ortaya koyduğu duygu yönetim kuramları bu mücadele alanındaki gözlemlenen duygusal emek stratejilerini altını çizmektedir (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 98). Buradaki üç duygusal emek stratejisinin nasıl işlediğine aşağıda değinilecektir.

2.3.5.1 Yüzeysel davranış yaklaşımı.

Literatürde duygusal çelişki olarak da adlandırılan yüzeysel davranış (surface acting), insanların gerçek duygularını değiştirmemelerine rağmen duygularını kontrol ederek duygu gösterimlerinin beklentilerle uyumlu şekle getirdikleri bir davranış biçimi olarak görülmektedir (Grandey, 2000, s. 101). Genel olarak Hochschild’e (1983) göre yüzeysel davranış “hissedilen duygu ile sergilenmesi istenen duygu arasında uyumsuzluk bulunduğu gösterilen davranış” şeklinde tanımlanmaktadır. Bu yönden bireyin hisleri samimi olamaz ve birey kendisini kendisine verilen rolü sergileyen bir oyuncu olarak görmektedir. Hochschild, duygusal çelişkiyi Hamlet oyunu üzerinden örnek vererek göstermiştir. Oyuncu, dış görünüşünü gerçekçi hale sokmak için bedenini harekete geçirmektedir. Burada sergilenen rolün temeli duygular değil bedendir. Oyuncunun vücudu, seyircilerin ruhunda yansıtılması istenilen duyguları uyandırmaktadır (Hochschild, 2012, s. 37). Fakat oyuncu sadece o duyguları yaşıyormuş gibi davranır. Sahte duygular gösteren kişi duygusal maskeler takarak duygularını kontrol etmektedir. Böylece kişi mutlu bir yüz maskesi takmasına rağmen, gerçekte isteksiz hissedebilir. Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının genellikle yüzeysel davranış sergilemekten kaynaklandığını gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Yüzeysel gösterim genellikle duygusal çatışmanın

artmasında ve bununla bağlantılı olabilecek tükenmişlik sendromu ve depresyon çözümünde fonksiyonel olmayan bir strateji olarak görülmektedir (Öztürk H. , 2019). Genellikle bakıcı bireyler, olumsuz duyguları bastırıp dışarıya yansıtmamak veya gerçekten öyle hissediyormuş gibi davranarak hareket etmekte ve bunu da bulundukları kurumların (iş yeri, toplum, aile vb.) kurallarına uygun bir şekilde kendilerini ve işlerini korumak amacıyla yapmaktadırlar (Kaya F. , 2014). Bu çalışmada, bakım personelinin sergilediği yüzeysel davranışların nasıl oluştuğunu ve nedenlerinin neler olduğunu bulgularda ortaya koymak faydalı olacaktır.

2.3.5.2 Derinlemesine davranış yaklaşımı.

Hochschild (2012: 38-41) kitabında bahsettiği derinlemesine davranış (deep acting) yaklaşımını, psikolojik gerçekçiliğe dayalı olarak Konstantin Stanislavski tarafından sistemleştirilen oyunculuk yönteminin işleyişi üzerinden anlatmıştır. Özdeşleşmeyi oyunculuğun temeline koyan bakıcı birey, kurumunun beklentilerini içselleştirir, bu davranışın en mantıklı davranış olduğunu benimser ve bu yönde davranmasının doğru olacağını kabul eder. Böylece birey kendi davranışlarını olması gereken davranışlar ile adapte eder. Bu yaklaşım neticesinde rol yapmadan davranışta bulunma becerisine sahip olur (Çidem, 2020). Grandey’e (2000: 100) göre derinlemesine davranışta birey gerçek duyguları ile kendisinden beklenen davranışları uyumlu şekle sokmaya çalışır. Hochschild’e (1979) göre derinlemesine davranış, sergilenmesi istenen duyguyu gerçekten hissetmek için içsel olarak sarf edilen çaba olarak açıklanmaktadır. “Duygusal çaba” olarak da adlandırılan bu davranış biçimi, bazı yazarlara göre duygusal emek kavramının da temelidir. Çünkü çalışanın karşısındaki bireyle empati kurması, sattığı hizmetten onun memnuniyet duymasını sağlaması ve müşteriyi agresifleştiren koşulları anlamaya çalışarak pozitif duygularla yaklaşması çok fazla çaba isteyebilir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013). Derinlemesine davranış yaklaşımında iki seçenek vardır; ilki duyguları doğrudan teşvik ederek sergilenen davranıştır. Diğeri ise eski deneyimleri canlandırarak sergilenen davranıştır. Birey derinlemesine davranış gösterirken denetlediği duygu ve düşünceleri ile geçmiş deneyimlerinden ya da aldığı eğitim yararlanarak pozitif duyguları çağrıştırmakta ve bu duyguları davranışlarına yansıtmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 96). Örgütlerdeki bireylerin davranışlarının gerçek duygulara dayanıyor olması ise kişiler arası ilişkilerine samimiyet katmaktadır. Bununla birlikte yüzeysel davranış yaklaşımında davranışlar ve duygular arasında uyumsuzluk

mevcut iken derinlemesine davranışta bu durum ortadan kalkmaktadır (Öztürk H. , 2019). Buna rağmen Ashforth ve Humphrey'e (1993: 97) göre derinlemesine yaklaşım, çalışanın otantik benlikle “authentic self” temasını kaybetmesi nihayetinde yabancılaşmaya yol açabileceğine dikkat çekmiştir. Bu yüzden kişinin gerçek duyguyu deneyimleme yeteneğini bozabilir. Bu çalışmada, bakım personelinin sergilediği derinlemesine davranışların nasıl oluştuğunu ve nedenlerinin neler olduğunu bulgularda ortaya koymak faydalı olacaktır.

2.3.5.3 Samimi davranış yaklaşımı.

Duygusal emeği formüle ederken kimliğin duygusal emek süreçlerinde oynadığı kritik rolü göz önünde bulundurmamız gerekir. Samimi davranış kavramı, süreç içerisinde hissedilen ve yansıtılan duyguların kendiliğinden doğallıkla yaşanması ve sergilenmesi olarak açıklanmaktadır. David Hume'a (1711-1777) göre insanlar arasındaki ahlaki uyuşmanın varlığının duygudaşlığa bağlı olarak açıklamaktadır. Duygudaşlık bireyin yalnız kendi çıkarları için değil, başkalarının varlığını da hesaba katmayı sağlar ve insanın kendi doğasından kaynaklanır (Gökalp, 2019, s. 67). Benzer bir yaklaşım sergileyen Ashforth ve Humphrey (1993: 95), kişilerin her zaman rol gereklerini yerine getirmeleri için rol yapmaları gerekmediğini, bazı durumlarda gerçek duygularıyla göstermeleri gereken duyguların hemen hemen aynı olabileceğini ifade etmişlerdir. Samimi davranış, bakıcı bireylerin yansıtmak zorunda oldukları duyguları zaten hissediyor olmaları durumunda açığa çıkan davranış stratejisi türüdür. Bu davranış türünde bireyin hiç veya cüzi bir miktarda duygusal emek harcadığını vurgulanmaktadır. Hochschild ise (1983) bu durumu pasif derin davranış olarak açıklamıştır. Çocuk servisinde çalışan bir doktorun çocukları seviyormuş gibi yapmayıp çocukları gerçekten ve içten sevmesi, şefkatle ve hoşgörülü yaklaşması samimi davranışa örnek olarak gösterilebilir. Bununla birlikte samimi rol yapma yaklaşımında ise bakıcı birey, kurumu açısından sergilemesi beklenen duygu ve davranışları içselleştirir, öğrenir, böylece bu duyguya gerçekten sahip olur ve buna yönelik uygun davranışları gösterir (Yıldız F. Z., 2017). Bu duruma “doğal olarak hissedilen duyguların gösterimi” denilmektedir. Bu konu bu yönüyle tartışılmaktadır. Çünkü bu kavramın duygusal emek olmadığını, çalışanların gerçek duygularını gösterdikleri zaman gösterim kurallarına uymak için duygusal emeğe ihtiyacı olmadığını savunan araştırmacılar vardır (Ceylan ve Gökalp, 2020, s. 338). Ashforth ve Humphrey samimi davranışın gözlenebileceğini savunur iken

Çalışanlarda samimiyetin nasıl gözlenip anlaşılabileceği hakkında iddialarını bir araştırma ile temellendirmediklerinden samimi davranışın nasıl çalışma alanında ayırt edilemeyeceğine ilişkin bir açıklama bulunmamaktadır (Değirmenci Öz ve Baykal, 2018, s. 8-10). Çünkü samimi davranışlar çalışanın kendiliğinden içinden gelerek sergilemesi açısından diğer yaklaşımlardan daha farklı bir bakış sunmaktadır. Duygusal emek stratejilerinin ele alındığı güncel araştırmalarda çalışanlarda yüzeysel davranma iş tatmin düzeyiyle olumsuz ve tükenmişlik, işten ayrılma ve yabancılaşmayla olumlu ilişki görölmüştür. Derinlemesine davranışın nasıl anlaşıldığı bilinemediğinden kavramının çalışanın iş sonuçlarıyla doğrudan bir ilişkisi bulunamamıştır. Müşteri hizmet memnuniyeti açısından, derinlemesine davranış ile olumlu; yüzeysel davranış ile olumsuz ilişki bulunmuştur. Bu sonuca, derinlemesine davranma kavramının samimi davranma kavramından ayırt edilememesi neden olmuştur (Kaya B. , 2020, s. 55). Bu çalışmada, bakım personelinin sergilediği samimi davranışların nasıl olduğunu ve nedenlerinin neler olduğunu bulgularda ortaya koymak, bu konudaki araştırma eksikliğini gidermek için faydalı olacaktır.

2.3.6 Duygulanımsal emek yaklaşımı

Duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramları, her ikisinde de “duygu”ya atıfta bulunması sebebiyle karıştırılmaktadır (Özdemir G. Y., 2014, s. 117). Kuramsal tartışmalarda duygulanım ve duygu arasındaki ayrımlar bulunmaktadır. Burada duygulanım, değerlendirme öncesi (prekognitif) deneyim ve çevreyle ilişkileri belirtirken duygu, kültürel yapılardan kaynaklanan bilinçli süreçlerdir (Cvetkovich, 2021, s. 18). Duygulanımı, dünyasını tanıyan bedenin, çevre ile yaptığı temaslar sonucunda üretilip dışarı verdiği bir enerji yoğunluğu, bedenin ürettiği etkileşim ürünleri ya da tepkiler olarak değerlendirirsek, duygulanımı kavramak, bedenler ve dünya arasındaki ilişkisellikler üzerine düşünmeyi gerektirmektedir (Akalin, 2007). Bunu ancak, duygu ve duygulanım arasındaki maddi bağı göstererek sağlayabiliriz. Bir his, bedenin etkileme ve etkinme hâlinin hafızası tutulan deneyimlerle mevcut etkinin karşılaştırılmasının sonucudur. Hisler kişisel, öznel ve biyografiktir. Lakin duygulam, henüz kişiselleşmemiş, bir his olarak bilince çıkmadığı için, şekle girmemiş yeğinliktir. Kısaca duygu, hislerin görünür bir ifadeye dönüşmesidir. Duygular, dipten gelen duygulamanın hislere dönüşmesi ve hislerin de toplumsal bir ifadeye dönüşmesinin ürünüdür. Toplumsaldırlar. Genellikle etkileşimde olan diğer

bedenler tarafından etkilenir ve şekillendirilirler (Uslu, 2020, s. 152). Bu şekildeki Deleuze ve Guattari'nin duygu kavramı “çaprazsal”dır. Buradaki çaprazlık “Duygulanımsal öznellik” kavramı üzerinden duygulanıma başka bir bakış getirmekte; duygulanımın duygulardan farklı, bir şekilde bedenler arası anlam oluşturma aracı olarak görülmesi gerektiğinin altını çizmektedir (Deleuze, 2000, s. 19). Benzer şekilde Brian Massumi'ye göre duygu, etkileme ve etkilenme gücüdür. Burada duygulanım, kapitalist dünyanın bilgi ve imge temelli yapısı ile bedenler arası etkileşimin nasıl çalıştığının analizidir (Massumi, 2019, s. 9). Spinoza'nın conatusu açısından edilgen bir hal olan duygular maruz kalmadan çıkıp etkin olduğu çalışma yaşamımızı belirlediği oranda öznelliğimiz üstünde doğrudan bir etkiye sahiptirler (Geçer, 2019). Öznellik üretiminin ekonomik üretimden ayrılmadığını ve “emeğin duygulanımsal bileşimi” ile ilgili olduğunu göstermektedir (Atmaca, 2021). Bu yönden kültürel-bilişsel ürünlerin ve “duygulanımsal” çıktıların metalaşması sürecine tanık olmaktadır (Özdemir G. Y., 2014, s. 117).

Marx'ın *İktisadi-Felsefi El Yazmaları*'nda analizlerin merkezi kavramı, “yaşamı doğuran yaşam” olarak emek kavramıdır. Marx'a göre “kapitalist üretimin gelişimi içinde, eğitimlerin, geleneklerin ve alışkanlıkların etkisiyle bu üretim tarzının zorunluluklarını doğalmış gibi kabullenmiş bir işçi sınıfı oluşur” (Marx, 2018). Marx'ın bu değerlendirmesinde öznelğin üretiminin kapitalizmin yeniden üretiminde çok ciddi önemde olduğu görülmektedir (Özgün, 2007). Emeğe yönelik bu farklılaşmayı kavramsallaştıran öncü yazarlardan Maurizio Lazzarato, maddi emeğin karşısına “maddi olmayan emek” kavramını yerleştirerek, post-endüstriyel üretim dönemini “malların bilişsel ve kültürel içeriğini üreten emek” olarak açıklamıştır (Emirgil, 2010, s. 227; Lazzarato, 2014). Lazzarato'nun sınırlarını çizdiği maddi olmayan emek kavramsallaştırmasını, Hardt ve Negri toplumsal ilişkileri üreten emek gayri-maddi emek olarak nitelendirmektedir. Hardt ve Negri'nin gayri-maddi emek tanımı, “bir hizmet, bir kültürel ürün, bilgi ya da iletişim gibi maddi olmayan mallar üreten emektir” (Hardt ve Negri, 2003, s. 303). Hardt ve Negri'nin postmodern enformasyon toplumu ve “çokluk” kavramı sosyoekonomik temelidir (Koşar, 2017, s. 205). Hardt ve Negri'nin (2011a) *Çokluk* kitabında maddi olmayan emeğin duygulanımsal ve bilişsel olmak üzere iki bileşeni bulunduğunu belirtilmiştir. Bunlardan ilk olanı (*intangible*); temel olarak dilsel ya da entelektüel problem çözme, sembolik ve analitik görevler ve dilsel ifadeler gibi emek

türleridir: Fikirler, kodlar, metinler, semboller, dilsel figürler, imajlar gibi ürünler üretmektedir. İkincisi duygulanımlar (*affective labour*) hem bedene hem de zihne aittir: Rahatlık, tatmin, esenlik, heyecan ve tutku gibi hisleri işleyen ve üreten emektir (age.). Gayri maddi emeğin tasarlayarak ortaya çıkardığı ürün estetik bir çekicilik yaratarak bir duyguyu iletmektedir. Bu çoğunlukla metinsel, iletişimsel süreçlerde bir duygunun aktarımını amaçlamaktadır (Kayın, 2019, s. 48). Hardt ve Negri (age.) endüstriden hizmet sektörüne dönüşen bu postfordist değişim sürecinin, emeğin doğası ve niteliği üzerindeki etkisinin; kişiler arası ilişkilerdeki ve iletişim üzerine yarattığı durumun “duygulanımsal emek” olduğunu söylemektedirler. Burada, Read’a göre duygulanımsal emek kavramı, Hard ve Negri tarafından, daha geniş “maddi olmayan emek” alanının bir altkümesini, duygusal durumlar, bakım, arzu vb. üreten emeği tanımlamaktadır (Read, 2015).

“Maddi olmayan emeğin toplumsal biçimi, iletişim, işbirliği ve duygulanım ilişkilerine dayalı ağlar halini alır ve sadece ortak üretilebilir. Maddi olmayan emeğin bütün toplumun boyutlarına nüfuz ederek dönüştürme özelliği ve büründüğü işbirliği ağı biçimi, ondan diğer emek biçimlerine yayılan iki güçlü niteliktir (Hardt ve Negri, 2011a, s. 84). Bu yönden günümüzde maddi olmayan emek içeren birçok iş, maddi olana yönelik planlamalar nedeniyle maddi olma potansiyeli olan emek sürecidir (Kayın, 2019, s. 47). Lazzaratto (2014) bunu artı değer üretimindeki dönüşüm açısından; el emeği ile yapılan işlerin dahi artık dilsel ve zihinsel süreçler ile iç içe yürüdüğünü, bu yönüyle maddi olmayan emeğin genel emek üretimin içinde bir egemenlik kazandığını savunmaktadır (Lazzarato, 2014). Bu duruma sağlık çalışanları örnek gösterilmektedir; sağlık çalışanları, duygulanımsal, dilsel ve bilişsel işler yanında sargıları değiştirmek gibi maddi işler de yaparlar. Buradaki maddi olmayan emeğin maddi emek türleriyle iç içe geçmesi (Hardt ve Negri, 2011a, s. 123) durumunu yakın sektörlerdeki yaşlı bakım çalışanlarında da görmekteyiz.

Marx’ın (2018) “gerçek içirilme” (real subsumption) ve “biçimsel içirilme” (formal subsumption) olarak ayırdığı kapitalizmin çalışma biçimlerini Hardt ve Negri, kapitalizmin farklı dönemleri şeklinde değerlendirmektedirler. *Biçimsel içirilme* dönemi, sermayenin bağımsız şekilde emeğin üretime katıldığı bir dönemdir. Sermaye, sahibine bedelini ödeyerek emeğini alır, üretim sürecinde kullanır, artık-değer üretir ama işi bitince geri bırakır; yani işçi fabrikadan ayrıldığında üretimin de dışına çıkar bu şekilde kapitalizmden kurtulmak veya dışına

çıkma olanaklıdır. Bu durumun ileri aşaması olan *gerçek içerilme* döneminde ise, sermayenin farklı alanlar (iktisadi, siyasi, sosyal, kültürel) üstündeki gücü eklemlenmeyi ve sınırı aşarak, onları yutuğu ileri bir aşamadır (Akalın, 2007; Hardt ve Negri, 2011a, s. 49). Bu durumu Hardt ve Negri (2011a: 84) göre “işle yaşamın iç içe geçmesi” olarak tanımlamıştır. Buradan hareketle, mesai saatinin esnekleşerek ortadan kalkmasıyla iş ile kişilik özdeşleşmekte ve yaşamının her anında artı değer üretecek çalışan profili sağlanmaktadır. Bu durumu duygulanımsal emek kavramı, yeni bir yeniden üretim zamanı şeklinde açıklamaktadır (Savran ve Demiryontan, 2008). Bu yönüyle, çalışanların çalışma hayatının üretim süreçlerinden ve bu sürecin pratiklerinden kurtulmada yaşadıkları güçlük, maddi olmayan emeğin ana görünümünün başında yer almaktadır (Emirgil, 2010, s. 232). Yaşlı bakım personelinin bireysel özellikleri, yaşlılara karşı duyarlılıkları, hassas bir gruba hizmet vermeleri ve sürekli iletişim hâlinde olmaları, oluşan duygusal travmalar, yaşlıların fiziksel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik işin özellikleri, sürekli duygulanımların düzenlenmesi, duygular olumsuz bir bağlamda ortaya çıktığında, işyerini aşan bakıcının tüm yaşamına dağılan bir uyumsuzluk yaşamasına neden olan birçok olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu yönüyle, yaşlı bakım hizmetleri duygulanımsal emek deneyimi içinde yer almaktadır (Özdemir G. Y., 2014, s. 119; Savran ve Demiryontan, 2008).

2.3.6.1 Duygusal emek ve duygulanımsal emek ilişkisi.

1970’li yıllardan itibaren kapitalizmde ve emek piyasasında yaşanan bazı değişikliklerle hizmet çalışmaları alanındaki iletişimsel süreçlerle ilişkili yeni kavramların ortaya çıkması duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramları gündeme getirilmiştir. Bu kavramlar, örgütsel faaliyetlerdeki bedensel emek biçimiyle onun ürünü olan hizmetlerin duygusal durumlarını da kapsayan yeni bir emek türü olarak görülmektedir (Kaygusuz, 1992, s. 83). Bazı olgularda bu iki kavramın birbiri yerine kullanılmakta fakat bu ikisi farklı şeyleri ifade etmektedir. Şöyle ki duygusal emek kuramcılarının varsayımı, çalışanın kendisine dayatılan rolden her zaman uzaklaşabileceği bir öz benliğe sahip olduğu ve çalışanın iş sürecinde takındığı kişilik ile gerçek kişiliğinin aslında çatışma hali içinde olduğudur. Duygulanımsal emekte ise mesai içinde oluşan duygusal yabancılaşmanın ötesinde, çalışanın kendisine ait olan duygusal yaşamı ile işi için büründüğü bedensel denetimin ayırımının yapılmasının mümkün olmamasıdır (Hardt ve Negri, 2011a, s.

84). Bununla beraber duygusal emek varsayımında denetimi gerçekleştiren bir amir bulunmakta ya da amir yokluğu durumlarında da çalışan çevresinde bulunan imgeler, söylemler aracılığıyla denetlenebilmektedir. Duygulanımsal emekte denetim sağlayan amire ihtiyaç yoktur. Amir yokluğunda bile yeniden üretim devam eder. Bu nedenle çalışanın gerçek benliği, korkuları ve beklentileri ile işinin dayatmaları arasındaki sınırlar kaybolmaktadır. Ünlü bir mankenin hayatındaki her anda fiziksel sağlığına ve görünüşüne her an dikkat etmesi mecburiyeti duygulanımsal emeğe gösterilebilecek iyi bir örnektir (Akalin, 2007). Emeğin kullanımı ve takibi duygusal emek yaklaşımında Foucault'un "disiplin toplumu" modeli kapsamına karşılık gelirken duygulanımsal emek yaklaşımı Deleuze'ün "denetim toplumu" ile örtüşmektedir. Burada görünen duygusal emek, işyerinde duyguların kullanımı iken; duygulanımsal emek Hardt ve Negri'nin çizdiği şekliyle ile üretim noktasını kapsayan ve aşan, tüm yaşama dağılan bir emektir. Bu yazarlar yaşamımızın her alanının sermayenin tahakkümü altında olduğunu göstermek istemektedirler (Özdemir G. Y., 2014, s. 119). Hardt ve Negri'de (2003: 305) sağlık sektörlerini duygulanımsal emeğe iyi bir örnek olarak gösterirler. Bu sektörlerdeki emekçilerden biri de yaşlı bakım personeli. Yazarlar duygulanım teorisinde emeğin tüm yaşama yayıldığı iddialarının bu çalışmanın öznesi bakıcılar içinde geçerli olduğunu varsayılmıştır.

Hochschild'in duygusal emek kavramı, hizmet sektöründe yapılan üretimin bir ilişkisellik üretmek üstüne kurulu olmasını belirtmesinden dolayı aynı zamanda bir duygulanımsal emek örneğidir. Fakat burada dikkat edilmesi gereken nokta: Hochschild'in hizmet sektörü üretiminde baktığında gördüğü klasik şekildeki işletmelerdir. Buradaki durum çalışanlar ve onların müşterilere takındıkları ilişkilerdir. Çalışanların iş saatleri sırasında işletmenin onlardan istediği rolleri nasıl uyguladığına ve bu istemsiz takınılan rollerin çalışanlar üzerinde nasıl bir yabancılaşma durumu oluşturduğunu vurgulamaktadır (Hochschild, 2012). Burada söz konusu olan sermayenin yeni bedensel maddeleştirme şekillerini kullanmasıdır. Bu yönden Negri'ye göre çalışan emeğindeki son yıllarda gerçekleşen en ciddi değişim, değerinin artık ölçülemez şekle sokulmuş olmasıdır. Burada kapitalizmin yaşadığı bir değişim de, emeğin değerinin niceliği bağlamından ölçülebilirliğinden niteliği bağlamında anlaşılabilirliğine geçiştir (Akalin, 2007). Her iki emek biçiminde ürün eylemin kendisidir. Bu yönden ekonomik bağlam, bütün bu

performans ve alışkanlık tartışmalarına bir yapma veya etme anlamı verilmesini, böylelikle bunların emek veren öznenin yaratıcı kapasitelerine bağlanmasını gerektirmektedir (Hardt ve Negri, 2011a, s. 219).

Duygusal emek yaklaşımları genellikle hizmet sektörü etkileşimlerinin çalışan için negatif yönünü vurgulayarak hizmet etkileşimlerini sorunlu görme eğilimindedir; bu hizmet etkileşimlerindeki pozitif duyguları ve etkileşimleri ihmal eder (Koç, 2020, s. 71). Duygusal emekteki yüzeysel davranışın neden olduğu duygusal uyumsuzluk, çalışanların müşterileri ile olan etkileşim yoğunluğunun artmasına bağlı olarak azaltılabilir (Acaray ve Günsel, 2017, s. 94). Duygulanımsal emek kavramsallaştırılmasına göre duygular ve bir bütün olarak duygulanımların olumlu veya olumsuz olarak iki şekilde deneyimlenmesini içermektedir. Bu noktada duygulanımsal emek kavramı duygusal emek kavramsallaştırmalarının es geçtiği, boş bıraktığı yeri doldurmaktadır. Bu açıdan eksikliği giderdiği noktalardan biri duygulanımsal emekte çalışan ve müşterinin arasındaki olumlu spontane etkileşimlerin oluşması işletmeler açısından istenilen bir şey olmasıdır. Bu nedenle duygulanımsal emekte çalışanlara bazı özgürlüklerin verilmesini mecbur kılar. Bu özgürlük verme lüks hizmet etkileşimlerinde daha çok rastlanan bir durumdur (Koç, 2020). Bu yüzden Hardt ve Negri (2011a) duygulanımsal emeğin özü yönüyle ortak kişiler arası mutabakat ve işbirliği olduğunu belirtir. Bu sayede hem müşteriler hem de çalışanların karşılıklı müşterek iş birliği beraberinde kendi esnekliklerini de getirmektedir. Bu karşılıklı oluşturulan iş birliği üzerinden duygulanımsal emeğin özgürleştirici olduğunu ve üstelik sermayeden dayatmalarından kurtulma potansiyeli taşıdığını iddia edilmektedir. Çünkü bu yazarlara göre yeni toplum gelecekteki kurumsal yapısı; toplumsal üretimin duygulanım, iletişim ve işbirliği ilişkilerine içkindir. Bu yönden toplumsal üretim ağları yeni bir toplumu taşıyacak kurumsal mantığı inşa eder (Hardt ve Negri, 2011a, s. 364). Bu yönüyle, duygulanımsal emekte “etkileşimsel davranışların” pozitif özelliklerine yaptığı vurgu duygusal emek çalışmalarındaki bir eksikliği kapatması açısından değerlidir. Bu analizin bakım hizmetlerindeki yaşlı bakım personeli içinde geçerli olup olmadığına bakmak incelenmeye değerdir.

Lakin bu kavramlar oluştuğu zemin arasındaki ilişkiyi anlatamama ve üstelik yanıltma sebebiyle çıkmazlarının olduğu iddia edilmektedir. Bu eleştiriler üç ana başlık altında toplanabilir: 1) *Emeğin ürününün niteliğini tanımlama*: Kavramdaki

duygusallık ifadesi, bilgi, enformasyon, hizmet işlerinin maddi temelden ayrı ve farklı olduğu düşüncesini vermektedir; oysa bu duygulanımsal işlerin tamamı maddeden ayrı değildir. Burada emeğin maddi olarak kalmaya devam ettiğinden bahsedilebilir. Duygusal emeğin kol ve zihin emeğinden farklı bir emek biçimi olduğu savunulamayacağıdır. 2) *Emeğin ayırıcı özelliklerini belirtememe*: Bu iki kavram, neye göre dahil edildiği kolayca anlaşılamayan garsonluk, bakım, sağlık, hosteslik gibi sektör ve işlerde çalışmayı belirtmek için kullanılmaktadır. Burada iletişim, etkileşim, duyguların ön plana çıktığı çalışma şekilleri demek, bu kavramların kapsamı hakkında netlik sağlamamaktadır. Bununla birlikte fabrikada iş arkadaşlarıyla uyumu istenilen işçilerin duygusal emek kapsamı dışında kalması ilginçtir. 3) *Üretim-yeniden üretim ilişkisini sorunsal*: Duygulanımsal emek kavramı, üretim zamanı ile yeniden üretim zamanından; boş zamandan ile çalışma zamanından oluşan günün tamamını bir yeniden üretim zamanı olarak görürken; duygusal emek kavramı üretim zamanı ile yeniden üretim zamanı arasına keskin bir sınır çizer. Oysa üretim ve yeniden üretim arasındaki ilişki ayrımsız bir biçimde bir bütünlüktür. Bir akış hâlinde her toplumsal üretim süreci aynı zamanda bir yeniden üretim sürecidir (Kaygusuz, 1992). Ayrıca duygusal emek kavramı, emek piyasasının düzenli bir beyaz, orta sınıf analizini ürettiği için de eleştirilmekte ve büyük miktarlarda iş gücü gerektiren ön saflardaki işleri kimin yaptığını gözden kaçırdığı vurgulanmaktadır (Bolton, 2009, s. 4).

2.3.6.2 Duygusal habitus yaklaşımının duygusal emekle ilişkisi.

Çalışma ortamında birbiriyle etkileşim içerisinde bulunan insanların kişilik özellikleri ortamın duygusal iklimini oluşturur. Bourdieu'nün kuramı duygu ve deneyim kazanımında toplumsal yapının ve bedenın etkisini detaylı şekilde ele almaya imkan verdiği için duyguları araştırmaları için kullanışlıdır. Bourdieu sosyolojisinin temel kavramlardan biri olan habitus, bedenın durağan, zamansız, evrensel bir temel olmadığını, tarihsel olmayan duygusal uyarılmalar ürettiğini, kendisinin toplumsal olarak konumlanmış, uyum sağlayabilen, eğitilmiş, plastik ve dolayısıyla tarihsel olduğunu vurgulamaktadır. Belirli sosyal ortamlar ve güç ilişkileri tarafından eğitilmiş bir bedenın kapasitelerinden yararlanan dört tür (harekete geçirme, adlandırma, iletişim kurma ve duyguları düzenleme) “duygusal pratik” bulunmaktadır (Scheer, 2012, s. 195). Duygusallığın sergilenmesi duygusal içerikli bir eylemdir; yazarak ya da konuşarak hislerimizi aktarmak onları aktarır

iken kullanmanın bir türüdür. Bu türdeki söylem kodları ve sosyal alanların birlikteliği habitus kavramını işaret eder. Bourdieu, toplumsal koşullarla etkileşim içerisinde devamlı değişim içindeki habitusu alan kavramıyla birlikte ele almıştır (Akgün, B. 2015, s. 22). Alanlar, varlıkların habitus mekanizması aracılığıyla veya “eyleyicilerin bünyesinden kaynaklanarak işlevsellik gösteren yapılandırıcı mekanizma” ile sürdürürler. Duygusal alanlar ise sosyal yeterlilik biçimlerine erişim ve bunlardan faydalanma imkânını düzenlerler (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 156). Bu haliyle duygular, kültürel ve sosyal sermayenin birleşme noktasında konumlanan sermaye biçimlerinin edinilmesine imkan sağlayan bir habitus türüdür. Bourdieu’nünde ortaya koyduğu kültürel değerlendirme biçimleri ve kodları duygusal bir tarza sahiptir. Deborah Gould (2009) Bourdieu’nün habitus kavramı üzerinden kavramlaştırdığı “duygusal habitus” kavramını; “sosyal grupların kolektif ve kısmen bilinçli duygusal eğilimlerini, yani üyelerin belirli duygulara ve ifade biçimlerine yönelik somutlaşmış, aksiyomatik eğilimleri” olarak tanımlamaktadır (İlaslaner, 2015, s. 62). Özneler pratik bir kavrayışla, tercihlerden, görgü ve ayırım ilkelerinden, kalıcı bilişsel yapılarından koşulların algılanışı ve bu koşullara yanıtları yönlendiren eylem kalıplarından oluşan bir sistemle donatılmış eyleyicilerdir (Bourdieu, 2006, s. 41). Bu stratejik seçimleri yapan faillerin habitusu, toplumun nesnel kurallarının içselleştirilmesi yoluyla bireylere kazınan yapısal bir sistem olabilir. Bu nedenle, habitus bilinçdışı bir ögeyi işlettiği için kişinin habitusunu bireylerin seçimlerini belirler (Akgün R. , 2020, s. 598). Duygusal emek bağlamında, duygusal habitustaki bu farklılıklar bireylerin işlerini nasıl yaptıkları üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilir. Bu yönden çalışma grubumuzdaki yaşlı bakım personelinin hangi duygusal emek stratejilerini ne şekilde üretip sergileyeceğini sahip olduğu habitus belirleyecektir.

Kişinin duygusal tutumları ve tarzı, tıpkı kişinin kültürel beğenisi gibi, o kişinin sosyal kimliğini tanımlar. Duygusal tarzlarda insanların iletişim ağları kurması “sosyal sermaye” yani kişisel ilişkilerin sermaye formlarına “kariyer gelişimi ya da artan gelir gibi” dönüştürülme biçimi adını verdiği durumun oluşmasında önemlidir (Bourdieu ve Wacquant, 2021). Duygusal sermaye sosyal sermaye ile ilişki içerisinde oluşmuş bir kavramdır. Nowotny (1981), duygusal sermaye kavramını Bourdieu’nün sosyal sermaye teorisinden yola çıkarak “bilgi, bağlantılar ve ilişkiler olduğu gibi aynı zamanda duygusal olarak değer kazanmış yetenek ve kaynaklar”

şeklinde tanımlamıştır (Nowotny, 1981, Akt: Çelik ve Ay, 2017 s. 631). Gendron’a göre, duygusal yetkinlikler faydalıdır ve sosyal beşerî, kaynaklardan yarar sağlamak ve kullanmak sürecinde önemlidir. Bu açıdan duygusal sermayeyi “bir kişinin doğasında bulunan kişisel, sosyal, profesyonel ve örgütsel gelişimi için yararlı olan kaynaklar bütünüdür” olarak açıklamaktadır (Gendron, 2004, s. 9). Duygusal sermaye, bir örgütün bünyesinde ilişkili kişilerin örgüte yönelik duygularının tamamıdır. Çalışanlar, müşteriler ve yöneticiler gibi kurumla ilişkili herkes birbirlerine duygu oluştururlar (Ay, 2016, s. 37). Duygular, örgütsel yaşamın çalışma ortamını etkileyen bir parçasıdır. Çalışanların hisleri, duyguları, kişilik özellikleri ve örgütsel yapı rutinler ve kültür tarafından belirlenir. Bu açıdan örgütsel duygusal yetenek örtük olarak bireysel grupların sosyal ilişkilerine, etkileşimlerine ve paylaşılan deneyimlerine işlemiş biçimde bulunur ve interaktif örgütsel süreçlerde açığa çıkar (Keskin vd., 2016, s. 121). Duygular, o kurum veya kişiyle çalışmaktan, o kurumun ürün ve hizmetlerini almaktan duyulan memnuniyetin göstergesidir. Böylece örgütlerin ilgisi artık geleneksel finansal varlıklar yerine, insan sermayesine kaymıştır. Dolayısıyla, kar-zarar hesaplaması için yeni bir performans değişkeni artık duygusal sermayedir (Tutucu, 2018, s. 21).

Çalışanlar duygusal habitus sayesinde alanın değerlerine uyumlu şekilde duygularını kontrol etmeyi öğrenerek sosyal yaşamdaki bulundukları konumlarını geliştirirler. Tahakküm altındakilerin davranışlarındaki fazla itaati anlamaya olanak sağlayan şey, yatkınlıkların koşullara göre ayarlanması mantığıdır (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 125). Benzer şekilde Hochschild (1979, 2012) duygusal emek kavramındaki duygu yönetimin sayesinde hissetme kurallarının değişime uğradığını belirtmektedir. Çalışanların rolleri doğrultusunda düzenlenen kurallar diğerleri ile ilişkileri belirlemede uygulanan standartlardır. Çalışanların bu standartları sürdürme yetenekleri üzerinden oluşan duygusal habitus, içsel ve dışsal olarak simgeleşmiş ve hissetme kuralları (doksa) şeklinde kavramsallaştırılmaktadır. Bourdieu’nün (2006) doksa kavramı olarak aktardığı durumu Hochschild (1983) hissetme kuralları olarak değerlendirmektedir. Duygusal habitusta birey bu hissetme kurallarını doğal yatkınlıklar şeklinde içselleştirilir. En önemlisi duygusal habitusun kendi kendini ve değerlerini, kültürel kuralları doğallaştırmaktadır. Bu özelliğinden dolayı duygusal habitus eylemleri gereksinim ve sağduyu gibi kaçınılmazdır (Husso ve Hirvonen, 2011; Virkki, 2008). Çünkü habitus, failin pratik tutarlılığını ve benzer yatkınlıklarla

donatılmış çok sayıda failin pratiklerinin uyumsanışını kavrayacak şekilde eylem analizini “kuraldan stratejiye” kaydırmayı sağlamaktadır (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 356).

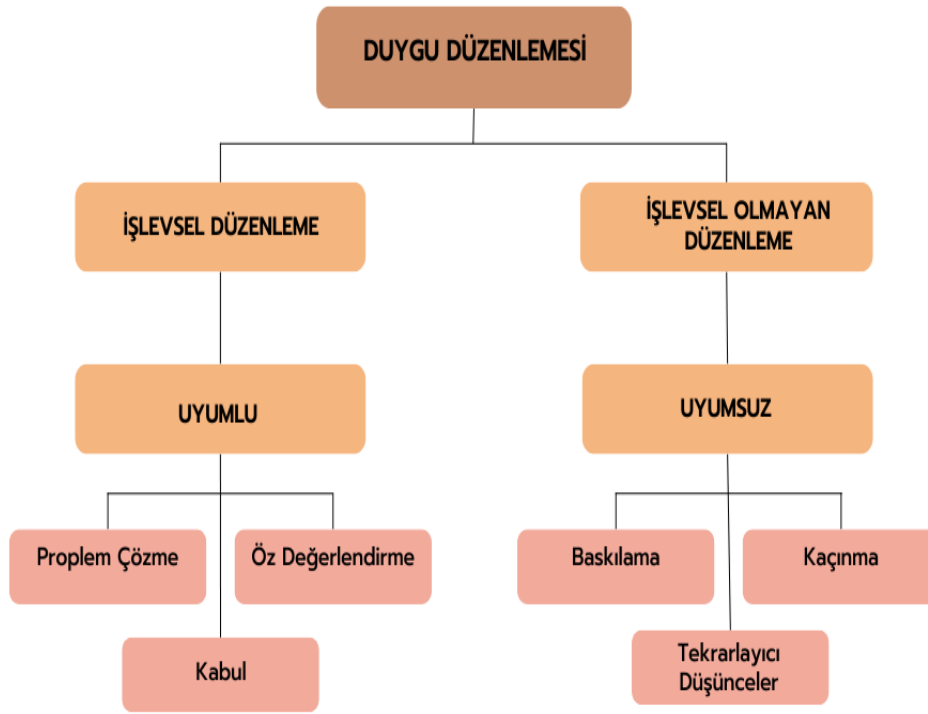
Bourdieu (2006) bazı davranışların ön refleksif yani habitual olduğunu ve dolayısıyla refleksif veya bilinçli düşünme gerektirmediğini savunmaktadır. Ancak bilinçli süreçler sayesinde duygusal davranış öğrenilebilir ve bu süreçte habitual davranış içine yerleşerek ön refleksif olabilmektedir. Eğer buradaki duygular düzenlenir, biçimlenir ve kimlikle kaynaşırsa, kişisel özelliği belirten ön refleksif duygu yanıtları ve ifadeleri oluşabilmektedir. Alışkanlık üzerinde oluşan ön refleksif eylem Hochschild’in (1983) açıkladığı derinlemesine davranış stratejisini belirleyen bilinçsiz duygu fikrinden daha kişisel daha habitualdır. Yani burada derin eylem refleksif duygu kontrolü ile oluşur, benliğin ve kişisel kimliğin derin bir yansımasıdır. Duygu uyarımı (exhortation), kişisel kimliğin oluşumunda etkin rol oynamaktadır. Hochschild duygu uyarımının geçmiş yaşantılar üzerinden oluştuğunu ancak duygu uyarımının özellikle çevredeki bireyler ile bağlantıyı anlamlandırma sürecinde benliğe yardımcı olan duygu yönetimine katkısının altını çizmiştir. Böylece, örtük ve belirgin bellekte beliren anlam ve ön refleks şekillerini ortaya çıkaran bilişsel değerlendirme hızla gelişmektedir.

Duygusal habitus, duygusal emek ve duygu çalışması kavramlarını kapsayacak şekilde; sosyal alan içinde kişiler arasındaki etkileşim neticesinde kişinin kendi ve çevresinin duygularını yönetme kabiliyetidir (Savage, 2004, s. 25). Lupton (1998) göre, duygusal çalışma ise, kültürel yönden doğru duyguların sergilenmesine teşvik eden kişinin kendini kontrol etmesidir. Her ikisinde de duyguların oluşumu ve sergilenmesi sosyal şartlar ve sosyal yapıyla bağlantılıdır. Bourdieu’ya göre, duyguların sosyal ilişkiler içinde oluşan pratik sistemi bulunmaktadır. Duygu eylemleri kendiliğinde sergilense de büyük oranda sosyal ortam içinde oluşmaktadır. Bourdieu’nün hissetme (practical sense) olarak habitusun içinde tanımladığı şey eylemleri yönlendirir (Bourdieu, 2006). Yaşlı bakım alanında duygusal amaç odaklı sistematik çerçevesinde ve fark edilen yaşlı duygularına yanıt olarak bakım personeli çalışma alanında duygusal habituslarının eğilimlerinden gelen davranışlar sergilemektedirler. Bu davranışlar üzerinden çalışmamızın ana konusunu açısından bakıcıların duygusal habituslarının bakım alanında nasıl eyleme dönüştüğü, nelerden etkilendiğini bulgularda açıklamak yerinde olacaktır.

2.3.8 Duygusal emek davranışlarının çalışanlar üzerindeki etkileri

Kurumlar ve tüm örgütlerin hedeflerine ulaşmasında en önemli unsur insan kaynağıdır. Bu kurumların başlıca özelliklerden birisi ise çalışma alanında insanın duyguları ve duyguların dışı vurum biçimlerinin etkisinin farkında olmalarıdır. Hizmet sektöründe tüm çalışanların müşterilerle ilişkilerinde profesyonel tutum sergilemeleri, duygularını yönetebilmeleri ve duygularını davranışlarına olumlu bir biçimde yansıtmaları istenmektedir. Bu bağlamda, kalite ve memnuniyeti artırmak için hizmetin içerisinde duyguların da yer alması, yani hizmet veren çalışanların görevlerini yerine getirirken duygusal emek gösteriminde bulunmaları diğer örgütlerde olduğu gibi yaşlı bakım hizmeti sunan kurumlar açısından önem kazanmıştır (Yıldız A. T., 2019, s. 17). Bakım hizmetlerini sunarken, bakıcılardan gerçekten hissederek ya da hissetmeyerek, şefkatli ve özenli bir tutum sergilemeleri beklenmektedir. Ancak, bu tür şefkatli ve özenli tutumun bir maliyeti vardır. Bu hedefler doğrultusunda çalışanların kendi kendine veya örgütsel olarak sergiledikleri duygu düzenleme stratejileri, sahadaki duygusal, fizyolojik ve davranışsal motivasyonlarını farklı şekillerde etkilemektedir (Gross, 2007). Duygular, sahadaki rol performanslarından doğmakta (örneğin, işler iyi gittiğinde gurur veya gitmediğinde utanç) ve gelecekteki performansları şekillendirmektedir (Lively ve Weed, 2016, s. 72). Hochschild'a (1983) göre iş kuralları gereği belli davranışları sergilerken çaba göstermek zorunda kalan çalışan bu durumdan olumsuz şekilde etkilenmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993) ise çalışanın sergilemesi gereken duyguları her zaman gösterdiğinden yani çalışan için artık bir rutine dönüştüğünden bahsederek çalışanın duygularının belli bir çaba sarf etmeden gösterdiğini öne sürmektedir. Morris ve Feldman (1996) otonominin (duyguları kontrol gücü) tükenmişlikle ve duygusal uyumsuzlukla ters orantılı, mesleki memnuniyetle doğru orantılı bir ilişkisi olduğunu savunmaktadır. Grandey'nin (2000: 96) süreç modelinde duygusal emeğin çalışanların uzun vadeli refahına olan etkisine odaklanmaktadır. Grandey otonomisi bulunmayan çalışanın olumsuz sonuçlarla karşılaşacağını, iş arkadaşının ve yönetici desteği gören çalışanın ise işyeri için verimli olacağını belirtmektedir. Bu yazarlara göre çalışanlarda otonomi, iş arkadaşı ve yönetici desteğinin iş doyumunu sağlamakta ve problem çözmede faydalı olmaktadır (Yıldız F. Z., 2017, s. 20). Duygusal emeğin, çalışanın kişisel refahına etkilerinin boyutunu örgütün duygusal emek rolü taleplerinin çalışanın sosyal ve kişisel kimliğiyle ne

derece tutarlı olduğu yönüyle belirlendiği vurgulanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 98). Arnold'a (1960) göre buradaki duyguyu, sezgisel olarak yararlı olarak değerlendirilen herhangi bir şeye hissedilen eğilim veya sezgisel olarak zararlı olarak değerlendirilen herhangi bir şeyden uzaklaşma eğilimi olarak görmeliyiz (Scarantino, 2016, s. 34). Duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki işlevsel duygu düzenlemesi sorun çözme, öz değerlendirme, kabullenme gibi sosyal ve psikolojik uyum sağlayan süreçleri sağlarken, işlevsel olmayan duygusal düzenleme kaçınma, baskılama, çelişki gibi bireyin uyumunu bozan Şekil 2.3'teki süreçleri içerir (Beyazıt, 2020, s. 297). Burada sonuç değişkenleri olarak iş doyumunu, tükenmişlik, iş performansı ve geri çekilme davranışları karşımıza çıkmaktadır.



Şekil 2.3 : Duygu düzenleme stratejileri.

Öz değerlendirme ve baskılama olumsuz duyguların sebep olduğu davranışsal dışa vurumları azaltır. Lakin baskılama süreci mevcut duyguların doğal yolla ifade edilmesini engellediği için çeşitli psikopatolojik süreçlere yol açabilmektedir. Bu açıdan öz düzenleme yeteneği, çalışanın psikolojik işleyişinin sağlıklı kalmasını sağlamaktadır (Selçuk, 2019, s. 4). Genel olarak kontrol altındaki çalışmanın faydalı ve zararlı olmak üzere iki farklı sonuca yol açacağı savunulmaktadır. Diderot işteki beklenen rutinin, gerekli bir öğretici olduğuna, Smith ise rutinin insan zihnini

öldürdüğüne inanmaktaydı (Sennett, 2008, s. 33). Bu yönleri nedeniyle yaşlı bakım hizmetlerinin, çalışanın kendilik ve aktif yaşamı üzerinde karmaşık çalışma süreçlerinin etkilerini içerdiğini görülmektedir (Schwwiger, 2013, s. 159). Yaşlı bakım personelinin üzerindeki bu iyi veya kötü etkilerin açıklanması, bu çalışmanın ana konusu açısından gereklidir.

2.3.7.1 Olumlu Etkileri.

Duygusal emeğin sağlayacağı olumlu sonuçlar üzerinde pek fazla durulmamıştır. Oysa duygusal emeğin hem çalışanlar hem de örgütler açısından birtakım faydaları bulunmaktadır. Derin ve yüzeysel rol yapmanın kısa ve uzun vadeli sonuçlara yol açmaktadır. Kısa vadeli sonuçları arasında müşteri memnuniyetinin artması: hizmet alan kişiler, gülümseyen müşteri temsilcilerinin samimi bir şekilde kendilerine yardım etmek istediğini düşünmektedirler (Ceylan ve Gökalp, 2020, s. 345). Duygusal emeğin çalışanlara olumlu etkisi denildiğinde akla ilk olarak “maddi kazanç” gelmektedir. Araştırmalarda derinsel ve yüzeysel rol yapmanın hizmet verenlerin aldıkları performans ve bahşiş üzerinde olumlu etkisi olduğu görülmüştür (Chi vd., 2011, s. 1337). Bakım hizmetlerinde yaşlıya samimi davranışlar gösteren onlarla iyi anlaşılan bakıcıya yakınlar veya çalıştığı örgütler hem ücreti tatminkar bulması hem de hizmet üretiminde daha istekli hale gelmesi için ödül niteliğinde ek ödemeler ve primler verilmektedir (Güngör, 2009).

Asforth ve Humphey (1993: 99) duygusal davranış kuralları sayesinde müşteri ile çalışan arasında problem yaşanmadığını özellikle vurgulamaktadırlar. Burada duygusal davranış kuralları çalışanların hem işlerini iyi yapmalarına yardımcı olmakta hem de bireyin öz yeterlilik düzeylerini de geliştirmektedir. Çalışan kendi rolüne ne kadar güçlü şekilde özdeşirse, bu beklentileri yerine getirmenin kişinin psikolojik sağlığı üzerindeki olumlu etkisi o kadar büyüktür. Öz yeterlilik düzeyi yüksek bireyler zor durumlar karşısında kendilerine daha çok güvendiklerinden, bu gibi durumlar ile kolayca başa çıkabilmekte ve iş stresine karşı daha dayanıklı olmaktadır (Robbins ve Judge, 2013, s. 200; Köksel, 2009). Genel olarak duygusal emeğin iş doyumuyla ters orantılı olduğu görüşü yaygın olsa da Morris ve Feldman’a (1996) göre bunun tersi de mümkündür. Burada duygusal emek sarfiyatı bunu doğallıkla yapan çalışanlar için iş doyumunu azaltıcı, zarar verici bir etken değildir. Birey duygularını örgütün kurallarına göre yönettiği sürece işe bağlılık,

psikolojik ve fizyolojik açıdan sağlıklı olma, kendine ve yaptığı işe saygı gibi çıktılarına ulaşılmaktadır (Duran ve Gümüş, 2013, s. 247). İş yaparken zevk alan, severek yapan ve iş yaparken kendine özgü özellikler katarak hizmet veren çalışanların işe bağlılıkları yüksektir. Olumlu bir biçimde hizmet alanlara yaklaşan çalışanların hem örgütlerce hem de müşterilerce daha fazla tercih edildiği söylenebilir. Böylece yüksek duygusal performans sergilemenin çalışanlar açısından getirisi açığa çıkmaktadır (Kaplan, 2019, s. 20). İşe bağlılık hizmet verenlerin gösterdiği duygusal emek boyutlarına göre değişmektedir. Örneğin, yaşlı bakım hizmetinden sorumlu olan bakım personeli sahada duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış stratejisi sergilediğinde işe bağlılığı azalmaktadır. Çünkü bu tip bakıcı işini severek yapmamakta, samimi davranış göstermemekte ve süre dolduğunda sona eren iş olarak görmektedir. Buna rağmen samimi ya da derinlemesine davranış stratejisi gösteren bakıcının ise işe bağlılığı yüksektir. Bakım hizmetlerinde duyguyu gerçekten hissettiği için işe uyumu daha kolay olmakta, stres yaşamamakta dolayısıyla sağlıklı olmaktadır (Öz, 2007, s. 27-30). İronik olarak bazen de kendini iş yeri ile ilişkili duygusal taleplerden uzaklaşmayı en iyi başaran yabancılaşmış çalışan duygusal maliyetlere karşı daha savunmalı olmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 106). Kişisel özellikleri işin yapısına en uygun çalışanı seçmek, örgütlerde duygusal emeğin olumsuz etkileri azaltmaktadır (Tunç P. , 2012, s. 57). Buradan hareketle, bu çalışmanın ana konusu, duygusal emekle bağlantılı olarak yaşlı bakım personelinin alanda sergilediği mesleki bağlılığı artıran örgüt ve kendileri için olumlu etkileri olan faktörlerin neler olduğu, bunların nasıl oluştuğunun ve işlediğinin bulgulara değerlendirmek faydalı olacaktır.

2.3.7.2 Olumsuz etkileri.

Yeni kapitalizmin getirdiği yeni çalışma düzeninin, çalışan bireylerin kişilikleri üstünde ciddi etkileri olduğunu, yıkıcı neticelere yol açtığı vurgulanmaktadır. Richard Sennett, maddi olmayan emeğin ürünleri çalışanların yerleşik tüm süreç, işleyiş ve davranış yapısındaki kalıcı, kararlı değerleri bulanıklaştırarak travmatik aşınmalara sebep olduğunu belirtmektedir (Sennett, 2008). Duygusal emeğin çalışanlara yönelik yaratmış olduğu olumsuz etkilerin başında duygusal çelişkilerin neden olduğu sonuçlar gelmektedir (Güngör, 2009, s. 180).

Hochschild'e (1983) göre, bazı çalışanlar işleriyle tam anlamıyla özdeşleşirler ve örgütsel rollerini fazlasıyla benimsemişlerdir. Başlangıçta iyi gibi görünen bu özdeşleşme, kendisi potansiyel duygusal riskler taşıdığı için uzun vadede birtakım sorunları da beraberinde getirmektedir. Burada duygusal riskler iş kimliğine temel bir bağımlılıktan kaynaklanmaktadır. Araştırmalara göre kişinin benlik algısında tek bir kimliğe sahip olma oranı ne kadar fazla ise söz konusu rolün (çalışan) veya grubun (iş ortamı) sarsıntılarına duygusal olarak o kadar duyarlıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 105-106). Bu kişiler yöneltile her eleştiri veya kaydedilen her başarısızlıkta ise kişisel algılama hatasına düşerler ve işlerine, kendilerine yabancılaşabilirler. İş yeriyle ve mesleğiyle özdeşim kuran çalışanların işler normal rutininde gittiği zamanlarda tükenmişlik yaşama ihtimalleri iş yeriyle özdeşim kurmayanlara kıyasla daha düşüktür. Fakat iş yeriyle özdeşim kurmayanlara çalışanın kendisini gerçek duygularından kopuk, sürekli yapay duygular sergileyen biri olarak algılaması ve kendine olan saygısını yitirmesi gibi hissiyatlar, duygusal emeğin yol açtığı psikolojik sorunlardandır (Tunç P. , 2012, s. 58). Burada yaşanan duygusal çelişki örgütün istediği kurallara uymak için hissedilen duygularla sergilenen duyguların farklı olması durumunda oluşmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 97). Çalışanlar açısından stres yaratan bu çelişki, sinir ve depresyon gibi psikolojik sorunların yanında yüksek tansiyon, mide sorunu ve uyku bozuklukları gibi birtakım fiziksel rahatsızlıkların oluşmasında olumsuz etken olmaktadır (Güngör, 2009, s. 180). Depresyon gibi psikolojik sorunlar, kurumsal kültüre ve piyasa ekonomisine veya bu ikisi tarafından tamamen ihmal edilmeye ilişkili duygulanımları yöneten ve aynı zamanda insanları küçük, değersiz, umutsuz hissettirerek daha sinsi bir biçimde yaşam ve ölüm üreten biyoiktidar biçimlerinin başka bir tezahürüdür (Cvetkovich, 2021, s. 28).

Duygusal emeğin sonuçları araştırmalarında üzerinde durulan iki kavramın iş doyumu ve tükenmişlik olduğu görülmektedir (Gülova vd., 2013, s. 54). Meta analizlerin sonuçlarına göre duygusal tükenmişlik ve yüzeysel rol yapma arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmakta iken derinlemesine rol yapma için bu ilişki anlamlı değildir. Benzer şekilde yüzeysel rol yapmanın psikosomatik bozukluklar ile pozitif bir ilişkisi olduğu fakat bu ilişkinin derinlemesine rol yapma için geçerli olmadığı bulunmuştur (Hülshager ve Schewe, 2011, s. 373). Tükenmişlik müşteri memnuniyeti sağlamak, örgütün istediği duyguları sergilemek için çalışanların

fazladan fiziksel ve duygusal performans göstermesi sonucu oluşmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, s. 317). İş doyumu, çalışanların işlerinde duydukları memnuniyet/memnuniyetsizlik ve işin özellikleri ile çalışanların beklenti buluştuğu seviyede ortaya çıkmaktadır (Keser, 2005, s. 78). İş doyumunun önemli kılan, çalışanın yaşam doyumu seviyesi ile ilişkili olmasıdır. Yaşam doyumunun bireyin hem fiziksel hem de ruh sağlığı üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005). Örgütlerde hesaplanamaz risklerin etkisiyle beklentilerinin karşılanmadığı hissine kapılan kişiler de iş doyumsuzluğu ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde bakım hizmetinden sorumlu bakıcı personel, yaşlı ve yakınlarının taleplerini yeterince karşılamadığı ya da işinin sonucu hak ettiğini elde edememesi algısına sahip olursa iş doyumsuzluğu ortaya çıkar; bu durumda işe bağlılığı azalır ve verimliliği düşmeye başlar (Akıncı, 2002, s. 3). İşle ilgili sonuç değişkenlerine bakıldığında yüzeysel rol yapmanın iş tatmini ile negatif, işten çekilme ve bırakma niyeti ile pozitif yönde ilişkili olduğu belirtilmektedir. Ayrıca yüzeysel rol yapma ile örgüte bağlılık arasında ters yönde bir ilişki saptanmıştır. Duygusal emek için yoğun çaba harcanan mesleki şartlar, işi bırakma niyeti üzerinde bir etkisi olmaktadır (Kaplan, 2019, s. 21). Genel değerlendirildiğinde yüzeysel rol yapma stratejisini kullanan çalışanların iyi olma hallerinin olumsuz yönde etkilendiği meta analizlerle desteklenmiştir (Ceylan ve Gökalep, 2020, s. 346). Bu analizlere göre çalışanın çalışma hayatında müşterilerine devamlı rol yapması onun duygusal kaynaklarının tükenmesine ya da duygusal çelişki yaşamasına, işinde gerilemesine neden olmaktadır (Grandey, 2000, s. 103-104). Yaşlı bakım hizmetleri yaşlıya yönelik sürekli rol yapmayı gerektirdiğinden Bakıcı personelin duygusal tükenme yaşama ihtimali daha yüksek olmaktadır; çünkü bakıcılık işleri sıklıkla yoğun duygu gösterimi gerektirmektedir (Kahn, 1993, Akt: Morris ve Feldman, 1996, s. 1002). Türkiye’de iş yükü ve tükenmişlik ilişkisini birlikte ele alan araştırması sonuçlarına göre; meslektaş desteği, yönetici desteği, çalışma ortamı, iş yükü, diğer kurumlarda çalışma durumu, 25-39 yaş arasında olma, ücreti yetersiz bulma durumu ve mevcut işi sürdürme niyetinin Huzurevi ve Yaşlı Bakım Merkezlerinde görev yapan bakım personelinin tükenmişlik düzeylerinde belirleyicileri olduğunu göstermektedir (Azizioğlu, 2021, s. 149). Buradan hareketle, bu çalışmanın ana konusunda amaçlandığı gibi yaşlı bakım personelinin alanda sergilediği mesleki bağlılığı azaltan

örgüt ve kendileri için olumsuz etkileri olan faktörlerin neler olduğu, bunların nasıl oluştuğunun ve işlediğinin bulgulara değerlendirmek faydalı olacaktır.

2.3.7.3 Bakıcının merhametini etkileyen faktörler.

Sağlık çalışanları üzerinde hastaları sahiplendirici bir etkiye sahip olduğu farz edilen merhamet duygusunun eyleme geçirici yönünü olması duygusal emek ile ilgili bir ilişkisinin olabileceğini akıla getirmektedir. Merhamet ile duygusal emek arasında ilişkinin bulunabileceği fikri, merhametin alt boyutları ile duygusal emek alt boyutları arasındaki anlamlı veya anlamlı olmayan ilişkiler literatürde ortaya çıkarılmıştır (Urnek, 2021, s. 3). Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından merhamet kelimesi “bir kimsenin veya bir başka canlının karşılaştığı kötü durumdan dolayı duyulan üzüntü, acıma olarak tanımlanmaktadır” (TDK, 2021). Diğer insanları kimlik ve kişiliğinden dolayı birbirinden ayırmadan herkese eşit dağıttığımız bir acıma duygusu olarak bilinen merhamet (Tarhan, 2017), kişiyi harekete geçiren ve yardım etmeye yönlendiren bir duygudur. Bu duygu insanların doğasında vardır. Bu sebeple her koşulda her yerde insanlarda gözlemlenebilir (Kant, 2017). Schopenhauer merhameti, vicdan sahibi olmak ve sevgi beslemekle bağdaştırmaktadır. Schopenhauer'a göre insanlığı kurtuluşa götüren ahlakın temeli sempati, merhamet ve şefkattir (Schopenhauer, 2009). Bütün varlıkların aynılığını kavrayan birey artık kendisi ve diğerleri arasında bir fark gözetmez; onların neşeleriyle neşelenir, ızdırabıyla ızdırıp çeker. İnsan bencilliğine karşı zafer kazanmış merhamet duygusu insan davranışlarını biçimlendirme yönünde bir fırsat sağlamaktadır (Gökalp, 2019, s. 75). Merhamet çoğunlukla duygudaşlık, empati gibi farklı konular içerisinde, yine kısmen duyarlılıkla ve hassasiyet ilgili geniş bir literatür içinde yer almaktadır. Merhamet, pozitif bağlamında incelendiğinde, merhametin mutluluk ve iyi sosyal ilişkiler gibi olumlu durumlarla iç içe olduğu söylenebilir. Diğer taraftan merhametin korku, kaygı ve öfke, nefret gibi birtakım olumsuz duygulara karşı koruyucu, engelleyici olabileceği savunulmaktadır. Başka bir ifadeyle, merhamet duygusunun insanlar arasındaki ilişkilerde önemli ve davranışları belirleyici olduğu ve toplumsal fayda sağladığı söylenebilir (Nas ve Sak, 2020). Sağlık tesislerinde, yaşlı ve yatalak hastalar, merhamete en çok ihtiyaç duyan kesimlerden biridir. Bu nedenle bakıcılardaki merhamet duygusunun yaşlı bakım hizmetlerinin kalitesi ve sürdürülebilirliği yönünden en önemli duygulardan biri olduğu açıktır. Hasta yaşlısının acısına tanık olan ve acısını azaltmak adına duygusal

olarak çabalayan bakım personelinin yaşlılara karşı merhamet duygusu beslediği savunulabilir. Yaşlılarla yakından ilgilenmek, onların ihtiyaçlarına yoğunlaşmak merhamet duygusunun olmasını gerektirir. Bu bağlamda sağlık profesyonellerinin merhamet hissiyle hastalara bakım hizmeti vermesi teşhis ve tedavi sürecinin selameti açısından önemlidir. Sağlık çalışanları üzerinde bu etkiye sahip olduğu farz edilen merhamet duygusunun bu yönüyle, duygusal emek ile ilgili bir ilişkisi olabileceğini düşündürmektedir (Urnek, 2021, s. 3). Bu bağlamda yaşlı bakıcılarda merhamet ve duygusal emek ilişkisini araştırmak bu çalışmanın amacıyla uyumludur.

2.3.7.3.1 Merhamet yorgunluğu.

Merhamet içeren davranışların sağlık profesyonelleri, bakıcılar ve hizmet alan hastalar ve yaşlılar açısından pozitif yönleri bulunmakla birlikte beraberinde merhamet ve empati genellikle bakım veren kişiler üstünde bir yük yaratmaktadır. Bakım sağlayan bireyler “Dünyayı acı çekme perspektifinden görme çabası içinde acı çekerler” (Figley, 2002, s. 1434). Merhamet yorgunluğu, muhtaç bireylerle bakımı gibi zorlu bir ilişkide devam eden gergin bir sürecin sonucunda “başkalarının sağlık sorunlarına ve acılarına şahit olmaktan ve onları özümsemekten” kaynaklanan fiziksel, psikolojik, sosyal bir sıkıntı durumudur. Merhamet yorgunluğu kavramı ilk kez 1992'de Joinson tarafından acil serviste çalışan hemşirelerde tükenmişliği incelediği çalışmasında ortaya konulmuştur. Joinson (1992) merhamet yorgunluğu kavramını; empatik bakım veren bireyler olarak bakıcıların, yardım ettikleri bireylerin travmatik streslerini içselleştirebileceklerini belirtmiş ve “bakım vericilerdeki benzersiz bir tükenmişlik biçimi” şeklinde tanımlamıştır (Şeremet ve Ekinci, 2021, s. 332). Mc Holm’a (2006) göre merhamet yorgunluğu kişide oluşan fiziksel, duygusal, sosyal ve ruhsal yönden tükenmişliktir. Çoğunlukla merhamet yorgunluğu durumu, kişiler de başkalarına bakım verme ve onları anlama arzusu, enerjisi ve yeteneğinde bir azalmaya yol açmaktadır. Merhamet yorgunluğunun başka bir kişiye yardım etmenin sebep olduğu doğal duygusal ve davranışsal bir durum olduğu belirtilmektedir (Mc Holm, 2006). Sosyal yönden ise sosyal yalıtılmışlık, arkadaşlardan veya aileden uzaklaşma, ilgi kaybı gösterebilir. Bazı hastalara bakma korkusu, hastalara daha az vakit ayırma, hastalarla ilgilenmeme ve hastaların acısının paylaşılmaması, üretkenliğin azalması, bakım hatalarının artması, yaşamdan alınan zevk duygusunda azalma gibi durumlar merhamet yorgunluğunun belirtileri arasında bulunmaktadır. Figley’e (1995) göre ikincil travmatik stres bozukluğu şeklinde

tanımlanan kavram yerine “compassion fatigue” kavramını alternatif şekilde kullanmıştır. Merhamet yorgunluğu, ağır stres deneyimlemiş ya da travma bireylere bakım verme nedeniyle yorgunluk, depresif ruh hali, değersizlik ve hayal kırıklığı duygularıyla kendini gösteren bir olgudur (Figley, 1995). Merhamet yorgunluğunun fark edilememesi ve tedavisinin gecikmesi merhametli bir bakım sunma becerisinin kaybına neden olarak bakıcıların merhametli bakım verme becerisini kalıcı olarak etkileyebilir (Hür, 2018). Merhamet yorgunluğu, formal ve enformal bakım arasında farklılık göstermektedir. Herhangi bir tanıdığına bakım veren kişi baktığı kişi ile arasındaki ilişki ve bağdan dolayı bazen bakım verme sürecine ara vermek istemediğinden ya da bazen ise ara verme ihtiyacının karşılanması için yeterli koşulların bulunmamasından dolayı bakım verme işinin sürekliliği söz konusudur. Çaresizlik hissi bakım verme eyleminde karşılaşılan bir diğer güçsüzlük durumudur. Özellikle yatalak yaşlı bireye bakım veren aile üyelerinin ve yaşlı bakım profesyonellerinin sıklıkla yaşadığı bir durum olan çaresizlik, harcanan emeğin işe yaramayacak olması ve hastaya yardımcı olamayacak olmanın kişide oluşturduğu his kişiyi çaresizliğe sürüklemektedir (Orbay, 2019). Bu bağlamda iş hayatında sürekli hastalarla etkileşim halinde olan ve gün içinde birçok duygu sergilemek zorunda kalan yaşlı bakım çalışanlarının merhamet yorgunluğu davranışı sergilemesi nedeniyle zaman ilerledikçe duygusal emek yaşayabileceği aşıkardır. Araştırmalar, huzurevinde çalışma süresi arttıkça merhamet yorgunluğunun arttığına yönelik anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir (Polat ve Karasu, 2021, s. 875). Literatürde sağlık çalışanlarında duygusal emek ve merhamet yorgunluğu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Urnek, 2021, s. 3). Bakıcılar üzerindeki merhamet yoğunluğunun etkisi duygusal emek stratejilerinden yüzeysel davranışların artmasına yol açacaktır. Hochschild’in duygusal emek sınıflandırmasına göre, bakım personelinin benzer işlere sahip mesleklere kıyasla daha yüksek derecede duygusal emek sergilemektedir (Hochschild, 2012). Buradan hareketle, bu çalışmada bakıcıların bakım alanında sergilediği merhamet yorgunluğu ve duygusal emek arasındaki ilişki tespit edilerek bulgularda değerlendirilecektir.

2.3.7.3.2 Merhamet memnuniyeti.

İnsan kelimesi genellikle merhametle eş anlamlı kullanılmaktadır. Schopenhauer, merhameti temel etik olgu olarak görmektedir. Bu duygu insan bilincinde yatan inkar edilemez bir hakikattir (Schopenhauer, 2009). Schopenhauer düşüncesinde ahlaka

kaynaklık eden merhamet, irade ile mücadele eden insanın başkasının açıcını anlayıp uygun şekilde davranması konusunda bir bilinçlenme başarısı olarak görmektedir (Gökalp, 2019, s. 77). Merhamet memnuniyeti konumuz açısından yaşlısına bakım vermenin psikolojik ödülüdür. Bakımın pozitif ve negatif yönleri arasında merhamet memnuniyeti, bakım veren kişinin çevresindeki insanlara yardım etmesiyle oluşan tüm olumlu duyguların toplamıdır (Sorenson vd., 2016, s. 459). Yazarlar merhamet memnuniyeti merhamet yorgunluğu duygusunu yaratacağı olumsuz etkiyi dengeleyen bir faktör olarak değerlendirilmiş ve “insan ruhunun dayanıklılığının” kaynağı olarak göstermişlerdir (Stamm, 2002, s. 5). Stamm'a (age.) göre merhamet memnuniyeti, bakım vermenin veya fedakârlığın olumlu taraflarının bir ölçüsüdür, “yardımcı olmak adına bir şeyler yapabilecek durumda olmaktan iyi hissetme” deneyimidir. Merhamet memnuniyeti sağlık alanında yaşlı bakım özelinde bakmanın duygusal bir ödülü şeklinde karşımıza çıkmakta; sağlık profesyonelleri veya bakım veren kişiler hastalarında iyiye doğru bir değişim gözlemlediklerinde yaptıkları işin karşılığını görme veya teşvik duyguları hissetmektedirler (Denk, 2018). Merhamet memnuniyeti, diğer insanlara değer verirken ve yardım ederken kendini beğenme duygusunu tanımlayan olumlu özgecil niteliklidir. Merhamet memnuniyeti, bakıcının bakım verdiği kişinin çektiği acıyı anlama ve kendi becerileriyle o acıyı hafifletmek ya da dindirmek için hastaya verdiği güçtür. Bu güç sayesinde bakıcılar, hastaların daha az sıkıntı ve acı çektiklerini farkedirler. Merhametin en iyi tarafı bakıcıların moralini yüksek tutar ve bakım faaliyetinde hastanın ihtiyaçlarını eksiksiz karşılamalarını sağlar (Urnek, 2021, s. 3). Bunu yaparken insanlar önlerine konulan işi iyi yapmaya devam ederler. Çoğu insan yardım edebildiği için mutluluk duyar. Bu yönüyle, şefkat memnuniyetinin zorlayıcı bir yönü var (Stamm, 2002, s. 3). Stres, mutlaka olumsuz bir deneyim veya sonuçla bağlantılı olmak zorunda değildir, ancak bir sonuç, kişinin ve çevresinin belirli etkileşimleri tarafından belirlenir. Selye'ye (1976) göre sağlıklı (eu-stres) veya nahoş veya patojenik (di-stres) şeklinde sonsuz sayıda sonucu bulunur. Selye, bireyin değişime nasıl tepki vereceğini veya bir kişinin değişimi nasıl kabul ettiğini, streslere başarılı bir şekilde uyum sağlayıp sağlayamayacağını belirlediğini söylemektedir (Holdsworth, 2013, s. 36). Merhamet memnuniyeti, bakım hizmeti profesyonellerinin yaşlılara değer verirken ve onlara yardım ederken bu davranışlarından dolayı kendini beğenme hissini yaratan olumlu bir özgecil niteliklidir (Urnek, 2021, s. 8). Ashforth ve Humhrey'in

(1993: 89) sosyal kimlik teorisi üzerinden hareketle, duygusal emeğin çalışan üzerindeki etkilerinin söz konusu rolle özdeşleşme şekline göre yumuşayabileceğini ileri sürmektedirler. Bu bağlamda iş hayatında sürekli hastalarla etkileşim halinde olan yaşlı bakım personeli işinde merhamet memnuniyet hissettikçe duygusal emek sarfiyatının yarattığı olumsuz davranışların azalacağı ortadadır. Yani duygusal emek yükünün yarattığı yüzeysel davranışlar azalırken derinlemesine ve samimi davranışlar artacaktır. Bu nedenle bu çalışmada bakıcıların bakım alanında sergilediği merhamet memnuniyeti ve duygusal emek arasındaki ilişki tespit edilerek bulgulara değerlendirilecektir.

2.4 Konuya İlişkin Literatür Taraması

Günümüzde duygusal emek kavramı çok yönlü bir çalışma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Birçok disiplinin etkileşim içerisinde kendi alanı içerisinde teorik ve pratik araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Literatürde yurt içi ve yurt dışında yapılan araştırmaların duygusal emeğin yoğun olması beklenen hizmet sektörlerinde ve işgörenin birebir muhatap olmasını gerektiren meslek gruplarında yoğunlaştığı görülmektedir. Bunlar arasında alana yön verenler bazı öncü yazarlar aşağıda listelenmiştir.

En fazla sağlık sektörü (Oral ve Köse, 2011; Onay, 2011; Mazhindu, 2009; Yang, Chang, 2008; Martinez-Inigo, vd. 2007; Hunter, Smith, 2007; Mann, Cowburn, 2005; McCreight, 2005; Glomb ve Tews, 2004). *İkinci olarak turizm sektörü* (Kaya ve Özhan, 2012; Wong ve Wang, 2009; Van Dijk, vd. 2009; Kim, 2008; Pienaar ve Willemse, 2008; Kozak ve Güçlü, 2008; Chu ve Murrmann, 2006; Grandey, vd., 2005; Guerrier ve Adib, 2003; Seymour, 2000), *Bunu üçüncü olarak otel görevlileri* (Lee vd., 2012; Lam ve Chen, 2012; Gursoy vd., 2011; Kim, 2008; Chu ve Murrmann, 2006). *Dördüncü olarak çağrı merkezi sektörü* (D'Cruz ve Noronha, 2012; Başbuğ vd., 2010; Chong, 2009; Man ve Öz, 2009; Öz ve Man, 2007; Lewig ve Dollard, 2003; Mulholland, 2002; Holman vd., 2002). *Beşinci olarak hava yolu sektörü* (Shon ve Lee, 2012; Chen ve Kao, 2011; Chang ve Chiu, 2009, Williams, 2003; Hochschild 1983) ve *altıncı olarak eğitim sektörü* (Altınkurt ve Yılmaz, 2014; Chang, 2009; Uysal, 2007; Isenbarger, Zembylas, 2006; Meler vd., 2006; Bellas, 1999) izlemektedir (Duman, 2017, s. 35).

Duygusal emeğin ciddi sonuçlar doğurabileceği formel yaşlı bakım hizmetlerinde duygusal emek deneyimleri bağlamında yapılan araştırmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda mevcut yaşlı bakım hizmetlerinde duygusal emeğin boyutlarıyla ilgili yapılmış çalışmaların incelenmesi konunun daha iyi anlaşılması açısından önem arz etmektedir. Başlangıç olarak Türkiye’de bu tezin konusu ile ilişkili kavramlar üzerine yapılmış lisansüstü tezlerin incelenmesi amaçlanmıştır. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi veri tabanında “yaşlı bakım, yaşlı bakım personeli, duygusal emek, duygulanımsal emek,” anahtar kelimeleri hem ayrı ayrı hem de birlikte kullanılarak tarama yapılmıştır. Yaşlı bakımla ilgili taramalarda tüm alanlara ait 52 lisansüstü teze ulaşılmış olmasına rağmen, yaşlı bakım personelinin duygusal emek davranışıyla ilişkili faktörlerle bağlantılı 6 yüksek lisans tezi ve 1 doktora tezi bulunmuştur. Bu tezlerin 5 tanesi sağlık kurumları yönetimi, 2 tanesi sosyal hizmetler ana bilim dalarında yazılmıştır. Bu tezlerin 1 tanesi nitel araştırma, 6 tanesi nicel araştırma yöntemiyle yapılmıştır. Bu tezler arasında, yaşlı bakım personelinin duygusal emek konusunu ele alan hiçbir nitel çalışma bulunmamaktadır. Sadece bir tane nicel çalışma bulunmaktadır. Bu çalışma nitel bir araştırma olması hasebiyle yaşlı bakım personeli olmanın yapısına yönelik literatürdeki boşluğu doldurmak için çaba sarf edecektir.

Ferhat Kaya’nın (2014) yüksek lisans tezi: “Duygusal Emek İle Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma” adlı nicel çalışması, İzmir ilinde bulunan toplamda yedi adet huzurevi ve yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini 162 yaşlı bakım çalışanı oluşturmaktadır. Katılımcılara duygusal Emek Ölçeği; Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi-İş Doyumu Alt Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü, iş doyumuna arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu, derinlemesine davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, iş doyumuna arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu, duygusal emeğin samimi davranış alt boyutu ile kişisel başarı alt boyutu arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışma, yukarıdaki araştırma sonuçlarındaki değişkenlerin anlamlı ilişkisini destekler yönde sonuçlara ulaşılmıştır.

Yaşlı bakım personelinde duygusal emek davranışlarının alt boyutlarıyla ilgili ilişki kurulabilecek diğer tezleri bakarsak:

Yalçın Sağlam'ın (2017) yüksek lisans tezi: “Engelli ve Yaşlı Bakım Personellerinin Tükenmişliği, İş Yaşamı Kalitesi ve Yaşam Doyumu İlişkileri Üzerine Bir Araştırma” adlı nicel çalışması, 198 bakım personeli üzerinde yapılmıştır. Bakıcıların tükenmişlik düzeyi ile çalışma yaşamı kalitesi ve yaşam doyumu algıları arasında negatif yönlü, çalışma yaşamı kalitesi ile yaşam doyumu algıları arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Zeliha Diren'in (2018) yüksek lisans tezi: “Yaşlı Bakım Çalışanlarında Duygusal Zeka, Kişilik Özellikleri, Örgütsel Güven ve Merhamet Duyguları İle Yaşlılara Yönelik Tutumlar Arasındaki İlişkiler” adlı nicel çalışması, 200 bakım personeli üzerinde yapılmıştır. Sonuç olarak, duygusal zekaları yüksek olan yaşlı bakıcıların örgütlerine daha fazla güven duyduğu saptanmıştır. Yaşlı bakım personelinin duygusal zekalarını kullanabilme yetileri ve kişilik özelliklerindeki güzel tutumların, merhamet duydukları yaşlılarla ilgili bakım eylemine olumlu etkisi bulunmuştur.

Nalan Çiftçi Başar'ın (2019) yüksek lisans tezi: “Yaşlı Bakım Alanında Çalışan Bakım Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Performansları Üzerindeki Etkisi” adlı nicel çalışması, 210 bakım personeli üzerinde yapılmıştır. Eğitim düzeyi yükseldikçe tükenmişlik düzeyinin arttığı fakat performans sergilemede bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Ancak hizmet içi eğitimlerin iş performansında artış sağladığı tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyetinin olmadığı çalışanların performansının yüksek olduğu da değerlendirilmektedir.

Mehmet Gökdağ'ın (2019) yüksek lisans tezi: “Yaşlı Bakım Alanında Çalışan Personelin Yaşlılara Yönelik Tutumlarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Ankara Örneği” adlı nicel çalışması, 334 bakım personeli üzerinde yapılmıştır. Bakıcıların yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi, aile tipi, yaşlılarla yaşama durumu ve yaşlılık alanında eğitim alma durumlarına göre yaşlılara karşı tutumlarının benzer olduğu, bu faktörlerin yaşlılığa karşı tutumları etkilemediği belirtilmiştir.

Gürsel Turan'ın (2019) yüksek lisans tezi: “Alzaymırlı yaşlılara bakım veren kurumlarda çalışan yaşlı bakım elemanlarının iş doyumunu etkileyen faktörlerin incelenmesi: Eskişehir ili örneği” adlı nitel çalışması, 20 bakım personeli üzerinde yapılmıştır. Çalışma koşullarının ve iş ortamının iyi olması çalışanların işe

devamlılığını artırdığı, iş doyumlarını pozitif olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Aynı şekilde kurumlarda olumlu ast-üst ve arkadaşlık ilişkilerinin iş doyumunu pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Alzaymırlı yaşlıya bakmak konusunda bilgi ve tecrübesi olan, uzun yıllardır bu işi gerçekleştiren yaşlı bakım elemanlarının bu tür yaşlılara bakmak konusunda daha profesyonel oldukları ve daha az zorlandıkları görülmüştür. Bu durumun ise iş doyumlarını nispeten artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Fatma Azizoğlu'nun (2021) doktora tezi: "Huzurevi ve yaşlı bakım rehabilitasyon merkezleri sağlık çalışanlarının iş yükü ve tükenmişlikleri arasındaki ilişki" adlı nicel çalışması, 777 bakım personeli üzerinde yapılmıştır. Bireysel iş yükü algısı boyutlarının duygusal tükenmeyi %20,3 düzeyinde, duyarsızlaşmayı %13,4 düzeyinde, kişisel başarıyı %18,1 düzeyinde ve toplam tükenmişliği %23,8 düzeyinde açıkladığı belirlenmiştir. Araştırma grubunun toplam tükenmişlik düzeylerini yönetici desteği, meslektaş desteği ve birim desteğinin azalttığı, çalışma ortamı iş yükünün ve mevcut işi sürdürme niyetinin ise toplam tükenmişliği olumsuz etkileyerek artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Duygusal emek kavramıyla ilgili yapılan taramalarda tüm alanlara ait 49 doktora ve 111 yüksek lisans tezi olmak üzere toplamda 260 lisansüstü teze ulaşılmıştır. Bu tezlerin 68 tanesi işletme, 42 tanesi eğitim, 34 tanesi turizm 24 tanesi hemşirelik, 9 tanesi sosyoloji ana bilim dalarında; 12 tanesi nitel, 248 tanesi nicel araştırma yöntemiyle yapılmıştır. Literatürde duygusal emek çalışmalarına yoğun ilgi olmasına rağmen hem nitel araştırma hem de sosyoloji alanında çalışmaların az olduğu görülmektedir. Tüm bunların değerlendirmesini yapmak oldukça güçtür. Dolayısıyla aşağıda konumuz açısından anlamlı olacak bazı tez çalışmalarına yer verilmiştir.

Seda Değirmenci'nin (2010) yüksek lisans tezi: "Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler" adlı nicel çalışması, 509 hemşire üzerinde yapılmıştır. Hemşirelik mesleğini isteyerek seçmesine karşın tekrar aynı mesleği seçmek istemedikleri, çoğunlukla işinden memnun oldukları ve işten ayrılmayı daha rahat, kolay, kariyer imkânı olan bir işte çalışma şeklinde olabileceğini düşünmektedirler. Servis arkadaşlarıyla ilişkilerin bozuk olması, görev tanımlarının olmadığı ve sinirlilik, varis, bel ağrısı vb. sağlık sorunları yaşadıkları tespit edilmiştir. Hemşirelerin en çok derinlemesine, en az ise bastırma davranışını kullandıkları ve duygusal emek davranış ölçeğinin üç alt boyutu olan derinlemesine,

rol yapma ve bastırma davranışları ile kişisel-mesleki özellikler arasında anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

Pervin Tunç'un (2012) yüksek lisans tezi: "Yoğun Bakım Hemşirelerinde Hastalarla İlişkilerde Duygusal Emek Olarak Empati" adlı nicel çalışması, 116 kişi üzerinde yapılmıştır. Hemşirelerin empati eğilim düzeyleri ile bakım verilen hasta sayısı arasında; hemşirelerin çalışma sistemi ile duygusal emek durumlarında duygusal çaba arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu çalışmanın bulguları, yoğun bakım hemşirelerinin empati düzeylerinin servis hemşirelerine göre daha yüksek olmadığı, duygusal emek davranışlarından derinlemesine rol yapma davranışını daha fazla kullanmadıkları ve yaşam kalitesi algılamalarının daha olumsuz olduğu belirtilmiştir.

Bahanur Malak'nun (2015) doktora tezi: "Hemşirelerin duygusal emek, duygusal özyeterlik ve tükenmişlik düzeylerinin duygusal habitus bağlamında incelenmesi " adlı karma desen çalışması, 350 hemşire ile nicel ve 39 hemşire ile nitel yöntemle yapılmıştır. Duygusal emek alt boyutları olan yüzeysel davranış ile duygusal çaba harcama ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında da benzer bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte duygusal özyeterlik algısı ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında olumsuz, kişisel başarı hissi arasında ise olumlu yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca duygusal özyeterlik algısı ile derinlemesine davranış, duygusal çaba harcama ve gerçek duyguları bastırma arasında olumlu yönde bir ilişki vardır. Hemşirelerin sosyodemografik, çalışma ve mesleği seçme özelliklerine göre tükenmişlik düzeylerinde de anlamlı farklılıklar saptanmıştır.

Literatürdeki yaşlı bakım personelinin yaşadığı duygusal emek konusunu ele alan makalelerde hiç nitel çalışma bulunmazken sadece üç tane nicel çalışmaya ulaşılmıştır.

Işıl Kalaycı, Metin Özkul, Hatice Oğuz'un (2017) makalesi: "Şefkat ve Ticaret Arasında Kalan Bir Çalışma Biçimi: Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emek" adlı nicel çalışması, 200 katılımcı üzerinde yapılmıştır. Sağlık kuruluşlarında yardımcı personelin yaşlı bakım hizmetini yerine getirirken, bazı demografik özelliklerinin, görev aldıkları kuruma ve iş hayatına ilişkin görüşlerinin, duygusal emek gösterimi özelliklerini ve emek süreci yönetimini etkilediği belirtilmektedir.

Serkan Ereba ve Zehra Tarhan'ın (2018) makalesi: “Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Çalışmak: Tutum, Duygusal Emek ve İş-Yaşam Dengesi Tatmini İlişkisi” adlı nicel çalışması, 200 katılımcı üzerinde yapılmıştır. Yaşlı bakım alanında iş-yaşam dengesi üzerine yapılacak araştırmaların etkin sonuçlar vermesi için yaşlılara karşı tutumu da dikkate alması gerektiği görülmüştür. Yaşlılara karşı pozitif tutum geliştirme ve derin davranma becerileri edindirme çalışmalarına odaklanılırsa hem yaşlılara sunulan hizmetin kalitesi hem de çalışanların hayat kalitesi artırılabilirine ulaşılmıştır.

Filiz Polat ve Fatma Karasu'nun (2020) makalesi: “Huzurevinde Çalışan Yaşlı Bakım Personellerinde Merhamet Yorgunluğu ve Mesleki Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi: Kesitsel Bir Çalışma” adlı nicel çalışması, 67 katılımcı üzerinde yapılmıştır. Araştırmaya katılan personelin merhamet yorgunluğu düzeyinin yüksek, çalışma yaşam kalitesi düzeyinin ise düşük olduğu belirlenmiştir. Merhamet yorgunluğu azaldıkça mesleki yaşam kalitesi arttığı belirtilmiştir.

Yabancı literatürde yaşlı bakım personelinin yaşadığı duygusal emek konusunu ele alan 19 çalışmaya ulaşılmıştır. Bu çalışmaların büyük çoğunlukla Japonya, Kore ve Çin gibi uzak doğu ülkelerinde yapılmış olması yaşlı nüfus oranının yarattığı kaygılarının ürünü olabilir. Batı merkezli araştırmalar ise göçmen veya kaçak yaşlı bakıcılardaki duygusal emek davranışları üzerine olması konunun farklı bir boyutunu göstermesi açısından ilgi çekicidir. Bunlardan bazıları aşağıda sunulmuştur.

Petra Schweiger'in (2013) kitap bölümünde: “Emotional Labor and Body Work in a Nursing Home for the Elderly/Yaşlı Bakım Evinde Duygusal Emek ve Beden Çalışması” adlı çalışması, yaşlı bakım evindeki personel üzerinde yapılmıştır. Yazar bakım hizmetleri ideallerinin pek açık olmadığını vurgulamaktadır. Bunlar, sırasıyla tarihsel ve kültürel, aynı zamanda kişisel ve biyografik süreçlere de yansıyan toplumun genel, etik ilkelerine bağlıdır. Hemşireler için bu, (a) günde daha fazla insana bakmaları, (b) belirlenmiş bakım standartlarına ve sınıflandırma sistemlerine uymaları ve (c) bireysel bakım idealleri doğrultusunda çalışmanın önündeki yeni engellerle uğraşmaları gerektiği anlamına gelmekte olduğu anlatılmaktadır.

Himmelweit, Susan'ın (2013) makalesinde: “Caring labor/Bakım emeği” adlı çalışması, yaşlı bakım evindeki personel üzerinde yapılmıştır. Bakımın iki farklı yönü vardır: Diğer insanlara bakma motivasyonu ve onlara bakma etkinliği. Ayrıca bakımın kaliteli olması, bakıcı ile bakılan kişi arasında gelişen ilişkiye bağlıdır.

Ancak ücretli istihdamda, ilişkilerin genellikle bir takas işlemine indirgendiği ve motivasyonun sadece parasal olduğu varsayılır, bu da bakım için ödeme yapmanın, bakımın kalitesini ve özgünlüğünü azaltıp azaltmadığı konusunda endişelere yol açar. Daha genel olarak duygusal emek bağlamında da benzer sorunlar yaşanmaktadır. Duygusal emekte çoğu iş, çalışan ile müşteri arasında uzun vadeli bir ilişkinin kurulmadığı geçici niteliktedir. Bu makale, gelişen ilişki nedeniyle ücretli bakımın ücretsiz bakımdan çok farklı olmayabileceğini savunmaktadır. Bunun yerine, bakım veren meslekler, tamamen metalaştırılmamış, işçilerin parasal olmayan motivasyonlara sahip olmakla birlikte işlerinin sonuçlarına da önem verdikleri meslekler sınıfının bir parçası olarak görülmelidir.

Kirsten Lovelock ve Grey Martin'nin (2016) makalesi: "Eldercare work, migrant care workers, affective care and subjective proximity/Yaşlı bakımı işi, göçmen bakım çalışanları, duygusal bakım ve öznel yakınlık" adlı nitel çalışması, 29 göçmen bakım çalışanı üzerinde yapılmıştır. Bu alandaki işçilerin sömürüye karşı savunmasız olduğunu, işgücünün büyük ölçüde kadınsılaştığını, ırksal gruplara ve ulusal özelliklere ilişkin basmakalıp anlayışların işe alım ve işyeri deneyimini etkilediğini bulunmuştur. Burada duygu değişimlerini işgücündeki belirli göçmen gruplara atfetmek, çalışanların değerini ve farklılığını oluşturmak için kullanılan ana mekanizma olarak belirlenmiştir. Bu duygu değişimleriyle özdeşleşmek, bu yaşlı bakımı çalışanlarının daimi ikamet almak için vatandaşlığın ahlaki ve etik gerekliliklerini göstermelerini sağlamıştır. Bu nedenle evdeki yaşlı bakımı çalışanları 'bulanık duygusal sınırlara' ve bakım alıcısının daha fazla duygusal bağlılık talebine karşı savunmasızdır. Hepsinin Filipinler'de desteklemeleri gereken aileleri vardır.

Eun-Sun An ve Jae-eun Chae'nin (2018) makalesi: "The Effects of Job Characteristics of Elderly Caregivers on their Job Satisfaction and Burnouts: Mediating Effects of Emotional Labor/Yaşlı Bakım Verenlerin İş Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlikleri Üzerindeki Etkileri: Duygusal Emegin Aracılık Etkileri" adlı nicel çalışması, 299 yaşlı bakıcı üzerinde yapılmıştır. Çalışmanın birinci bulgusu, yaşlı bakıcıların iş özelliklerinin, arka plandaki değişkenler kontrol edildikten sonra iş tatmini, tükenmişlik ve duygusal emek düzeyleri üzerinde önemli etkileri olduğudur. İkinci bulgu ise duygusal emegin tükenmişlik üzerinde önemli bir etkisi olduğu ancak iş tatmini üzerinde etkisi olmadığıdır. Üçüncü bulgu ise, yaşlı

bakım verenlerin iş özellikleri ile iş doyumları/tükenmişlikleri arasındaki ilişkide duygusal emeğin aracı etkileridir.

Jae-Sun Lee ve Seung Hee Lee'nin (2020) makalesi: "A Study on the Effects of Internal Marketing Factors to Job Satisfaction, Emotional Labor, and Organizational Commitment of the Elderly Care Facility Employee/Yaşlı Bakım Tesisi Çalışanının İş Tatmini, Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığına İçsel Pazarlama Faktörlerinin Etkisi Üzerine Bir Araştırma" adlı nicel çalışması, 191 katılımcı üzerinde yapılmıştır. İçsel pazarlama faktörleri yalnızca iş tatmini için iç iletişim ve yönetim desteğini etkilemiştir. Bu çalışmanın sonuçları, uzun süreli bakım çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını artırmak için içsel pazarlama kapasitesini güçlendirmenin değil, öncelikle iş performansını artırmanın ve ikinci olarak iş performansını iyileştirmenin önemli olduğunu göstermektedir.

Seo Mi-Sun ve Hyun Sim Lee'nin (2020) makalesi: "The Effect of Emotional Labor of Elderly Nursing Care Workers on Job Satisfaction and Job Stress/Yaşlı Hemşirelik Çalışanlarının Duygusal Emeklerinin İş Tatmini ve İş Stresine Etkisi" adlı nicel çalışması, 187 katılımcı üzerinde yapılmıştır. Duygusal emek, iş doyumunu ve iş stresi alt değişkenleri arasındaki korelasyon analizi sonucunda, duygusal emeğin bir alt değişkeni olan duygusal emek sıklığı, duygusal ifade düzeyi ve duygusal tutarsızlığın iş doyumunu ve iş stresini etkilediği bulunmuştur. Bu çalışma, iş tatminini artırmak ve hemşirelik çalışanlarının iş stresini azaltmak için bütünsel bir program ve anayasal yaklaşımın gerekliliğini ortaya koymuştur.

Burada alanda yazılmış bütün literatüre dair son olarak şunları söyleyebiliriz: Duygusal emeğin ciddi sonuçlar doğurabileceği alanlardan olan yaşlı bakım hizmetlerinde yapılan çalışma sayısının çok az olduğu söylenebilir. Yurt içi ve yurt dışında yapılan araştırmaların duygusal emeğin yoğun olması beklenen hizmet sektörlerinde ve işgörenin birebir muhatap olmasını gerektiren meslek gruplarında yoğunlaştığı görülmektedir. Araştırmalarda duygusal emeğin en çok karşılaştırıldığı değişkenler ise tükenmişlik, iş tatmini ve bağlılığı, performans, işten ayrılma niyeti ve strestir (Duman, 2017, s. 36). Buradan hareketle, duygusal emek sarf edilen hizmet sektörü haricinde, duygusal emek gibi ciddi örgütsel ve bireysel sonuçları olan bir olgunun, zorunlu olmadığı bir meslek ortamında sonuçlarının nasıl olabileceği keşfedilmeyi beklemektedir. Özetle, duygusal emek gerektiren sektörlerin

ve mesleklerin belirlenmesinden ziyade, duygusal emeğin olumlu katkılarının olabileceği yönündeki iddaların alan araştırmalarında sınanması ve bu katkıdan faydalanabilecek başka alanların belirlenmesi yeni bir bakış açısı kazandıracaktır. Ayrıca, görevi, çalışanların duygularını kontrol etmek olan yöneticilerde sahada duygusal emek sergilemektedirler. Bu idarecilerle ilgili yapılan bir duygusal emek çalışmasının olmaması alanda bir eksikliğe işaret etmektedir.



3. YÖNTEM

Toplum içerisinde yardım veya desteğe ihtiyacı olan bireylere insan onuruna yakışır standartlarda hizmet vermek amacıyla kurulan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve bu bakanlığa bağlı özel kurum ve kuruluşlar dezavantajlı toplum kesimlerine hizmet vermektedir. Türkiye genelinde yaşlı bireyler, sosyal hizmetlere erişimde sıkıntılar yaşayan ve modernleşmenin getirdiği aile yapılarındaki değişimlerle sorunlarıyla yalnız başlarına mücadele etmek zorunda kalan dezavantajlı gruplardan biridir. Yaşlı bakımı gerektiren bireylerin sayısı, nüfusa ve diğer sosyal sebeplere bağlı olarak gün ve gün artmaktadır. Verilen bu hizmetlerin daha etkili ve verimli olabilmesi, diğer etmenlerin yanında, formal hizmet verenler yaşlı bakım personelinin yaptıkları işten doyum sağlamaları, ruhsal veya psikolojik olarak kendilerini huzurlu ve iyi hissetmelerine bağlıdır. Karaman'da Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı özel ve devlet kurumlarında çalışan yaşlı bakım personeli üzerine yapılan bu araştırma, bakıcıların duygusal emek davranışlarını inceleyerek ortaya çıkan bulgular ışığında gerekli önerilerde bulunmak açısından önem taşımaktadır. Ayrıca Türkiye'de literatürde bu konuda nitel bir araştırma yapılmamış olması, bu çalışmayı önemli hale getiren diğer bir unsur olarak gösterilebilir. Araştırmanın planlanan bir şekilde tamamlanabilmesi için konu seçiminden uygulama kısmına, sahadan elde edilen bulguların belirlenen teori çerçevesinde yorumlanmasına kadar geçen süreyi iyi yönetebilmek, yürütülen araştırmanın hangi soruya/sorulara cevap aradığının ve elde edilecek cevabın niteliğinin ne olacağının çalışmanın en başında çok iyi belirlenmesini zorunlu kılmaktadır (Kümbetoğlu, 2015, s. 35).

Hem nicel hem de nitel araştırmalar kaliteli veriler toplamak için dikkatli ve sistematik yöntemler kullanır. Nicel araştırma ölçmeye dayanır ve kavramsal çerçeve ve tasarım önceden yapılandırılır. Örneklem her zaman nitel çalışmadan daha büyüktür ve örneklemden hareketle genelleme önemlidir. Nitel araştırma ise daha çok olaylarla ilgilidir. Sosyal yaşamın karmaşıklığını tam olarak anlamak için derinlemesine ve bütünlüklü bir şekilde kavramayı amaçlar: Bağlama, sürece,

yaşanan deneyimlere ve yerel olana daha duyarlıdır. Araştırılan şeylerin kendi bağlamına gömülü özgül olaylar içinde temellendirilmesini mümkün kılar (Punch, 2014, s. 229). Nitel araştırmaların güçlü yönlerinden biri katılımcıların anlamlandırma ve uygulamalarını içeren düzenliliklerin bulunmasını sağlayan ve incelenen doğal ortam olarak var olan, yaşanan veya ortaya çıkan verilerin kullanabilmesidir (Silverman, 2018, s. 25). Bu nedenle nitel çalışma, araştırmacıya hem incelenen birey yahut ya da grup hakkında toplum tarafından algılanan ve kabul edilen algıları göz önüne almayı, hatta bir boyutuyla ortaya koyabilmeye imkân tanımakta hem de araştırılan birey ya da grup hakkında içebakışı/öznel bir yaklaşımı geliştirebilme adına ayrıntılı ve derinlemesine bir anlamayı mümkün kılacak bir çalışma zemini sağlamaktadır (Kümbetoğlu, 2015, s. 45). Bu nedenlerle bu çalışmada, niteliksel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme teknikleri kullanılmıştır. Nitel veri birey davranışlarının öznel doğasını ve algısal yapısını ortaya koymak ve bireylerin dünyalarını anlamak için araştırmacının araştırdığı toplumsal grupla birlikte oluşturduğu bir etkileşim süreci sonucunda ulaşılan bir veridir (Creswell, 2013).

Bu araştırmada nitel verilerin toplanarak nitel araştırma yöntemi olarak kabul edilen fenomenolojik yaklaşımın kuramsal zemininden yararlanılmaya çalışılacaktır. Fenomenolojinin temeli ise filozof Edmund Husserl'in 20. yüzyıldaki çalışmalarına dayanmaktadır. Fenomenolojinin amacı bireyin deneyimini anlamaktır (Tekindal ve Arsu, 2020). Fenomenoloji, bireylerin belirli bir fenomen veya kavramla ilgili duygularını, anlayışlarını, bakış açılarını ve algılarını açıklamalarına olanak sağlayan ve bu fenomeni nasıl deneyimlediklerini kavramak için kullanılan nitel bir araştırma yöntemidir (Rose vd., 1995, s. 1125). Fenomenoloji günlük olarak karşılaştığımız, bize yabancı olmayan fakat tam anlamını kavrayamadığımız olguları çalışmayı amaçlayan araştırmalar için kullanılmakta ve uygun bir araştırma zemini sağlamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 69). Dolayısıyla fenomenolojik yaklaşım, bilinçaltı bir motivasyondan ziyade bilinçli tecrübelerle ilişkin geniş ve derin kavrayış sürecidir. Bu anlamda tecrübenin doğrudan bir tanımlamasını yapmaktır (Baş ve Akturan, 2008, s. 88). Bireyin hem öznel hem de diğer insanlarla ortak olan nesnel deneyime sahip olduklarını savunduklarından öznel nesnel ayırımına dayalı yaklaşımlar reddedilmektedir (Creswell, 2018, s. 77). Fenomenolojiyi diğer yöntemlerden farklılaştıran en önemli özelliği ise “ortak

deneyimlerin özünün olduğu” varsayımından hareket etmesidir (Tekindal ve Arsu, 2020, s. 159). Fenomenolojik araştırmalarda çalışılacak “fenomen” vurgulanarak katılımcıların bu fenomene yönelik algıları ve bakış açıları, bu fenomeni nasıl anlamlandırdıkları ve deneyimledikleri ve bu deneyimlerini nasıl betimledikleri üzerine durulmaktadır. Burada odaklanılan bu fenomen bir düşünce, bir kavram ya da bir duygu olabilmektedir (Giorgi, 1997, s. 236). Bu yönüyle, fenomenolojik araştırma hemşirelik ya da hasta araştırmalarında ve psikolojik araştırmalarda sıkça kullanılmaktadır (Baş ve Akturan, 2008, s. 90). Sağlıkla ilgili bir düşünce ve alan olarak “hasta bakımındaki ilişkiler” üzerine kullanıma uygundur (Creswell, 2018, s. 78). Bu çalışmanın yaşlı bakım personelinin bakım verme deneyimlerine odaklanması, bununla birlikte yaşlı ve yakınları beklentileri ile kurum beklentileri altında ezilen bakıcıların çalışma yaşamında nasıl duygusal etkileşimler kurduğunu ve nasıl bir duygusal emek ürettiğini keşfetme çabasıdır. Fenomenolojik deseninin araştırma metodolojisi bu araştırma amacı ile oldukça uyumludur. Çünkü fenomenolojik bir tavrı benimsediğimizde, dikkatimizi dünyadan tecrübî yaşamımıza, mahrem içsel alanda olan şeyleri incelemek için bakışımızı içe yönleltmeliyiz. Dünyevi bir nesne ile ilgilenmeye devam etsek de, artık o nesneyi naif bir şekilde düşünemeyiz; bunun yerine deneyimin korelaltı olarak yöneldiğimiz ve verildiği şekliyle nesneye odaklanırsak (Zahavi, 2020, s. 50). Bu şekildeki bir fenomenolojik bir tavır kullanarak bu çalışmanın araştırma soruları çerçevesinde duygusal emek kuramının bakım personelinde nasıl çalıştığı ortaya çıkarılacaktır. Bakım personelinde aynı sıralamayla ve değişmez bir düzen içinde meydana gelen davranış zinciri, bağlam, kişisel ya da öznel algı, öznel arası etkileşim v.b. unsurlar duygu deneyimini şekillendirmektedir. Bu şekillenme ile oluşan örüntülerdeki ortak vurgular katılımcıların ifadelerinden fenomenolojik yöntemle açığa çıkarılmaya çalışılacaktır.

3.1 Çalışmanın varsayımları ve kısıtları

Belirli bir süreç içerisinde bir toplum, kurum ve grupta standartlaşmış ve genel kabul görmüş Weber’in toplumsal eyleminden farklı olarak Schutz’un toplumsal eylemi başkasını etkilemeye yönelen bilinçli, niyetli bir eylemdir. Schutz’un “işlem” adını verdiği zihinde gerçekleşen eylemleri de toplumsal eylem olarak görmektedir. Empati, sempati, şefkat, antipati, mutluluk, üzüntü, özleme, vicdan, acıma vb. gibi

insana ait duygulanımların tamamı bu bağlamda toplumsal eylemlerdir. Fenomenoloji farkında olduğumuz fakat derin ve ayrıntılı bir anlayışa sahip olmadığımız bu olgulara odaklanır. Burada altı çizilmesi gereken husus aktörün çevresindeki diğer insanın bilinçli varlığına hitap etmesidir (Sofuoğlu, 2009, s. 150; Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 69). Bu şekilde işleyen fenomenolojik tavrın bu çalışmada tercih edilmesinin nedeni; bireyin hem kendisinin hem de diğer bir insanın öznel tecrübesini oluşturan, etkileyen (bakıcı personelin duygusal emek davranışları gibi) her eyleminde bir toplumsal etkileşim söz konusu olmasıdır. Kişiler arası ilişkilerdeki duyguların toplumsal bir eylem olarak keşfedilebilecek şekilde bir düzen içinde meydana geldiği ve kişisel ifadelerde gözüktüğünün kabulü bu araştırmanın temel varsayımdır. Bu varsayımdan hareketle, yaşlı bakım hizmetlerindeki duygusal emek ve yaşlı bakım yükü ilişkisini daha açık anlatabilmek için Hochschild'ün “duygusal emek” kuramından, Hardt ve Negri “duygulanımsal emek” kuramından, Bourdieu'nün “habitus” kuramından, yaşlılık sosyolojisinden ve ilgili yaşlı bakım literatüründen yararlanılmıştır. Bu kavramsal çerçeveden hareketle, kurumlardaki yaşlı bakım personelinin duygusal habitusu ve duygusal emek pratiklerinin üretilmesine neden olan faktörlerin neler olduğu ortaya çıkarılmak ve yaşlıyı sahiplenme yönüyle mesleki duygusal mekanizmalarının oluşumunu nasıl çalıştığını keşfetmek, anlamak bu araştırmanın başlıca amaçlarını oluşturmaktadır. Çünkü farklı mesleki habituslarında farklı eğilimler ortaya çıkabilir. Bourdieu'nün habitus kavramı, insanların yaşadıkları belirli kültürler veya alt kültürler nedeniyle zihinlerinde barındırdıkları temel bilgi stokunu anlatmaktadır. Habitus bir bireyin neler istediği ve kişiler arası ilişkilerde neler alabileceği konusundaki beklentilerini oluşturan eğilimler toplamıdır. Karşılıklı bilgi kavramına dönüşen bu kavram Schutz'un fenomenolojik kökeninden gelmektedir (Tatlıcan ve Çeğin, 2014). İnsan, kendinden önce kurulmuş bir dünyada doğduğu için kaçınılmaz olarak iletişim için kullandığı dili ve dünyayı nasıl algılayıp yorumlayacağı bilgileri kendisine, içinde yaşadığı dünya vermektedir. Schutz'un fenomenolojik sosyolojisinin amacı, öznel bilinçleri kavramak değil gündelik yaşamı, yaşam dünyasını ve bu dünyanın bilinçle ilişkili olan durumlarını anlamanın ideal tiplerini oluşturmak genel toplumsal tiplerle ilişkilendirebilecek eylem ve ilişki kalıplarını betimlemek ve analiz etmektir (Suğur, 2019, s. 135).

Araştırmada sınırlılık olarak belirtebileceğimiz diğer ilk husus Karaman'daki yaşlı bakımı hizmetlerindeki kurumsal kültürde yaşlılara yönelik duygusal emek davranışlarının çözülerek, değişerek, inşa edilerek sabit kalmayıp sürekli yeni bir deneyim formu alıyor olmasıdır. Yaşadığı toplumun bir parçası olan bakıcı olarak çalışan bu insanların toplumsal değerler taşımaları, bu değerlerle etkileşim içinde bulunmaları ve bunları yaşam içerisindeki davranışlarına ve performanslarına yansıtılmaları beklenen bir durumdur. Araştırmada sınırlılık olarak belirtebileceğimiz diğer husus araştırmanın evreni ile ilgilidir. Evren genellikle araştırmacıların yetemeyeceği kadar büyüktür. Bu nedenle çok sayıda, birey, olay ve olguyu içeren evren, temsil etme gücüne sahip örneklem dediğimiz çalışılabilir bir büyüklüğe belirli yöntemlerle indirgenir. Burada bulunan sonuçlar yine ters bir süreçle evrene genellenir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Buradan hareketle, araştırmanın örneklem grubunun Karaman ili evrenini yapıldığı zaman dilimi içerisinde temsil edecek büyüklükte olduğu varsayılmıştır. Görüşme bilgilerinin ve görüşme verilerinin hatasız olarak düzenleneceği varsayılmıştır.

Alan araştırmalarında elde edilen veriler ister nicel ister nitel olsun en nihayetinde yapılan çıkarımların hem güvenilirliğine hem de geçerliliğine hassasiyet gösterilmesi gerekmektedir. Lakin kusursuz bir şekilde güvenilirlik ve geçerliğe ulaşmak neredeyse imkânsızdır (Silverman, 2018, s. 127). Güvenilirlik bir ölçümün sağlamlığına işaret ederken, geçerlilik ise doğruluğuna veya yapının ve verilerin birbirine ne kadar uyduğuna işaret eder. Çünkü yapılar çoğunlukla belirsiz ve dağınıktır açıkça gözlemlenemez. Güvenilirlik geçerlilik için yeterli koşul değildir (Neuman, 2016, s. 276). Sosyal ve psikolojik araştırmalarda hatalı değişme düzeyini düşürmek, fiziksel ölçümde olduğundan daha güçtür. Bu yönüyle, her ölçüm hatalı değişme içermektedir (Punch, 2014, s. 97). Her çalışmada olduğu gibi bu çalışmanın kısıtlarından biri olan güvenilirlik ve geçerlilik sorunu üçgenleme stratejisi kullanılmak suretiyle kontrol altına alınmaya çalışılmıştır. Aynı olguya farklı yollarla bakmaya imkan tanınması, beraberinde varılan sonuçlara olan güveni güçlendirerek inanırılığa katkıda bulunduğundan dolayı üçgenleme stratejisinin nitel veri analizinde önemli bir yeri vardır (Patton, 2018, s. 556). Bu çalışmadaki analizin doğruluğunu ve gerçekliğini teyit etmek için dört üçgenleme stratejisinden üçü kullanılmıştır. Bunlardan ilki farklı kurumlarda çalışan katılımcılardan veri toplanması sayesinde kaynak üçgenlemesi stratejisiyle veri kaynaklarının tutarlılığı kontrol edilmiştir.

Analizci üçgenlemesi stratejisiyle veriler çoklu analizciler tarafından gözden geçirilmiştir. Kuram üçgenlemesi stratejisiyle verilerin yorumlamasında çoklu kuramların ve kavramların yaklaşımına yer verilmiştir. Kuram üçgenlemesi, farklı kuramsal bakış açıları ve kavramları kullanarak aynı veriyi incelemeyi ve yorumlamayı içermektedir. Daha somut olarak çoklu kuramsal bakış açıları belirli bir amaç için üretilen farklı araştırma sorunlara tatbik edilebilir. Farklılık gösteren öncüllerin ve kavramların bulguları ve yorumları nasıl etkilediğine bakılır. Farklı yapıdaki kuramların bu çalışmanın amaçları ve sonuçları hakkında hemfikir olmaması olağan beklenebilecek bir durumdur (Patton, 2018, s. 562). Buna ek olarak, veri analizinde kodlama güvenilirliğine yönelik bir çalışma yapılmıştır. İlk seferde veri analizi için mükemmel kodlama yapmak nadiren mümkündür. Veriler tekrar tekrar kodlandığında, ilk döngüdeki kodlar daha sonra farklı kodlarla birleştirilebilir, yeniden adlandırılabilir veya tamamen silinebilir. Bu araştırmada, nesnel açık veri kodlaması yapabilmek için bir kodlama kitabı oluşturulmuştur. Bu kodlama kitabının içeriğini oluşturan kodlama anahtarı bir tür araştırmanın öz denetiminin anahtarıdır. Burada kodumuzu ve kodumuzun tam tanımını, kodumuzu ne zaman kullanıp kullanmayacağımızı yazarız ve örnek alıntı veririz. Yani nitel araştırma yorumlamalara dayanmasına rağmen bu sayede çıkarım yapılmakta ve açıkça anlaşılamayan meseleler kodlanmamaktadır. Kısacası, kodlama anahtarı sayesinde araştırmacının ne yaptığının daha net farkına varması (Guest vd., 2006, s. 64; Kurnaz, 2012) kodlama farklılığını en aza indirmesini mümkün kılarak araştırmanın güvenilirlik yüzdesi artırmaktadır.

Çalışmanın en belirgin kısıtlılığı, bakıcı mesleğine yabancı biri olmaktır. Katılımcıların kendilerinin yaşlıya bakım performanslarının ölçüldüğünü düşünmeleri durumlarında tespit edilemeyecek şekilde kendilerini olduklarından farklı göstermeleri ve kendilerini gizlemeleridir. Araştırmacılar, araştırma ortamında bulunmaları ve ortamda bulunan katılımcı gözlemcinin rolü kaçınılmaz olarak sahada bir nebze tepkiye neden olmaktadır (Berg ve Lune, 2015, s. 231). Ayrıca araştırmanın veri toplama sürecinde bireysel görüşmeleri ve gözlemleri tek kişi yapmak zorunda kalındığı durumlarda gözlemci yanlılığı oluşabilmektedir. Bunlar araştırmanın güvenilirliği ve geçerliliği konusunda bir kısıtlılık yaratmaktadır. Bu yüzden mümkün olduğu kadar yapılacak olan görüşmeler kadın/erkek iki gözlemci ile birlikte gidilerek, isteyen katılımcılarla birden fazla görüşme yaparak ve onları

kendi ortamlarında defalarca kez gözlemleyerek bu kısıtlılık kısmen aşılmaya çalışılmıştır. Ayrıca katılımcıların araştırmacıları dışarıdan gelen kendilerini gözlemleyen yabancılar olarak görmeleri nedeniyle araştırmacılara karşı güvensizlik duygusu yaşamışlardır. Bu durum resmi kimlikler, resmi izinler, referans tanıdıklar gösterilerek aşılmaya çalışılmış ve güven ortamı sağlanmıştır. Evrenle ilgili olarak bu çalışma Karaman’da şehirli diyebileceğimiz merkez ilçedeki yaşlı bakım personeliyle yapılmıştır. Başlı başına başka bir araştırma konusu olabilecek Karaman ilçelerindeki personelin durumu incelenmeyecektir. Çünkü bir araştırmada incelenen problem tüm yönleriyle incelenemez. Yapılacak olan çalışmanın kaynaklarının etkin bir şekilde genelleme yapabilme ve kullanılma özelliklerine dikkat edip temsil edecek şekilde örneklem grubu oluşturulmalıdır (Keat ve Urry, 2001, s. 120). Ayrıca nicel araştırmalardan farklı olarak nitel araştırmalarda “bolluk kanunları” geçerlidir. Bu bolluk araştırmacıların veri seti içerisinde kaybolmasına yol açabilir. Elle yapılan işlemler zaman alıcı olduğu kadar pratikte değildir (Baş ve Akturan, 2008, s. 127). Kodlama yapılırken veri setinin çokluğu ve yoğunluğu nedeniyle kodların karışması ve kaybolması ihtimallerine karşın birçok işlevi bulunan Excel çalışma sayfasından yararlanılmıştır. Kodları ve kategorileri tablolar ve grafik olarak göstermek, verilerin daha kolay yönetilmesini sağlamak ve görsel hale getirmek mümkün olmuştur.

3.2 Araştırmanın Sorusu

Nitel araştırmalarda araştırma sorusunun işlevi, araştırılacak konu için gerekçeler sağlamaktır. Sorular, kavramlar ve veriler arasındaki bağlantıları görmeyi kolaylaştırdığı, böylece uyumu ve kavramsal açıklığı artırdığı için ve araştırmanın nasıl yapıldığının izlenmesi açısından iyi bir modeldir. Araştırma soruları oluşturmanın bir yolu, bir araştırma alanı belirlemek ve ardından genel sorulardan tündengelem yoluyla özel sorulara ulaşarak bu alan için sorular geliştirmektir (Punch, 2014, s. 33). Nitel araştırmalarda, araştırma süreci içerisinde problem ve alt problemler bazı farklılıklar içerebilir. Nitel araştırmalarda gerçek, tanınmaya, betimlenmeye, saptanmaya çalışılır. Neden sonuç, ilişki, fark gibi nitelikler neyin neden, neyin sonuç olduğu saptanamadığından araştırmaya dahil edilmez. Araştırmaya katılanların etkileri sonucu, araştırma süresince problem ve alt problemler yeniden geliştirilip belirlenebilir (Aziz, 2015). Araştırma soruları beş ana işleve sahiptir: Projeyi örgütler ve projeye yön verir ve tutarlılık kazandırır.

Sınırlarını göstererek projenin çerçevesini çizer. Araştırmacının projenin amaçlarına yoğunlaşmasını sağlar. Projenin yazılı hale getirilmesine için bir çerçeve sağlar. Gerekli olacak verileri gösterir (Punch, 2014). Fenomenolojik bir araştırmada, araştırma soruları, çalışmanın ortaya çıkarmaya çalıştığı fenomeni özetlemelidir. Araştırmanın değerini, dünya görüşünü ve yönünü içermelidir. Fenomenolojik araştırma temelinde katılımcıların yaşadığı olayı, durumu, kavramı nasıl deneyimlediği, nasıl anlamlandırdığı önemlidir (Kıral, 2021, s. 96). Fenomenolojik araştırmada, bir insanın belirli bir deneyime sahip olmasının nasıl bir şey olduğu sorgusuyla başlamalıdır (Creswell, 2018, s. 139).

Bu araştırmanın temel sorusu: *Kurumsal bakım süreçlerinde görevli yaşlı bakım personeli, işlerini yaparken sarf ettikleri duygusal emeği nasıl deneyimlemekte ve nasıl ifade etmektedirler?* şeklindedir.

Bu temel soruya paralel olarak belirlenen alt sorular şunlardır:

- Yaşlı bakımı alanında duygusal emek açısından bakıcı özne nasıl inşa edilmektedir?
- Duygusal emeği üreten psiko-sosyal faktörler, mesleki standartlar ve örgütsel dinamikler nelerdir? Bununla ilgili bakım personelinin deneyimleri nasıldır?
- Çalışma ortamında bakıcılar fark ettikleri kendi duygularını ve yaşlıların duygularını nasıl anlamlandırmaktadır? Bunlar nelerdir?
- Örgütlerdeki bakıcılar hangi bakım yükü koşullarında hangi tür duygusal emek davranışlarını ne derecede deneyimlemekte?
- Duygusal emek bakım hizmeti sunucularında hangi etkilere yol açmakta ve bakım personeli nasıl baş etme stratejileri sergilemektedirler?
- Bakıcılar yaşlılarda hangi algıları yaratmaya çalışmakta ve istedikleri bu algıları yaratmak için yaşlılara yaklaşım şekilleri nasıldır?

3.3 Araştırmanın Örneklemi

Nicel ve nitel araştırmacılar örneklemeye farklı yaklaşırlar. Nitel araştırmacılar için incelenecek insanların seçim biçimi, temsil gücünden çok araştırma konusuyla ilgilidir. Matematiksel kurama dayalı önceden planlanmış bir yaklaşım kullanan nicel araştırmacının aksine, nitel araştırmacı vakaları yavaş yavaş seçer, bir vakanın seçilip seçilemeyeceğini belirleyen ise onun özel içeriğidir. Örneklemenin başlıca amacı,

anlayışı netleştirebilecek ve derinleştirebilecek olan belli örnekler, olaylar ya da eylemler toplamaktır. Araştırmacının belirli bir bağlamda toplumsal yaşam süreçleri hakkında öğrendiklerini geliştirecek olan örnek olaylar bulmaktır. Nitel araştırmalarda örnek olayları daha yoğun şekilde irdelemek için çok büyük örnek olaylar arasından temsili bir örneklem çekilir (Neuman, 2016, s. 320). Creswell (2018: 81). Fenomenolojik çalışmalarda mülakatların fenomeni tamamen deneyimleyen ve sayıları 5 ile 25 kişi arasında değişen bireylerle yapılması gerektiğini belirtmektedir. Fenomenolojik araştırmada daha fazla bireyle görüşmek olguyla ilgili daha fazla bilgi sağlamamaktadır. Görüşme sayısından çok katılımcılardan elde edilen bilgilerin kalitesi üzerine düşünülmelidir. Fenomenolojide ilk elden ve subjektif şekilde bilgi toplanması amaçlanmaktadır (Baş ve Akturan, 2008, s. 90). Dolayısıyla bu araştırmada da örnekleme stratejisi amaçlı örneklemdir. Nitel yöntemde kullanılan olasılığa/tesadüfe dayalı olmayan örneklem seçme usulünden faydalanılarak çalışma grubu oluşturulmuştur.

Amaçlı örneklem geliştirirken, araştırmacılar evreni temsil eden katılımcıları seçerken bazı gruplarla ilgili özel bilgilerini ya da deneyimlerini kullanırlar (Berg ve Lune, 2015, s. 71). Bu araştırmanın evreni, 2022-2023 yılları arasında Karaman kent merkezindeki yaşlı bakımı hizmeti veren kurumlardaki yaşlı bakım personeli olarak belirlenmiştir. Hedefine yönelik amaçlı örneklem yöntemi katılımcı kişilerle birlikte içinde bulundukları sosyal süreçlerin ve organizasyonların araştırılmasında oldukça işe yaramaktadır (Silverman, 2018, s. 86). Amaçlı (ölçüt) örnekleme yöntemiyle araştırma verileri yeterli olgunluğa ulaşana kadar katılımcı sayısı artırılmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmanın yeterli olgunluğa eriştiğinde ulaşılan örneklem sayısı 20 olmasına rağmen yine de 30 katılımcıya yükseltilmiştir. Örneklem sosyo-ekonomik statü ve cinsiyet eşitliği gözetilerek dengeli şekilde seçilmiştir. Bu örnekleme yönteminde asıl anlayış, önceden belirlenmiş bir dizi ölçütü karşılayan bütün durumların çalışılmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Amaçlı örnekleme, ilgilendiğimiz bazı özellik ve süreçleri gösteren ve üzerinde çalışılan sorunları aydınlatacak bilgi açısından zengin durumların seçilmesine odaklanır (Patton, 2018, s. 230). Bu yüzden buradaki örneklem araştırmaya kabul edilme şartları, karşılayan ve araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılardan oluşturulmuştur. Araştırmaya kabul edilme şartları herhangi bir kurum kuruluş bünyesinde yaşlı bakım personeli

olarak en az 1 yıldır çalışıyor olmak ve 70 yaş üstü üçten daha fazla yatalak yaşlı hastaya bakım vermiş olmak şeklinde uygulanmıştır.

3.3.1 Sahaya ilişkin ön bilgiler

Bu çalışmada evren ve çalışma grubunun Karaman'dan belirlenmesinin nedeni, coğrafi konum olarak Karaman'ın bilinmesi; bununla birlikte araştırmanın daha sağlıklı ve daha kolay bir şekilde yürütülebileceği düşüncesidir. Araştırmanın yapılacağı Karaman ili toplam nüfusunun % 77'si merkez ilçede bulunmaktadır. Araştırmanın evreni olarak sadece merkez ilçe nüfusu kullanılması Karaman'daki temsil gücünün sağlanmasında yeterli olacağı düşünülmüştür. Karaman'da merkezde yaşlı bakım hizmetlerinin verildiği kamuya ait Karaman Ahmet Mete Huzurevi Müdürlüğü ve Karaman Dursun Fakih Huzurevi olmak üzere iki huzurevi ve bunlara bağlı bir tane Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi bulunmaktadır. Burada çalışan yaşlı bakım personeli 657 sayılı Kanunun 4/D bendine göre (657 Sayılı Kanun Hükümleri Uygulanmaz. Bu işçiler, 4857 Sayılı İş Kanunu Hükümlerine Tabidir.) işçi kadrosunda çalışmaktadır. Özel sektörde faaliyet gösteren Karaman Merkezde Özel Ayklas Yatılı Bakım Merkezi-1 merkez ilçeye bağlı Yollarbaşı köyünde Özel MEDA Yatılı Bakım Merkezi ve Kılbasan köyünde Özel Ayklas Yatılı Bakım Merkezi-2 olmak üzere üç tanedir. Burada çalışan yaşlı bakım personeli sözleşmeli işçi kadrosunda çalışmaktadır. Bu çalışmanın katılımcıları, bu kurum ve kuruluşlarda çalışan yaşlı bakım personelinde oluşmaktadır.

Çalışma için, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Etik Komisyonu'ndan (EK: B) alınan izin sonrasında veri toplama sürecine geçilmiştir. İlk adımda ilgili kurumlarda mesleki görevlerimi yaparken tanıştığımız kişilerden bu araştırma için yardımları istenmiştir. Böylelikle araştırma esnasında katılımcılarla yaşanabilecek olası çıkmazları çözebilecek bir referans ilişkileri kurulmuştur. Erkek katılımcılar kurum dışına davet edilerek görüşmeler gerçekleştirilmesine rağmen kadın katılımcılar kurum dışında gelmek istemediğinden kurumlardaki misafir odalarında görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bireysel görüşmeler ortalama bir saat kadar sürmüştür. Katılımcıların gönüllü katılım rızası ve musaadesi alınarak görüşmelerde ses kayıt cihazı kullanılmıştır. Katılımcılar kendi mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma düzenlendiğini görmekten gayet mutluluk duyduklarını ve tez tamamlanınca okumak istediklerini belirtmişlerdir. Bu düşüncedeki katılımcıların görüşme esnasında içten

ve samimi olarak kendilerini ifade ettikleri gözlenmiştir. Görüşmeler esnasında bir erkek katılımcının idare ile sorun yaratacağına yönelik yoğun tedirginlik yaşaması nedeniyle görüşme iptal edilmiştir. Veri toplama sürecinde gerçekleştirilen derinlemesine görüşmeler (pilot görüşmeler hariç) toplam dört aylık bir süre içinde tamamlanmıştır.

Bu araştırma safhalarında elde edilen deneyimlerin paylaşılması, ileride bu konuda araştırma yapmak isteyen ilgililerin etkin çalışmalar yapmalarına yardımcı olacaktır. Sonraki çalışmalara öneri olarak ise, görüşmecilerin hizmet sırasında oluştuğunu ifade ettikleri merhamet, vicdan, mutluluk ve değersizlik, kaygı, öfke vb. duygusunu dile getirmeleri birbiriyle uyuşmayan farklı birer yorum içeriyor olabilir. Görüşmecilerin katılımcıların duygularını tanıma ve ifade becerisi tutarlılık sağlanması için benzer sosyo-ekonomik, eğitim durumu seviyesinde örneklem seçmelerinin ve katılımcılara duygusal emek davranışının ne olduğu hakkında bilgilendirme eğitimi yapılmasının önemli olacağı değerlendirilmektedir. Bundan sonra araştırmacılara örneğin, sadece duygusal çaba gibi sınırlandırılmış konularda daha derinlemesine çalışmalar yapılması önerilebilir.

3.4 Veri Kaynakları ve Veri Toplama Yöntemi

Nitel araştırmalarda görüşme temel veri toplama araçlarından biridir. İnsanların gerçekliğe ilişkin algılarına, anlamlarına, tanımlamalarına ve gerçekliği inşa edişlerine vakıf olmanın en iyi yoludur. Bu durumda araştırmacı önceden belirlenmiş kategoriler ve sınıflandırmalar kullanmaz; kayıt tekniği ne olursa olsun, davranışlar bir dizi eylem ve olay akışı içinde gözlemlenir. Buradaki mantık gözlem verilerini çözümlemek için gerekli kategorilerin ve kavramların araştırma sürdürülürken ortaya çıkmasına izin vermektir (Punch, 2014, s. 176). Nitel araştırmalarda veri toplama işlemi, araştırmanın amaçlarına yönelik olarak özel kurgulanmış durumlardan ziyade katılımcıların doğal ortamında gerçekleştiğinden etik açıdan araştırmacıya sorumluluklar yüklemektedir. Araştırma etiği hakların ve çıkarların korunması bağlamında kavramsallaştırıldığından araştırmacının yükümlülüğü “gerekli görünen geçerlilik düzeyinde kayda değer sorulara yanıt bulacak biçimde araştırmayı yürütmek” olduğu savunulmaktadır (Hammersley ve Traianou, 2017, s. 2). Bu etik sorumlulukla yaptığım bu araştırmada, başlangıçta doğal bir gözlem ortamı olması amacıyla katılımcıların çalıştıkları kurumlara gidilerek görüşmeler yapılmaya

çalışılmıştır. Fakat yaşlı bakım kurumlarındaki bazı katılımcıların idareye bilgi sızacağı ve kendine cephe alacağı endişesi taşıdığı farkedilmiştir. Bunun üzerine katılımcılar kurum dışına davet edilerek görüşmeler yapılmıştır.

Örgütlerdeki yaşlı bakım yükünün, bakıcıların duygusal emek ve mesleki dinamikleriyle ilişkisini konu edinen bu araştırma, niteliksel bir alan araştırmasıdır. Başlangıç olarak literatür taramasını derinleştirerek araştırmanın teorik kısmı geliştirilmiştir. Hedeflenen örneklem grubuna yönelik gözlem formu hazırlanıp, görüşme ve gözlem esnasında ortaya çıkan sorunların giderilmesi için önceden kontrol listesi oluşturulmuştur. Bu formlar 9 katılımcının olduğu bir pilot uygulamayla test edilmiştir. Ardından kazanılan bu tecrübe ile sahaya inilmiştir. Pilot görüşmelerdeki katılımcılar ve elde edilen veriler, yöntemsel hassasiyetle asıl çalışmaya dahil edilmemiş ve ayrılmıştır. Pilot çalışma sonuçları, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi'nde yayınlanmıştır (Yalçın H. , 2023). Böylece asıl çalışmada 30 yaşlı bakıcı ve 4 idari yönetici olmak üzere toplam 34 katılımcıdan oluşan bir örneklem grubu üzerinden elde edilen veriler işlenerek bulguları analiz edilmiştir. Son olarak da bulgular kavramsal çerçeve ışığında değerlendirilmiş ve tartışılmıştır. Araştırma sonuçlarını halka açıklamak ile katılımcı mahremiyet arasındaki gerilimin çıktığı nokta araştırma raporlarının yayınlanması noktasıdır. Burada uygulanan strateji, toplum içinde ayıplanmasına, küçük düşmesine, finansal ya da fiziksel zararlardan katılımcıları koruma işlevi görür. Raporlardaki mahremiyet sağlama süreci verilerin kayıt edilmesinden başlar. Sonrasında kayıtları yazıya geçirirken, verileri etiketlerken uydurma isimler kullanmaktır (Hammersley ve Traianou, 2017, s. 170). Bunun için bu çalışmada özel hayatın gizliliği ve araştırmaya katılımcılara hiçbir sorumluluk yüklenmemesi adına kişilerin gerçek isimlerinin yerine (K23) şeklinde kodlama isimler kullanılmıştır.

Görüşmelerde yarı yapılandırılmış soru formu kullanılarak görüşmelerin sistemli bir şekilde sürmesi sağlanmıştır. Araştırmada kullanılan formun giriş bölümü katılımcıların tanıtıcı bilgilerini içeren yaş, cinsiyet, mesleki şartlar vb. demografik sorularından oluşmaktadır. Araştırmanın veri toplama bölümü, katılımcıların iş yerlerinde yatalak yaşlı bakımla ilgili süreçlerde yaşadığı duygu, tutum, deneyim ve davranışların ortaya çıkarılmasına olanak sağlayan yarı yapılandırılmış soruların yer aldığı görüşmeler üzerinden gerçekleşmiştir. Bu araştırmanın nitel aşamasında araştırmacıya kolaylık sunması açısından, araştırma verileri ses kayıt cihazı

kullanılarak kayıt altına alınmıştır. Ayrıca görüşmeler esnasında hem araştırmacıya yardımcı olması hem de geçerlilik ve güvenilirliği artırmak amacıyla kadın/erkek iki araştırmacıdan destek istenmiştir. Bu destek araştırmacılar mümkün olduğu kadar bireysel görüşmelere katılarak paralel şekilde gözlem yapmışlardır. Burada yardımcı araştırmacı önceden hazırlanan kontrol listeleri üzerinden görüşmede ortaya çıkan verilerin ve temaların sağlamasını yapmıştır. Bu aynı zamanda gerekli notların tutulmasında yardımcı olmuş, notların doğrulanmasını sağlamıştır.

3.5 Analiz

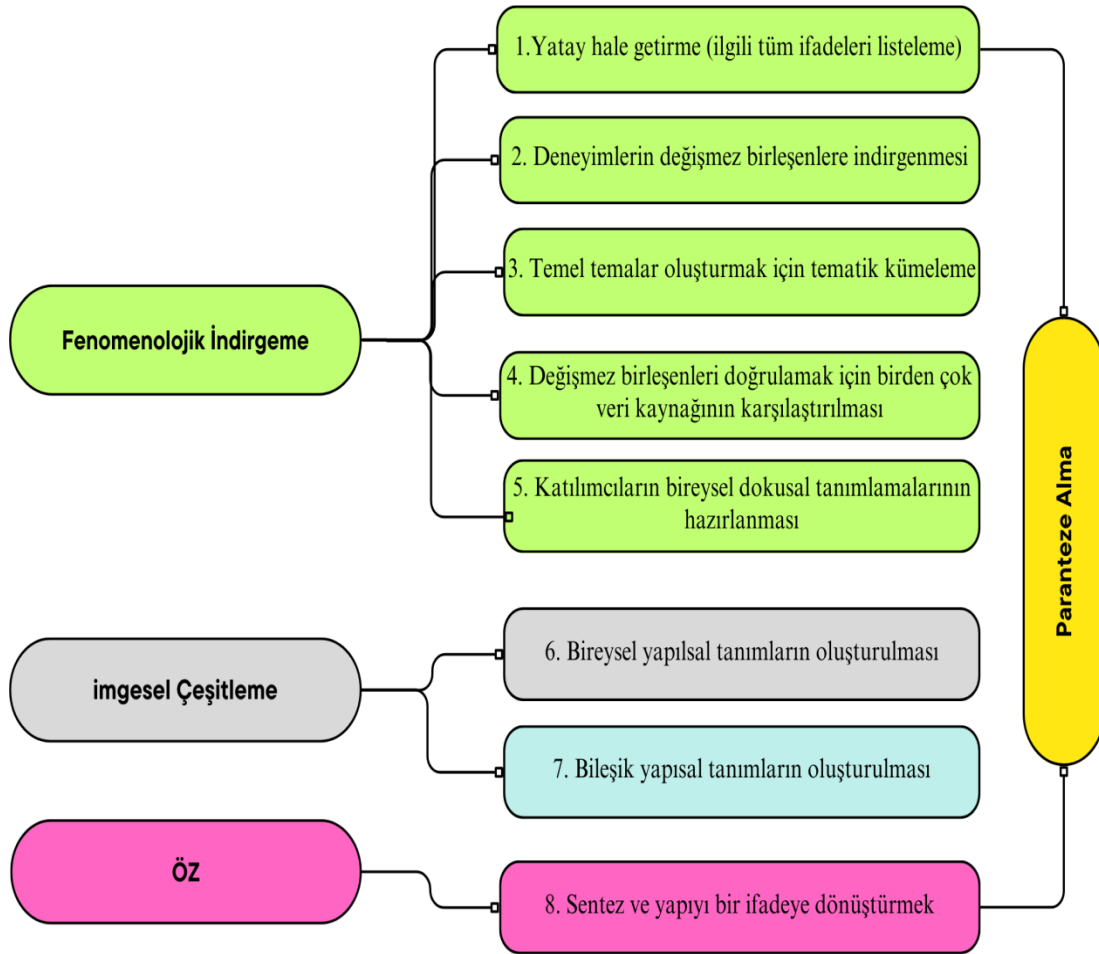
Sosyal düzenliliklerin araştırılmasında tümevarım, merkezi bir konumda yer almaktadır. Kavramlar verilerden tümevarım yoluyla geliştirilir, daha üst soyutluk düzeyine ulaşmaları verilerle sağlanır ve kavramlar arasındaki ilişkiler böyle oluşturulur (Punch, 2014, s. 190). Veriyi anlamlandırmaya yönelik olan ve hala alandayken bazen ortaya çıkan fikirler analizin başlangıcını oluşturur. Veri toplanması bittiğinde araştırmacının analizi organize ederken iki temel kaynağı vardır. İlki çalışmanın kavramsal ve tasarımsal aşamaları esnasında üretilen sorular, ikincisi veri toplama sırasında neredeyse rastlantı sonucu oluşan içgörüler ve yorumlardır (Patton, 2018, s. 436). Niteliksel veri analizinde fikirler, kavramlar ve temalar, deşifre edilmiş görüşme metnlerinin defalarca okunmasından sonra oluşur (Kümbetoğlu, 2015, s. 152). Analiz süreci verilerinin organizasyonunda veri çözümleme tekniğinin üç temel birleşeni vardır. Bunlar verilerin azaltılması, verilerin sergilenmesi, sonuçların betimlenmesi ve doğrulanmasıdır. Bu üç birleşen, çözümleme boyunca iç içe geçmiş ve eş zamanlı olarak gerçekleştirilir (Berg ve Lune, 2015). İçerik analizinde görüşülen bireylerin görüşlerini yansıtmak ve kanıtlamak amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verilir. İçerik analizde, elde edilen veriler sistematik şekilde betimlenir. Daha sonra bu betimlemeler açıklanır ve yorumlanır, neden sonuç ilişkisi irdelenir ve birtakım sonuçlara ulaşılır. Bu sonuçlardan ileriye yönelik tahminlerde bulunulur (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Bu çalışmada nitel yaklaşımla elde edilen veriler içerik analizi yöntemiyle, konuyla ilgili literatür desteği ışığında ve daha önce belirlenmiş olan kavramsal çerçeve göre yorumlanmıştır. Tümdengelimci bir yol izleyen içerik analizinde ilk olarak çalışma konusuyla ilgili kategoriler yaratılmaktadır. Daha sonra araştırmacı, topladığı veri setindeki geliştirdiği kategorilere içerisine giren cümle ve kelimeleri saymaktadır

(Silverman, 2018; Özdemir M. , 2016, s. 335). Bu çalışmada belirlenen kategoriler veri doygunluğuna ulaşana kadar içerisindeki kodların keşfi ve tekrar sıklığının veri sayılması şeklinde yapılmıştır. Çünkü öyküsel olmayan içerik analizinde metinsel elemanların sayımı yapılabilir. Metinsel elemanların “sayımı” sadece veriyi tanımlama, dizinleme ve düzeltme vasıtasıdır. Bu adımdan sonraki verilerin yorumlayıcı analizi, geçerli içerik elemanlarına bağlı olarak bir kez düzenlendikten sonra araştırmacı, ortaya çıkan kategorilerdeki kelimelerin görünen anlamlarda bulunan bilgilerle ilgili fikirler geliştirir. Bu açıdan bakıldığında kelimeleri oluşturan durumu daha iyi kavramak için kullanılan bir araçtır. Buradaki sayma yöntemini destekleyen Bareson bu şekildeki içerik analizinin “objektif, sistematik ve nicel” olduğunu savunmuştur. İçerik analizi, doğası gereği, ne nicel ne de niteldir ve belki ikisi de olabilir (Berg ve Lune, 2015, s. 385). İçerik analiz yönteminin amacında, bireyin ve/veya bir grup bireyin deneyimlediği spesifik olguları kapsamlı bir şekilde ortaya koymaktır (Lambert ve Lambert, 2012). İçerik analizi verilerin kodlanması, temaların çıkarılması, belirlenen kodların organize edilmesi ve yorumlanması şeklinde dört aşamada gerçekleştirilir. Bu analizde veriler kodlanır, bu kodlardan hareketle yeni kategoriler belirlenir ve bu kategoriler düzenlenir (Balcı, 2011).

Fenomenolojik tavrı benimseyip fenomenolojik bir çalışmada dünyanın zihinden bağımsız varoluşuna duyduğumuz otomatik inancımızı askıya almamız gerekir. Bu tavrı askıya alıp gerçekliğin hep açımlandığını bir ya da başka perspektiften incelenebileceğini temalaştırmakla gerçeklik gözden kaybolmaz, bilakis çalışmadaki bir soruşturma için erişilebilir bir hale gelir (Zahavi, 2020, s. 48). Yorumlayıcı fenomenoloji katılımcıların deneyimlerinin “dokusal betimlemesini” –ne oldu- ve “yapısal betimlemesini” –nasıl oldu- birleştirerek genel bir “öze” ulaşmak için fenomenin karma bir betimlemesini birleştirdikleri bir yapı oluşturulur (Creswell, 2018, s. 194). Giorgi’ye (1997: 250) göre fenomenolojik olarak belirtilen bir araştırmanın yöntemin gerçekten fenomenolojik olması için, fenomenolojik bir perspektif içinde araştırmacının, ilk olarak tanımlayıcı olması, ikinci olarak fenomenolojik indirgeme içinde olması ve üçüncü olarak bir tür bireyselleştirilmiş ve değişmez temel anlamları, yaratıcı, özgür varyasyonlardan yola çıkarak keşfetmesi, ortaya koyması ve aydınlatması gibi teorik tasarım yapıları lazımdır. Buradan hareketle, fenomenolojik yöntem iç içe geçmiş bu üç aşamayı gerektirmektedir. Fenomenolojik araştırmalar kitabında Moustakas (1994), veri analizi ile ilgili bu

genel adımları da içeren sekiz temel aşamayı ortaya koymuştur. Bu aşamalardan ilk beş adım fenomenolojik indirgemeyi içermektedir, sonraki adımlar nihai (öz) anlatıma varacak olan yaratıcı varyasyon aşamalarını içermektedir. Buradaki aşamalar Şekil 3.1’de gösterilmiştir (Tekindal ve Arsu, 2020, s. 171). Bu çalışmada duygusal emek deneyimleri etrafında görüşmecilerin ortaya koydukları malzeme ve veriler analiz edilerek yorumlanmıştır.



Şekil 3.1 : Fenomenolojik analiz aşamaları.

Bu araştırmanın analizine başlamanın ilk adım, olan *yatay hale getirmek (ilgili tüm ifadeleri listeleme)* aşamasında; bireysel görüşmelerde kullanılan ses kayıtları, veri kaybını önlemek için deşifre edilerek metne çevrilmiştir. Yazma işleminden sonra tüm görüşme kayıtları tekrar dinlenerek ve metinlerdeki yazım yanlışları ve eksiklikler kontrol edilerek düzeltilmiştir. Sonrasında analizin ikinci adımı, *deneyimin değişmez birleşenlere indirgenmesi* aşamasında, verilerin daha iyi

anlaşılabilmesi ve diğer ifadelerle ilişkilendirilebilmesi için her bir katılımcının uzun cevaplarını bir paragrafta tamamlayan birkaç cümleyle fikri özetini çıkartmak şeklindedir. Analizin üçüncü adımı, *temaları oluşturmak için tematik kümeleme aşamasında*; literatürden hareketle tündengelimci kod listesi oluşturulmuştur. Deşifre ile oluşturulan transkript paragrafları araştırmacı tarafından defalarca okunmuş, katılımcıların benzer ifadeleri ve kelime grupları renkli olarak işaretlenmiş ve aynı renkteki ifadeler ortak bir liste haline getirilmesi suretiyle yeni tümevarımcı kodlar elde edilmiştir. Ardından kodlar arasındaki farklılıklar ve benzerlikler dikkate alınarak ilişkili kodları bir araya getiren alt temalar ve kategoriler belirlenmiş ve ana tema listesi oluşturulmuştur. Verilerin açık kodlanması, verilerde kategoriler veya temaları oluşturacak ortaklaşmaların keşfedilmesi için yapılan karşılaştırma, farklılıkları veya benzerlikleri belirleme işlemi olarak tanımlanabilir (AÜ, 2020).

Bir sonraki analizin dördüncü adımı, *değişmez bileşenleri doğrulamak birden çok veri kaynağının karşılaştırılması aşamasında*; katılımcıların deneyimlerinden elde edilen temalar, araştırmacıların gözlemi, alan notları, benzer araştırmalar ve literatür gibi diğer yöntemlerle karşılaştırılmıştır. Analizin beşinci adımı, *dokusal tanımların oluşturulması aşamasında*; bakım personelinin fenomenle ilgili deneyiminin “ne” olduğuna yönelik açıklama yazılması suretiyle kodların her biri tek bir anlama kavuşturmuştur. Burada fenomen “dokusal dil betimlemesi” ile açıklanmaktadır. Analizin altıncı adımı, *bireysel yapısal tanımların oluşturulması aşamasında*; bakım personelinin fenomeni deneyim etme şekillerini biçimlendiren ortam ya da bağlam ile ilgili deneyimin nasıl gerçekleştiğine ilişkin açıklama yazılmıştır. Analizin yedinci adımı olan *birleşik yapısal tanımların oluşturulması aşamasında*; belirlenen dokusal ve yapısal betimlemenin sentezlenmesi yoluyla her iki betimleme de birleştirilerek fenomenin karma bir betimlemesi yazılmıştır. Analizin en son sekizinci adımı *sentez ve yapıyı bir ifadeye dönüştürmek aşamasında*; bileşik tanımlamalardaki fenomenin özünü açığa çıkarmak için bireysel anlam içeren birimler kapsam dışı bırakılmıştır. Burada dışarıdan üçüncü şahıs bakış açısıyla grubu bütün olarak temsil eden bileşik anlatıları vurgulamaya çalışılmıştır. Bu grup adına tüm anlatıların sentezidir. Bu sentezleme yapılar fenomen deneyiminin özünü açığa çıkardığı için fenomenolojik çalışmanın sonuçlarını temsil etmektedir. Ayrıca bu anlatılar, bakım personelinin duygusal emek fenomene ilişkin

“ne” deneyimler yaşadığını ve bu deneyimleri “nasıl” yaşadığını açıklayan uzun paragraflardır (Kıral, 2021, s. 99; Tekindal ve Arsu, 2020, s. 172). Fenomenoloji deseninin raporlama aşamasını Manen (2014) bir yazım sürecinden ziyade yansıtma süreci olduğunu belirtmektedir. Bu yönüyle, sadece tespit edilen verilerin analizi değil beraberinde düşünce, duygu ve yorumların da işe katılması gerekmektedir (Özdemir ve Tuti, 2023, s. 222).

Bu araştırmada nesnel açık veri kodlaması yapabilmek için bir kodlama kitabı oluşturulmuştur. Bu kodlama kitabının içeriğini oluşturan kodlama anahtarı, bir araştırmanın öz denetiminin anahtarıdır. Burada kodumuzu ve kodumuzun tam tanımını, kodumuzu ne zaman kullanıp kullanmayacağımızı yazarız ve örnek alıntılar veririz. Böylece bu kodları belirlerken daha işe vuruk operasyonel davranılmaktadır. Nitel araştırma yorumlamalara dayanmasına rağmen, bu sayede daha net çıkarım yapmak mümkün olmaktadır. Lakin açıkça anlaşılamayan durumlar kodlanmamıştır. Kısacası, kodlama anahtarı sayesinde araştırmacı çalışmasında ne yaptığının daha net farkına varmaktadır (Guest vd., 2006, s. 64; Kurnaz, 2012). Sayısal olmayan ve yapılandırılmamış verinin organize edilerek analiz edilmesini sağlamak ve kodlama yapılırken veri setinin çokluğu, yoğunluğu nedeniyle kodların karışması, kaybolması ihtimallerine karşın Excel çalışma sayfası kullanılması büyük kolaylık sağlamıştır. Bu durum ulaşılan kodların ve kategorilerin tablolaştırılmasını ve çizelge olarak gösterilmesini hem verilerin daha kolay yönetilmesini sağlamış hem de verileri okuyucuya görsel halde sunmayı mümkün hale getirmiştir.

4. BULGULAR VE ANALİZ

Yaşlı bakım kurumlarında yaşlı bakım personelinin duygusal emek davranışlarını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan bu araştırmada, tezin giriş bölümünde sıralanan amaçlara yönelik olarak gerçekleştirilen bireysel görüşmelerden elde edilen veriler analiz edilmiştir. Yöntem bölümünde sıralanan araştırma sorularının yanıtlarını bulmaya yönelik bir çaba içerisinde bulguların içeriği belirlenmiştir. Bir örgüt bünyesinde yaşlı bakımında görev alan çalışanların mesleklerini yaparken duygusal emek kavramı etrafında ifade edilen deneyimlerin içerisinde sergiledikleri duygu ve davranış etkileşimlerini ortaya çıkarmak için yapılan bu çalışma 30 bakıcı ve 4 yönetici olmak üzere 34 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada, görüşmecilerin duygusal emek deneyimleri etrafında sundukları malzeme ve veriler analiz edilerek yorumlanmıştır. Yaşlı bakım personelinin çalışma ortamında görevlerini yaparken sergiledikleri davranışlarda duygusal emek deneyiminin hangi bağlamlarda ortaya çıktığına dair bulgular aşağıda açıklanmıştır. Yapılan görüşmelerdeki katılımcıların ifadelerinden örnekler paylaşılarak, duygusal emek üretiminin alt boyutlarına dair açıklamalara yer verilmiştir. Sonuçlara ulaşmada yapılandırılmamış ve nitel özellikteki verilerin daha derin analizinde katılımcıların metin haline getirilen mülakat konuşmaları deşifre edilerek en çok tekrar eden kelimelerin ve olguların bulunması üzerinden analiz sonuçları oluşturulmuştur (Baş ve Akturan, 2008, s. 137).

Bu bölümde ilk olarak katılımcıların demografik özelliklerine yönelik bulguların değerlendirmesi yapılmıştır. Devamında yaşlı bakımında üretilen duygusal emek davranışlarına yönelik içerik analizi ile oluşturulan temalar ve açıklamaları sıralanmıştır. Buradaki içerik analizi nitel ve nicel harmanlama yöntemiyle yapılmıştır. Nicel yöntem, metindeki ilişkili kategorilere ait kodların özel tekrarlarını sayısını belirlemek suretiyle kontrol föylerinin oluşturulmasını içerir (Berg ve Lune, 2015, s. 386). İster nicel ister nitel ya da her ikisi de birlikte olduğu bilimsel araştırmalar, ulaşılan sonuçlar ve yapılan çıkarımların eldeki bütün verilerle uyumlu olduğu ve ayrıca olumsuz durumlarında görmezden gelinmediği hususlarında

okuyucuları ikna etmek zorundadır. Dolayısıyla araştırmacı en zor şekilde sınılandığında bile sağlam şekilde ayakta duran bulgular sunmak için uğraşmalıdır (Silverman, 2018, s. 159). Bu sağlamlığı sağlamak adına araştırma hedeflerine ne derece uyumlu olduğu endişesine kapılmadan elde edilen verilere eksiksiz olarak bulgulara yer verilmiştir. Bununla birlikte olgunun doğru ve nesnel temsilini sağlamak amacıyla nitel araştırmalarda kullanılan üçgenleme stratejisi bu çalışmada kullanılmıştır. Üçgenleme stratejisi bulguları anlamayı kolaylaştırarak içerdiği tutarsızlıkları aydınlatıcı önemdedir. Üçgenleme stratejilerinden kuram üçgenlemesi, farklı kuramsal bakış açıları ve kavramları kullanarak aynı veriyi incelemeyi, yorumlamayı içermektedir (Patton, 2018, s. 562). Buradaki nitel üçgenleme stratejisinden hareketle, bu çalışmadaki bulgular bölümü duygusal emek, duygulanımsal emek ve duygusal habitus kavramlarının bulundukları bakış açılarına göre verilerin yorumlaması şeklinde tatbik edilmiştir.

4.1 Katılımcıların Demografik Özelliklerine Dair Bulgular

Bu araştırmada, katılımcıların yarı yapılandırılmış görüşme formlarındaki sorulara verdikleri cevaplar sayesinde demografik bilgiler elde edilmiştir. Katılımcı yaşlı bakıcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, çalıştıkları kurum tipi, mesleki deneyim, haftalık çalışma süresi, eğitim durumu, gelirleri, meslekleri gibi bilgiler aşağıdaki Çizelge 4.1’de sunulmuştur. Araştırmada pratiklik ve etik açısından katılımcılara kodlu isimler verilmiştir (Çizelge 4.2). Araştırmaya katılan 34 kişiden 30’u yaşlı bakım personeli iken 4’ü idareci pozisyonundadır. Kurumların bakıcılarından beklentilerini anlamak için idari yönetici pozisyonundaki kişiler de araştırmaya katılmıştır. Öncelikle, bu çalışmaya katılan yaşlı bakım personeli hakkında genel bir görüntüsünü sunarak başlamak yerinde olacaktır.

Araştırma kapsamında 15 kadın ve 15 erkek bulunmaktadır. Cinsiyet dağılımı eşittir. Yaş dağılımı oldukça çeşitlidir. En küçük katılımcı 24, en büyüğü ise 51 yaşındadır. Katılımcıların yaşları hemen hemen normal dağılmıştır. Katılımcıların 10 tanesi 30-40 yaş aralığındadır, 8’i tanesi 30’dan küçükken 12’si tanesi 40 yaş üzerindedir. Grubun yaş ortalaması 36,7’dir. Otuz kişinin yirmi beşi evlidir. Beş bekârdan ikisi dul ve biri de nişanlıdır. Katılımcıların sadece iki kişi lisans mezunu iken on biri önlisans, on dördü lise ve üçü ilkokul mezunudur. Katılımcıların 3’ü hemşire/ATT, 8’i yaşlı bakım teknikeri, 19’u hasta bakıcı veya bakıcı yardımcısıdır.

Bakıcıların %36,6'sı üniversitelerdeki hasta veya yaşlı bakımıyla ilgili bölümlerden mezundur. %63,3'ü Milli Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğüne bağlı Halk Eğitim Merkezlerinde açılan “hasta ve yaşlı refakatçiliği” kursunu (kurs süresi 560 saattir) tamamlamış ve sertifika almaya hak kazanmışlardır. Yaşlı bakım teknikeri ünvanı üniversitelerin engelli/yaşlı bakım bölümlerinden mezun kişilere verilmektedir. Hasta bakıcı ise mezuniyet koşulu olmadan bakım sertifikası almış kişilerdir. Diğer yandan bakıcıların %14,8'i yaşlı ve hasta bakımı konusunda herhangi bir eğitimi yoktur. Yaşlı bakım hizmetini sunarken yaptıkları işle ilgili davranışlarını el yordamıyla öğrendiklerini belirtmişlerdir. Burada katılımcıların 26 tanesi kamu personeli (12 kişi Dursun Fakih Huzurevi, 14 kişi Ahmet Mete Huzurevi ve Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi) diğer 4 kişi ise özel sektörde (Ayklas ve Meda özel yatılı bakım merkezlerinde) çalışmaktadır. Özel yatılı bakım merkezlerinde çok çeşitli yaşlılardaki engelli gruplara bakım hizmeti verildiğinden pilot görüşmeler sonrasında araştırmaya dahil edilmekten vazgeçilmiştir. Ayrıca mesleklerindeki deneyim süresine bakıldığında 5 kişi 5 yıl altı, 12 kişi 5 ve 10 yıl arası, 13 kişi 10 yıl ve üstüdür. Huzurevlerine işe alımlarda yaşlı bakım bölümü mezunu olma kriteri yeni arandığından mevcut katılımcıların genç ve mesleki deneyimi az olanlar yaşlı bakım teknikeri iken genellikle mesleki deneyim süresi fazla olan, yaşı büyük olanlar hasta bakıcıdır.

Yaşlı bakımı için haftalık çalışma süreleri şu şekildedir: 3 kişi 40 saat altı, 12 kişi 40 ve 45 arası ve 12 kişi 45 saatten fazladır. 40 saat altında çalışanlardan biri süt izinli diğer ikisi ise 657 devlet memuru kadrosundadır. Diğer çalışanlar ise taşeron olarak çalışmaktayken 2018 yılından itibaren devlet kadrosuna alınmışlardır. Bu sınıf, 4D sigorta türüne uygun olarak dahil edilmişlerdir. Katılımcıların yasal çalışma süreleri 45 saat olmasına rağmen personel yetersizliğinden dolayı çoğu zaman fazla mesai yapmak zorunda bırakılmaktadırlar. Katılımcıların beyanlarına göre, kamuda çalışanların aylık gelirleri asgari ücretten fazla iken özel sektörde çalışanların (3 kişinin) aylık gelirleri 2022 yılı asgari ücret olan 4250 TL nin altındadır. Bu çalışmanın yapıldığı 2022-2023 yılları Türkiye’de hiperenflasyonist bir yıl olduğundan sık sık asgari ücrette zam yapılmıştır. Ocak-Haziran dönemi için 8.506,80 TL, Haziran-Aralık dönemi için ise 11.402 TL olarak belirlenmiştir. Ayrıca kamu işçilerine yılda 52 günlük çıplak ücret tutarında ilave tediye ödenmektedir (Çizelge 4.1).

Çizelge 4.1 : Katılımcıların temel özellikleri.

Demografik özellikler	Erkek (15)		Kadın (15)		Toplam (30)	
	n	%	n	%	n	%
Yaş (Yıl)						
≤30	4	26,6	4	26,6	8	26,6
30<x≤40	5	33,3	5	33,3	10	33,3
40<	6	40	6	40	12	40
Mesleki Deneyim (Yıl)						
≤5	1	6,6	4	26,6	5	16,6
5<x≤10	8	53,3	4	26,6	12	40
10<	6	40	7	46,6	13	43,3
Medeni Hal						
Evli	12	80	13	86	25	83,3
Bekar	3	15	2	13,3	5	16,6
Eğitim Durumu						
İlköğretim	2	13,3	1	6,6	3	10
Lise	6	40	8	53,3	14	46,6
Önlisans	5	33,3	6	40	11	36,6
Lisans	2	13,3	0	0	2	6,6
Mesleği						
Hemşire-Ebe-ATT	2	13,3	1	6,6	3	10
Yaşlı bakım Teknikeri	4	26,6	4	26,6	8	26,6
Hasta Bakıcı (işçi)	9	60	10	6,6	19	63,3
Geliri						
≤5.000	1	6,6	2	13,3	3	10
5.000<x<10.00	6	40	7	46,6	13	43,3
10.000≤	8	53,3	6	40	14	46,6
Haftalık Çalışma (saat)						
≤40	1	6,6	2	13,3	3	10
40<x≤45	5	33,3	7	46,6	12	40
45<	9	60	6	40	15	50
Çalışma Yeri Tipi						
Kamu	13	86	13	86	26	86,6
Özel Sektör	2	6,6	2	6,6	4	10

Çizelge 4.2 : Katılımcı yaşı bakım personeli listesi.

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Mesleği	Eğitim Düzeyi	Mesleki Deneyim (Yıl)	Haftalık Çalışma (saat)	Aylık Geliri	Çalışma Yeri Tipi
K1	Erkek	25	Bekar	Bakım Personeli	Ön Lisans	7	48	7250	Huzurevi
K2	Erkek	29	Evli	Hemşire	Ön Lisans	6	48	8500	Huzurevi
K3	Erkek	51	Evli	Hasta Bakıcı	İlkokul	10	48	4250	Bakımevi
K4	Kadın	40	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	18	45	8000	Rehabilitasyon
K5	Kadın	42	Evli	Hasta Bakıcı	İlkokul	12	45	7884	Rehabilitasyon
K6	Kadın	43	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	10	45	7000	Rehabilitasyon
K7	Kadın	49	Evli	Hasta Bakıcı	Ön lisans	17	45	7800	Rehabilitasyon
K8	Kadın	24	Evli	Bakım Personeli	Ön lisans	2	48	4250	Bakımevi
K9	Kadın	25	Evli	Bakım Personeli	Ön lisans	4	48	5500	Bakımevi
K10	Erkek	26	Bekar	Bakım Personeli	Ön Lisans	8	45+	10300	Bakımevi
K11	Erkek	44	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	18	48+	9800	Rehabilitasyon
K12	Erkek	30	Evli	Bakım Personeli	Ön Lisans	9	45+	10700	Rehabilitasyon
K13	Erkek	43	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	12	45+	9500	Rehabilitasyon
K14	Kadın	28	Evli	ATT Bakıcı	Lise	1	40+	10300	Rehabilitasyon
K15	Erkek	25	Bekar	ATT Bakıcı	Ön Lisans	1	40+	10400	Rehabilitasyon
K16	Kadın	32	Evli	Bakım Personeli	Ön Lisans	10	30	9000	Rehabilitasyon
K17	Erkek	39	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	10	48+	12000	Rehabilitasyon
K18	Kadın	40	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	14	48+	9500	Rehabilitasyon
K19	Erkek	34	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	13	48+	9500	Rehabilitasyon
K20	Erkek	45	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	23	48+	9500	Rehabilitasyon
K21	Kadın	50	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	4	45+	9500	Huzurevi
K22	Kadın	44	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	8	48	10500	Huzurevi
K23	Kadın	28	Evli	Bakım Personeli	Ön Lisans	8	45	12900	Huzurevi
K24	Erkek	40	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	11	45+	12000	Huzurevi

K25	Kadın	44	Bekar	Hasta Bakıcı	Ön Lisans	13	45+	12000	Huzurevi
K26	Erkek	33	Evli	Bakım Personeli	Lisans	7	45+	12000	Huzurevi
K27	Kadın	40	Bekar	Hasta Bakıcı	Lise	14	48+	12000	Huzurevi
K28	Kadın	32	Evli	Hasta Bakıcı	Lise	12	45+	17000	Huzurevi
K29	Erkek	42	Evli	Hasta Bakıcı	Ortaokul	18	45+	17000	Huzurevi
K30	Erkek	50	Evli	Hasta Bakıcı	Lisans	13	45+	17000	Huzurevi

Kurum Yöneticisi Katılımcılar

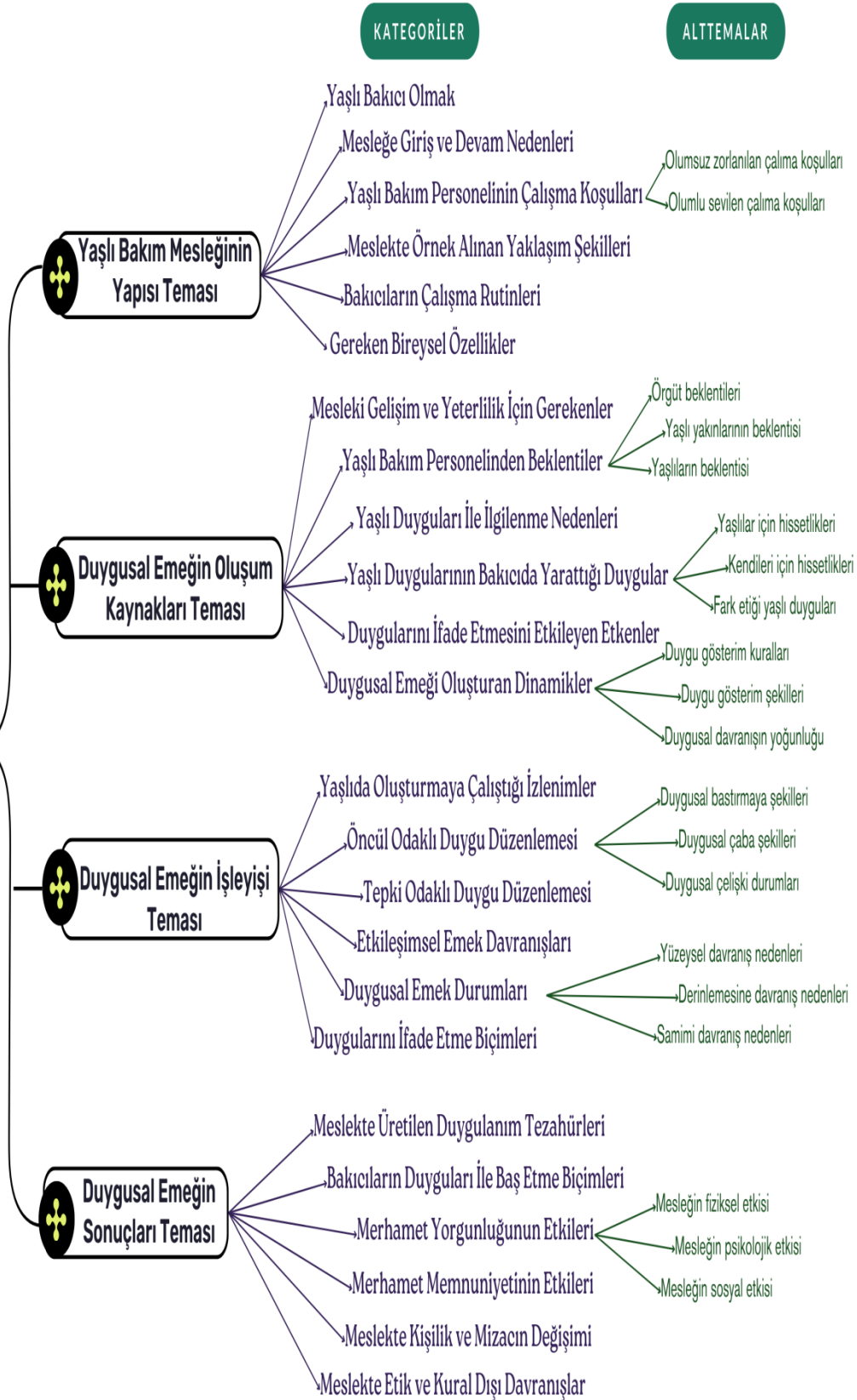
KY1	Kadın	44	Evli	İşletme	Lisans	18	40	Müdür Vekili	Rehabilitasyon
KY2	Erkek	35	Evli	Sosyal Çalışma	Lisans	11	40	M.Yar	Rehabilitasyon
KY3	Erkek	40	Evli	Fizyoterapi	Lisans	20	40	Müdür Vekili	Huzurevi
KY4	Erkek	46	Evli	Sosyal Çalışma	Lisans	18	40	M.Yar	Huzurevi

Katılımcıların araştırma sorularına verdikleri yanıtlar doğrultusunda araştırmanın bulguları yaşlı bakım mesleğinin yapısı, duygusal emeğin oluşum kaynakları, duygusal emeğin işleyişi, duygusal emeğin sonuçları şeklinde dört üst ana tema içerisinde ele alınmıştır. Bu üst ana temalar sahip oldukları 24 kategori ve 24 alt tema üzerinden genişletilmiştir. Araştırmanın bulguları, araştırmanın amacına ve konusuna uygun olarak literatürden faydalanarak bireysel görüşmeler sonrasında belirlenen üst ve alt temaları kapsamında aşağıdaki Çizelge 4.3'te ortaya konmuştur. Duygusal emeğin oluşumu, işleyişi ve sonuçlarına ait temalar, kategoriler ve alt temaların kümelenmesi sonuçları grafiği Şekil 4.1'de gösterilmiştir. Burada bulgulardan elde edilen sonuçlar bir ağaç diyagramı vasıtasıyla gösterilmiştir. Kümeleme analizinde her renk aynı temaya ait olan kelime gruplarını göstermektedir (Kılıç, 2022, s. 398). Yaşlı bakımında duygusal emeğin üretimi yönelik yapılan analizlerde alt temaları oluşturan 961 koda ulaşılmıştır. Veriler derecelendirildikten sonra her alt temanın içerisindeki kodlardan frekans (frequency), gözlenme sıklığına göre sıralandığında ilk beşe giren kodlar değerlendirmeye alınarak tablolarda gösterilmiştir. Bu şekilde uygulanan seçimle bulgular bölümünde 185 kod değerlendirilmeye alınmıştır. Bu değerlendirilmeye alınan kodlar sıklık derecelerine göre Şekil 4.2'de kelime bulutu olarak gösterilmiştir.

Çizelge 4.3 : Yaşlı bakım personelinin duygusal emek deneyimlerine ait temalar ve kategoriler.

TEMALAR	KATEGORİLER
Yaşlı Bakım Mesleğinin Yapısı	Yaşlı Bakıcı Olmak
	Mesleğe Giriş ve Devam Nedenleri
	Bakıcılık İçin Gereken Bireysel Özellikler
	Meslekte Örnek Alınan Yaklaşım Şekilleri
	İş Yeri ve Çalışma Rutinleri
	Yaşlı Bakım Personelinin Çalışma Koşulları
Duygusal Emegin Oluşum Kaynakları	Mesleki Yeterlilik İçin Ne Gerekir?
	Yaşlı Duygularının Bakıcıda Yarattığı Duyguları
	Bakıcıların Yaşlılarla İlgilenme Nedenleri
	Bakıcıların Duygularını İfade Etmesini Etkileyen Etkiler
	Yaşlı Bakım Personelinden Beklentiler:
	Duygusal Emegi Oluşturan Dinamikleri
Duygusal Emegin İşleyişi	Bakıcıların Yaşlıda Oluşturmaya Çalıştığı İzlenimler
	Öncül Odaklı Duygu Düzenlemesi
	Tepki Odaklı Duygu Düzenlemesi
	Duygusal Emek Durumları
	Bakıcıların Duygularını Yaşlılara İfade Etme Biçimleri
	Etkileşimsel Emek Davranışları
Duygusal Emegin Sonuçları	Üretilen Duygulanım Tezahürleri
	Duygularıyla Baş Etme Yöntemi
	Meslekteki Merhamet Yorgunluğunun Etkileri
	Meslekteki Merhamet Memnuniyetinin Etkileri
	Meslekte Kişilik ve Mizacın Değişimi
	Meslekte Etik ve Kural Dışı Davranışlar

YAŞLI BAKIMINDA DUYGUSAL EMEĞİN KAYNAKLARI, OLUŞUMU VE SONUÇLARI



Şekil 4.1 : Duygusal emeğin oluşumu, işleyişi ve sonuçlarına ait temalar, kategoriler ve alt temaların kümelemesi sonuçları.

4.2 Yaşlı Bakım Mesleğinin Yapısı Temasına Ait Bulgular

Yaşlı bakıcılık olgusu sebebi ve amacı kendine özgü olan bir kültürün ögesidir. Burada formal yaşlı bakıcıların mesleki bakım deneyimleri nasıl inşa ettikleri açıklanmaya ve anlamlandırılmaya çalışılmıştır. Meslek tercih amacının bakıcının kendi hayatı için olması bakım deneyimin belirleyici özelliğidir ve yapılan bakıcılık aktivitesi duygusal niteliği bu ön kabulden hareketle belirlenebilir. Bu noktada katılımcıların huzurevi deneyimleri öncelikle bakıcılığı bir meslek olarak seçme ve huzurevine gelişleri ile başlayan sürecin anlaşılması, daha sonra huzurevinde hizmet verdikleri süre boyunca deneyimlerinin, motivasyonlarının meydana çıkarılması ve bu süreç zarfında yaşanan olguların açıklanmasıyla daha iyi anlaşılacağından bu faktörler bütünsel bir şekilde gösterilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların verdiği cevaplardan çıkarılan kategoriler ve alt temaları kapsamındaki kodları aşağıdaki Çizelge 4.4'te ortaya konulmuştur.

Çizelge 4.4 : Yaşlı bakım mesleğinin yapısı temasının kategorileri ve alt temaları.

Kategoriler	Alt Temalar ve Kodları
Yaşlı Bakıcı Olmak	<i>Yaşlıyı desteklemektir, Sabır ister</i>
Mesleğe Giriş ve Devam Nedenleri	<i>İşsizlik, Hızlı atanmak</i>
Bakıcılık İçin Gereken Bireysel Özellikler	<i>Sabır, Merhamet</i>
Meslekte Örnek Alınan Yaklaşım Şekilleri	<i>Düzenli disiplinli çalışma, İletişim şekli</i>
İş Yeri Çalışma Rutinleri	<i>Yemek yedirme, Bez değişimi</i>
Yaşlı Bakım Personelinin Çalışma Koşulları	Olumlu Koşullar: <i>Düzenli iş</i>
	Olumsuz Koşullar: <i>Maaş yetersiz</i>

4.2.1 Yaşlı bakıcı olmak

Örgütsel düzen, kendini seçmeye hazır olanlardan bedensel yatkınlıklarını talep eden çağrıyla doludur (Bourdieu, 2006, s. 117). Yeni bakıcılar, böylece mesleği değer bulmuş ve alanın yerleşik düzenini kabul etmiş olur. Lakin zaman içerisinde yaşlı bakıcıların mesleklerine ait düşünceleri ve duyguları netleşmekte ve oluşan tutumları hizmet verme yaklaşımlarında kendini göstermektedir. “Tutum, bir bireye atfedilen ve onun bir psikolojik objeyle ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli bir biçimde oluşturan bir eğilimdir” (Çöllü ve Öztürk, 2006, s. 377). Katılımcıların yaşlı

bakıcı olmaya yönelik görüşlerinden elde edilen kodlar aşağıdaki Çizelge 4.5’te gösterilmiştir.

Çizelge 4.5 : Yaşlı bakıcı olmaya ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Yaşlı bakıcı olmak	Yaşlıyı desteklemek	6	20	10,12,18,23,26,29
	Sabır ister	6	20	6,7,9,16,20,24
	Yaşlının her işini yapmak	5	16,7	12,15,19,21
	Çok zordur	4	13,3	8,9,13,27
	Merhamet ister	4	13,3	5,6,7,28

Katılımcıların yaşlı bakıcı olmaya ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; yaşlıyı desteklemek, sabır ister, yaşlının her işini yapmak, çok zordur, merhamet ister en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlı bakım yaşlıların hayatını devam ettirmesi için ihtiyaç duyulan bir meslektir. Yaşlıların yürümesi için koltuk değneği neyse yaşamını sürdürmesi için de koltuk değneği biziz. ... Yaşlı bakımının asıl amacı, yaşlı bireyin hayatını devam ettirmesi için gereken yardımların yapılmasıdır. Yürüeyebilen bir adama yardım etmek, tuvaletini edebilen bir insana bez tutmak anlamsız olur.” (K26).

Çizelge 4.5’te görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı yaşlı bakıcı olmak kategorisiyle ilgili olarak yaşlıyı destekleyen ve sabır isteyen bir iş olduğuna vurgu yapmıştır. K26’nın belirttiği gibi yaşlı bakım personeli olmak yaşlının hayatını sürdürebilmesi için yaşlıyı destekleyen bir meslektir. Yaşlı bireylerin bakımı zorlu ancak ödüllendirici bir deneyim olabilir. Çeşitli sağlık sorunları ve kısıtlamaları olabilecek yaşlanan bireylere fiziksel, duygusal ve bazen de finansal destek sağlamayı içerir. Yaşlı bakıcısı olmak, bir kişiye günlük faaliyetlerinde yardımcı olurken ve refahını sağlarken sabır, şefkat ve özveri gerektirir. Bakıcı için bu, büyük bir sabır ve dayanıklılık gerektiren fiziksel ve duygusal olarak zorlu bir rol olabilir. Birçok bakıcı, bakım vermenin sürekli taleplerinden dolayı bunalmış, stresli ve tükenmiş hissettiğini bildirmektedir (NIH, 2021; FCA, 2021). Bununla birlikte, ihtiyacı olan birine destek ve yardım sağlamada derin bir bağlantı ve tatmin duygusu sağladığı için ödüllendirici bir deneyim de olabilir.

“Yaşlı bakım personeli olmak tamamen sabır gerektiren bir iştir. Karşıdaki yaşlı çocuk ruhludur; laftan anlamaz onlara karşı sabırlı olacaksın. Sabırlı bir şekilde dinleyeceksin; sabırlı bir şekilde olurunu anlatacaksın. Yaşlının altını değiştirdiğin halde yaşlı sana vursa bile işine devam edeceksin.” (K24).

Bakıcılar mesleklerini yapma tarzları üzerindeki düşüncelerini yansıtan bu kodlar meslekte belirli bir mutluluk, yeterlilik, kusursuzluk haline erişmeleri için dönüşümlerini sağlayacak hedef ve bireysel pratikler olarak görülebilir. Bireysel habitus alan arasındaki ilişki, öncelikle bir koşullanma ilişkisidir: Alan, habitusu yapılandırır. Habitus bir alanın içkin zorunluluğunun somutlaştırılmasının ürünüdür. Bir yönden bu bir bilgi ya da bilişsel inşa ilişkisidir. Habitus, enerji harcamaya değecek, mana ve değer taşıyan, anlamlı bir dünya olarak alanın kurulmasına katkıda bulunmaktadır (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 179). Bu açıdan bakıcılık işlerinde öznellik yalnızca örgütsel ve mesleki yönetimin bir inşası olmaktan çıkmaktadır. Yapılan araştırmalar, bakım personelinin ilgilendikleri yaşlılara yönelik olumlu tutumlar geliştirip sahada sergilediklerini belirtmektedir (Doherty vd., 2011, s. 80). Bu bağlamda, personel hakkında söylenecek bekli de ilk şey, personelin işi dünyasının kendine özgü bir şekilde insanla ilgili olduğudur. “İnsan üzerine” olan sağlam bir sabır gerektiren bu iş, tam olarak personel işi ya da hizmet sektörüne dâhil kişilerin işi gibi bir iş değildir. Neticede çalışılması gereken nesneler, hizmetler değil dezavantajlı insanlardır. Bakım hizmetlerindeki bu zorluk; hassasiyet, yardımseverlik, şefkât ve fedakârlık gibi bireysel özelliklerin birlikte kullanılmasını gerektirmektedir (Sağlam, 2017, s. 29). Rosenwein’e (2019: 17) göre duygu toplulukları, “duygusal dışı vurumun belirli duygularını, hedeflerini ve normlarını aynı ya da benzer değerlendirmeleri paylaşan insan guruplarıdır.” Bu meslekteki bireyler hiç tanımadıkları bir insana bir şeyler vermeye çalışmaktadırlar.

“Yaşlının her işini sen yapıyorsun; yapamadığı şeyi de sen yapıyorsun. Yiyemezse yediriyorsun. İçemediği suyu bile sen içiyorsun. Hastalandığında sen onun başında hastaneye gidiyorsun; onun ilacını veriyorsun. Gece uyuyor mu, uymuyor mu kontrol ediyorsun. Üstü açık mı değil mi diye odaları geziyorsun. Hani bir nevi onun kalan devam ettireceği hayatı burada onunla birlikte yaşıyoruz gibi bir şey.” (K15).

Örgütlerdeki bakıcılar aynı anda birçok yaşlının her türlü yaşamsal ihtiyaçlarını karşılamak için gereken her şeyi yapmaktadırlar. Bakıcılar mesleklerinde yaşlının yüksek yararı için temel öğretinin şu olduğunun altını çizilmektedir: Yaşlı önce yapabileceğini yapacak yapamadığı yerde bakıcı müdahalesinin doğru olduğudur.

Yaşlı bakım kurumları huzurevi ve rehabilitasyon olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Huzurevlerinde bakılan yaşlılar hemen hemen engeli olmayan, kendi ihtiyaçları karşılabilmek için gezebilen kişiler bakıcıların tabirine göre “ayaktan yaşlı”dır. Lakin rehabilitasyon kısmında kalan yaşlılar kendilerini ifade edemediğinden veya yatalak olduklarından kişisel ihtiyaçlarını gideremedikleri için bakıcı olmak birebir onların eli ayağı gözü kulağı olmak gibi bir şeydir. Bu alandaki farklı bir tanımlamada bakım hizmeti; yaşam için zorunlu ihtiyaçlarını gerektiği kadar karşılayamayarak yaşam kalitesinde düşüş yaşayan yaşlının yaşamının devamını sağlamasında ve kişisel seçimlerini uygulamasında başka bir bireyin profesyonel desteğine ihtiyaç duymasıdır (Genç ve Barış, 2015, s. 39).

“Yaşlı bakım personeli olmak psikolojik olarak çok yıpratıcı ve zor bir süreçtir. Özellikle rehabilitasyon merkezlerindeki yaşlıların alt temizliği, saç bakımı, tırnak kesimi gibi öz bakım becerilerinin karşılanması ve sık sık hastaneye götürülmesi büyük bir emek gerektiriyor. ... Her yaşlı birbirinden bağımsız ve farklı ihtiyaçları var. Şefkat olmadan bu huzurevlerinde hiçbir şey olmaz. Bakıcının yaşlıyı annesi, babası, çocuğu gibi görmesi lazım. Sabretmeyi bilmesi lazım; empati yeteneğinin yüksek olması lazım.” (KY3).

Katılımcılara ve idarecilere göre bakıcılık zor bir iştir. Mesleki grup özellikleri, o grubun üyesi olan bireyin öğrenilmiş hissetme alışkanlıklarında yer alır ve habitusta depolanır. Bir grubun duyarlılığının veya duygusal tarzının kazanılması, açık öğretim kadar sözsüz sosyalleşme yoluyla da ilerler: Kişilerin kendi seçtikleri ifade edici davranışların marjı (antagonizma, duygulanım, ilgi ya da kayıtsızlık olsun) kişinin kendi davranışlarını nasıl entegre ettiğinin sembolüdür (Goffman, 2016, s. 54).

4.2.2 Mesleğe giriş ve devam nedenleri

Duygusal emek davranışlarının kaynağının belirlenmesinde bireylerin neden yaşlı bakım personeli olmayı tercih ettiğinin etkisi olabileceği düşünülmektedir. “İllusio” kavramı, bireyin bakım mesleğinden (oyundan) elde edeceğini düşündüğü çıkarları ifade etmektedir. Oyun oynamaya değdiğini düşünmek ve ortaya çıkan hedefleri izlemeyi kabul etmek suretiyle oyun tarafından ele geçirilmektir (Vikipedi, 2022; Bourdieu, 2006, s. 139). Kişi bu çıkarları doğrultusunda meslek edinerek sahadaki bakım kurallarını yani “doxa”yı sorgulamadan bakım hizmetleri sürecine dâhil olmaktadır. Bununla birlikte Yelden (2020: 75) Kadıköy huzurevindeki araştırmasında “alanınızı değiştirmek ister miydiniz?” sorusuna bakıcı personelin,

%59,4“ü “hayır” ve %41,6“sı ise “evet” şeklinde yanıtlamıştır. Buna evet cevapları veren bakım personelinin diğerlerine göre yaşlı bireylere yönelik duygusal tutumlarının daha ayrımcı olumsuz tutumlar olduğu belirlenmiştir. Bu açıdan bazı yaşlı bakıcıların mesleği tercih etme sebeplerini belirtmek yararlı olacaktır. Bu konuda katılımcılardan elde edilen verilerden çıkarılan kodlar aşağıdaki Çizelge 4.6’da gösterilmiştir.

Çizelge 4.6 : Mesleğe giriş ve devam nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Mesleğe giriş ve devam nedenleri	İşsizlik	11	36,7	6,7,8,9,11,13,16,19,24,29,30
	Hızlı atanmak	6	20	1,14,15,17,20,23
	Tesadüfen	6	20	2,9,12,15,16,18
	İş bulmak	5	16,7	2,3,4,14,26
	İşi sevmek	5	16,7	3,16,26,27,30

Katılımcıların bakıcılık mesleğe giriş ve devam nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; işsizlik, hızlı atanmak, tesadüfen, iş bulmak, işi sevmek en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“İş aradığım devirde çalışırsan yaşlı bakım personeli yapalım dediler. Yaşlı bakıma başladıktan sonra da mesleği sevdim. Yeniden seçme şansım olsa hemşire olurum. Bu mesleği yapmazdım. Şu an devam etme nedenim alıştım iş yerimi ve buradaki insanları severek geliyorum.” (K24).

Çizelge 4.6’da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı mesleğe giriş ve devam nedenleri kategorisiyle ilgili olarak işsizlik halinin en önemli faktör olduğuna vurgu yapmıştır. K24’ün belirttiği gibi işsiz kalma korkusunun yaşlı bakım mesleği seçiminde en önemli faktördür. Lakin huzurevine alıştıklarından ve yaşlıları sevdiklerinden iş yerine bağlandıklarını ifade etmektedirler. Bu yönden Türkiye’de insanların yaşlı bakıcısı olma nedenleri kültürel, sosyal, ekonomik ve kişisel faktörler de dahil olmak üzere çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Bunlarla birlikte “yaşlı bağımlılık” oranlarının artmasıyla (TUİK, 2021) birlikte bu alandaki profesyonellere yönelik artan talep (İBB, 2012, s. 9), yaşlıların bakımına verilen kültürel önem, artan farkındalık ve eğitim ile yaşlı yetişkinlerle çalışmaktan duyulan tatmin duygusu,

kişilerin yaşlı bakımı alanında kariyer yapmaya ilgi duymalarına katkıda bulunmaktadır.

“Tesadüfen bu bölümü seçtim. Bu mesleği yapma düşüncem yoktu. Sağlıkla alakalı mutlaka faydası olur; iş bulunur diye düşündüm.” (K2).

Meslek hayatlarında başlarında kendilerine en çok neyin yardımcı olduğu ya da neyin engellediğiyle ilgili açıklamada bulunan bakıcılar, aslında edindikleri bir vizyondan bahsetmektedirler. Katılımcılar eğitim alırken, bölüm seçerken geleceğe hazırlanabilmeyi ve gelecekte toplumsal yaşama nasıl uyum sağlayabileceklerinin arayışı içinde olduklarını anlatmak istemektedirler. Toplumun gelişmesine katkı sağlamak çalışma çağına gelmiş her fertin bir ödevidir. Bu ödevin gerçekleşmesi için başta verimlilik çağındaki çalışan bireylerin kendini geliştirmesi gerektiren iş alanları bulunmaktadır (Acu, 2019, s. 1). Gündelik toplumsal yaşam sistemi içerisinde insanların, yaşamlarını sürdürmek için para kazanmak ve iş sahibi olma zorunluluğu bulunmaktadır. Ne var ki ülke şartlarına bağlı olarak bireylerin idealleri ve istekleri doğrultusunda bir işe sahip olamaması, sosyal yapı içinde kendini yetersiz görmesine sebep olup kendisini güçsüz bir kimlikle tanımlamasına yol açmaktadır. Bu yönden katılımcıların iş kaygısından kurtulmak için bakıcılık mesleğini seçtikleri ve devam ettikleri görülmektedir. Bu yaşadıkları durum toplumsal hayatı planlamada neo-liberal söylemin başarısızlığının kişisel benliklerde yarattığı çıkmazın sonucudur (Bauman, 2001, s. 15).

“Uzun süre yapılacak bir iş değil; bedensel ve ruhsal olarak yoruyor. Memur kadrosuyla iş imkânı verdiği için bu mesleği seçtim ve bu kuruma atandım. Bu işi yapabileceğimi düşündüm. Bu işi ömür boyu yapacağımı düşünmüyorum.” (K14).

Katılımcıların ifadelerinden daha kolay devlet memuru olmak için ve bir devlet kurumuna alınmayı sağlayacağını düşünerek bakım mesleğini seçtikleri anlaşılmaktadır. 2002 yılından itibaren Türkiye’de kamuda taşeron istihdamı siyasal iktidarın politik-ekonomi tercihinin bir yansıması olarak yaygınlaşmıştır. Kamuda çığ gibi büyüyen taşeron uygulaması tüm alanlarda ve mesleklerde olduğu gibi yaşlı bakım hizmeti veren kurumlarda da bulunmaktaydı. Bu devlet kurumlarında hizmet vermek için taşeron şirketler bünyesinde yaşlı bakım personeli sözleşmeli olarak istihdam edilmekteydi. Zamanla devletin bu istihdam politikası, hızlıca atanmak isteyen gençler için yaşlı bakım mesleğini ve bu meslekle ilgili meslek yüksekokullarını tercih nedeni haline getirmiştir. Yaşlı bakıcı olmak zor olmasına

rağmen başka bir mesleği olmadığı için insanların bu mesleği zorunluluktan seçtikleri görülmektedir. Meslek edinme olgusu bir “illusio” olarak, zihinsel yapılarla toplumsal nesnel yapıların varlıksal ortaklık ilişkisinin sonucu olan bir oyunla aramızda kurulan “çıkar”ların karşılandığı sihirli bir ilişki gibidir (Bourdieu, 2006, s. 139). Bu ilişkinin sürdürülmesi ihtiyacından dolayı taşeron bakım şirketleri 2017 yılında kapanınca burada farklı görevdeki insanlar işsiz kalmamak için gerekli sertifikaları alıp idarenin yönlendirmesi sayesinde yaşlı bakıcı olmayı kabullenmişlerdir. Çünkü bu dönemde 696 sayılı KHK ile yapılan bir düzenleme ile huzurevlerinde çalışan bakıcılar da dahil olmak üzere, kamudaki taşeron işçilerin büyük çoğunluğu kadroya geçirilmiştir. Yaşlı bakım personeli arasında farklı bir iş imkanı olmayanlar bakıcılığa devam edeceğini belirtirken, imkanı olanlar mesleği ilk fırsatta bırakmayı planlamaktadır. Türkiye’deki iş bulma sıkıntısı nedeniyle bakıcıların birçoğu bu mesleği zorunlu yapmalarına rağmen bazı bakıcılar meslekte ilerledikçe bırakmayı düşünmediklerini ve işlerini severek yaptıklarını ifade etmişlerdir. Benzer şekildeki araştırmalarda, yeni başlayan çalışanların iş doyumu uzun süre çalışan meslektaşlarına göre daha düşüktür. Bunun nedeni çalışmaya yeni başlayanların işten ve işyerinden beklentilerinin daha yüksek olmasıdır (Aşık, 2010, s. 42). Katılımcıların çoğu bir daha seçme şansı olsa bu mesleği seçmeyeceğini vurgulamaktadırlar.

“Bu mesleği şaşıtığım için seçtim. İleride iş garantisi vardır; iş kaygısı çekmeyeyim diye seçtim. Herkes yaşlanacak ve buna talep olacak önü açık olacaktır diye düşündüm. Yeniden seçme şansım olsa yine seçerdim. Aynı zamanda başka işe de devam ederdim. Ben bu işi severek yapıyorum.” (K26).

Bakıcılığa devam nedenleri sorgulandığımızda, kadrolu düzenli bir iş olması, işte profesyonelleştikleri için zamanla sevdiklerini belirtmektedirler. Bakıcıların bu işi severek yapılma nedenlerini incelediğimizde bölümü okurken başarılı olması, mesleğiyle iyi bir sinerji yakalaması, işe ve yaşlılara alışmış olması, başka bir seçeneği olmadığı için kabullendiğinden, geçmişte ailesindeki yaşlılara bakım vermiş olmak gibi motivasyonları bulunmaktadır. Çalışmalar büyük ve çekirdek aile fark etmeksizsin hayatının herhangi bir döneminde yaşlıyla aynı evde yaşamış veya kendi ailelerinde yaşlılık sürecini gözlemleyebilen bakıcıların iş hayatlarında yaşlı bireylere karşı olumlu olumlu tutumları oluşturduğunu vurgulamaktadır (Okuyan ve Karasu, 2020, s. 82; Yelden, 2020, s. 80). Lakin bakıcılardan “Evet, çünkü

psikolojim kötü etkileniyor. Yaşlı bakım alanı yerine farklı bir alanda çalışmayı isterdim.” olarak ifade edenlerin, diğer meslektaşlarına göre yaşlı bireylere yönelik duygusal emek içeren tutumlarının daha olumsuz olduğu gözlemlenmiştir. Bakım personelinin niye bakım işini sürdürdükleri hakkında yapılan çalışmalar, bakım vermenin fedakârlık, sevgi veya mecburiyet gibi insani durumlar ve duygular nedeniyle yapıldığını göstermektedir (Merrill, 1997, Akt: Akış, 2013, s. 87). Tüm bu faktörler nedeniyle yaşlı bakım kurumlarında bakıcı olmak için herhangi bir yeterlilik aranmamakta sadece yasal bir zorunluluktan dolayı halk eğitimden sertifika almış kişiler çalıştırılmaktadır. Sertifikalı olmanın bakıcılara saha hakkında önceden bilgi sağlayacağı, güven vereceği ve eğitim almanın bakım sağlarken de kolaylık sağlaması sebebiyle sertifikalı bir eğitime sahip olmanın iş doyumunu olumlu yönde etkilediği savunulmaktadır (Turhan, 2019, s. 148). Son zamanlarda bu uygulama kendiliğinden değişmektedir. Kamu ve özel kuruluşlar bakıcılık pozisyonu için işe alacakları kişilerin yaşlı bakım bölümlerinden mezunu olması kriteri aramaktadır. Bu durum yaşlı bakım hizmetlerinde profesyonelleşme açısından umut vericidir.

4.2.3 Bakıcılık için gereken bireysel özellikler

Yeni maddi olmayan kapitalizmin kamusal alan üzerindeki etkilerini sorgularken, bireysel özelliklerin kamusal alana nasıl girdiğine ilişkin ikinci bir soru sormak zorunda kalırız. Kurumlar tarafından aranan kişisel özellikler, en çok iş süreçlerinde ve eleman alımı aşamasında kullanılan kişilik testlerinde resmiyet kazanmaktadır. Bu yönüyle, duygusal kapitalizm insanları iş yerinde sınıflandırmak için bir nevi yeni yöntemler geliştirmektedir (Illouz, 2011, s. 96). Örgütsel çıkar ilişkileri, kişiliğin özelliklerinin kamusal alana girmesi gerçekleşmeksizin başarılı olması imkansızdır (Sennett, 1996, s. 193). En üst seviyede uzmanlaşmış, teknik ve bilimsel aklı tarafından kuşatılan alanlar bedensel yatkınlıkları gerektirirler; alanın işleyişine ilişkin zımni yasaları, sorunların anlaşılmasını sağlayan algı ve değerlendirme kategorilerinin pratikte haiz olmasını istemektedir. Gündelik çalışma rutinde yer alan işlemlerin birçoğunun kökeninde bu alansal “habitus” yatmaktadır (Bourdieu, 2006, s. 159). Yaşlı bakımı alanında çalışmak söz konusu olduğunda, bu meslekte başarı için gerekli olan bir dizi bireysel özellik vardır. Buradan hareketle, katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucunda meslekleri için gereken bireysel özelliklere yönelik ifadelerinden elde edilen verilerin analizlerden çıkarılan kodlar aşağıdaki Çizelge 4.7’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.7 : Bakıcılık için gereken bireysel özelliklere ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Gerekten bireysel özellikler	Sabır	19	63,3	1,2,3,9,10,11,13,14,16,17,18,19,20,22,23,24,27,28,29
	Merhamet	12	40	4,5,6,7,8,10,12,23,25,26,28,30
	Vicdan	11	36,7	3,4,8,11,12,15,16,22,25,26,28,30
	Empati	7	23,3	5,6,7,8,15,21,26
	Gönüllülük	6	20	11,12,13,16,24,30

Katılımcıların bakıcılık için gereken bireysel özelliklere ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; sabır, merhamet, vicdan, empati, gönüllülük en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Bakıcının duyguları pozitif yönde olan biri olması lazımdır. Bununla birlikte sabır, vicdan ve gönüllülük esas olacak. Bunları taşımayan insan uzun süre bu işi yapamaz.” (K11).

Çizelge 4.7’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı bakıcılık için gereken bireysel özellikler kategorisiyle ilgili olarak sabırlı olma özelliğinin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlıların bakımı genellikle büyük bir sabır gerektirir, çünkü birçok yatalak yaşlının ele alınması zor ve zaman alan özel ihtiyaçları ve gereksinimleri olabilir. Sabır, zorlu davranışlar veya zor durumlarla başa çıkarken de devreye girer, çünkü bakıcıların etkili bakım sağlamak için sakin ve soğukkanlı kalmaları gerekir. K11’in belirttiği gibi sabırlı olmak bakıcıda olması gereken özellikler arasında en önemli faktördür. Yaşlılara karşı sabırlı olmak, güven ve yakınlık oluşturmaya yardımcı olarak daha iyi ilişkiler ve bakım sonuçları elde edilmesini sağlar. Korkmaz ve Hughes (2018) tarafından yapılan bir çalışma, sabrın yaşlı bakımı mesleğindeki katılımcılar tarafından tanımlanan en önemli kişisel özelliklerden biri olduğunu ortaya koymuştur.

“Yaşlıları kendi annen ve baban gibi görmediğin sürece bu işi yapmak zor olur. Bu işte en önemli şey sabırdır; ondan sonra merhamettir. Tabii sadece sabır ve merhametle de olmaz yaşlıyı bilmek, tanımak gerekiyor.” (K23).

Mesleki habitus içinde katılımcılar yaşlı bakıcılığının işin koşullarından dolayı zorlayıcı bir süreç olduğunu, bu koşullarda mesleğini yapabilmek için daha fazla bireysel özellik olarak sabırlı olmak gerektiğini ifade etmişlerdir. Bireysel habitus, kişisel ve kolektif pratikleri üreten “algı, düşünce ve eylem şemaları”ndan oluşmaktadır (Bourdieu, 2006). Bakıcılar sahadaki pratiklerinde sabırlı davranmalıdır. Çünkü bir insanın kişisel bakımını yapmanın insanın nefesine ağır gelmesinin yanında bilinçli olsun ya da olmasın yaşlıların bakıcıları darp ve hakaret ederek rencide ettiği durumlar bakım kurumlarında sıkça yaşanmaktadır. Bakıcının hiçbir şekilde yaşlıya karşı atağa geçmemesi lazımdır. Bakıcı bu durumlarda empatik davranıp kendini yaşlının yerine koyduğunda daha çok tolerans ve özveri göstermektedir. Empati kurma becerisi: Bir başka bireyin acısını fark etme yeteneğidir. Empati yeteneğini kullanmayan birinin hastanın acısını algılamaması sonucunda merhamet yorgunluğunun gelişmeyecektir. Bu modele göre empati yoksa olumlu davranışları içsel olarak ortaya çıkaran rahatsızlık durumu olan merhamet stresi kişide oluşamaz (Orbay, 2019).

“Bu işte vicdan ve merhamet olmazsa olmaz. Yaşlıların yaptığı çoğu şeyleri insanın nefesine ağır gelecek şeyler oluyor. Bezini seren, etrafa atan, gaitasıyla oynayan yaşlılarımız var. Alzaymır oldukları için hiçbir şey bilmiyorlar.” (K4).

“Yaşlı bakıcıda sabır, merhamet, vicdan yönünün gelişmiş olması ve sorumluluk alma bilincinin yüksek olması lazımdır. Bunun dışında bakıcıda fiziksel bir engelinin bulunmaması lazımdır. Biraz da elinin çabuk ve hareketlerinin pratik olması lazımdır.” (KY2).

Bakım personelinin yaşlıları kendi ailesinden biri gibi vicdanlı yaklaşp yaşlının yaşayacağı olumsuz durumları ön görülü davranıp önlemesi gerekmektedir. Bunlarla birlikte bakıcının fiziksel anlamda kas kuvveti güçlü olmalıdır. Çünkü bakıcının yaşlıya refakat ederken onu taşıyacak, kaldıracak, yatış pozisyonu verecek ve her türlü önlemi alacak kadar kuvvetli olması gerekir. Mesleki bir topluluk olarak yaşlı bakıcılar mesleklerinde gereken bireysel özellikler bağlamında yukarıdaki duygusal norm ve değerlerde hemfikir görünmektedirler. Alanda aynı sınıfa ait habitusların yapısal yatkınlığı, nesnel olarak düzenlenen her türlü ortak niyetin ve ortak bilincin dışında aynı noktaya evrilen pratikler üretebilmektedir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 177). Bu sayede bakıcı bireylerin kendi kimliklerini etik ve öz oluşturma (self-consitution) biçimleri yoluyla da yarattıkları görülmektedir (Best ve Kellner,

2016, s. 94-97). Bu yönüyle, Rosenwein'nin (2019: 17) kavramsallaştırmasına göre bakıcılar belirli duyguları taşıyan bir “duygu topluluğu” özelliklerini taşıdıkları söylenebilir. Saha çalışmaları, yaşamının son günlerini yaşayan yaşlıların, fiziksel ve duygusal iyi oluşlarında bakıcının merhameti ve empatik duygulara sahip olmasının etkili olduğunu göstermiştir (Tunç vd., 2014, s. 47). Buna ek olarak, bakıcı bireylerin alan deneyimleri arttıkça huzurevindeki ölüme müdahale konusunda diğer yaşlılarla olan duygusal etkileşimleri daha soğukkanlı bir şekilde yönetmeleri beklendiğinden bakıcının kişisel ölümün belirsizliğiyle ilgili kaygılarını yenmesi gereklidir. Bakıcıların ise bilişsel yeteneklerini, duygusal kapasitelerini geliştirmeleri ve duygularının farkında olarak eyleme geçmeleri şeklinde teşvik edildikleri saptanmıştır. Bakıcılara yönelik bu teşviklerle zaman içinde bilgi ve deneyimlerini geliştirmiş ve bu gelişme bakım uygulamalara sirayet etmiştir. Bu alanlardaki bireysel duygusal taşı sergileme kapasitesi duygusal yeterlilik olarak görülerek iş yerinde bundan faydalanma imkânlarına dönüştürülmektedir (Illouz, 2011, s. 96). Burada katılımcılar bakım işi için gereken bireysel özelliklerle yani bireysel sorumluluğa vurgu yapmaktadırlar. Bu gerekli bireysel özellik vurgusu psikoloji gibi pozitif bilimler sayesinde çalışma yaşamına giren, iş yeri iktidarına hizmet eden bir araç olarak görülebilir. Genel olarak, yaşlı bakımı mesleğinde gerekli olan bireysel özelliklere ilişkin katılımcı görüşleri empati, sabır, iletişim becerileri ve şefkat gibi niteliklerin önemini vurgulamaktadır. Bu temel özelliklere sahip olan bakıcılar, yaşlı bireylere yüksek kalitede bakım ve destek sağlayarak onların tatmin edici ve onurlu bir yaşam sürmelerine yardımcı olabilirler.

4.2.4 Meslekte örnek alınan yaklaşım şekilleri

Çalışma ortamında bakım çalışanları, duygulanımsal, dilsel ve bilişsel işlerin yanı sıra temizlik, bez değiştirme, yemek gibi maddi işleri de yaparlar. Bu yönden maddi olmayan emek ile maddi emek türlerinin iç içe geçmesi (Hardt ve Negri, 2011a, s. 123) durumunu yaşlı bakım çalışanlarında da görmekteyiz. Yaşlı bakıcıların meslekte uyguladıkları en uygun, işlevsel yaklaşımı nasıl belirlenip öğrendiklerini ve en yararlı yaklaşımı sağlamada arka planda çalışan hissetme alışkanlıkları ve duygu ifadelerini içeren mesleki duygusal habitusu nasıl kazandıklarını ortaya koymak için uygun hareket kodlarını ve yeterli pratikleri elde etmek gerektiğinden, daha çok somutlaşmış habitus şemalarına ihtiyaç duyulmaktadır (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 293). Bu tür bir kavrayışa insanlar zorunlu olarak habitus yoluyla mimetik

(taklit) olarak ulaşılır. Mesleki grup deneyiminin duygular üzerindeki “duygusal bulaşma” gibi yatay etkileri bulunmaktadır. Duygusal bulaşma, grup içinde birlikte hareket etmeye yönelik alışılmış yatkınlıklardan, grup içindeki ilişkilerin pratik bir anlamından ve grubun daha geniş sosyal bağlamı tarafından üretilmektedir (Scheer, 2012, s. 202-211). Katılımcıların yanıtlarından elde edilen verilerle yapılan analizlerden çıkarılan meslekte örnek alınan yaklaşım şekilleri aşağıdaki Çizelge 4.8’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.8 : Meslekte örnek alınan yaklaşım şekillerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Meslekte örnek alınan yaklaşım şekilleri	Düzenli disiplinli çalışma	11	36,7	7,9,15,20,21,22,23,24,26,27,30
	İletişim şekli	7	23,3	5,8,10,13,16,17,26
	İşteki temizliği	5	16,7	9,14,22,26,27
	İhmalkâr olmayan	5	16,7	7,15,20,22,30
	Sabırlı olması	5	16,7	13,14,22,27,29

Katılımcıların meslekte örnek alınan yaklaşım şekilleri ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; düzenli disiplinli çalışma, iletişim şekli, işteki temizliği, ihmalkâr olmayan, sabırlı olması en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“İş verdiğim zaman gözüümün arkada kalmamasına bakarım. Kesin yapılacağına emin olmam lazım. İşini iyi takip eden; bezini, yemeğini, suyunu atlamayan; banyosunu atlamayan biriyle çalışmak isterim. İşe zamanında gelip gitmesine, yaşlıya davranışına, yemesiyle içmesiyle ilgilenmesine bakar bizim işimiz. Sonuçta işimiz insana bakmaktır.” (K30).

Çizelge 4.8’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı meslekte örnek alınan yaklaşım şekilleri kategorisiyle ilgili olarak düzenli ve disiplinli çalışmanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Bakıcıların mesleklerinin önemini kabul etmeleri ve zamanlarını ve enerjilerini ihtiyaç sahibi yaşlı bireylere hizmet etmeye adanmaları yaşlıları desteklemesi elzemdir. Bakıcılar düzenli, tertipli ve saatlik bakım programını aksatmayan meslektaşlarının örnek bakıcı olduğunda hemfikirdirler. Sonuçta bakıcıların işi insana bakmaktır. K30’un belirttiği gibi düzenli çalışma meslekte örnek alınan yaklaşım şekilleri arasında en önemli faktördür. Bakım

planlama süreci görevini aksatmadan yaşlıların tercihlerini, ihtiyaçlarını ve değerlerini göz önünde bulundurarak her bir yaşlının bireyselliğini tanımayı ve saygı duymayı içermektedir.

“Ben düzenli işi, temiz işi daha çok seviyorum. Vardiyayı arkadaşşıma dört dörtlük teslim etmek isteyen bir personelim. O yüzden vardiyasını dört dörtlük teslim eden personele bakar, örnek alırım. Ben de onlara göre kendi sistemimi oluşturdum.” (K9).

Burada katılımcı, düzenli ve disiplinli çalışma niteliklerine sahip meslektaşlarıyla ile aynı vardiyada çalışmaktan memnun olduklarını ve ilerleyen günlerde de aynı vardiyaya denk gelmek ve birlikte çalışmak istediklerini belirtmektedirler. Çünkü bu kişiler vardiyasını teslim ederken her şeyi dört dörtlük teslim ettiğinden teslim alan kişi tereddütsüz devralmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu bakım işini kolaylaştırması sebebiyle meslektaşlarının yaşlıları kaldırma, taşıma ve bezler değiştirme tekniklerini mesleki kabiliyet olarak önemsedikleri görülmektedir. Bununla birlikte meslekte örnek alınan bakıcılar yaşlıya karşı hitabeti ve davranışları, güzel ve düzgün olan işini en iyi yapan kişilerdir. Haliyle tüm bakıcıların makine gibi birebir aynı davranması ve çalışması kişisel farklılıklardan dolayı mümkün olmadığı ifade edilmektedir.

Herkes birebir aynı çalışamaz. Bazıları sevgisini dışarı gösterebilir. Ben şakalaşarak çalışırken diğer arkadaşım sadece işini yapıp geçebilir. Her insandan bir şey öğreniyorsun ve bu şekilde ben de davranabilirim diyorsun. Şakalaşarak, severek, konuşarak, soru sorarak bakım verdiğin zaman yaşlı da mutlu oluyor. Bunlara dikkat etmeye çalışıyorum.” (K16).

Bazı insanlar iletişim becerisinden dolayı sevgisini dışarı gösterirken çok daha maharetli olabilmektedirler. Bu tip bakıcıların “örgütsel duygusal yetenekleri” çeşitli duygu durumlarını uyumlaştırıp kaynaştırmakta ve çalışanların etkili örgütsel faaliyetler geliştirmelerini sağlayacak duygusal davranış kalıplarını sergilemelerini sağlamaktadır. Bu kişiler şakalaşarak, severek, konuşarak, soru sorarak bakım verdiğin zaman yaşlı daha çok mutlu olmaktadır. Bunu gören meslektaşları ben de bu şekilde davranmalıyım diye özenerek bu meslektaşlarının iletişim kurma şeklini benimseyip taklit ediyor. Yazarlara göre, sevginin yayılması örgütsel bir projeyle öğrenilmelidir. Yani yeni iyi alışkanlıklar, arzularımızın duygusal bir eğitim süreci olan kolektif örgütlenme sayesinde oluşturulmalıdır (Hardt ve Negri, 2011b, s. 201). Bu deneyimleme dinamiği, çalışanın meslektaşına önem vermesi aracılığıyla onu

dinleyerek ve duygularını anlayarak yardım etme davranışını geliştirmesini ve örgüt çalışanları arasındaki grup sinerjisini artırmasını sağlar.

Yukarıda bakıcıların sahada en uygun duygu ifadelerini nasıl kazandıklarını ve kazanmak istedikleri duygu ifadelerini nasıl kazanabileceklerini anlatan açıklamaları aslında aileden getirdikleri, sonra bakıcılık eğitimiyle ve çalışma deneyimleriyle oluşumunu sürdüren mevcut duygusal habitusların şimdi nasıl bir formda olduğunun ve gelecekte de nasıl form almaya devam edebileceğinin göstergesidir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 179). İfadelerde görülen karşılıklı olarak yaşlılara değer verme ve bakım alanında değer görmek isteği bakıcılarda bir form almış önemli bir duygusal habitustur. Ayrıca bakım habitusu kazanmak için bakıcılık işine yeni başlarken tıbbi bilgi ve profesyonellik gibi sembolik sermayeleri kazanma stratejileri geliştirdikleri saptanmıştır. Düzenlilik, temizlik, iletişim biçimi aynı sınıfa ait olan habitusların yapısal yakınlığı, herhangi bir kolektif “niyet”in dışında nesnel olarak düzenlenmiş pratikler üretmektedir (Virkki, 2008, s. 261). Bu yönüyle, bakıcıların duygusal habitusu gerçek anlamıyla ne tamamen bireyseldir, ne de davranışları tek başına belirler; habitus, eyleyenlerde bulunan yapılandırıcı bir mekanizma, eyleyenlerin değişik durumların üstesinden gelmesini sağlayan bir strateji üretme ilkesidir (Bourdieu, 2006, s. 41).

“Benim özendiğim bakıcılar yaşlıyla iletişimi iyi olan, görevini vaktinde saatinde yerine getiren, yaşlıya fiziki bakım konusunda yetenekli, yemeğini yediren, ilacını veren, altını da iyi temizleyen yaşlı bakım konusunda yetenekli olanlardır.” (KY4).

Yönetici görevindeki KY4’ün ifadelerinde idarecilerin bakıcılarından yaşlının üstün yararını sağlamak yönünde çalışmalarını planlamalarını istediği görülmektedir. Yaşlıyı sahiplenene, koruyan, temiz tutan ve mesaiye dikkat eden bakıcı yönetim için en iyi bakıcıdır. Neyin “iyi” bir yaşlı bakım personeli kıldığına dair birçok bulguya ulaşılmışsa da bakım sunumunun kişiselleştirme, kontrol ve profesyonelleşme hususlarına yönelmesiyle yaşlıyı muhafaza etme ve yaşlıyla duygusal ilişki kurma yetisi önem kazanmaktadır. Çalışanların net ve anlamlı bir hedefi, yeterli kaynağı, kendine yardım eden meslektaşları olduğunu anladığında; iyi bir iş çıkartmak için motivasyonları, iş ve organizasyona dair algıları hızlı yükselmektedir (Amabile ve Kramer, 2019, s. 79).

4.2.5 Bakıcıların çalışma rutinleri

Huzurevlerinde birçok yaşlı birey günlük işler, tıbbi bakım ve duygusal destek konularında yardıma ihtiyaç duymaktadır. Örgütsel yeteneklerin doğasını anlamada Nelsen ve Winter'ın kavramsallaştırdığı “örgütsel rutin” aydınlatıcı olmaktadır (Keskin vd., 2016, s. 101). Modern kurumların çalışma sistemleri mesainin her anına yayılarak çalışana kişisel bir alan bırakmamaktadır. Modern kurumun ontolojik temeli öncelikle rutinin kendinden gelir; yerleşik rutinler verimliliği artırarak işleyişin devamlılığını sağlamaktadır (Giddens, 2022). Bu yüzden yaşlı bakım personelinin iş yerinde uyguladıkları rutinleri ortaya koymak, onların hissetme alışkanlıklarını ve duygu ifade pratiklerini içeren duygusal emek davranışlarının nasıl biçimlendirdiğini kavramada yararlı olacaktır. Görüşmelerden elde edilen verilerle yapılan analizlerden çıkarılan çalışma rutinleri şekilleri aşağıdaki Çizelge 4.9’da gösterilmiştir.

Çizelge 4.9 : Bakıcıların çalışma rutinlerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Bakıcıların çalışma rutinleri	Yemek yedirme	18	60	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22, 25,26,28,29,30
	Bez değişimi	14	46,7	10,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,26,29
	Özel temizlik	13	43,3	10,13,14,15,17,19,20,21,22,25,26, 29,30
	Oda düzeni	12	40	10,11,12,16,21,22,23,24,27,28,29,30
	Durum takibi	8	26,7	10,12,17,19,27,28,30

Katılımcıların bakıcıların çalışma rutinlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; yemek yedirme, bez değişimi, özel temizlik, oda düzeni, durum takibi yaklaşımlar en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Sabahları nöbeti devraldığında yaşlıları kontrol edersin hastaneye gitmesi gerekenleri ayarlarsın. 7:30’da kahvaltılar gelir; kahvaltıları dağıtırım. Hemşire hanımla ilaçlarını beraber dağıtıp beraber içiriyoruz. 9’da yaşlılar hastaneye gider. Hiç yiyemeyen yaşlıları mama ile besliyoruz. Saat 8:30 gibi bez değişimi ve kontrolü yapıyorum. Daha sonra yaşlıların kişisel bakımını sağlıyoruz. Odaların düzenini sağlıyoruz. Yatak yarası olma ihtimali olan hastaların yönünü değiştiriyoruz. Saat

12:00'de öğle yemeği geliyor aynı şekilde yemekleri dağıtıp yediriyoruz. Saat 13:00-14:00 arası ziyaret saatidir. Ziyaret saati bittikten sonra yine bez kontrolü yapar ve Saat 3'te ara öğün geçeriz. 5'te akşam yemeği oluyor Saat 5:30'da son kez bez kontrolü ve değişimi yaparak 12 saatlik mesaiyi bitiriyoruz. Salı günleri banyo günü ve tırnak bakımı yapıyoruz.” (K14).

Çizelge 4.9’da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı bakıcıların çalışma rutinleri kategorisiyle ilgili olarak yemek yedirme işinin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakıcıların iş rutinleri karmaşık ve zordur; fiziksel, duygusal ve lojistik görevlerin hassas bir dengesini gerektirir. K14’ün belirttiği gibi yemek yedirme saatlerinin sıklığı bakıcıların çalışma rutinleri arasında en önemli faktördür. Bakımevinde kalan yaşlı sayısına bağlantılı olarak ortaya çıkan ihtiyaçlara ve değişimlere bakıcıların uyum gösterilmesini sağlayan duygusal emeğin, maharetin, verimliliğin, performansın kaynağı çok sıkı planlanmış günlük rutinlerdir. Bakım evlerinde yaşlılar yönelik üç ana öğün ve üç ara öğün şeklinde beslenmektedirler. Bazı yaşlılar yemeğini kendi yiyebilir iken bir bölümü yeme kabiliyeti bulunmamakta, bazıları ise sadece özel mamalarla beslenebilmektedir. Bu yönüyle, yemek yeme rutini hem gün içindeki sıklığı fazla hem de süresi açısından en fazla tekrarlayan rutindir. Bakıcılar için beslenmeye muhtaç yaşlıları yedirmek çok zaman alıcı olmaktadır. Örgütsel düzenin yeniden üretimi, mekanik bir sürecin otomatik ürünü olmakla beraber failleri olan çalışanların zamansallaştırdıkları stratejiler ve pratikler aracılığıyla gerçekleşmektedir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 195). Bakıcılar yaşlıların gün içerisinde yedikleri yiyecekleri ve tükettikleri sıvıları beslenme çizelgelerine işlenmektedir. Bu çizelgeler yemek miktarının takibini ve yaşlının sağlık durumunun seyrini fark etmeyi kolaylaştırmaktadır. Bununla birlikte alzheimer hastalığı olan yaşlılar beslenmesine rağmen hastalığın etkisiyle devamlı açlık hissettiklerinden aç bırakılarak ihmal edildikleri yönünde sık sık bakıcılarından şikâyetçi olmaktadır. Günlük yemek miktarı ölçme açısından tutukları çizelge kayıtları bakıcıları bu ithamlardan korunmalarını sağlamaktadır. İkinci olarak kendi tuvaletini yapamayan yaşlıların bez, sonda kontrolü ve alt temizliği dörder saatlik peryotlarla yapıldığından en sık tekrarlanan bakım işlerindendir.

“Saat 7’de nöbetimizi devralırız. 7.30’da kahvaltıyı dağıtırız. 8:30 gibi bez kontrolüne ve değişimine başlarız. Bundan sonra rahatsız olanları sağlık servisine götürürüz. Oradan da hastaneye gitmesi gerekenleri hastaneye taşırız. Saat 12:00 gibi öğle yemeğini yediririz 13:30’da tekrardan bez kontrolü ve değişimine başlarız. 15:30’da

ara öğün gelir. 4'te akşam yemeği için yaşlıları hazırlarız. 5.00'te yemeği yedikten sonra ilaçları dağıtırız. 7'de son bakımını yapıp tertemiz bir şekilde devralacak arkadaşına devrederiz. 7:30'da tekrar ara öğün olur. 8:30 gibi tekrardan bez kontrolü olur. Ardından her yarım saatte bir TOM ile odaları kontrol ederiz. Sabah 4:30'da bez değişimi ve temizlik yapıp arkadaşına nöbeti devrederiz.” (K18).

Bakım evlerinin günlük rutinleri ve iş akış şemasını şu şekilde ilerlediği söylenebilir. Bakıcılar 12 saatlik vardiya sistemi ile çalışmaktadır. Sabah ilk iş odalar gezilerek hastaların genel durumu kontrol edilir. Nöbetten çıkan bakıcıdan mesaiye gelen bakıcı yaşlılar hakkında bilgi alınarak ve servisi devralır. İş devralan bakıcı kendini göstermek ve kontrol için odaları gezip yaşlılara selam vermektedir. Sonra sabah rahatsızlığı olan yaşlılar sağlık servisine götürülür. Oradan da hastaneye gitmesi gerekenleri hastaneye gönderilmektedir. Odalarda ortalıkta olan eşyalar kaldırır, çarşafların temiz olup olmadığına bakılır. Gün içinde belirlenen periyotlarda yaşlılara yemek yedirilir ve yaşlıların bez değişimleri yapılır. Saat 13:00-14.00 arası ziyaret saatidir. Bu saat öncesi yaşlıların kişisel temizliğine ve odaların düzenine bakmak gereklidir. Gece vardiyasında rutin aynıdır. Lakin yaşlılar geceyi uykuya geçtikleri için gündüze kıyasla iş rutini daha az olmaktadır. Yine de gece her an acil bir şey çıkabilir bir yaşlı hasta düşebilir. Bu gibi durumları erkenden fark etmek için nöbetçi bakıcı sabah 6'ya kadar yarım saatte bir odaları gezer ve devriye kalemini (TOM) herhengi bir sorun olmadığına dair her yaşlının yatağındaki tarayıcıya okutur. Bu yöntemle gece vardiyasındaki çalışanların uyanık kalmaları sağlanarak elektronik olarak çalışmaları takip edilmektedir. Gece beşten sonra genel son bir temizlik yaptıktan sonra görevi devri alacak arkadaşına servis tertemiz teslim edilir. Tüm bunların dışında haftalık rutin olarak salı günleri banyo ve tırnak bakımı yapılmaktadır. Ayda bir gün etek altı temizliği ve berber hizmeti verilmektedir. Örgütsel rutinler, çalışanlarının eş güdüm içerisinde düzenli ve öngörülebilir kalıplarla art arda tekrarlayarak örgütün tüm bölümlerinde gerçekleştirdikleri faaliyetlerdir (Keskin vd., 2016, s. 101). Yöneticilerin oluşturduğu ve nesnel düzeneklerin yardımıyla örgütsel yapının yeniden üretilmesini sağlayan yeniden üretim stratejileri sistemi böyledir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 177). Lakin rutin, belli bir noktadan sonra bakıcı ve yaşlı için zararlı olmaya başlamaktadır. Burada sayılan rutin işlemlerle, çalışanlar kendi çabaları üzerindeki kontrolü yitirmektedirler. Zaman içerisinde tekrara dayalı işin doğası çalışanları

pasifleştirmektedir. Bu nedenle örgütsel rutin çalışanın karakterinin derinliğini yok etme tehlikesi taşımaktadır (Sennett, 2008, s. 38).

“Yaşlı bakıcılar 12 saatlik vardiya şeklinde çalışıyorlar. Kurumda kadro eksikliği yoktur. Her gün 7:00’de kahvaltı yapılır. 9:00’da bez değişimi ve oda düzenine geçilir. 12:00’de öğle yemeği verilir. 13:00’te bez değişimi yapılır. 14:00’te ziyaretçiler gelir. 15:00’te ara öğün saatidir. 16:00’da bez değişimi yapılır. 17:30’da akşam yemeği verilir. 19:00’da akşam vardiyası görevi devralır. 20:00’de ara öğün gelir. 21:00’de bez değişimi yapılır. 23:00’dan sonra sabaha kadar her 15 dk bir TOM devriye kalemi ile odalar gezilir. Haftada bir banyo ayda bir de etek altı temizlik yapılmaktadır (KY1).

Yönetici ifadelerinde iş akış rutinleri içerdiği en önemli kriterin verimlilik ve kontrol olduğu görülmektedir. Bakıcılar üzerinde rahatlıkla çalışılabilecek bir nesne halini alacak şekilde yaşlıların günlük yaşamının biçimlendirildiği ve kodlandığı anlaşılmaktadır. Örneğin, bir yaşlının kişisel eşyaları, bireyin benliğinin inşa ettiği materyallerin önemli bir parçasıdır. Fakat yatalak yaşlının örgüt tarafından kontrol edilme kolaylığının miktarı yaşlı bireyin eşyalarının elinden alınma ve eşya düzeninde söz hakkı vermeme miktarıyla ters orantılı olarak artar. Bu durum “en basit eşyasını bile herhangi bir yere koyamamak” örneğindeki gibi yaşlıların ne yapmak istedikleri konusunda herhangi bir seçim hakkı olmadığı gerçeğiyle ilişkilidir. Personelin sorumlu olduğu yaşlılar ve bu yaşlılara uygulanması gereken işlemler göz önüne alındığında personel yaşlı birey doğasının temel ihtiyaçlarını gideren bir teoriye bağlı çalışan bir “total kurum”un uzantısı şekilde davranma eğilimi göstermektedir (Goffman, 2016, s. 18). Bu teori kurumsal perspektifin örtük bir parçası olarak faaliyetleri rasyoneleştirir; yaşlılara olan mesafeyi ve yaşlılara yönelik işleyişi devam ettirecek, hemen göze çarpmayan araçları içermektedir. Bu tür rutinlere ve uygulamalara dirençli bir örnek, bakıcıların sigara içmek için sıklıkla kullandıkları kolektif ama aynı zamanda plansız ve bireysel molalar vermesidir. Lakin yazarlara göre istenilen duygulanımların çıkartılmasında çalışanların kendi zamanlarını planlaması için özgürlük gereklidir ancak burada belirsizliğin olduğu bir durumda çalışıldığında zamanın hiçbir kısmı sahiplenilemez. Elbette çalışanlar istendiği zaman düşünebilir ve duygulanım üretebilirler ama bunu sadece yaratıcılık ve potansiyel üretkenliği kısıtlayan, mekanik bir tekrarlar olarak yapabilirler (Hardt ve Negri, 2011b, s. 156). Bu yüzden bakıcıların günlük rutinlerindeki gerilimlerin bir kısmı, bilimsel teorilere aykırı biçimde sahada yaşlı ve yakını memnun etmek

adına ve istenilen yapısal talepler doğrultusunda oluşan rutinlerdeki çelişkilerden kaynaklanmaktadır.

4.2.6 Yaşlı bakım personelinin çalışma koşulları

Örgütlerdeki yaşlı bakım personelinin çalışma koşulları, hem bakım alan yaşlı bireylerin hem de bakım sağlayan çalışanların refahını sağlamak için ele alınması gereken kritik bir konudur. Örgütlerdeki duygusal emek davranışlarının niteliği, yaşlı bakım personelinin çalışma koşullarından ve bu koşulları nasıl değerlendirdiğinden etkilenmektedir. Çalışanların çıkarları açısından nasıl bir konumda bulunduklarını belirleyen kendi öz belirlenimin ilkesini oluşturan algı ve beğeni kategorilerinin kendileri de, büyük ölçüde inşa edildikleri iktisadi ve toplumsal koşullar tarafından belirlenmektedir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 191). Bu bağlamda huzurevi koşullarında çalışıyor olmanın yaşlı bakıcılar açısından ne gibi çıktıları olduğunun ve mevcut durumun bakıcılar açısından nasıl algılandığının ortaya konulması amaçlanmıştır. Örgütlerdeki çalışma koşullarının pragmatik açıdan yaşlı bakıcılara olumlu veya olumsuz etkilerini belirtmek yararlı olacaktır. Yaşlı bakım elemanlarından elde ettiğimiz verilerle yapılan analizlerden çıkarılan olumlu kodlar ise aşağıdaki Çizelge 4.10'da, olumsuz kodlar Çizelge 4.11'de gösterilmiştir.

Çizelge 4.10 : Olumlu sevilen çalışma koşullarına ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Olumlu- sevilen çalışma koşulları	Düzenli maaş	12	40	2,4,5,6,8,13,16,17,18,19,21,27,30
	Düzenli mesai	7	23,3	1,3,4,8,11,16,25
	Vardiya izinleri	6	20	1,2,4,7,9,23
	Kadrolu olmak	6	20	5,16,17,21,29,30
	İş yükü azlığı	5	16,7	2,5,7,23,28

Katılımcıların bakıcılıkta olumlu-sevilen çalışma koşullarına ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; düzenli maaş, düzenli mesai süresi, vardiya izinleri, kadrolu olmak, iş yükü azlığı en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

"Haftada 4 gün çalışırız ve 3 gün izin yaparız. İş yükü de çok ağır olmadığından 12 saatler bize ağır gelmiyor. Nöbetli çalışma düzeni sayesinde boşalan günler bize kalıyor. Yıllık izinlerimizi ve idari izinleri rahatça kullanabiliyoruz. Maaşlarımız devlette olduğumuz için düzenli olarak ödeniyor." (K2).

Çizelge 4.10'da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı bakıcılıkta olumlu-sevilen çalışma koşulları kategorisiyle ilgili olarak düzenli maaş almanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Bakıcılar devlete güveniyor ve özelde çalışmak istemiyorlar. İşten çıkarılma kaygısı olmadan devlet güvencesi altında, aylık maaş, mesai düzeni, hafta sonu tatili olan bir işte çalışmak daha rahat geliyor. K2'nin belirttiği gibi düzenli maaş, olumlu çalışma koşulları arasında en önemli faktördür. Bakım mesleği açısından devlet bünyesinde olmak adil ücretler, yeterli eğitim ve destekleyici çalışma ortamları gibi iyileştirilmiş çalışma koşulları, bakım kalitesini artırabilmekte ve hem bakıcılar hem de yaşlı bireyler için daha iyi sonuçlara katkıda bulunabilmektedir.

"Önceden şirket bünyesinde çalışırken kadroya geçirildik. Devlet kadrosunda şimdi maaşımız ve çalışma saatlerimiz düzenlidir. ... 12 saat çalıştığımızda 2 gün izinimiz oluyor. Bu sürede kendimizi ve beynimizi dinlendirebiliyoruz. Vardiyalı çalışma verdiği nöbet izninden dolayı rahat, çünkü diğer işlerimizi takip için bize zaman vermiş oluyor." (K25).

Bakıcılar yaptıkları mesleğin önemli olduğunu hissetmek ve işlerini sevmek için işin katkısının hem iş yerinde hem de toplumsal yaşamlarında gerçekten bir şeyleri başarmaya yardımcı olması gerektiğini vurgulamaktadırlar. Bu yönüyle, taşeron firmadan devlette kadroya geçtikten sonra bakıcılar önceden taşeron firmada düzenli alamadıkları maaşlarını artık her ayın on beşinde sorunsuz aldıkları için memnundurlar. Bununla birlikte kamu kurumlarında işçi kadrosuna (4D) geçen bakıcılar yılda 52 günlük net ücret tutarında ilave tediye ödemesinden yararlanmaktadırlar. Ayrıca katılımcılar mesleklerindeki olumlu koşullar içerisinde vardiya ve mesai sürelerinin sağladığı avantajların en önemli öge olduğunu belirtmektedirler. Vardiyalı çalışmada 12 veya 24 saat çalışma şeklinde olduğundan bir gün işe gidip iki ya da üç gün izinli sayılarak boşaltabildikleri günlerde erkekler diğer ek işlerini takip edebilmeyi, kadınlar ise evine ve çocuklarına zaman ayırabilmeyi büyük bir avantaj olarak görmektedir. Bunlarla birlikte personel eksikliği dönemleri dışında iş yerinde fazla mesaiye kalmamalarının ve idarecilerin sağladığı izin kolaylığının kendilerine esnek ve rahat çalışma ortamı verdiğini ifade

etmişlerdir. Buradaki vardiya izni koşullarının bakıcının işyerinde geçirdiği süre ile işyeri dışındaki zamanını dengelemesi, bakıcının moralini ve iş tatminini yükseltmesi ve işe yönelik stresi azaltması beklenmektedir. Çünkü bakıcıdaki sadakat, etkinlik, verimlilik ve azalan direnç hem örgüt bazında; hem de bakıcının içinde yaşadığı toplumsal yapı açısından önemlidir (Akın vd., 2017).

“Ben köy çocuğuyum ve çok çeşitli işlerde çalıştım. Fabrikayı gördüm; tarlayı tapan'ı da gördüm. Bu saydığım işlere nazaran bakım personeli olarak çalışmak benim daha kolayıma gitti. Hem sigortam hem de düzenli gelirim var.” (K5).

Katılımcılar ülke genelinde ve Karaman ili şartlarındaki diğer işlere göre daha kolay ve nitelikli bir işe sahip olduklarından kendilerini şanslı görmektedirler. Psikolojik sağlığı açısından bireylerin sosyal yapı içerisinde yeterli nitelikte bir işe sahip olduğunu düşünmesi önemlidir. Bu olumlu çalışma koşulları bakıcıların iş yerini ve işlerini sahiplenilmesinde de önemli bir fonksiyonu yerine getirdiği derecede harcadıkları duygusal emeği azaltmaktadır. Bunlara ek olarak, bakıcıların yaşının duygusal çöküntüsünden etkilendiği yaşlı ve yakınlarının olumlu geri bildirimlerinin ise bakıcıları mutlu ettiği (Bolton, 2009, s. 6) ve onların motive olmalarını sağladığı bulunmuştur. Buradan bakıcıların, tamamen metalaştırılmamış parasal olmayan motivasyonlara sahip oldukları ve yaptıkları işlerinin sonuçlarına da önem verildikleri anlaşılmaktadır. Bakıcıların çalışmakta oldukları örgütlere bağlılığı oranı yapmacık olmayan örgütlercede beklenen derin duygusal emek davranışlarını artırdığı gözlemlenmiştir (Kerse ve Özdemir, 2018). Örgütteki ast-üst ilişkisinin sağlıklı olduğu, sorunların üstler tarafından anlayış içerisinde dinlenildiği, çözümlenmeye çalışıldığını düşünen bakıcılar yöneticilerinin kendilerine karşı olan tutumlarından memnun olduğu gözlemlenmiştir. Genel olarak çalışanlar kurumdaki ast-üst arasındaki ilişkiyi olumlu yorumladıklarında bu durum iş doyumlarına olumlu etki yapmaktadır (Turhan, 2019, s. 150).

Çizelge 4.11 : Olumsuz zorlanılan çalışma koşullarına ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Olumsuz - zorlanılan çalışma koşulları	Maaşın yetersizliği	10	33,3	1,13,15,16,19,22,26,27,29,30
	Psikolojik etkisi	7	23,3	1,5,9,18,22,24,29
	Huysuz yaşlılar	6	20	2,14,19,20,24,26
	Yaşlıyı kaldırmak	5	16,7	6,7,12,14,18
	Gece vardiyası	5	16,7	2,5,8,9,19

Katılımcıların bakıcılık olumsuz-zorlanılan çalışma koşullarına ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; maaş yetersizliği, psikolojik etkisi, huysuz yaşlılar, yaşlıyı kaldırmak, gece vardiyası fazla çalışma en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Haklarımızı alamıyoruz. İdare çok çalışmamız konusunda bize baskı yapıyor. Personel eksikliğinden dolayı çok fazla çalışıyoruz. Yaptığımız işe göre maaşlarımız yetersiz. Yaşlı bakıcı ve memur arasında ayrımcılık oluyor. Eskiden bize kurumda “bokçu” derlerdi. Devlet bizi 4D’ye geçirdi fakat buradakiler bizi 4D’ye layık görmediler.” (K13).

Çizelge 4.11’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı olumsuz-zorlanılan çalışma koşulları kategorisiyle ilgili olarak maaş yetersizliğinin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Meslek edinimi bireye toplumsal yapıda statü vermesi yanında saygın bir insan olmasını sağlamaktadır. Kazanılan paranın miktarı, insanlar arasında saygılığı sağlayan en somut göstergedir. K13’ün belirttiği gibi maaş yetersizliği olumsuz çalışma koşulları arasında en önemli faktördür. Bakıcılar yaptıkları işin zorluğuna göre aldıkları maaşların yetersiz olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca huzurevlerinde yaşlı bakım personelinin çalışma koşulları, yaşlı bireylere sağlanan bakımın kalitesi üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir. Uzun çalışma saatleri, düşük ücret ve sınırlı kaynaklar gibi kötü çalışma koşulları, tükenmişliğe, yüksek işten ayrılma oranlarına ve nihayetinde yaşlı bireylere verilen bakımın tehlikeye girmesine yol açabilir.

“Aslında yaşı bakım işinin olumlu bir tarafı yok. Fakat bu durum kişinin kendi düşünceleriyle ilişkilidir. Bu işi sadece çıkar için, maaş için yaparsan; hem kendin için, hem yaşı için hayatı zehir edersin. Zaten asgari ücret seviyesinde kötü bir maaş alıyoruz. Bu durumda çalışana işini sevdiremezsin. ... Hizmet verdiğin yaşı da durumu, mizacı ve konuşmalarıyla seni etkiliyor. Yaşlılar arasında küfürlü konuşan, el kol hareketi yapanlar otomatik olarak psikolojini bozuyor.” (K26).

Sosyal yapıda, insan yaptığı iş veya mesleği ile sosyal kimliğini belirlemekte, kendisini bu kimlikle sunmaktadır. Bakıcılar maddi manevi emeklerinin karşılığı olan yeterli ücretleri alamadıklarından yakınmaktadır. Taşeron şirkette çalışırken aldıkları ücretleri alım gücü açısından şimdi alamadıklarını 2018’de kadroya geçtiklerinden bu yana maaşlarının eridiğini söylemektedirler. Bu ifadeler çalışmanın yapıldığı yıllarda Türkiye’de içinde geçmekte olduğu hiperenflasyonist bir dönemin bordrolu çalışanlara olan etkilerinden kaynaklanmaktadır. Bakıcılar gerek maaşların yetersizliği gerekse bakım işinin yıpratıcı olması nedeniyle erken emekli olmayı tercih etmektedirler. Yaşı ve akrabalarının tavırları, idari sorunlar, bekledikleri saygıyı görememek, bakım işinin iğrenme yaratması vb. bütün bunlar baskı ve duygusal çelişki yaratarak bakıcıların psikolojilerini bozmaktadır. Lakin kamu bünyesindeki huzur evlerinde bakıcılara verilen ücret, duyulan saygınlık, sağlanan çalışma koşulları ve özlük haklarının hemen hemen hiçbirinin özel bakım evlerinde bulunmadığını belirtmek gerekir.

“Bu meslek çok ağır bir meslek; bez değişimi olsun, banyoları olsun ya da yaşlıların agresif tavırları olsun. Mesela yaşı banyo gününde banyo yapmak istemediği durumlarda çatışabiliyoruz. İş yeri bedensel ve fiziksel açıdan da çok yoruyor. Bir başkasının bedenini hareket ettirmesi çok ağır, çok zor tek başına yapabileceğiniz bir şey değil.” (K14).

Bakıcıların izlenimlerine göre bakım evlerinde iyi olanlar yaşlılar kadar “yaşlanınca insan aksileşir” sözünün hakkını verenler yaşlılarda bulunmaktadır. Huysuz yaşlılar kişisel temizlik ve banyo yapmak istemedikleri durumlarda çatışma çıkartarak personelin bakım görevini zorlaştırmaktadırlar. Bütün bunlarla beraber bakım sürecinin her aşamasında yatalak yaşlılara pozisyon verilmesi gerektiğinden yaşlıların vücut ağırlığı hareket ettirmek çok zor ve kuvvet istemektedir. Bakıcıları gün geçtikçe yaşlıların ağırlaştığını ve güçsüzleştiklerini, modlarının düştüğünü belirtmektedir. Bakım vermenin çalışanlar üstünde olumsuz etkilerinin olduğunu belirten araştırmalarda: Bakım verme yoğunluğunu bakım sorumluluklarının fiili

süresinden ziyade bakım verme görevlerinin toplam olarak açıklanmaktadır (Holdsworth, 2013, s. 35). Buna ek olarak, çalışmalar alzheimer gibi herhangi bir nörolojik kaynaklı hastalıkların bulunduğu yaşlılara bakım sağlama görevinin zaman içinde bakıcılarda tükenmişliğe sebep olduğu ve iş motivasyonunu azalttığı, iş doyumlarını da olumsuz olarak etkilediği değerlendirmiştir (Turhan, 2019, s. 9).

“Biz dört dörtlük bakıyoruz, ama aldığımız para bu buna değmez. ... Gece vardiyasında servis gündüz kadar kalabalık olmadığı için zor oluyor. Gece nöbetlerini uykumu alamadığım ve yarına uykusuz kaldığım için sevmiyorum” (K9).

Vardiya sisteminin avantajlarından memnun olan bakıcıların yanı sıra nöbet sisteminin aile düzenlerine bozucu etkisi olduğundan, çocuklarıyla ilgilenemediklerinden ve bayramları yaşlılarla geçirmek zorunda kaldıklarından yakınan bakıcılar bulunmaktadır. Bu olumsuz etkilerden alt temizliği yapmak işreti şeklinde işten soğumaya neden olurken, vardiyalı sistemde gece nöbetinde genellikle tek çalıştıklarında işlerin yetişmediğini ifade ediyorlar. Huzurevlerinde hizmet alan yaşlı sayısının standartların üzerinde olması, bakım dışındaki angarya görevler bakıcıların istedikleri duygusal emek stratejilerini kullanmalarını zorlaştırmaktadır (Tunç vd., 2014, s. 53). Bu alandaki sorunları ana hatlarıyla sıralarsak: Bakım mesleğinde yeni olmanın getirdiği oryantasyon sorunları, yenilerin ve gençlerin bakım mesleğine yönelik beklentilerinin gerçekleşmemesi, yönetim etkilerinden ve organizasyon yapısından ortaya çıkan sorunlar, çalışma ortamında meslektaşlar arasındaki ilişkilerden kaynaklanan sorunlar, iş yoğunluğunun ve yorgunluğunun getirdiği sorunlar, ücret yetersizliği sorunları, çalışma şartlarının olumsuz olması, gece ve vardiya işinin çalışanların biyoritmini olumsuz yönde etkilemesi olarak sayılabilir (Danış ve Genç, 2011, s. 170). Olumsuz değerlendirilen çalışma koşulları, bakıcıların hizmet verdikleri yaşlılara yönelik yüzeysel duygusal emek davranışlarını artırmaktadır. Konuyla ilgili araştırmalara göre çalışanların, işleriyle ilgili olumsuz sonuçlarla karşılaştıklarında iş tatmininin azalması, iş yerindeki olumsuz koşullar ve olaylar çalışanların işi bırakma eğilimini tetiklemektedir. Bu açıdan duygusal emek ve işe bağlılık ve işten ayrılma istekleri arasında doğrudan bir bağlantı vardır (Oğuz ve Özkul, 2016, s. 140).

4.3 Duygusal Emeğin Oluşum Kaynakları Temasına Ait Bulgular

Duygusal emeğin oluşum kaynaklarını keşfetmek için, yaşlı bakım personelinin motivasyonlarını ve habituslarını keşfetmek gerekmektedir. Bu keşif hem bulundukları alanla hem de alandaki diğer faillerle sürdürülen ilişkileri değerlendirmeyi gerektirir. Bourdieu, alanı araştırırken; ilk olarak alanın konumunun egemenlik alanına göre çözümlenmesi gerektiğini, ardından alandaki eyleyenlerin veya kurumların konumları arasındaki bağlantıların nesnel yapısını ve alanlar arasındaki gerilimlerin tarihsel analizini kurmak gerektiğini ve eyleyenlerin habituslarını çözümlemek gerektiğini belirtmektedir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 135). Örgütlerdeki duygusal emeği üreten unsurlar daha geniş bir bakış açısıyla toplumsal düzeyde, Gould'un "duygusal habitus" ya da Williams'ın "duygu yapısı" olarak adlandırdığı belirli bir durumu ya da ilişki ifadesi duygulanımsal bir kompozisyon durumu olarak görülebilecek şeyle bağlantılıdır. Bu yüzden yaşlı bakım personelinin bakım alanındaki duyguları, Deborah Gould (2009) tarafından kavramlaştırılan "duygusal habitus" kavramı üzerinden ele alınacaktır (İlaslaner, 2015, s. 62). Bireylerin duygusal habitus özellikleri üzerine (etik değerler, etkili iletişim becerileri gibi) alacağı eğitimle, deneyimle mesleki habitus özellikleri şekillenir. Mesleki habitus ve duygusal habitus arasındaki ilişki, uyumluluk bireyin mesleki başarısını etkileyebilir. Mesleki habitus, bireylerin iş deneyimleri yoluyla edindikleri kökleşmiş alışkanlıklar, beceriler ve eğilimler kümesini ifade eden bir terimdir. Bu alışkanlıklar ve beceriler sadece bireylerin işlerini nasıl yaptıklarını şekillendirmekle kalmaz, aynı zamanda çevrelerindeki dünyayı nasıl gördüklerini ve işyerinde başkalarıyla nasıl etkileşimde bulunduklarını da etkiler. Bourdieu, mesleki habitusun bir kişinin sosyal sınıfı, eğitimi ve kültürel geçmişi de dahil olmak üzere çeşitli faktörlerden etkilendiğini savunmuştur. Bu faktörler bireyin işyerindeki algılarını, değerlerini ve eylemlerini şekillendirerek mesleklerine özgü bir dizi alışkanlık ve davranışın gelişmesine yol açar (Bourdieu, 1986; Wacquant, 2008). Mesleki habitus, bireylerin iş deneyimleri yoluyla belirli alışkanlıkları, becerileri ve eğilimleri nasıl geliştirdiklerini anlamanın önemini vurgulayan bir kavramdır. Bu açıdan bu çalışmada yaşlı bakıcıların mesleki habituslarını tanıyarak, üzerine düşünerek, mesleki işleyişin ve iş yeri dinamiklerinin huzurevindeki duyguları harekete geçirici yapıları nasıl yarattığını ve bakıcıların davranışlarını, etkileşimlerini nasıl etkilediğine yönelik çıkarımda bulunmak mümkün olacaktır. Bu doğrultuda

katılımcılara yapılan görüşmelerden çıkarılan altı kategori ve alt temaları kapsamındaki kodları aşağıdaki Çizelge 4.12’de ortaya konulmuştur.

Çizelge 4.12 : Duygusal emeğin oluşum temasının kategorileri ve alt temaları.

Kategoriler	Alt Temalar ve Kodları
Mesleki Yeterlilik İçin Gerekenler	<i>Eğitim almak, Tecrübe</i>
Yaşlı Duygularının Bakıcıda Yarattığı Duygular	Yaşlı Duyguları: <i>Terk edilmişlik</i>
	Yaşlıya Yönelik: <i>Üzüntü duymak</i>
	Kendine Yönelik: <i>Kaygı</i>
Bakıcıların Yaşlılarla İlgilenme Nedenleri	<i>Görevi olduğu için, moralsiz olduğu için</i>
Bakıcıların Duygularını İfade Etmesini Etkileyen Etkiler	<i>Suistimale maruz kalmak, mesafeyi korumak</i>
Yaşlı Bakım Personelinden Beklentiler	Yaşlı Beklentisi: <i>Özel bakım</i>
	Yakın Beklentisi: <i>Kendinin yapamadığını</i>
	Örgütsel Beklentisi: <i>Hep daha iyisi</i>
Duygusal Emeği Oluşturan Dinamikleri	Duygu Kuralları: <i>Üzmemek</i>
	Duygu Çeşitliliği: <i>Güler yüz</i>
	Duygu Yoğunluğu: <i>Hastalık durumları</i>

4.3.1 Mesleki gelişim ve yeterlilik için gerekenler

Türkiye’de “bakım” yeni gelişen profesyonel bir alan olmakla birlikte bakıma gereksinim duyan yaşlıların yaşam kalitesinin yükseltilmesinde mevcut yaşlı bakıcıların sahip oldukları profilin geliştirilmesi ve yaşadıkları sorunların azaltılmasının önemi bir hale gelmiştir (Danış ve Genç, 2011, 172). Alan düşünömsel habituslar üretmek ve bunları teşvik etmek için eğitim, diyalog ve eleştirel değerlendirme yöntemlerinde dönüştürselliği kurumsallaştırmak zorundadır. Dolayısıyla dönüştürücü bir pratiğin hedefi hem nesnel hem de zihinsel mekanizmalarda etkin bir kurum olarak örgütlenmektir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 80). Katılımcıların yaşlı bakımında yetkin ve başarılı olmayı nasıl anlamlandırdıklarını analiz etmek amacıyla mesleki gelişim ve yeterlilik için ne gerekli olduğuna bakılmıştır. Elde edilen verilerin analizinden çıkarılan kodlar aşağıdaki Çizelge 4.13’te gösterilmiştir.

Çizelge 4.13 : Mesleki gelişim ve yeterlilik için gerekenlere ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Mesleki yeterlilik için ne gerekir?	Eğitim almak	14	46,7	1,2,8,10,11,12,13,14,15,22,23,25,28,29
	Tecrübe	9	30	4,6,8,24,25,26,27,28
	Sağlık eğitimi almak	5	16,7	1,2,15,25,28
	Pratik yapmak	5	16,7	4,8,21,24,30
	Psikolojik destek almak	4	13,3	10,13,18,22

Katılımcıların mesleki gelişim ve yeterlilik için gerekenlere ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; eğitim almak, tecrübe, sağlık eğitimi almak, pratik yapmak, psikolojik destek almak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Ben bu kurumun en eski çalışanıyım. Bizim zamanımızda eğitimi olmayan herkes bu mesleği yapabiliyordu. Bu işi yapacak olanlar bu mesleği özümsemeli ve bu mesleğin okullarından mezun olmalıdır. ... İlk yardım eğitimi alınmalı ve acil durumda nasıl müdahalede bulunulması gerektiği konusunda bilgi sahibi olması gerekir.” (K11).

Çizelge 4.8’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı mesleki gelişim ve yeterlilik için gerekenler kategorisiyle ilgili olarak eğitim almanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. K11’in belirttiği gibi mesleki eğitim almak önemlidir. Mesleki eğitim, bireylerin iş gücüne hazırlanmasında ve seçtikleri kariyer yollarında başarılı olmaları için gerekli bilgi ve becerilerle donatılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Geleneksel akademik eğitimin aksine, mesleki eğitim belirli zanaatlara ve mesleklere odaklanarak öğrencilere uygulamalı eğitim ve pratik deneyim sağlar. Genel olarak mesleki eğitim, bireylerin işgücüne hazırlanmasında ve seçtikleri kariyer yollarında başarılı olmalarına yardımcı olmada hayati bir rol oynamaktadır. Mesleki eğitim, pratik beceriler kazandırarak, kariyer seçeneklerini keşfederek, işgücü piyasasının ihtiyaçlarını karşılayarak ve yükseköğretime giden bir yol olarak hizmet ederek öğrencilere ve bir bütün olarak topluma sayısız fayda sağlamaktadır (EU, 2022). Bununla birlikte, katılımcılar daha önceden alınmış mesleki eğitimin yanı sıra sürekli olarak eğitime açık olmaya vurgu yapmaktadırlar.

“Öncelikle çalışkan olmak ve tecrübe kazanmak önemlidir. Bu işi yaparken hizmet içi eğitimlerle devamlı kendini güncellemek gerekir. Bu eğitimlerde daha yeni bilgiler alıyor ve yeni uygulamalar öğreniyoruz. Kurumumuzdaki psikologlar genellikle yaşlılara öncelik veriyor. Bizimle bireysel görüşme yapsalar ve bize eğitim verseler verimliliğimizi arttırmış olurlar. Psikolojik destek mekanizmaları kullanarak mesleki gelişim arttırılabilir.” (K13).

Katılımcılar mesleki gelişim için hem teorik eğitim hem de yaşanmış tecrübelerin birlikte olması gerektiğini söylemektedir. Bu çalışmada bakım personelinin mesleki gelişimi için çalışma sahasında kişisel zindelik ve öğrenme şeklinde iki birleşeni taşıması gerektiği saptanmıştır. Zinde çalışanlar hem kendilerine hem de diğerlerine enerji saçarlar. Gündelik işlerde fark yarattıklarını hissettirerek saha zindeliğini yaygınlaştırırlar. Bununla birlikte eğitim ve öğrenme verimliliği artırarak teknik avantajı sağlamaktadır. Becerilerini geliştiren bakıcıların gelişim potansiyelleri yüksektir. Çünkü bakıcılık duygusal habitusu, eğitim ve deneyimle kazanılabilen holistik bakış açısını kapsayan ve terapötik duygusal emek kavramını içeren bakıcılık mesleğine ait yatkınlıkları yani eğilimleri ifade etmektedir (Akgün & Öz, 2023, s. 260). Lakin yaşlı bakım işi yıllarca Türkiye’de hiç eğitimsiz kişilerce veya halk eğitimden sertifikalı hasta bakıcılar tarafından yapılmıştır. Buradaki bakım personeli arasındaki genel kanı, halk eğitim sertifikası ile günümüzde bu işin doğru düzgün yapılamayacağıdır. Bununla birlikte okul eğitiminde uygulama yoksa diplomanın bir şey ifade etmediği savunulmaktadır. Tecrübeli bakıcılar hemen hemen her koşulda sakin, kararlı, emin şekilde nerede ne yapacaklarını bilirler. Yeni başlayan personel, tecrübe eksikliği nedeniyle daha çok panik olmaktadır. Bu panik durumu yaşlılar tarafından fark edildiği için yaşlılarda kaygıyı artırmaktadır. Bunu destekleyen sağlık hizmetlerindeki bir araştırmada yüzeysel rol yapma stratejisinin mesleki tecrübeye göre farklılaştığı, mesleğin ilk beş yılı içerisindeki çalışanların yüzeysel rol yapma puan ortalamalarının yüksek olduğu saptanmıştır (Doğan ve Sığırı, 2017, s. 124). Tam bu noktada bakıcıların ifadeleri, mesleki eğitimin gerekli duygusal habitusun sağlanması açısından önem taşıdığını işaret etmektedir. Araştırmacılara göre engellilik ve yaşlılığın fiziksel, ruhsal ve sosyal boyutlarını bilen, profesyonel eğitim almış, empati kurma bilgi ve becerisine sahip yaşlı bakıcılar hizmet verirken daha az sorun yaşamakta, bu sahip oldukları donanımları sayesinde tükenmişlik sürecine daha iyi direnir ruh sağlıklarını koruyabilmektedirler (Greenberg, vd., 1992; akt. Danış ve Genç, 2011, s. 171). Bakıcılar yaşlıların hayat hikayelerinden etkilendikleri

ve bağlandıkları yaşlıları kaybettiklerinden psikolojik olarak aşırı yıpranmaktadır. Bakıcılar iş sağlığı yönetmeliği çerçevesinde kurumlarında kendilerine yönelik psikolojik destek verilmesine ihtiyaçlarının olduğunu belirtmekte ve bu hizmetin ruh sağlıklarını düzelterek huzur ve iş motivasyonu sağlayacağını düşünmektedirler.

“Bu işi yapacak arkadaşlar ister lise olsun, ister ortaokulda olsun uygulamalı eğitim almalıdır. Eğitim almadan gelişemezsiniz. Üniversitelerde sadece teorik olarak görmesinler. En azından 2-3 saatliğine bile olsa bakıcının bezi nasıl değiştirdiğini deneyimlemeleri gerekir. Sadece o kitaba bağlı kalmasınlar; bakımı nasıl yapılır görsünler. Yeri geldiği vakit banyosunu yaptırsın, karnını doyursun, vücut temizliğinin nasıl yapıldığını deneyimlesin. Okuldan mezun olanlar çalışırken ne yapacaklarını bilemiyorlar.” (K24).

Literatürdeki bir araştırmada işe ilk başlarken bakıcıların %85,5’i özel bir eğitim alınması gerektiğini vurgulamasına rağmen sadece %61’i özel bir eğitim almıştır. Eğitim alan bakıcıların %49,2’si özel kursa gittiğini, %27’si ise iş yerinde çalışma arkadaşları tarafından eğitildiklerini belirtmişleridir (Kalaycı vd., 2017, s. 646). Mesleği okul eğitimi yoluyla öğrenen kişinin, aynı mesleği iş başında öğrenen kişiden daha verimli olacağı kesin değildir ve mesleklerin çoğu sanıldığı kadar karmaşık değildir. Bu meslekler için diploma gerekmediği gibi, söz konusu beceriler buradaki gibi iş başında da öğrenilebilir. Mesleki habitusun statik olmadığını ve bireyler daha fazla deneyim kazandıkça ve farklı çalışma ortamlarına maruz kaldıkça zaman içinde gelişebileceğini unutmamak önemlidir. Bu alışkanlıklar ve beceriler zaman içinde öğretim deneyimi ve mesleki gelişim fırsatları yoluyla geliştirilebilmektedir (Bourdieu, 1986; Wacquant, 2008). Yaşlı bakımı için sahada önceden eğitimsiz kişilerin çalıştırılmakta iken artık yaşlı bakım bölümü mezunu olmanın örgütlerde işçi alımında tercih nedeni olduğu görülmektedir. Bu durumda birey sırf diploması olmadığı için o işten mahrum kalabilmektedir. Bu durum Collins’in “teknokrasi” mitini hatırlatmaktadır (Tan, 1981, s. 568). Eğitimin önemi konusu yaşlı bakım bölümü bitirmiş bakıcılar ile sertifikalı bakıcılar arasında bir çatışma konusu olsa da yaşlının yüksek yararı ve kamuda liyakat açısından bu işin hocalarından eğitim almak, işin okulunu okuyup, görmesi gereken dersleri alıp, bilgilenip gelmesi en doğrusu olacağı savunulmaktadır. Her iki grup katılımcı da kurumlarında hizmet içi eğitimlerin ve alandaki gelişmeleri yakalamak için güncelleme eğitimlerinin olması gerektiği konusunda hemfikirdirler. Çalıştıkları

kurumlarda hizmet içi eğitimlerin genellikle düzenlenmediğini ve düzenlenenlerin yetersiz olduğundan yakınmaktadırlar.

“Mesleki olarak gelişmek için sağlık ve ilk yardım kursları bulunmaktadır. Bakıcıların bu kursun alması lazım ya da bu bölümü okuması lazımdır. Bunun dışında zamanla, tecrübe ile olacak bir şeydir. Uzman personel yanında destek personel olarak bir kişi 3 ay uygulamalı eğitim alarak kendisini geliştirebilir.” (KY2).

Yöneticiler ifadelerinde mesleki pratiklerle elde edilen el yatkınlığının meslek yeterlilik ve gelişiminde önemli olduğuna vurgu yapmıştır. Bununla birlikte tüm katılımcılar sağlık ve ilk yardım eğitimine sahip olmanın yararının altı çizilmektedir. Yasal olarak mesleki görev kapsamına girmese bile yaşamında uzatmaları yaşayan yaşlıların karşılaşılabileceği herhangi bir olumsuz sağlık durumuna müdahale için ilk ve acil yardımı kesinlikle bilmeyi gerektirmektedir. Bunlara ek olarak, resmi ekip toplantılarında veya devir teslimlerinde yöneticiler ve bakım personeli aralarında fikir alışverişinde bulunmaktadır. Bu vaka değerlendirme toplantılarında bakımı kolaylaştıran ve zamandan tasarruf etmeye yardımcı olan uygulamalar ve teknik kullanım prosedürleri hakkında birbirlerine öğretici geri bildirimde bulunmaktadır. Bu yönüyle, bakım ilişkisi, bakıcıların alana özgü uygulama bilgisi, insan iletişimini ve davranışlarını anlama becerisi ve mesleki değerlere uygun davranışlarla gelişmektedir. Bourdieu'a göre bu beceriler habitusta depolanan “pratik duyu” olarak adlandırdığı şey tarafından yönlendirilmektedir (Bourdieu, 2006, s. 41). Bu pratikler bir kişiyi veya grubu sosyal bir alana konumlandıran ve o alanın “oyununa” katılımı oluşturan ve belirleyen öğrenilmiş bir repertuara bağlıdır (Scheer, 2012, s. 202). Eğitimle kazanılan duygusal sermaye bir alışkanlık, kimlik, eğilim ve yatkınlık içeren mesleki habitus şeklinde çok da düşünülmeden duygusal emeğe dönüştürülmektedir. Bölüm başında diğer failerle olan etkileşimin duygusal habitus oluşumuna yol açtığı belirtilmişti. Benzer şekilde yaşlılarla olan etkileşimin bakıcılarda yarattığı duygulara bakmak yerinde olacaktır.

4.3.2 Yaşlı duygularının bakıcıda yarattığı duygular

Duygu, insanın nesnelerle, kişilerle, olaylarla veya durumlarla iletişim kurduğunda deneyimlediği his ve duygulanım olarak tanımlanmaktadır (Perritato, 2011 akt. Beyazıt, 2020, s. 285). David Hume’a (1711-1777) göre duygudaşlık bizi kendimizin dışına taşır, bizi başkalarının karakterinden haz almaya yönlendirir. Duygudaşlığın kişisel duygulanımlarımızı şekillendirme gibi dolaylı etkileri vardır. Duygudaşlık,

özünde insanı sosyal bir varlık yapan, evrensel bir etkidir. Bu etki çerçevesinde insanlar karşılıklı ilişkilerde birbirlerini yansıtan aynalar gibidir (Gökalp, 2019, s. 67). Ortak varoluş, bizim daha fazla fikir, görüntü, duygulanım vs. sahibi olmamız ötesinde gücümüzün ve duyularımızın artışı anlamına gelmektedir (Hardt ve Negri, 2011b, s. 281). Yaşamımızda farklı yoğunlukta olan düşünme, görme, hissetme, birbirimizle ilişkilendirme, sevme, empati ve acıma gibi duygusal tetikleyicilerin neler olduğunu anlamak önemlidir. Ancak bu şekilde onlardan nasıl yararlanabileceğimizi ve davranışlarımızı nasıl değiştirebileceğimizi öğrenebiliriz (Keskin vd., 2016, s. 34). Buradan hareketle, bakıcının yaşlıyla iletişiminin bakıcıların duygusal habitusları açısından değerlendirilmesi, bakımın kalitesini iyi yönde etkileyebilmektedir. Görüşmelerde bakıcılar yaşlılarla çalışırken duygusal tetikleyici olarak fark ettikleri yaşlı duygularını ve bunun kendilerinde yarattığı duyguları detaylı olarak anlatmışlardır. Burada empati veya tecrübe yoluyla bakıcılarda belirli türden var olan duygu yapıları veya duygusal habituslar görünür hale gelmiştir. Bu noktada yaşlılarda fark ettikleri duygular ortaya çıkar. Bu duygularla bakıcılar yaşlı bakımında yaşlılar için hissettikleri nitelik derecesinde motive olurlar. Böylece bakıcıların bu empati yoluyla habitus oluşumunun hikayesini ortaya koymak için deneyimledikleri duygular şunlardır: Fark edilen yaşlı duyguları Çizelge 4.14'te, yaşlılar için hissettikleri duygular Çizelge 4.15'te ve kendileri için hissettikleri duygular Çizelge 4.16'da olmak üzere üç alt temaya ayrılarak aşağıda gösterilmiştir.

Çizelge 4.14 : Bakıcılar tarafından fark edilen yaşlı duygularına ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Fark edilen yaşlı duyguları	Terk edilmişlik hissi	12	40	4,5,6,7,12,16,17,19,20,22,24,25
	Kabullenememe hissi	9	30	4,5,6,7,9,16,17,21,25
	Özlem	8	26,7	3,6,9,18,25,26,28,30
	Üzüntü	5	16,7	6,12,14,18,20
	Sevilme isteği	5	16,7	4,14,20,27,30

Katılımcıların bakıcılar tarafından fark edilen yaşlı duyguları ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; terk edilmişlik hissi, kabullenememe hissi, özlem, üzüntü, sevilme

isteği en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlılar buradan çıkmayı kurtuluş olarak görüyorlar. Yaşlı ağlayınca yanına gidersin ‘attılar bakmadılar bana, ziyarete gelmezlerde, bir telefon açıverin gelsinler beni götürseler buradan’ şeklinde konuşurlar. Kalmak istemiyorlar ve kalmak mecburiyetinde olduklarından yaşlılar buraya hapsolmuşluk duygusu yaşıyorlar.” (K6).

Çizelge 4.14’te görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı bakıcılar tarafından fark edilen yaşlı duyguları kategorisiyle ilgili olarak terk edilmişlik hissini en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. K6’nın belirttiği gibi yaşlılar huzur evlerinde kimsesizlik duygusunun yarattığı bir mecburiyet durumu yaşamaktadır. Tüm katılımcılar yaşlılardaki bu hapsolmuşluk duygusunun farkındadır. Bu fark ediş ile ilişkili olarak oluşan duygusal habitus, bakıcılar için çok önemlidir; çünkü bakım alanında var olan terapötik ve yardım edici iletişim becerileri olarak adlandırılabilir iletişim yatkınlığını (habitusu) bakıcının kazanması sonucunda yaşlı-bakıcı etkileşiminde bakıcının kendini ve yaşlının duygularını anlayarak ve yöneterek psikososyal bakım sunmasını sağlar. Bakıcının yaşlıyla iletişiminin bakıcıların duygusal habitusları açısından değerlendirilmesi, bakımın kalitesini iyi yönde etkileyebilmektedir.

“Yaşlılar ilk başta alışmakta sıkıntı çektikleri için burası onlar için zor oluyor. Genelde aileleri yaşlılarını bırakıp gidiyorlar. Yaşlılar çocukları kendilerine atıp gittiği için üzüyorlar. Onları aramak istiyorlar fakat çocukları onlarla konuşmak istemiyor.” (K25).

Katılımcılara göre yaşlılar, huzurevine ilk defa geldiklerinde hastaneye geldiklerini ve iyileştikten sonra buradan geri evlerine döneceklerini düşünmektedirler. Yaşlılar buranın hastane değil de huzurevi olduğunu ve sürekli kalacaklarını gördüklerinde terk edildiklerini, yalnız olduklarını düşünmekte ve üzülmektedirler. Bu yalnızlık hissini yaşlıların hem fiziksel hem de ruhsal sağlığını ciddi oranda etkilediği saptanmıştır (Kapıkıran ve Kapıkıran, 2016, s. 92). Bakıcıların ifadelerine göre, yaşlılar huzurevine ilk geldikleri günlerde huzurevini kabullenmekte zorlandıkları anlaşılmaktadır. Çıkamayacağını bildiği halde köyüne gideceğim umuduyla her gün sabah eşyalarını toplayan, yakınlarının kendisini çıkaracağını düşünerek bekleyen, direnç sergileyen, kendini ihmal eden yaşlılar bulunmaktadır. Ayrıca yaşlılar haliyle

yaşam değişikliklerine kapalı bir nitelikte olduklarından huzurevi ortamına alışmakta zorlanmaktadırlar. Araştırmacılara göre, yaşlıların yaşamlarını geçirdiğı mekânlardan uzaklaşması, yeni bir ortama uyum sağlamaya çalışması, anılarından uzaklaşması, yeni kişilerle tanışmak ve yaşamak zorunda olması yaşlılar için alışılması zor bir durumdur (Danış, 2009, s. 4). Huzurevinde döverler, güzel bakmazlar, aç bırakırlar, susuz koyarlar gibi yaşlıların dışarıdan getirdikleri ön yargıları taşıdıkları için bakıcılarına karşı tedirgin olmaktadır. Burada kalmak istemediğı için çaresizlik yaşayan yaşlı bu çaresizlik duygusunu öfke ile bağdaştırır ve böyle dışa vurur. Yaşlılar, fiziksel ya da ruhsal özgürlüğünün kısıtlandığını hissettiğı bu duruma ve örgütsel yapıya karşı öfke duyar. Öfke yaşlının incindiğinin, haklarının ihlal edildiğinin, gereksinimlerinin karşılanmadığını ya da işlerin yolunda gitmediğinin bir işaretidir. Bu bağlamda, profesyonel habitus, profesyonel amaçları ve kimlik benimsemek kadar günlük bakıcılık uygulamalarıyla baş etmede gerekli olan becerileri taşımalıdır. Bu beceriler bakıcılık değerleri, empati, yaşlı gereksinimlerine ilgi duyma, bakım, holizm gibi şeylerdir. Bütün bu deneyimler bakıcı habitusunu, bakıcıların yaşlıların durumlarını ve bakım gereksinimlerini nasıl anladıklarını, yorumladıklarını ve yaşlılara yaklaşma şekillerini etkiler.

“Daha çok yaşlılarımızda aile özlemi çocuk evlat hasreti var. Beni gördüğünde aslında çocuğunu görmek istiyor ve bu olmadığı için ağlamaya başlıyor. Bu özlemini bu sinirini bizden çıkarmaya çalışıyor. Hepsinin farklı farklı tepkileriyle karşılaşıyoruz. Onların bu haline üzüliyorsun fakat belli etmemeye çalışıyorsun Çünkü belli etsen onlar daha çok dibi bir görürler. O yüzden konuyu dağıtaraktan geçiştiriyoruz.” (K18).

Yaşlılar genellikle zamanla huzur evini kabullenseler de, sevdiklerinin kendilerini yok sayılmasından dolayı sık sık üzürlüler ve ağlarlar. Bu yönüyle, bakıcılara göre buraya bırakılan yaşlıların bilinçli olmaması, bilinçli olmasından daha iyidir. Yaşlılar genellikle kalabalık bir eve, çocuklara ve aile ortamına duydukları özlemi dile getirmektedirler. Bilinçli olan yaşlılar özellikle banyo ve bez değiştirme anlarında yoğun mahcubiyet içeren utanma duygusu yaşamaktadır. Utanç, en önemli toplumsal duygudur. Yaşlının kendi yetersizliğinin bilincinde olması, muhtaçlık, rahatsızlık verdiğini düşünmesi utanç duygusunun tetikleyicisidir. Çünkü toplumsal yaşamın kurallarını ihlal ettiğini düşündüğü durumlar insanlarda utanç duygusunun oluşumuna neden olmaktadır (Hacızade, 2012, s. 176). Yaşlılar genellikle bakıcılarını torunlarına benzetir, evlatlarına yakıştırırlar. Yaşlılar bakıcısını

gördüğünde aslında bakıcının yerinde çocuğunu görmek istemektedir. Bu olmadığı için çoğu kaderine ağlamaktadır.

Onların özlemi hiç bitmiyor. Yaşlılar çoluk çocuk onu huzurevine atmış biliyorlar fakat hepsinin aklı fikri oğlun da kızın da torununda. O yaşlı illaki o evlattan vazgeçmiyor. Devletimizin verdiği imkanı büyük biz burada çok güzel de baksak onların aklı fikri açta kalacağını bilse çocuklarının yanında olmak. Çoluk çocuğu yoksa yaşlı o çocuk sevgisini bizden bekliyor. Çoluğun çocuğu olmayan seni çocuğu gibi çocuğun yerine koyuyor.” (K30).

Bakıcılar ne kadar iyi baksalar da yaşlıların evladından beklediği şeyleri veremedikleri için yaşlılara yetemediklerini söylüyorlar. Yaşlının içinde illaki evladından yoksunluk hissi her koşulda olmaktadır. Burada kalan yaşlılar sevgiye muhtaçtırlar bakıcılarından evlatlarından göremedikleri sevgiyi aramaktadır. Bu sevgi ihtiyacı karşılanmayan bazı yaşlılar agresif ve hırçın olabilmektedir. Bakıcılara göre bazen de sosyal dışlanma yaşlının kendini ihmal etmesi şeklinde de olabilir. Yaşlı birey çevreden gördüğü ihmal üzerine “kendi kendini ihmal” etme davranışlarını artırarak sosyal dışlanmışlığı kendi isteği ile onaylar yaşar hale gelmektedir (Baran, 2016, s. 109). Çocuklarından beklediğini göremeyen yaşlıların umutlarının yıkılması, yaşam amacına ulaşamama gibi durum ve düşünceleri de üzüntülerinin nedenleri arasındadır. Bakıcılar tarafından fark edilen yaşlı duygularındaki tüm pratikler kendiliğinden ve gelenekseldirler. Habitus, belirli bir kültürde neyin “hissedilebilir” olduğunu belirtir ve belirli bir yöne yönlendirir (Bourdieu, 2006). Dolayısıyla hizmet veren bakıcıların yaşlı duygularını fark edebilme yetenekleri ve formal bakım hizmeti alan yaşlıların duyguları ve davranışları, hizmet veren ve alan arasındaki etkileşimler ortak kültürel habituslarının bir uzantısı olarak görülmelidir. Aynı zamanda yaşlı bakım personeli, bakım alanında şahit oldukları ya da fark ettikleri her türlü yaşlı duygu durumuyla ilgili onlara yönelik içlerinde uyanan duyguları olmaktadır. Bakım alanında oluşan bu duygular mesleki habitusu yapılandırmaktadır. Bakıcıların sahada deneyimledikleri duygular bakıcıların yaşlılar için hissettikleri alt teması olarak aşağıda ele alınmıştır.

Çizelge 4.15 : Bakıcıların yaşlılar için hissettiklerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Yaşlılar için hissettikleri	Üzüntü duymak	18	60	2,4,5,9,11,13,14,15,16,17,18,20,21,22,23,25,28,30
	Empati duymak	11	36,7	1,5,6,12,13,15,16,18,22,23,28
	İlgililik	9	30	1,4,7,8,9,11,15,20,24
	Acımak	7	23,3	6,11,22,23,26,27,30
	Nötr olmak	5	16,7	2,3,18,24,29

Katılımcıların duygu gösterim kurallarıyla ilgili ifade sıklıkları incelendiğinde; üzüntü duymak, empati duymak, ilgilenmeye çalışmak, acımak, nötr olmak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlı burayı kabullenemez ve burada olmak istemezse tedirgin oluruz. Bu durumda yaşlı hem kendini rahatsız ediyor hem bizi rahatsız ediyor. Burada kalmak istemeyen yaşlılar için üzülüyorum. Altın kafesteki kuşlar gibi kalmak istemiyorlar sürekli gitmek istiyorlar.” (K4).

Çizelge 4.15’te görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı bakıcıların yaşlılar için hissettikleri kategorisiyle ilgili olarak üzüntü duymanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. K4’ün belirttiği gibi yaşlıların ihtiyaçları en iyi şekilde karşılandığında bile yaşlının huzurevinde olmayı kabullenemediğine şahit olmak üzüntü vericidir. Acımak sözcüğü ile bağlantılı olarak insanın başka bir insan için üzülmesi gayet insanidir. Üzüntü açık ve gizli olabilir. Özel ve sosyal yaşamda insanların kaçındıkları bir duygudur (Hacızade, 2012, s. 122). Genellikle bakıcılar gündelik iş yaşamlarından taşıp tüm yaşamlarına yayılan yaşlılar mutlu olduğunda mutlu, mutsuz olduğunda mutsuz olduklarını bir döngü yaşamaktadırlar. K12’de bu döngü aşağıdaki ifadeleriyle teyit etmektedir.

“Yaşlılarımız duygusal oluyor. Alt değişimi yaparken utancından saklayanlar oluyor. Onlar utanınca biz de utanıyoruz. Yatağını ıslatığını söyleyemeyenler oluyor. Bizde onları öyle görünce tabi vicdanen burkuluyoruz. ... Yaşlılarda üzülmeye, ağlama ve yok sayılmayı gördüğüm zaman diyorum ki aynısı benim de başıma gelecekte gelebilir. Onları kendi canımdan bir parça gibi görüyorum. Bir şey istedikleri vakit severekten yapıyorum.” (K12).

Bakıcılar, yaşlıların maruz kaldığı veya maruz kalabileceği (hastalık, utanç, muhtaçlık, ölüm korkusu vb.) birçok zor durumu sıklıkla deneyimlemektedirler. Empatinin kökeni öz bilinçtir; bakıcı kendi duygularına ne kadar açıksa yaşlıların duygularını okumayı da o kadar iyi becerebilmektedir. E. Fromm (2004: 28) “Duyarlılığınızı, aklınızı ve sevmeye gücünüzü azalatabilirseniz, başkalarına ve kendiniz için duyduğunuz duyguları en aza indirip üzüntüden kurtulabilirsiniz” şeklinde empatinin dolaylı bir açıklamasını yapmaktadır. Burada üzüntü hayatın en önemli bir parçası insan olmanın koşulu olarak değerlendirmektedir. Bir kısım bakıcıya göre yaşlılara duydukları üzüntü duygusunun temelinde yaşlıların kendilerine hatırlattıkları kayıpları vardır. Buna ek olarak, yaşlıların yaşadıkları durumların aynısının kendi sevdikleri veya kendisinin başına gelebileceğinin empatisini kurabilen bakıcıların mesleki doyum ve bağlılıkları yüksektir. Böylece empatinin kaliteli bir bakımının hizmetinin özünü oluşturarak bakıcıların daha iyi hizmet verebileceği düşünülebilir (Tunç vd., 2014, s. 46). Empatik habitusun etkisi açısından, araştırmalar daha empatik olan bireylerin daha güçlü kişiler arası ilişkilere, daha iyi iletişim becerilerine ve daha büyük bir duygusal zeka duygusuna sahip olma eğiliminde olduklarını göstermiştir. Empati, sağlık, eğitim ve işyeri de dahil olmak üzere çeşitli bağlamlarda olumlu sonuçlarla ilişkilendirilmiştir. Örneğin, yaşlılara karşı empati gösteren bakım hizmeti sağlayıcılarının güven tesis etme, yaşlı memnuniyetini artırma ve bakım sonuçlarını iyileştirme olasılığı daha yüksektir.

“Yaşlılar ilk başta alışmakta sıkıntı çektikleri için burası onlar için zor oluyor. Genelde aileleri onları bırakıp gidiyorlar. Yaşlılar aramak istiyorlar fakat çocukları onlarla konuşmak istemiyor. Bu anlarda bizler de üzüliyoruz. Yaşlılar ‘ben evladıma şöyle baktım, şunu yaptım fakat hepsi boşmuş’ dediklerinde onlar adına üzüliyoruz.”
(K25).

Yaşlılar kendileri için zor olan üzüntü anlarında çevresindeki insanlardan (bakıcı, evladı, arkadaşları) destek ve ilgi beklemektedirler. Evlatlarının gelmemesi, onları aramaması ve yoklamaması, huzurevinde kalmayı hazmedememek gibi yaşlı durumlarını gören bakıcılar onlar adına üzülmektedirler. Bakıcılar, yaşlılar açık bir biçimde üzüntüsünü belli ettiğinde onların derdini paylaşmaya çalışmaktadır. Bakıcılar “bizler de sizlerin evlatlarıyız” şeklinde yaklaşarak yaşlıların terk edilmişlik duygularını ve evlat hasretini azaltmaya çalışmaktadırlar. Buradaki gibi hissetme ilgilenme ve hissetme eğiliminde olunan durumlarda sosyal olarak

oluşturulmuş bir özellik bulunmaktadır. Duygular sosyal ilişkilere gömülü bu pratik empatik mantığı takip etmektedir. Bu pratikle sosyal yönü güçlü olan bakıcılar yaşlılarla ilgilenmeye ve neşelendirmeye çalışmaktadırlar. Araştırmalar pozitif duyguları sergileme gerekliliğinin farkındalığının bakıcının duyarsızlaşma seviyesini azalttığını göstermiştir (Ağırman, 2012). Başka bir insana belirli bir yardım verme karşılığında kendini iyi hissetmenin özgeci davranışları artırdığı, tersine kendini kötü hissetmenin ise özgeci davranışları azalttığı belirtilmektedir (Topses, 2012). Empatik bir habitus geliştirmek, aktif olarak başkalarının bakış açılarını anlamaya çalışmayı, açık fikirli ve yargılayıcı olmamayı ve kişinin başkalarıyla bağlantı kurma ve onları destekleme becerisini geliştirmek için sürekli çalışmayı içerir.

“Yaşlılara evlatlarının eksikliğini aratmamaya çalışıyoruz. Onlara amcam babam diyoruz. Psikolojik olarak sıkıntılarını almaya çalışıyoruz. Ancak yaşlıyla aynı şeyleri hissedersen tamamen çökersin. Çocuğu bırakmış yazık olayı yok bizde. Tamamen profesyonel düşünmek, nötr duygular taşımak gerekiyor.” (K24).

Bakıcılar mesleki süreçler içerisinde yaşlıların tüm davranışlarını doğal karşılama becerisi kazanmaktadırlar. Böylece yaşlıların aksilik ve hırçınlıklarının sebebini yaşlılık durumu olarak normalleştiriyorlar. Bu döngüyü olumlu kılmak için nazik ve merhametli şekilde yaklaşmaktadırlar. Bir kısım bakıcılar meslekte eskidikçe yaşlılara mesafeli davranmamanın ve acımanın sorunlar yaşattığı için başka bir kısım ise kendi günlük hayatlarında morallerini, psikolojilerini korumak adına isteyerek yaşlıların duygularına yabancılaşarak nötr duygular hissediklerini belirtmişlerdir. Genellikle bakıcılar yaşlıları hem kendinden aşağı, ketum, zayıf, güvenilmez, kabahatli, muhtaç buluma eğiliminde hem de pozitif duygular içerisinde oldukları görülmektedir. Yaşlıların bakıcıların sempatik ilgisinin nesnesi haline gelme kapasitesi, total kurumlarda görülen “ilişki döngüsü” olarak adlandırılabilir kavramla bağlantılıdır (Goffman, 2016, s. 93). Bu döngüde bir dönem mesafeli duran bakıcılar sonrasında sıcak bir ilişki kurmaktan çekinmesi için hiçbir sebep olmadığını fark etmesiyle kurduğu ilişkiler bakıcıları yaşlılar tarafından incinebileceği bir konuma getirir. Bunun üzerine yakınlık duyan personel aldatılmış olduğunu düşünerek mesafe koyar ve rutin işlere gömülür. Tekrardan tedbirli olmasını gerektirecek bir sebebin olmadığını düşünmesiyle iletişim kurma ve geri çekilme döngüsü tekrarlanabilir. Bir bütün olarak mesleki deneyimler yani sempati yoluyla gelişen ya da deneyimle ortaya çıkan empatik duygular yakınlaşma ve uzaklaşma

döngüsü içerisinde tüm yaşlı davranışlarını doğal karşılama şeklinde mesleki habitusa neden olmaktadır. Bakım alanında içerisinde bakıcıların yaşlı karakterlerle özdeşleştiği ya da yaşlılara sempati ile yaklaştığı, bazen ise empati düzeyinde ilişki kurduğu görülmüştür. Sözlük anlamına bakıldığında “empati başkalarının hislerini anlama ve paylaşabilme yeteneği iken sempati bir başkasına acıma, onun talihsizliğine dair kederlenme” durumuna işaret eder (Türkgeldi, 2019, s. 78). Empatide, diğer kişiyi anlamak için durumunu onaylamak gerekmeden duygusu anlaşılabilir; yani herhangi bir yargılama içermez, bazen sadece dinlemek yeterlidir. Sempatide ise durum ne olursa olsun diğer kişi haklı, onaylı, doğru algılanır; yani bir yargılama mevcuttur, durumu ve duygusu üzerine yorum yapılır. Sempatinin odağı, diğerinin “iyiliği”dir. Özellikle bakım verenlerde, sempati daha sık görülür (Arıkan, 2024). Yaşlıların yaşadıkları durumların aynısının kendisinin başına gelebileceğinin empatisini kurabilen bakıcılar bakım alanında her gün yaşlıların kendilerine hatırlattıkları izlenimler üzerinden yaşamın içerisindeki kaçınılmaz bir takım olumsuz duyguları her gün hissetmektedirler. Böylece yaşlı bakım personeli bakım alanında şahit oldukları ya da fark ettikleri her türlü yaşlı duygu durumuyla ilgili kendilerine yönelik içlerinde uyanan duyguları olmaktadır. Buradan hareketle, bakıcıların sahada deneyimledikleri duygular bakıcıların kendileri için için hissettikleri alt teması olarak aşağıda ele alınmıştır.

Çizelge 4.16 : Kendileri için hissettiklerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Kendileri için hissettikleri	Kaygı	12	40	1,8,11,17,19,23,24,25,26,27,28,30
	Üzüntü	8	26,7	2,11,17,20,24,25,28,30
	Mutluluk	6	20	1,2,6,7,8,17
	Memnuniyet	4	13,3	1,4,6,7
	Utanç	3	10	13,15,21

Katılımcıların bakıcıların kendileri için hissettiklerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; kaygılanma, üzüntü, mutluluk, memnuniyet, utanç en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlıların geneli buraya istemeyerek geldikleri için hep mutsuzlar. Yaşlıların bu durumuna üzülmüyoruz. Yaşlıların böyle görünce dışarıda büyüklerimize daha dikkatli davranıyoruz. Yaşlıları görünce bende bir gün böyle olacağım diyorum. Geleceğim için yaşlılığım için yatırım yapmak istiyorum çünkü böyle olmak istemiyorum. Bazı yaşlılarımızın bir sürü çocuğu var. Bazılarının ise hiç çocuğu yok ve kimsesizlikten buraya gelmek zorunda olduğunu söylemesi bende bir yara bırakıyor. Benim de çocuğum olmadığı için beni etkiliyor.” (K23).

Çizelge 4.16’da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı bakıcıların kendileri için hissettikleri kategorisiyle ilgili olarak kaygı hissinin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. K23’ün belirttiği gibi yaşlıların yaşadıklarına tanık olduklarından ileride yaşlıların düştüğü durumlara düşme ihtimalini düşündükçe bakıcılar büyük kaygı duymaktadır. Katılımcıların çoğunluğunda yaşlılığı için kaygılanma ve değersiz hissetme kendileri için hissettiklerinin duyguların başında geldiği görülmektedir. Bakıcılar yaşlılardaki çaresizliği, muhtaçlığı, terk edilmişliği görünce yaşamlarına bir yansıtma yaparak kendilerinin de yaşlandığında benzer şeyler yaşama ihtimalinden tedirgin olmaktadır. Allah’ın kendilerini bu hizmet verdikleri yaşlıların duruma düşürmesin diye dua ettiklerini belirtiyorlar. Burada duygusal habitus, bakıcıların dünyayı deneyimledikleri ve çevrelerini anlamlandırdıkları bir duygusal mercek olarak görülebilir. Habitusu duygusal boyutu eklediğimizde, bireylerin yalnızca belirli alışkanlık ve davranışları nasıl geliştirdiklerine değil, aynı zamanda çevrelerine yanıt olarak duyguları nasıl hissettiklerine ve ifade ettiklerine de bakıyoruz.

“Yaşlı teyze ile ilgilenirken o bana gülüyor; ben de mutlu oluyorum. Böylece daha çok ilgilenmek istiyorum. ... Yaşlandığımda çocuklarım bana bakmazsa nasıl bir durumda olurum? O durumda nasıl davranırdım bakıcılara diye düşünüyorum. Yaşlıların yerine koyuyorum kendimi.” (K8).

Genelde bakıcılar çocukların yaşlılarını huzurevine atıp gittiğine şahit oluyorlar. Buralardaki yaşlılar sıkça ailelerini aramak ve görmek isteseler de çocukları onlarla konuşmak istemiyor. Bu gibi durumlara defalarca şahit olan bakıcılar yaşlandıklarında evlatlarının kendilerine bakmama ihtimalinden tedirgin oluyorlar. İleride baktıkları yaşlılar gibi olmaktan kaygılanıyorlar. Gelecekleri için, yaşlılık için yatırım yapmak ve bu duruma göz göre göre düşmek istemiyorlar. Lakin, bakıcıların çok az bir kısmı çocuklarına yük olmaktansa kendi hizmet verdikleri huzurevlerinde gönüllü olarak kalmak isteyeceklerini belirtiyorlar. Yine de bu bakıcılar ise

yaşlandıklarında çalıştıkları yer gibi kalite de bir huzurevi bulamayacakları kaygısını taşıyorlar. Çünkü iş yaşamında bakıcıları pozitif ya da negatif etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler geçmişte ve gün içerisinde yaşanan duygusal durumların etkisinde kalınması neticesinde, şimdiki algılamaları, tutumları ve davranışları etkilenmektedir (Doğan ve Özdevecioğlu, 2009).

“Yaşlılar ilk başta alışmakta sıkıntı çektikleri için burası onlar için zor oluyor. Genelde aileleri bırakıp gidiyorlar. Yaşlılar aramak istiyorlar fakat çocukları onlarla konuşmak istemiyor. Bu anlarda bizler de üzülüyoruz. Yaşlılar ‘ben evladıma şöyle baktım, şunu yaptım fakat hepsi boşmuş’ dediklerinde biz de etkileniyoruz.” (K25).

“Kızımın evinde kalamadım. Damadım kızdı, öfkелendi; Oğlumun evine gidemedim, gelinim bakmadı sokağa attı sövdü. Kardeşlerim aramadı. Allah razı olsun buralardan sizlerden. Burada kalıyorum, yemeğim, yatağım, banyom sıcacık yatıyorum. Saçlarımı tanyorsunuz, üstümü başımı giydirdiyseniz, şeklinde memnuniyetini söyleyen birçok yaşlı var.” (K7).

Bakıcılar özellikle bayramlarda yakınları gelmeyen ve telefonla bile aranmayan yaşlıların terkedilmiş halinin kendilerinde yalnızlık ve üzüntü hissi yarattığını ifade ediyorlar. Yaşlıların yok sayılmaktan ve kimsesizlikten kaynaklanan üzüntülerini derinden paylaştıklarını belirtiyorlar. Bir kısım yaşlılar zamanla alışıkça, arkadaş edindikçe, kaliteli zaman geçirdiğinde huzurevlerinde mutlu olabilmektedir. Bakıcılar içlerinden gelerek ilgili davranışlarında yaşlıların verdikleri emeği gördüklerini belirtiyorlar. Bundan yaşlılar memnun kaldığında karşılıklı bir memnuniyet durumu yaşandığını belirtiyorlar. Bakıcılara göre ihtiyaçlarının iyi şekilde karşılandığının farkında olan yaşlıların süreçte öz güvenleri ve neşeleri artıyor ve psikososyal açıdan aktif hale geliyorlar. Kızının ve oğlunun evine gidememiş, sokağa atılmış, ihmal ve istismar edilmiş yaşlılar bakıcılarının kıymetini daha iyi bilmektedir. Bakıcılarına memnuniyet ve minnettarlık duygularını ifade etmektedirler. Bu şekilde bakıcıların iş yerindeki eylem biçimlerini ve düşünce biçimlerini bilinçli olarak olmasa da duygusal habitus belirliyorsay, yukarıdaki bakım alanında oluşan bakıcı kendi için geliştirdikleri duyguları mesleğin sorumluluklar paralelinde kurulan etkileşimlerin içselleştirmesi sonucunda şekillenmektedir. Yani duygusal habitusa ait eğilimleri kazanmalarında, yeniden üretmelerinde ve değiştirmelerinde kendilerine yönelik hissiyatlarının etkili olduğu bakıcıların anlatımlarından çıkarılmaktadır (Akgün, B. 2015, s. 140).

“Yaşlılığın onlara yaşatıkları kötü durumları görünce tabi vicdanen burkuluyoruz. Yaşlının genelde altını göstermek istemeyen çekingen duygusu oluyor. Onlar utanınca biz de utanıyoruz. O altını örtmeye, gizlemeye çalışırken ben üzülüyorum açıkçası. Bizim de bir gün bu duruma düşeceğimiz aklımıza geliyor. Acaba daha beter olur muyuz diye aklımızdan geçiyor. Bizim de psikolojimiz bozuluyor.” (K15).

Bakıcılara göre yaşlılara verilen banyo ve alt bakım hizmeti verilme şekli iki taraf içinde karşılıklı mahcubiyet ve utanma duygusu yaratmaktadır. Çünkü utanç insanı küçülterek psikolojik olarak aşağıya çekmektedir. Utanan bakıcı ve yaşlı bilinçli olarak saklanmak ve görünmez olmak ister. Hemen hemen her gün yapılan bez değişimlerinde veya vücut temizliğinde yaşlının çekinerek altını gösterememeye çabaladığını görmek ne kadar alışmış olursa olsunlar bakıcılarıda etkilemektedir. Bu durumda görüldüğü üzere bakıcıların utanmaya dair duygusal habitusu yaşlılarla yaptıkları etkileşimlerin kendisinde bıraktığı izlenimlere göre şekillenmektedir. Mahrem utanç, bakıcıların kendisi ve toplumdaki yeri hakkındaki algısını şekillendiren eğilimler ve kökleşmiş davranışlar bütünü olan habitusun karmaşık ve derinlemesine kökleşmiş bir yönüdür. Utanç, kişinin kişisel ilişkileri, deneyimleri veya eylemleriyle ilgili olarak aşağılanma veya yetersizlik duygusundan kaynaklanan, son derece kişisel ve genellikle gizli bir duygudur. Özellikle mahrem utanç, en kişisel ve mahrem deneyimlerimiz, ilişkilerimiz ve kimliğimizle ilgili olan güçlü ve kalıcı bir utanç biçimidir (Tangney, 1995). Utanç herkes tarafından deneyimlenebilen evrensel bir duygu olsa da, utanç habitusu bu duyguların günlük hayatımıza nasıl yerleştiğini ve kimliğimizin bir parçası haline geldiğini ifade eder.

4.3.3 Yaşlı duygularıyla ilgilenme nedenleri

İnsanların duygusal anlam içeren düşünceleri ve davranışları tamamen nedensel izler taşımaktadır. İnsanların sahiplendikleri duygusal anlam ile tutumlarını değiştirme ve yeniden yönlendirme yeteneğine sahip oldukları savunulmaktadır (Gökalp, 2010, s. 99). Bakıcıların mesleki habitusu, bakım verdikleri yaşlı bireylerle ilişkilerini şekillendirmede önemli bir rol oynar. Çünkü bakıcı olarak rollerine ilişkin tutum, değer ve inançları, yaşlı yetişkinlere yaklaşım ve onlarla etkileşim biçimlerini etkileyebilir. Benzer şekilde duygulanımsal emekte imaj, fikir ve hizmet üretimi gibi her düşünce çalışan bireylerin bugünkü ve geçmişteki düşüncesiyle bağ kurularak ortak paydada üretilmektedir (Hardt ve Negri, 2011a, s. 163). Aynı zamanda da her bir maddi olmayan hizmet karşılıklı işbirliğini içerisinde gerçekleştirmektedir. Yaşlı

bakıcıların rolleriyle ilgili tutum ve inançları üzerinde düşünmeleri ve yaşlı bireylerin belirli duyguları yaşama nedenlerini tanıyıp anlayarak şefkatli bir habitus geliştirmeleri, yaşlıların duygusal ihtiyaçlarını karşılamak ve genel yaşam kalitelerini artırmak için gerekli bakım ve desteği sağlayabilir. Buradaki bakıcı motivasyonları, yaşlılarda ilgilenme habituslarını çıktısı olarak görülebilir (Giddens, 2022, s. 195). Bu doğrultuda yapılan bu bölümde yaşlılarla ilgilenme pratiklerinde mesleki habitusun nasıl işlediğini ve daha sonra bunun kaynaklarının izini takip etmek önemlidir. Bu takibi sağlamak için yaşlı bakıcıların meslek sahasında yaşlılarla iş birliği kurmaya yönlendiren duygusal habituslarını açığa çıkarmak gerekmektedir. Bunun için katılımcıların yaşlıların duygularına ilgi göstermelerini sağlayan görüşlerinden elde edilen kodlar aşağıdaki Çizelge 4.17’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.17 : Yaşlı duygularıyla ilgilenme nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Bakıcıların yaşlı duygularıyla ilgilenme nedenlerine	Görevi olduğu için	10	33,3	13,14,15,17,21,22,23,28,29,30
	Moralsiz olduğu için	8	26,7	9,10,14,20,22,24,27,28
	Rahatsızlandığı için	5	16,7	13,17,18,27,28
	Sevdiği için	4	13,3	12,16,18,24
	Atası gibi gördüğü için	4	13,3	14,18,25,30

Katılımcıların bakıcıların yaşlı duygularıyla ilgilenme nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; görevi olduğu için, moralsiz olduğu için, rahatsızlandığı için, sevdiği için, atası gibi gördüğü için en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlıların bakıma muhtaç olması birinci sebep zaten. Bizden başka bakacak kimseleri yok. Görev ve sorumluluklarımız olduğu için ilgilenirken duygusal bağ kurduğum yaşlılar oluyor. Bağ kurduklarının ister istemez yanına gidiyorsun konuşuyorsun sohbet ediyorsun.” (K15).

Çizelge 4.17’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı yaşlı duygularıyla ilgilenme nedenleri kategorisiyle ilgili olarak görevi olduğu için ilgilenmenin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. K15’in belirttiği gibi görev ve sorumluluk yaşlı duygularıyla ilgilenme nedenleri arasında en önemli faktördür. Mesleğini

sahiplenen bakıcılar için bu meslek yaşlıyla ilgilenmeyi gerektirmektedir. Maddi ve manevi yönden yaşlılarla iletişim kurmak, ilgilenmek onların başlıca görevleri arasındadır. Bu işe başlarken, bakım personeli mesleklerindeki görevlerini ve meslekte nelerle karşılaşacaklarını bilerek başlamaktadır. Bakıcıların yaşlılarla ilgilenme nedenleri örgütlerde yaşlıya daha iyi hizmet verebilmek içindir. Bu misyonla işlerinin gereğini yapmaya çalışmaktadırlar.

“Sonuçta yaşlıyı ben biliyorum ve bakmakla yükümlü olduğum insanlar onlar. Mesela yaşlı bir gün bana gülmüyorsa yanına gidip sorarım; ‘teyze ne oldu hasta mısın, rahatsız mısın, mutsuz musun, bir telefon mu bekliyorsun?’ Böylece sohbeti başlatırım. Yaşlı bana sevimli gelirse, hayat hikayesinin bana çok dokunursa ya da bir yakınımı ona benzetirsem ona daha çok zaman geçiririm.” (K28).

Yaşlılar kötü hissettiğinde bakıcılar onlarla ilgilenerek, konuşarak rahatlamalarını sağlamaya çalışırlar. Bir şey yaşlıların canını sıkılıyor ve yaşlılar üzülyorsa, bakıcılar onları motive etmeye ve umut vermeye çabalamaktadır. Yaşlıların mutsuzluğu, keyifisizliği ve memnuniyetsizliği doğrudan bakıcılarına yansır. Çünkü sağlık durumu bozulan yaşlı, bakıcının iş yükünü artırmaktadır. Bunun yanında üzgün ve stresli olan, yemek ve uyku düzeni aksıyan yaşlı, bakıcısına aksi davranarak bakıcısının gününü zehir etmektedir. Bu yüzden bakıcılar, sorunlu yaşlıların sağlık ve moral sorununu çözüp hem kendilerini hem de onları bir an önce rahata kavuşturmaya çalışmaktadır. Bakıcılar, kendi yetemedikleri durumlarda yaşlının moralsizliğini gidermek için ailelere ulaşmakta veya yaşlıyı psikolog desteği almaya yönlendirmektedir. Neticede, hemen hemen tüm bakıcılar yaşlılar son noktaya gelmiş üzmemek gerekir diye düşünmektedir. Yaşlılar da yolunda gitmeyen bir durum, rahatsızlık veya bir hastalık gördüklerinde hem insaniyet hem de görev sorumluluğuyla daha yakın ilgi gösterirler. Theodosius’a (2008) göre, çalışanların içsel diyalog, kişisel kimliklerinden yararlanma şekilleri duygusal emek eylemlerinde kendini göstermektedir. İçsel diyalogdaki duygular doğal olarak sosyal istemden ve uygulamadan ortaya çıkmaktadır. Buradan hareketle, iş bilinci ve vicdanlı olmayan kişilerin sorumluluk hissederek gerek yaşlı duygularını ele alamayacakları gerekse mesleki doyumda alamayacakları için duygusal emek sarfiyatları artacak belirli bir noktadan sonra mesleki yeni sorunların yaşayacaklardır (Akgün, B. 2015, s. 135).

“Yaşlıları seviyorum, insanları seviyorum. ‘Amcam, dedem, babam nasılsın iyi misin, derdin var mı?’ diye sorarım. Bazen el, kol bazen laf şakası yapıyoruz. Yanına

vardığında morali bozuksa sıkıntısı mı var, hastalığım var diye konuşuyorsun. Anlatan anlatıyor; anlatmayan içinde yaşamaya devam ediyor.” (K24).

Yaşlılarla güzel anlaşılan, sağlam bağ kuran, konuşup, şakalaşıp yaşlının tüm istediklerini yerine getirmeye çalışan ve onları kırmamaya çalışan bakıcılar samimi davranışlar sergileyen kişilerdir. Yaşlının onlara verebileceği hiçbir şey olmamasına rağmen mesleğini sevdiği için ilgilenmektedirler. Bu tür bakıcılar kendilerini yaşlıların yerine koyar veya kendi büyüklerini aklına getirir. Yaşlılar bakıcılarını ailesi gibi görmektedir. Kurumsal bir aile gibi, aile fertleri birbirleriyle ilgilenirler. Bazı bakıcılar yaşlılara bakarken “ileride benim anne ve babam da buraya gelebilir ben de gelebilirim” şeklinde düşünmektedirler. Ayriyeten yaşlıların yaptıkları ve yapacakları hayır duaları, bakıcılarını motive etmektedir. Bunu destekler şekilde Isparta ilinde yapılan bir araştırmaya göre, bakıcıların işlerinin sevdiği yönler arasında yardım etmek (%28,8) ve hayır duasını almak (%21,8) önemli bir yer tutar (Kalaycı vd., 2017, s. 646). Bu kodları, yaşlı duygularıyla ilgilenmenin güdüleyici kuvveti olarak değerlendirebiliriz. Buradaki bakıcı motivasyonları, yaşlılarda ilgilenme habituslarını çıktısı olarak görülebilir. Çünkü duygu, davranış ve motivasyon içsel olarak bağlantılıdır (Giddens, 2022, s. 195). Buradaki duygusal pratiğin amaçları açısından, bu eylemlerin yalnızca alışılmış ve otomatik olarak gerçekleştirilen hareketler olmadığını, aynı zamanda “içsel” öğrenilmiş, kültüre özgül ve alışılmış yaklaşımlardan oluştuğu görülmektedir. Yazarlara göre de sahada doğru davranış yöneliminin otomatikliği ve doğallığı, eğitim ve diğer sosyalleşme biçimleri yoluyla edinilen profesyonel davranış, temelde algı ve takdir biçimleriyle oluşturulmaktadır (Virkki, 2008, s. 261). Burada bakıcıların yaşlılarla ilgilenmeye ilişkin duygusal habitusu nasıl kazandıkları ve yeniden nasıl ürettikleri daha anlaşılır bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

4.3.4 Duygularını ifade etmesini etkileyen etkenler

Hizmet sektöründe çalışanlar arasında yaygın olarak gördüğümüz şartlara benzer şekilde bakım kurumları da kendi faaliyet sahasında ortak bir duygu ifade etme dili oluşturmak adına bakıcılarını bilişsel yeteneklerini, duygusal zekalarını geliştirmeleri, duygularının farkında olmaları ve onları yönetmeleri yönünde yönlendirmektedir (Husso ve Hirvonen, 2011, s. 5). Bir örgütte duygusal durum edinmede önemli etkiyi en çok zaman geçirdiğimiz çalışma alanının duygusal atmosferi şekillendirmektedir. Yaşlı bakıcıların yaşlılara duygularını ifade etmesini

düzenleyici düşünceler ve duygular ait oldukları mesleki örgütün duygusal habituslarını yansıtmaktadır. Katılımcıların yaşlılara duygularını ifade etmelerini etkileyen etkenlere dair görüşlerinden elde edilen kodlar aşağıdaki Çizelge 4.18’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.18 : Duygularını ifade etmelerini etkileyen etkenlere ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Bakıcıların duygularını ifade etmesini etkileyen etkenler	Suistimale uğrama kaygısı	7	23,3	11,12,14,20,23,26,27
	Mesafeyi korumak isteği	6	20	12,18,21,24,26,29
	Yaşlıların yaklaşım şekilleri	5	16,7	15,16,19,25,30
	Profesyonel olma isteği	4	13,3	18,23,24,29
	Üzmemeye çabalamak	4	13,3	17,22,25,29

Katılımcıların bakıcıların duygularını ifade etmesini etkileyen etkenlere ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; suistimale uğrama kaygısı, mesafeyi koruma isteği, yaşlıların yaklaşım şekilleri, profesyonel olma isteği, üzmemeye çabalamak kendini kullandırmamak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlılar arasında kendi hayatımızdan verdiğimiz bilgileri ve tavizleri kullanabilecek, istismar edecek, senin zayıflıklarını yüzüne vuracak ve saldıracak yaşlılar var. O yüzden yaşlıyla yakınlık bir yere kadar olmalı ve mesafeyi korumalısın.” (K12).

Çizelge 4.18’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı duygularını ifade etmelerini etkileyen etkenler kategorisiyle ilgili olarak suistimale uğrama kaygısının en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Duyguların yaşlı bakım profesyonelleri tarafından nasıl ifade edildiğini etkileyebilecek kilit faktörlerden biri, kendi kişisel deneyimleri ve geçmişleridir. Bakıcılar yaşlı insanların duygularını nasıl algıladıklarını ve bu duygulara nasıl tepki verdiklerini etkileyebilecek kendi benzersiz inançlarını, değerlerini ve geçmiş deneyimlerini işlerine taşırlar. K12’nin belirttiği gibi suistimal edilme ihtimali bakıcıların duygularını ifade etmesini etkileyen etkenler arasında en önemli faktördür. Bakıcıların ifadelerinde duygularını ifade ederken kendi itibarlarına ve kişiliklerine yönelenbilecek herhangi bir

suistimale uğrama kaygısı taşıdıkları ve bu durumun oluşmasını engelleme eğiliminde oldukları görülmektedir. Bu yüzden bakıcılar yaşlıların kendileri aleyhine kullanabileceği konuşmalardan ve davranışlardan uzak durmaya çalışmaktadırlar. Bunun için yaşlılarla iletişim kurar iken ya da duygularını ifade ederken kendilerini kullandırmamaya özel gayret sarf etmektedirler. Zaten huzurevi gibi “total kurum”larda bulunan hizmet alan grup ile hizmet veren grup birbirini dar ve düşmanca stereotiplerle görmeye ve kavramaya eğilimlidir (Goffman, 2016, s. 19). Bakıcılar bazı yaşlılarla biraz samimiyet kurup normal arkadaş gibi hareket ettiklerinde bu yaşlılar ileri giderek bakıcıya el kol şakaları yapabilmekte veya bu samimiyeti kullanarak kurum kurallarını delmeye çalışmaktadırlar.

“Bu işte öncelikle profesyonel olmak gerekiyor. Bir teyzeye çok iyi davranırsan teyze gereğinden fazla ilgi beklentisine girebiliyor. Sürekli onunla ilgilenmemi, odasına gitmemi ve yanında durmamı isteyebiliyor. Profesyonel insanın böyle yapmayarak bir yerde sınırını koyması gerekiyor. Bunun için ben onun özel bakıcısı olmadığımı dile getiriyorum.” (K23).

Kurumun açıkça beyan edilmiş amaçlarını savunmak zorunda olan bakım personeli, bunu mümkün kılacak şekilde yaşlıların tamamını kapsayacak bir genelleme, tanımlama ve tutum geliştirmektedir. Zamanla bakıcılar yaşlılardan uzak durmaya çalışsa da kaçınılmaz olarak ortak duygu ve duygulanım nesneleri haline gelmektedirler. Bazı bakıcılar sadece yaşlılar sınırını bilmediğinde ve bakıcının kişisel sınırlarının ihlal edildiğini düşündüğünde kendini korumaya almaktadır. Bu durum bakıcıların duygularını ifade etmesini engelleyen yaşlılar ile arasına set çekmek ve mesafe koymasına neden olan bir etkidir. Mesafeyi ayarlayamayan bakıcılar süreç içerisinde idareye karşı zor duruma düşmektedir. Bu bakıcılar hem diğer yaşlılara zaman ayırmakta zorlanmakta hem de yaşlılara eşit davranma gücünü ve konumunu yitirebilmektedirler. Bunlara rağmen kendini sınırlandırmayı yanlış bulan ve mesafe kuralı olmayan bakıcı yaklaşımları da mevcuttur. Bu bakıcılar yaşlıların her birinin farklı farklı özellikleri olduğunu ve ona göre davranılması gerektiğini savunmaktadırlar. Bu yüzden bu tip bakıcılar yaşlının huyuna göre davranışlarını ayarlamaktadırlar. Bu bir nevi nabza göre şerbet vermek gibi o andaki olaya, konuya ve tutuma bağlı değişen dinamik bir yaklaşım sergilemektedirler. Lakin bakıcı yaşlıya yakın davrandığı durumlarda bazı yaşlılar özel olduğunu düşünüp ilgi beklentisine girmektedir.

“Yaşlı ne çok üzerim ne de onun sınırına geçerim. Mesafemi korurum. Yaşlı insanla ilişkide saygı her zaman önemlidir. ... Yaşlıyla aynı şeyleri hissedersen tamamen çökersin. Çocuğu bırakmış yazık olayı yok biz de. Tamamen profesyonel düşünmek gerekiyor. Hiçbir yaşlıya çok bağlanamıyorum. Bağlandığın zaman yarın bir gün vefat ettiklerinde üzüliyorsun insana dokunuyor. Böylece ne yakın ne de uzak oluyorsun.” (K24).

“En önemli kural mahremiyettir. Zaten bizim yaşlı bakımla ilgili bir taahhütnamemiz var. Yaşlıya özel bakım yapılacağı vakit mümkün mertebe iki kişi olmalarını istiyoruz. Bakım personeli, yaşlılarla günde 12 saat birlikte oldukları için zor bir sınav veriyorlar. Mümkün mertebe bakıcılarımızdan yaşlılarla çok samimi olmadan sık sık yaşlıların hatırını sormalarını bekliyoruz” (KY3).

Bakıcılar hizmet verdikleri yaşlılarla özdeşleştiklerinde, psikolojik olarak kendilerinden bir şeylerinde gittiğini ifade etmektedirler. Bakıcının bağ kurduğu yaşlının kucağında ölmesi bakıcının yas süreci yaşamasına, yaşamı sorgulamasına sebep olmakta ve iş sevgisini azaltarak iş motivasyonunu bozmaktadır. Bu durumu yaşamamak için tedbirli olan eski bakıcılar duyguları paylaşacak samimi yakınlık ve bağlanma yerine gerektiği kadar muhatap olunması şeklindeki profesyonel tutumu savunmaktadırlar. Bu yüzden bakıcılar duygularını ifade ederken yaşlıların kederleneceği, hassas olduğu bir konu ve bir nokta varsa ona dikkat etmektedirler. Bakıcılar mümkün mertebe o konuyu açmamaya ve geçiştirmeye çalışmaktadırlar. Bütün yaşlılarımızın huyları farklı olduğu için herkese aynı yaklaşmak mümkün değildir. Örneğin, yaşlıların bazıları şaka götürür bazıları götürmez. Ayriyeten yöneticilerin ifadelerden idarenin bakıcılardan yaşlının genel durumu dışında özel hayatla ilgili konuların konuşulmamasını ve mahremiyete dikkat etmesini istediği görülmektedir. İdarenin bakıcılara tebliğ ettiği yaşlı bakımla ilgili bir onam taahhütnamesi bulunmaktadır. Kurumlarda yaygın olarak kullanılan bu tür taahhütname, bakıcıların, etkileşimsel ve mesleki ihtiyaçlarını amaçlarını kişisel olarak etkili bir şekilde dengeleme fırsatını elinden alarak bakıcıların hareket alanını yaptırımlara açık hale getirmektedir (Goffman, 2016, s. 29-49). Duyguları ifade etme yönünden bakım alanın işlerliğini sağlayan “doxa”nın yönetici tahütnameleri ve bakıcının kişisel yaklaşımının harmanlanması olduğu görülmektedir. Alanın yapısallığını faillerin gözünde normal ve doğal kılarak meşrulaştıran ve alanın kurallarına uygun hareket etmeye sevk eden bu “doxa”dır (Bourdieu, 2006).

4.3.5 Yaşlı bakım personelinin beklentileri

Hizmet sektörlerinde örgütsel ve mesleki yapılar rutinler ve kültürel duygularla harmanlanmış kolektif etki ve etkileşimler tarafından belirlenmektedir (Keskin vd., 2016, s. 25). Bu anlamda çalışma koşullarında sergilenen duyguların anlaşılması açısından bilinmesi gereken diğer önemli nokta ise yaşlı bakım personelinin beklentilerin neler olduğunun ortaya konulmasıdır. Goffman (2016: 88) göre, bakıcı personelin mesleki hizmet standartlarına dair yükümlülüğü yalnızca personelin kurum içindeki üstleri tarafından değil, toplumda çeşitli gözlemci kurumlar tarafından da bakıcı personele hatırlatılır. Yaşlı bakıcının işinin nesnesi, müşterisi olan yaşlı ve yaşlı yakınları da bizzat bu hatırlatmaya etki ederler. Bu beklentiler içeriğiyle ilgili toplumsal yapıda oluşan değişimler bakım sektöründe gerek kurumsal gerekse bireysel yönlerden etkileri olmaktadır. Bu beklentilere uygun olarak yatkinliklar, eylem şemaları yani habitus kurulur. Bunların içselleştirilmesiyle bakıcıların bu beklentilere ne kadar uygun davrandığı gözlemlenebildiği için beklentilerinin ne olduğunu ele almak bakıcı habitusunu oluşturan yatkinlikların birleşenlerini anlamak açısından önemlidir. Deneyimler üzerinden şimdiki yaklaşımlarımızı oluşturan habitus bireysel, kolektif ve kurumsal pratikleri üretir ve beraberinde tarihsel bağlamda habitusu şekillendirir (Bourdieu, 2006). Katılımcılara örgüt (iş yeri), yaşlı ve yaşlı yakını beklentilerine ilişkin sorular sorulmuş ve verilen yanıtlardan çıkarılan kodlar örgüt beklentileri Çizelge 4.19’da, yaşlı beklentileri Çizelge 4.20’de, yaşlı yakını beklentileri Çizelge 4.21’de olmak üzere üç alt temaya ayrılarak aşağıda gösterilmiştir.

Çizelge 4.19 : Örgüt beklentilerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Örgüt beklentileri	Hep daha iyisini	11	36,7	4,6,7,8,11,13,16,17,23,24,27
	İşte mekanikleşme	9	30	1,4,8,9,15,16,19,20,28
	Sorun çıkmamasını	8	26,7	1,3,10,16,21,28,29,30
	Yaşlının temiz olmasını	7	23,3	1,2,7,12,15,18,30
	Güler yüzlü olunmasını	5	16,7	7,12,13,14,17

Katılımcıların örgüt beklentileri ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; hep daha iyisini, işte mekanikleşme, yaşlının temiz olmasını, sorun çıkmamasını, güler yüzlü olunması en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Yaşlı bakım personelinin örgüt beklentilerinin neler olduğunun ortaya konulması için bakıcıların ifadelerine ek olarak dört adet yöneticinin görüşleri de analize katılmıştır. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Kuruma göre bizler makine gibi olmalıyız; sadece çalış, işini yap, hiçbir sıkıntın olmasın, hiçbir derdin olmasın. Serviste tek kalsan da şikâyet etmeyeceksin. Her koşulda serviste yatan 30 yaşlıyı mutlu etmemizi isterler. Yöneticilerin bakışı ‘siz bu kadar maaş alıyorsunuz. Maaşınızın karşılığını verin. İyi davranın, yemeğini yedin, altını temizleyin, ilgilenin, yaşlı yakınlarını memnun edin.’ Bize hep öyle yapın, böyle edin, tutun.” (K4).

Çizelge 4.19’da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı örgüt beklentileri kategorisiyle ilgili olarak hep daha iyisini beklenilmesinin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım personeli, çeşitli bakım ortamlarında yaşlı yetişkinlerin refahının sağlanmasında çok önemli bir rol oynamaktadır. Bu kişiler, savunmasız ve yardıma muhtaç olabilecek yaşlı nüfusa fiziksel, duygusal ve sosyal destek sağlamaktan sorumludur. Baktıkları yaşlılar için mümkün olan en iyi sonuçları garanti altına almak için belirli bakım ve profesyonellik standartlarına uymaları gerektiğinden, yaşlı bakım personelinin kurumsal beklentiler yüksektir. K4’ün belirttiği gibi hep daha iyisini beklenilmesi örgüt beklentileri arasında en önemli faktördür. Kurumlar, bakım personelinin verimli olmalarını her zaman için hep bir fazlasını ve daha güzelini yapmalarını beklemektedirler. Haliyle kurumlar kendi marka imajının kötüye çıkmaması için bakıcılardan her şeyin eksiksiz, dört dörtlük yapılmasını beklemektedir.

“Yönetim yaşlılarla birebir diyaloga girmemizi istemez. Olumsuz bir şey olursa bize bildirin çözelim şeklinde uyarılar aldığımız oluyor. Yönetim her zaman dört dörtlük bakım ister fakat eleman eksikliğinden dört dörtlük bakım olmuyor. Tabi standart yapılması gerekenleri yapıyoruz; ama keşke eleman çok olsa da biraz daha yaşlılar ile ilgilenebilsek.” (K16).

Bakıcılara, yöneticilerin personelin insan olduğunu göz ardı ederek, bakıcının kendini yaşlıya adanması beklentisi içerisinde çok fazla şey istemektedirler. Örgütler yaşlı bakım personelinin geriatrik bakım uygulamaları ve teknikleri hakkında güçlü

bir bilgiye sahip olmasını bekler. Bakıcılar yaşlı yetişkinlerin sağlık durumunu etkili bir şekilde değerlendirebilmeli, bireyselleştirilmiş bakım planları geliştirebilmeli ve her bir sakinin özel ihtiyaçlarını karşılamak için müdahaleler uygulayabilmelidir. Bu da ilaç yönetimi, temizlik, düşmeyi önleme, demans bakımı ve yaşam sonu bakımı gibi alanlarda yüksek düzeyde uzmanlık ve beceri gerektirir. Bu isteklerin çeşitliliği bakıcının mesleki konumunu zorlaştıran bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Lazzaratto (2014) bunu artı değer üretimindeki dönüşüm açısından; el emeği ile yapılan işlerin dahi artık dilsel ve zihinsel süreçler ile iç içe yürüdüğünü, bu yönüyle maddi olmayan emeğin genel emek üretimin içinde bir egemenlik kazandığını savunmaktadır (Lazzarato, 2014). Benzer şekilde yaşlı bakım çalışanları, duygulanımsal, dilsel ve bilişsel işler yanında yemek yedirmek ve bez değiştirmek gibi maddi işler de yaparlar. Buradaki maddi olmayan emeğin maddi emek türleriyle iç içe geçmesi (Hardt ve Negri, 2011a, s. 123) Dolayısıyla bakıcıların göstermesi gereken davranışların sıklığı ve çeşitliliği ne kadar fazlaysa, o kadar fazla duygusal emek harcamasını gerektirmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Örgütlerde idarenin amacı bir işleyiş düzeni olması ve bu düzenin bozulmamasıdır. Bu yönden yöneticiler, bakıcılar ve diğer yardımcı personel de dâhil olmak üzere herkesin yaşlıya hizmet konusunda işini eksiksiz yapmasını istemektedir. Bir alanda idareci ve çalışan olmak gibi karşıt konumlara sahip olan ve her konuda karşıtmış gibi duran bu insanlar arasında, bu alanda yapılması söz konusu olan şeylerin temelde anlamlı olduğuna dair gizli bir anlaşma bulunmaktadır (Bourdieu, 2006, s. 140). Bu anlaşmanın varlığı, yaşlıların temizliğine dikkat edildiği ve yaşlılar sorun çıkarmadığı sürece idare bakıcılara fazla müdahale etmediği ifadelerden anlaşılmaktadır.

“Kurumumuzun bizden beklentileri, güzel geçinelim, yaşlılarımıza itina ile bakalım. Yaşlıların yemeklerine, ilaçlarına, su verilerimine, banyolarında dikkat edelim. Özverili olalım yaşlılara güler yüzlü, tatlı dilli davranalım. Kurumun bakıcılardan beklediği bunlar. Buna dikkat ettiğimiz sürece kurumda çok rahat çok güzel bir şekilde çalışıyoruz.” (K7).

Bakıcıların ifadelerine göre yaşlı kaldığı yeri ve hizmeti severse idareye sorun gitmediğinden ve idarenin kafası rahat olmaktadır. Bu yüzden idare sıkıntı çıkmaması için bakıcıdan özverili bakım ve davranış beklemektedir. Bunu takip için idare her konuda düzenli bilgilendirilmek istemektedir. K7’da işin düzgün yapıldığı

sürece kurumun personelle karışmadığını ve bakıcılar olarak rahat çalıştıklarını ifade etmiştir. Huzurevlerinde idarenin performansa yönelik beklentilerinin bulunmasına rağmen beklenilenin aksine yaşlı bakıcıların “duygu düzenlemesi”ne yönelik kuralları olmadığı anlaşılmaktadır. Örgütün tüm beklentisi bu doğrultuda inşa edilmiş mevcut çalışma düzeninin korunması şeklindedir. Bu düzeni bozabilecek personel ve yaşlı davranışları için disiplin süreçleri işletilmektedir. Örgütlerde hizmet alan ve veren kişilerin özerkliğini dışa vurmaktan kaçınması birçok idari zorunlulukla ve yaptırımla sağlanmaktadır (Goffman, 2016, s. 54). Burada sıraladığımız örgütün beklentileri hizmet veren ve alan kurum bünyesindeki birçok kişinin sınırlı bir alandaki gündelik faaliyetlerinin en az kaynak harcayarak idare etme çabasını düzenleyen örgütsel rasyonelleştirmelerdir.

“Bakıcılarımızdan öncelikle yaşlılarımızı iyi takip etmelerini, bakımlarını düzenli şekilde yapmalarını ve yaşlı ve yakınlarıyla sağlıklı iletişim kurabilmelerini, yaşlılar arasında yaşanan olayları çözüme kavuşturmalarını istemekteyiz. ... Bakıcılarımızın işbirliği içerisinde özverili çalışmaları ve kurum sakinleri yaşlıları benimsemeleri lazımdır” (KY4).

Yönetici ifadelerinde yöneticilerin bakıcılarından yaşlıların bakımlarını iyi takip etmelerini, yaşlıları sahiplenmelerini ve münakaşalardan kaçınmalarını istedikleri anlaşılmaktadır. Burada yöneticilerin olumsuz duygularla özdeşleşebilecek duygu gösterim ifadelerine bir müdahalesi bulunmaktadır. Bu anlamda bakıcılarından olumlu duygu gösterimi isterken; olumsuz duygu ifadesini gizlemesini beklerler. Bu sayede yöneticiler, çalışanların ve onların bir iş gününde sergiledikleri anlamlı günlük ilerlemelerini destekleyerek sadece çalışanın içsel iş yaşamını iyileştirmekle kalmaz beraberinde örgütün uzun vadeli performansının da artırırılar (Amabile ve Kramer, 2019, s. 89). Yönetim, bakıcılara duygularını kontrol ederek yaşlı ve yakınlarıyla tartışmaya girilmemesi böylece sorun çıkmamasını için baskı yapmaktadır. Burada idarecilerin tartışma çıkmaması için bakıcılarını duygularının farkında olmaları ve yönetmeleri için teşvik edildikleri görülmektedir. Böylece örgüt beklentilerinin bakıcının iletişim özerkliğini aşındırarak müdahale ettiği görülmektedir. Çünkü kurumlarda duygular sürekli olarak yeniden inşa edilir; bir kez deneyimlendikten sonra tekrar tekrar düzenlenirler. İnşaat ve düzenleme arasındaki ayrım belirsiz olsa da, farklı görünen süreçleri ayrı kategorilere ayırmak örgütsel amaca hizmet etmektedir (Mayer ve Salovey, 1995, s. 200).

Çizelge 4.20 : Yaşlı yakınlarının beklentilerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Yaşlı yakınlarının beklentileri	Kendinin yapmadığını	12	40	2,4,6,7,12,21,22,23,25,27,29,30
	Yaşlısına özel ilgi	10	33,3	1,4,6,10,11,12,16,18,20,26
	Kaliteli bakım	9	30	6,11,12,13,14,15,18,21,24
	Yaşlının temiz olması	6	20	4,6,8,12,14,15
	Yaşlının iyileşmesini	5	16,7	5,14,25,27,28

Katılımcıların yaşlı yakını beklentisine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; kendinin yapmadığını, yaşlısına özel ilgi, kaliteli bakım, yaşlının temiz olması, yaşlının iyileşmesi en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlı yakınları büyüklerine yapamadıkları şeyleri bizim en üst seviyede yapmamızı beklerler. Kendilerinin yaşlılarına veremediği duyguları bile bizden beklerler. Biz yaşlıya her türlü yardımcı olsak bile bir evlat sevgisi veremeyiz. Yakınları ziyarete geldiklerinde yaşlısının temizliğinden, kıyafetinin durumundan bizim bakımımız hakkında çıkarsamalarda bulunurlar.” (K2).

Çizelge 4.20’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı yaşlı yakını beklentisi kategorisiyle ilgili olarak kendi yapmadıkları şeyleri beklemelerinin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı yakınlarının yaşlı bakım personelinin beklentileri oldukça çeşitlidir ve bireye ve özel ihtiyaçlarına bağlı olarak büyük ölçüde değişkenlik göstermektedir. Yaşlı aile üyeleri için bakım ararken, bireyler genellikle sevdiklerinin refahından sorumlu olanlardan profesyonellik, şefkat, sabır ve uzmanlık beklemektedirler. Bakıcılara göre yaşlı yakınlarının beklentilerinin sınırı yoktur. K2’in belirttiği gibi kendi yapmadıklarını beklemek yakınlarının beklentileri arasında en önemli faktördür. Yakınlar bakıcılardan yaşlılarının günlük işleri, ilaç yönetimi, hareketlilik desteği ve sosyal etkileşimi konularındaki ihtiyaçları için yardıma beklerler. Bu nedenle, bakım sağlayıcıların her bir yaşlı yetişkinin kendine özgü ihtiyaç ve tercihlerini ele alan bireyselleştirilmiş bakım planları geliştirmeleri çok önemlidir. Bu kişiselleştirilmiş hizmet yaklaşımı, yaşlı yakınlarının bakım ekibi

tarafından değeri verildiğini, saygı duyulduğunu ve desteklendiğini hissetmelerini sağlamaya yardımcı olur.

“Yaşlı yakınlarının hiçbir şeyi olmasa bile sürekli babamın başında dursunlar. Benim babamın yemeğini yedirsınlar, üstünü giydirsınlar, banyosunu yaptırsınlar. Hatta benim babama benden daha çok evlatlık yapsınlardır. ... Özellikle yaşlılarının kişisel bakımına dikkat edilmesini, sağlıkla ilgili konuların atlanılmamasını istiyorlar. Benim ailemden biri olsa ben de daha iyi bir hizmet isterdim.” (K12).

Yaşlı yakınlarının yaşlı bakım personelinin öncelikli beklentilerinden biri özenli ve kişiselleştirilmiş bakımdır. Yakınlar evlerinde zaman ayırıp veya becerip yaşlılarına yapmadıkları şeyleri buradaki bir bakıcının servisteki onca yaşlı içerisinde kendi yaşlısına özel olarak yapmasını beklemektedirler. Bakıcılar yaşlıların yakınlarına yaşlılarıyla birebir uzun süre ilgilenilemeyeceğini anlatsalar da yakınlar devlet kurumunda ilginin özel bakıcı gibi olması gerektiğini düşünmektedirler. Bakıcılar her ne kadar yaşlılara eşit davrandıklarını ve onları yaşlılarını diğerlerinden ayırt edemeyeceklerini izah etmeye çabalamaktadırlar. Kaliteli bakım beklentileri karşılanamayan yakınlar bakıcılarını şikâyet etmektedir. Yakınların bakıcıdan saatlerce yaşlı annesinin yanında kalınması, sohbet edilmesi gibi yaşlısı adına duygusal yaklaşım istekleri olmaktadır. Samimi şekilde yaşlısına bakmayı istediği halde hayat koşullarından dolayı yapamadığı için buraya getiren yakınların (Karamanda özellikle gurbetçiler yaşlılarını yurt dışına götüremeyeceği için huzurevi tercih ediyorlar) kendi yapamadıklarını burada bakıcılara yaptırdıkları için mahcubiyet duyduğu ifade ediliyor. Bu tür yakınlar bakıcılara emeği için teşekkür ediyorlar ve daha çok saygı gösterip aldıkları hizmetten memnun kaldıklarını iletıyorlar. Bakıcılarda imkânsızlıktan büyüklerini huzurevine yatırmak zorunda kalan yakınlarla daha fazla saygı duyduklarını ifade ediyorlar.

“Yaşlıların akrabaları fazla takıntılıdır; bize çok karışırlar. Ziyarete geldiklerinde ‘önceden yiyordu şimdi neden yemiyor, dün yürüyordu bugün neden yürümüyor’ şeklinde sersenişleri oluyor. Onlar buraya getirdiklerinde akli dengesi yerinde olmayan annesinin akli dengesini yerine getirmemizi bekliyorlar. Getirdikleri yaşlısının hep iyiye gitmesini istiyorlar.” (K5).

Bakıcılara göre hastaneden veya evinden huzurevine bakılamadığı için bırakılan hasta yaşlıların yakınları, huzurevinden dolayısıyla bakıcılardan yaşlısının daha iyi olması veya iyileştirilmesi gibi beklentilere sahiptir. Bu beklenti içerisindeki yakınlar

‘yaşlım niye düştü ve hala hasta?’ gibi şikayetlerle yaşlının halini bilmez gibi ithamlarda bulunabiliyorlar. Bakıcılara göre yaşlı yakınlarının yaşlılarını huzurevine yerleştirtince yatalak yaşlı hastası bir hafta ayağa kalkacağını sanmaktadırlar. Bu boyutlarda vicdanı rahatsızlık içerisindeki yakınların beklentileri yaşlıdan daha fazla olmaktadır. Yinde evde bakımsızlıktan ihmal edilen yatak yaraları ve intihabı olan yaşlının yaraları, bakıcıların sistemli bakımı sayesinde bir nebze iyileşmektedir. Lakin yaşlı yakınları ziyarete geldiklerinde illaki düşen veya hastalığı ilerleyen yaşlılar olmaktadır. Genel olarak yaşlı yakınları bakıcılardan yardımsever davranılmasını ve yaşlıların ihtiyaçlarının aksatılmamasını istemektedir. Aslında bu isteklerinin arkasında bakıcılara göre yaşlı memnun olsun ki onları rahatsız etmesin ve kafaları rahat olsun niyeti bulunmaktadır. Yakınların hedefledikleri bu rahatlamaya ulaşmalarının yolu, yaşlısına kendilerinin baktığından daha iyi bakılmasını sağlamaktan geçmektedir. Böylece tüm bu yönlerden yakınlar tüm görev ve sorumluluklarını bakıcılara yükledikleri için bakıcıların yaptığı iş hep eleştiri konusu olmaktadır. Burada görüldüğü gibi yakınların yaşlılarının bakımı konusunda ilgili olmaları farklı yaşam faktörlerinden etkilenmektedir. Yakınların bakım konusundaki davranışları ve beklentileri bazen özgeci bir tutumdan ya da zorunluluktan genellikle kültürel değerlerden, sosyo-ekonomik koşullardan ve şevkatten etkilenmektedir (Carpenter, 2001, s. 258).

“Yaşlı yakınları kendi yapmadıkları, veremediği özveriyi bizden bekliyorlar. Kişisel bakımdan yedirme, içirme gibi her şeyi bizden beklerler. Psikolojik olarak annelerin yanına gidip konuşmamızı isteyecek kadar kendisinin yapıp veremediğini bizim tamamlamamızı istiyorlar. Kendi vicdanlarını mı tatmin etmeye çalışıyorlar yoksa gerçekte de öyle bakılmasını mı istiyorlar bilemiyorum.” (K21).

Bakıcılar yaşlı yakınlarının yaşlılarının sağlık durumlarını bilmediklerini, ilgisiz olduklarını, yaşlılarını yük olarak gördüklerini, bakıcılara baktırmayı bir kurtuluş gibi gördüklerini ifade ediyorlar. Bunu destekler şekilde Kalaycı ve arkadaşlarının (2017: 647) araştırmasında yaşlı yakının % 20,3’ünün yaşlısına karşı ilgisiz olduğu görülmüştür. Bununla birlikte suçluluk hisseden ilgili yaşlı yakınlarının taleplerini karşılamaya çalışmak ve tepkisel davranışlarını tolere etmek bakıcı personelin işinin önemli bir parçası haline gelebilmektedir. Yaşlı yakını yaşlısına ihanet etmediği hissini kendinde isbat etme çabası (yaşlı sonradan ihanete uğradığını düşünse bile) ziyaretleri sırasında savunmacı veya saldırgan bir tavır sergilemesine neden

olmaktadır. Bu özelliklerinden dolayı yakınlar eleştirmen olarak bakıcılar için özel bir sorun konumundadır. Yaşlıların kendi adlarına yaptıkları talepler bakıcılar ve idare için kontrol ve manipüle edilebilir iken akrabaların bu konudaki davranışları daha az yönlendirilmeye açıktır. Yakınlar yaşlının kendisi için idare ve bakıcıdan talepte bulunurken çekineceği şeyleri, pervasızca yaşlısı adına için görev edinerek istemektedir. Bu yakın taleplerini içeren girişimler “bırakılmışlıkla” askıya alınan yakın yaşlı ilişkilerinin tekrardan kurulabileceği umudunu taşıması bakımından değerlidir. Yaşlı yakınının kurumsal hizmeti sorgulayıcı ve talepkar tutumu kuşkusuz, yaşlı tarafından algılandığında ve yaşlı, yakınınını affetmek için bahaneler aradığında yaşlıya bu bahaneleri kolayca sağlamaktadır.

Çizelge 4.21 : Yaşlıların beklentilerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Yaşlıların beklentileri	Özel bakım	13	43,3	2,6,8,10,11,12,15,16,18,19,24,26,29
	Sohbet etmek	11	36,7	1,3,6,7,8,11,15,21,23,25,28
	İlgi görmek	8	26,7	3,5,6,15,18,24,27,28
	Güler yüz	7	23,3	6,9,13,14,17,20,25
	Çocuk sevgisi	6	20	4,5,21,22,29,30

Katılımcıların yaşlı beklentilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; özel bakım, sohbet etmek, ilgi görmek, güler yüz, çocuk sevgisi en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlılar bizi tamamen özel bir bakıcısı gibi gördüklerinden her şeylerini yapmamızı istiyorlar. Birazcık geç kaldığımız zaman kendisiyle ilgilenilmiyor gibi bir fikre kapılıyorlar. O yüzden burada her şeyi bizden istiyorlar.” (K16).

Çizelge 4.21’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı yaşlı beklentileri kategorisiyle ilgili olarak özel bakımın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım personelinin hizmet alan yaşlıların beklentileri saygınlık, saygı, yüksek kaliteli bakım ve şefkat üzerine kuruludur. Bakıcılar bu beklentileri anlayarak ve karşılayarak hizmet verdikleri yaşlı bireylerin yaşamları üzerinde anlamlı bir etki yaratabilirler. Bakıcılar, her bireyin kendine özgü deneyimlerine ve tercihlerine değer veren, kişi merkezli bir bakım yaklaşımı geliştirmeleri çok önemlidir. K16’nın

belirttiği gibi özel bakım isteği yaşlı beklentileri arasında en önemli faktördür. Yaşlı bireyler kendilerine özgü ihtiyaç ve tercihlerini karşılayan yüksek kaliteli bakım almayı beklerler. Bakıcılar, yaşlı bireylerin karşılaşılabileceği belirli sağlık koşulları ve zorluklar hakkında bilgi sahibi olmalı ve uygun bakım ve desteği sağlayacak donanımına sahip olmalıdır. Bu, günlük yaşam aktiviteleri, temizlik, ilaç yönetimi, yemek hazırlama, ulaşım ve duygusal destek konularında yardımı içerebilir.

“Yaşlılar her işlerini bizim görmemizi istiyorlar. Bu durum da bizim mesleğe ters oluyor. Yaşlının yapamadığı şeyleri yapmak bizim görevimiz ama her şeyi bizden beklerler. Yaşlılar bakıcı yemeğim önüne gelsin, banyomu yaptırsın, tırnağım kesilsin şeklinde hep beklenti içerisinde dirler. Çocuklarından göremedikleri şeyi bizden bekliyorlar.” (K29).

Bakıcıların bu ifadelerine göre yaşlılar temelde rutin bakımlarının devam etmesini ve işlerinin halledilmesini beklemektedirler. Bakıcılara göre yaşlılar bakıcıları sürekli onlara bakmak zorundaymış gibi her an her şeyi isteyebilme hakları varmış gibi düşünmektedirler. Yaşlılardaki bu düşüncelerinden doğan eylemleri sonucunda sık sık bölünen bakıcılar günlük iş akışlarını yetiştirememekten ve diğer yaşlılara zaman ayıramamaktan yakınmaktadır. Yaşlılar bakıcıların sadece kendine hizmet etmesini ve şahsına ait olmasını beklemektedirler. Zamanla kendi yapabilecekleri basit şeyleri bile bakıcıdan istemeye eğilimi gösterirler. Halbuki yaşlı bakım yaşlının kendi günlük aktivitelerini yapamadığı yerde devreye girmelidir. Çünkü yaşlıları gün içerisinde harekete zorlanması gerektiğini savunan bakım literatürü ve meslek eğitimleri bakıcıların kolaylaştırıcı olmayacak biçimde yaklaşılmasını tavsiye etmektedir. Bakıcılar meslekte tecrübe kazandıkça bu şekildeki kullanmaya dönen yaşlı isteklerinin daha iyi fark edip yerine getirmeyerek yaşlının uyanık davranışlarına prim vermemektedirler. Zaten otuz kadar yaşlının bulunduğu bir serviste bir yaşlıya özel ilgilenmek mümkün değildir. Yaşlı bireylerin hepsinin beklentilerinin aynı olmadığı gibi bazı yaşlı bireylerin eşlik eden hastalıklarından veya fiziki kapasitelerinin farklılıklarından dolayı yaşlı bakımın şeklide yaşlıya göre farklılaşmaktadır (Narin, 2019, s. 106). Bununla birlikte yaşlı beklentileri yaşlının eğitim durumu, memleketi ve kültüre göre değişmektedir. Eğitimi düşük ve kırsaldan gelen yaşlılar sadece bakım beklerken, eğitilmiş sahilden gelen yaşlılar bakımla birlikte iletişimsel paylaşımda bulunmayı beklemektedir.

“Buradaki yaşlılarımız her yaptıkları şey için anlayış bekliyorlar. Samimiyet bekliyorlar. Özellikle onlarla konuşmamızı istiyorlar. Geçmiş geleceği ve çocukları hakkında muhabbet etmemizi istiyorlar. Yapamadıkları her şeyde yardımcı olmamızı istiyorlar. Bazen duygu sömürüsü ile bazen de iyi niyetli olarak ihtiyaçlarını gidermemizi istiyorlar.” (K7).

Genellikle yaşlıların temel ihtiyaçları karşılandığı için bakıcılardan güler yüzlü olmalarını, hal hatır sormalarını, yakın davranmaları şeklinde duygusal ihtiyaçlarını giderecek davranışlar talep ediyorlar. Bu yüzden bakıcılar yaşlıların anlayacağı dilden, yaşadıkları dönemin koşullarından, çocuklarında sohbet açmaya çalışmaktadırlar. Yaşlıların bir kurumun odasında yatak üzerinde son yıllarını yaşadıkları düşünülürse psikolojik destek ihtiyaçlarının aynı olması tahmin edilebilir. Ancak bakıcılar servisteki ilgilenmeleri gereken kanuni sayıların çok üzerinde yaşlıyla ilgilenmektedirler. Bu yüzden oluşan iş yoğunluğu nedeniyle yaşlıların iletişim ihtiyacını karşılamakta zorlanmaktadırlar (Aközer vd., 2011). Genellikle bakım evine düşmüş bir yaşlının karşılaşmayı beklediği arzu ettiği bakım standartlarıyla bulduğu standartlar bağdaşmayabilir ki bu, bir dizi başka tartışmanın ve idari sorunun ortaya çıkmasına yol açar. Burada “kapatılmış kişilerin” bakımına ilişkin bakıcı personelin gerek belli insani standartları gerekse örgüt işleyiş yapısını koruma yükümlülüğü kendi içinde sorun teşkil etmektedir. Bakıcılar bir tarafta insani sorun diğer tarafta da kurumsal etkililik arasındaki sürekli ortaya çıkan çatışmalar arasında kalmaktadırlar (Goffman, 2016, s. 89).

“Yaşlılar bizden evlatlarından görmek istedikleri her şeyi beklerler. Bu Genellikle konuşmak ve ilgi isteği şeklinde olur. Bazen de birikmiş kızgınlığını boşaltmak ve rahatlamak isterler. Mesafeyi korumasan sürekli anlatırlar ve sürekli konuşmak isterler. Bunu sürekli yapmamız ve katlanmamız mümkün değildir.” (K21).

Bakıcılara göre yaşlılar çocuklarının kendilerine bakacağına ilişkin beklentileri gerçekleşmediğinden bakıcılarını çocuklarının yerlerine koymaktadırlar. Ailelerinden görmeleri gereken ilgiyi bakıcılarından beklemektedirler Bu kadar yaşlı insanın sürekli konuşma ve duygusal destek beklentilerinin bakıcılar tarafından karşılanması mümkün değildir. Haliyle bazı bakıcılar etkileşimsel ve duygusal temastan kaçmak için durumu kötüye giden, konuşamayan yaşlıların bulunduğu odalarda çalışmayı ve oturmayı tercih etmektedirler. Çünkü bu odalardaki yaşlılar diğer odalarda bulunan iyi yaşlılara kıyasla daha az zaman alan isteklerde bulunmaktadırlar. Hatta bakıcılar, hizmeti sorgulayan, daha ideal yapılmasını talep eden yaşlıları kendi aralarında

lakaplarla damgalamaktadırlar. Diğer taraftan yatırılmış yaşlılar, kendine bakan personeli, başkalarını küçümseyen, onlara söz hakkı tanımayan ve kötü davranan kişiler olarak hissetmeye eğilimlidirler (Goffman, 2016, s. 19). Aynı zamanda yaşlılar bakıcıya yönelik minnettarlık ve memnuniyet gibi olumlu hisler geliştirmektedirler.

4.3.6 Duygusal emeği oluşturan dinamikler

Personelin yaşlı insanlara insanca yaklaşılmasına ilişkin belli hizmet standartlarını korumakla yükümlü olduğu gerçeğini, personelin yaşlıları duygusal ilişkiye uygun sorumluluk sahibi canlı nesneler olarak değerlendirdiği gerçeğiyle birleştirecek, insan üzerine olan bu işin oldukça özel zorunlulukları içeren bir bağlamı olduğunu görmüş oluruz. Yaşlı bakım hizmetlerinin toplumsal bir eyleyen olarak pratikte hiçbir zaman kendi kendine oluşamayacak ve ancak ağır bir çalışma sistemi pahasına öyle olabilen son derece karmaşık, girift sistemleri vardır (Bourdieu, 2006, s. 145). Hizmet sektöründeki girift sistemleri araştıran Morris ve Feldman'ın (1996) modeli yalnızca çalışanların işlerinde sergiledikleri davranışlar değil, beraberinde müşterileri ile etkileşim içerisinde hissettikleri duygular ve bu duyguların dışa vurum şekillerini incelemektedirler. Duyguları bir dışa vurum pratikleri olarak kavramak, onları her zaman kültürel ve tarihsel bir özgüllüğe sahip olan sosyal bağlam tarafından koşullandırılan bedensel eğilimlerden ortaya çıkanlar alışkanlıklar olarak görmek anlamına gelmektedir (Scheer, 2012, s. 193).

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeğin en önemli özelliğinin izlenebilirlik olduğunu savunur ve duygusal emek kavramlarını oluşturan ve ölçütlerini belirleyen dışa vurum pratiklerinin izlenebilirliğini dört farklı boyut üzerinden ele almışlardır. Bu boyutlardan hareketle, yaşlı bakımı sürecinde bakıcıların duygusal davranış gösterimindeki sıklığının ne oranda olduğunu, davranış kurallarına ne ölçüde dikkat ettiklerine, sergiledikleri duyguların çeşitliliğini ortaya koymak ve bakım çalışmalarında ne derece kullanıldıklarını göstermek bu araştırma için yararlı olacaktır. Katılımcıların yanıtlarından elde edilen verilerle yapılan analizlerden çıkarılan çalışma sırasında kullanılan duygu gösterim kuralları Çizelge 4.22'de, duygu gösterim şekilleri çeşitliliği Çizelge 4.23'te ve duygusal davranışın yoğunluğu Çizelge 4.24'te aşağıda incelenmiştir.

Çizelge 4.22 : Duygu gösterim kurallarına ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Duygu gösterim kuralları	Üzmemek	11	36,7	2,3,6,7,16,18,22,24,27,28,29
	Saygılı üslup	10	33,3	1,9,13,16,19,23,24,25,26,27
	Mesafeli olmak	7	23,3	4,6,15,18,20,26,27
	Tartışmamak	5	16,7	4,6,7,8,10
	Mahremiyeti korumak	4	13,3	11,14,16,30

Katılımcıların duygu gösterim kurallarına ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; üzmemek, saygılı üslup, mesafeli olmak, tartışmamak, mahremiyeti korumak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Konuşup, şakalaşıp yaşlının istediklerini yapmaya çalışan, kırmayan, üzmeyen birisiyim. Tabii bu yaşlıdan yaşlıya değişiyor. Kimi yaşlı şaka ve muhabbet sevmiyor. Bizim kişiliğimiz, konuşma tarzımız, yaptığımız işte yaşlıdan yaşlıya değişiyor. Saygı çerçevesinde yapılacak işler izin alınarak yapılmalı fakat buradaki yaşlılarımızın aklı başında olmadığı için izin almak pek olmuyor. Yine de yaşlıların mahremiyetine dikkat etmek gerekiyor.” (K16).

Çizelge 4.22’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı duygu gösterim kuralları kategorisiyle ilgili olarak üzmemeye çalışmanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım hizmetlerinde duygu gösterim kuralları, empati, profesyonellik, kültürel duyarlılık ve öz bakım etrafında şekillenir. Bakıcılar bu kurallara uyarak bakımları altındaki yaşlı bireyler için destekleyici ve besleyici bir ortam yaratabilir, duygusal refahı ve genel yaşam kalitesini teşvik edebilirler. K16’nın belirttiği gibi yaşlıyı üzmemek duygu gösterim kuralları arasında en önemli faktördür. Bakım verenler kendilerini kontrol etmeli ve zorlu durumlara duygusal tepki vermekten kaçınmalıdır. Bakım verilen yaşlı bireylerin zor davranışları veya duygusal patlamaları karşısında bile sakin ve soğukkanlı kalmak önemlidir. Profesyonel kalarak, bakıcılar yaşlı yetişkinler için bir istikrar ve güvenlik duygusu sağlayabilirler.

“Müdüriyette yaşlı ve yaşlı yakını hep haklıdır. Burada aklı başında 3-4 kişi neredeyse yok. Ne kadar alaymır'da olsa, ne kadar kulağı duymasa da hitap ederken kırmayacak şekilde ses tonumuzu düşürerek konuşuyoruz. Yaşlıya bakış tarzımız, davranış tarzımız uygun olmadığı zaman bu yaşlıyı dibe çektiği için müdüriyet de böyle bir şey istemez. ... Ben yaşlıyla aşırı samimiyet kurmam. Sadece işimi yapar ve onun ihtiyacını karşılarım. Çocuğumdan, özel hayatımdan, ailevi sorunlarımdan bahsetmem. Yaşlıyla çok mesafeliyimdir.” (K18).

Bakıcıların büyük oranda dikkat ettikleri duygu kuralları yaşlılara karşı saygılı olunması ve yaşlının incitilmemesidir. Yaşlılarla ilişkinin kırıncı olmadan güzel bir dil kullanarak sürdürülmesi konusunda tüm bakıcılar hem fikirdirler. Bu listelenen duygu kuralları kodları bakıcıların meslekte olması gerektiğini düşündükleri kendi kendilerine dikkat ettikleri duygu gösterim kurallardır. Bu yönüyle, bakıcıların ilgilendikleri yaşlıların yarasına dokunmamaya özen gösterdikleri anlaşılmaktadır. Örneğin, Bakıcı yaşlıların ihtiyacını karşılar ve sorunlarını dinlerken çocuklarından dertli olan yaşlıya çocuklarından dem vurmamaya çalışmaktadır. Pratik teori açısından önemli olan, duygusal tepki kurallarının öğrenimi yalnızca kavramsal değildir. Aksine sahada istenen duygusal tepkinin verilmesine -gülümseme gibi içselleştirmeyi destekleyen minimum hareketlerde- uygun düşen bedensel tepkinin verilmesini içerdği bir varsayımdır. Bu özelliğinden dolayı duygu gösterim kuralları etkileşim anlarında çalışanların müşterilere nasıl davranacaklarına ilişkin belirli standartları taşımaktadır (Kaplan, 2019). Örgütlerin kendilerinden istedikleri gösterim kurallarını çalışanlar işlerinin gerekleri olarak içselleştirmektedirler.

“Bakıcımız asık suratlı ya da soğuk olmamalıdır. Aşırı samimi olmayacak tarzda güler yüzlü olmalıdır. Seviyeyi iyi ayarlayabilmelidir. Bütün aşırıya giden davranışlar sıkıntılıdır. Genel duruma göre duygularını göstermeli yaşlıyla tartışacak ve üzecek davranışlardan kaçınması lazımdır. Ayrıca bakıcı özel hayatını işine yansıtmemelidir. Genel haliyle sakın bir duygu durumu göstermemelidir. İletişim şekli bütün yaşlılara eşit mesafede olmalı ve önyargılı olmamalıdır. Kendi değerlerine göre yaşlıya yaklaşmamalı ve yargılamamalıdır.” (KY2).

Bu yönetici ifadesinden örgütlerin duygu kuralları yönünden bakıcılardan, güler yüzlü olmalarını, seviyeyi iyi ayarlamalarını ve olumsuz duygularını müşterilere yansıtılmalarını istedikleri görülmektedir. İdarece müşteri olarak görülen yaşlıların iyi hissetmelerini sağlamanın bakım personelinin işinin bir parçası olduğu sözel olarak sık sık hatırlatılmaktadır. Lakin yönetimde bir taraftan bakıcılarının yaşlıları

incitmeden görevlerini yerine getirmesi isterken diğer taraftan kurum kurallarına yaşlıların uymasının sağlanmasını ve disiplinize edilmesini istediği görülmektedir. Bu yüzden örgüt kuralları, hem nesnel düzenlilikleri hem de failerin düşüncelerinde, hislerinde ve pratiklerinde kullandıkları bilinç dışı ilkeleri oluşturan nesnelliğin içselleştirme sürecini kapsar özelliğindedir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 48). Bu noktada Hochschild (1983) duygusal emek gösterim kuralları adı altında hangi duyguların uygun olup olmadığının örgüt tarafından belirlendiğini ifade etmiştir. Bunun aksine bu araştırmada kurum tarafından bakıcılardan istenen resmi bir duygu gösterim kuralı bulunmadığı belirlenmiştir. Lakin bu kurumlarda yazıya dökülmemiş duygu gösterim kuralları bulunmaktadır.

“Yaşlılarımızın bedensel, ailesel ve duygusal gizliliklerini sağlamamızı idare kesinlikle istiyor. Yaşlıyı incitmemekten başka bir kural yok. Biz yaşlılara her halükarda saygı gösteriyoruz. Onlar da bize sevgi gösterse yeterli olur. Ben kendimden ödün vermemeye çalışıyorum. Her yaşlıya eşit davranmaya çalışıyorum.”
(K14).

Bazı bakıcılar tüm yaşlılara eşit davranmaya çalıştıklarını, fazla diyaloga girmeden mesafeli bir şekilde davranmayı benimsediklerini belirtmektedirler. Mesafeli şekilde davranmanın yaşlıyı ikna etmede ve kurum kurallarını yaşlıya kabul ettirmede önemli olduğunu vurgulamaktadırlar. Hem idare hem de bakıcı için en önemli diğer bir prensip yaşlı gizliliğini ve mahremiyetini korumaktır. Bunun için yaşlının geçmişi sorgulanmamalı ve değer yargıları üzerinden yargılanmamalıdır. Bakıcı bir kurumu temsil ettiğini aklından çıkarmamalı; konuşmalarında saygıdan ve sevgiden taviz vermeden kurduğu cümlelerin farkında olmalıdır. Bakıcının üslubu yumuşak tavrılı olmalı, yaşlıyla münakaşaya girmemelidir. Bakıcılar samimi bir dille hem yaşlıyı hem de yakınına kırmamaya çalışmaktadırlar. Genel izlenim bakım kurumlarının yaşlıları toplumsal düzlem dışına alınma hali olan tecrit yerleri olarak görülsede bu kurumlarda bakım sürecinde sergilenen personel davranışlarına, kelimelere ve sözel perspektife duyulan ilgi gittikçe merkezi bir rol oynamaya başlamıştır. Katılımcılar iletişim sürecinin hem yaşlı ve yakınına memnun edecek hem de kendi istedikleri yönde seyretmesi için gerekli duygu gösterim kurallarına dikkat ettiklerini ifade etmişlerdir. Bu şekilde bakıcılar bulundukları örgütün normalleştirme yöntemi olarak kullanılan davranış biçimlerini içselleştirir ve bu davranışların gerektirdikleri oranında kendi davranışlarını kısıtlama yoluna giderler (Durutürk, 2018, s. 962).

Çünkü duygu kuralları tek bir hedefle uyum içinde olduğu durumda samimidir. Ancak bakıcıların birden fazla çatışan hedeflerin olduğu durumlarda aynı duygusal yaklaşımları samimiyeysiz hale gelmektedir.

Çizelge 4.23 : Duygu gösterim şekilleri çeşitliliğine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Duygu gösterim şekilleri	Güler yüzlü	10	33,3	1,7,8,12,13,14,17,22,27,28
	Hassas	6	20	1,4,12,13,14,16
	Samimi	6	20	1,15,16,17,20,27
	Tatlı dil	6	20	1,4,7,13,14,17
	Resmi	6	20	6,11,19,23,26,29

Katılımcıların mesleki uygulamalarının bir parçası olan duygu gösterim şekilleri çeşitliliğine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; güler yüzlü, hassas, samimi, tatlı dil, resmi en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Ne yaparsak yapalım mutlu olduğumuzu ve güler yüzlü olduğumuzu göstermemiz istenir. Kurumumuzda herhangi bir duygusal davranışları belirleyen kurallar yoktur. Kendi nezaket özelliklerimize göre çevremize davranırız.” (K12).

Çizelge 4.23’te görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı duygu gösterim şekilleri çeşitliliği kategorisiyle ilgili olarak güler yüzlü olmanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Duygusal ifade, bireylerin duygularını, düşüncelerini ve hislerini başkalarına aktarma şeklidir. Yaşlı bakım hizmetlerinde sözlü iletişim, sözsüz iletişim, fiziksel dokunma ve yaratıcı faaliyetler de dahil olmak üzere çeşitli duygusal ifade biçimleri vardır ve bunların hepsi de sakinlerin duygusal ihtiyaçlarının karşılanması için gereklidir. K12’nin belirttiği gibi güler yüzlülük duygu gösterim şekilleri arasında en önemli faktördür. Buna beden dili, yüz ifadeleri ve jestler dahildir. Yaşlı sakinler mutluluk, üzüntü, öfke veya hayal kırıklığı gibi duyguları iletmek için sözel olmayan ipuçları kullanabilir. Personel, bu duygusal ifade biçimlerini tanıyarak ve destekleyerek sakinlerin anlaşıldıklarını, değer gördüklerini ve duygusal olarak desteklendiklerini hissetmelerine yardımcı olabilmektedir.

“Yaşlıyla ilgilenirken veya iletişim kurarken bey değil de amca şeklinde hitap ediliyor. Dayı, dede gibi samimi bir dil kullanılıyor. İletişim ve hitap şeklimiz ‘ahmet amcam ne yapıyorsun?’ tarzındadır. Bey dersin araya mesafe koyuyorsun; bey demediğin için yaşlı da sana yakın hissediyor.” (K15).

Bakıcıların ifaderinde hizmet verirken yaşlıların anlayabileceği şekilde güler yüzlü duygu ifadesi takınmaları gerektiğini vurgulamaktadırlar. Yaşlılara güzel sözler söylemek onların gönlünü almak sahada en işlevsel duygusal yaklaşım şeklidir. Bakıcıların yaşlılara hizmet verme ilişkisinde ürettiği duygu gösterim şekilleri, kasıtlı kontrol ile bilinçsiz alışkanlık arasında bir yerde, habitus'un pratik duygusu tarafından yönlendirilen duygunun bedensel boyutu olan ses tonu, kalp atış hızı ve yüz ifadesinden oluşmaktadır. Bu duygu durumları birçoğu, günlük kişisel etkileşim sırasındaki müzakerelerden kaynaklanmakta ve toplumsal olarak belirlenmiş normlarla doğrudan ilişkili değildir. Bununla beraber her kurumdaki yerleşmiş genel duygu gösterim şekilleri, kendiliğinden veya taklit yoluyla, bir dizi kurumsallaşmış pratik etrafında gelişmektedir. Yazarlara göre örgütlerdeki duygulanımların üretimi, işbirliği tarzları ve iletişim devreleri doğrudan doğruya toplumsaldır ve nitelik olarak paylaşılabildir (Hardt ve Negri, 2011b, s. 281). Bakım personeli, hizmet verme süresi yönünden yaşlı ve yakınlarıyla en fazla yüz yüze iletişim kurmak zorunda kalan sağlık elemanlarıdır. Hizmet sektörü içerisinde bakım hizmetleri, yaygın yüz yüze iletişim gerektirdiği her aşamasında duygusal emeğin sergilendiği bir alandır. Duygu gösterim şekilleri çeşitliliğinin olmasının ise bakıcının duyarsızlaşma düzeylerini artırmaktadır. Morris ve Feldman’a (1996) göre kişinin sergilemesi gereken duyguların çeşitliliği ne kadar fazlaysa o ölçüde fazla duygusal emek sarf etmesi gerekecektir.

“İdarenin bizden beklediği yaşlılar ne isterseler yapalım ve ne söyleseler tamam diyeyim. Bence en iyi iletişim şekli susmaktır. Konuştuğumuzda tepemize çıkıyorlar. Disiplinli olunca onlar sana sadece ihtiyacı olduğu zaman geliyorlar. Böylece işini rahat yapıyorsun. Her yaşlıya aynı yaklaşmaman gerekiyor.” (K29).

Bakıcıların duygu gösterim şekilleri yaşlıların mizacına ve durumlarına bağlı olarak değişmektedir. Bakıcılar, sağlığı yerinde olan yaşlılarla iletişim kurarken daha resmi olmaya çalışmaktadırlar. Bakıcılar disiplini sağlamak için katı olup duygularına set çekebilmesinin yer yer önemli olduğunu işaret etmektedirler. Araştırmalar saygı, sevgi ve güven duyulan bir bakıcı olmak için samimi bir davranış sergilemenin

gerektiğini, ancak sürekli olarak yumuşak davranmanın veya tamamen hissettiği gibi davranmanın olumlu sonuç vermediğini belirtilmektedir (Akgün, B. 2015, s. 140). Buradan hareketle, hizmet sunumu ilişkisinde bakıcıların ilgilendikleri birbirinden farklı yaşlı kadar duygu çeşitliliği göstermek zorunda kaldıklarını söyleyebiliriz. Buna rağmen bazı yaşlılar bakıcılarından kendilerine ailesinin bir büyüğü gibi yakınlık beklediğinden bakıcılar samimi bir şekilde konuşup, şakalaşıp her istediklerini yapmaya çalışmakta; mümkün mertebe hassas davranarak onları kırmamaya çalışmaktadırlar. Zaten bakım personelinin hastaların moralini yüksek tutulması, ağrı çeken bir yaşlının endişesinin yatıştırılması ya da bir yakını kaybetmiş yaşlı yakınlarının sakinleştirilmesinde empati ile yaklaşım sergilemeleri beklenmektedir (Doğan ve Sığı, 2017, s. 113). Her ne kadar duygu gösterim şekilleri benzer olsa da genellikle bakıcı o andaki psikolojisine göre spontane içinden geldiği gibi duygu gösterim şekilleri sergileyebilmektedir.

“Bakıcımızın yaşlı ve yakınlarına karşı kibar olmasını isteriz. Eğer iletişimde bir sıkıntı olursa bizimle paylaşmasını isteriz. Münakaşaya girmemesini, güler yüzlü bir şekilde, ev sahibi gibi kendine yakışanı yapmasını isteriz. ... Saygı ve sevgide taviz vermeyecek hem kurumu temsil ettiğinin hem de yaşlıyla konuştuğunun farkında olacak. Tatlı dille anlatıldığı vakit yaşlının da sorun çıkartacağını zannetmiyorum.”
(KY1).

Yönetici ifadelerine göre, her koşulda kurumunun vitrini olan tüm personel gibi bakım personeli de hizmet sundukları kişilere güven verici, saygılı ve disiplinli olmalıdır. Yaşlılara güven ve umut vermek için pozitif duyguları sergileyen yaşlının acılarından etkilenen bakıcı kendi duygularını da maskelemek durumundadır. Burada bakıcıların yaşlılara karşı olumsuz duygularını göstermeleri pek uygun değildir. Bu yönüyle, hizmet sektörlerindeki alanlarda personelin duygusal yeteneklerini sergileme kapasitesi, örgütler tarafından duygusal yeterlilik olarak görülerek bundan faydalanma imkanlarına dönüştürülmektedir (Illouz, 2011, s. 96). Bakıcılar ve yaşlılar bu pratik duygu gösterim şekilleri aracılığıyla, hizmet verdikleri bireylerin kısmen olumlu bir imgesine sahip olmalarına yetecek kadar birbirine yakınlaşır ve yaşlı bireyin durumuyla anlayışlı bir şekilde özdeşlik kurarlar. Bu iki düzey arasındaki pratikler farklılıklardan ziyade birlik dayanışma ve kuruma ortak bağlılığı üretmektedir. Yaşlılara yakın davranan bakıcı, yaşlılarla iletişim kurarken kendisinden beklenen duyguları yaratma sürecini gizli bir hiyerarşi içinde gerçekleştirdiği görülmektedir. Araştırmalara göre bakıcıların kendilerini sunum

şekilleri de kişiler arası ilişkileri yönetmede önemli olduğu için bakıcı, kendi hislerini dikkate almadan yaşlıyla iyi ilişkisini sürdürmezler. Haliyle psikolojik problemleri olan yatalak yaşlılara bakım vermenin içsel çatışmalara ve duygusal sıkıntıya sebep olduğu ve bu sürecin ise bakıcıların günlük uygulamalarında çelişkilere neden olabileceği ifade edilmektedir (Gray ve Smith, 2009, s. 254) Burada çalışanlar kendisinden talep edilen duygular vasıtasıyla kendi duyguları arasında ikilem yaşamakta gerçek duygularından yabancılaşılmaktadır. Gülümsemek gibi içten doğal bir duygu bile bakıcıların yaşlıları tatmini aracı haline dönüşmektedir (Mills, 2017, s. 257).

Çizelge 4.24 : Duygusal davranış yoğunluğuna ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Duygusal davranış yoğunluğu durumları	Hastalık durumları	8	30	10,15,16,17,18,21,23,26,28
	Sohbetler	4	13,3	13,14,15,30
	Yaşlı sayısı	3	10	14,18,28
	Özel günler	2	6,67	21,22
	Bilinçli yaşlılar	2	6,66	12,25

Katılımcıların duygusal davranışın yoğunluğu durumlarına ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; hastalık durumları, sohbetler, yaşlı sayısı, özel günler, bilinçli yaşlı en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“İş yoğunluğumuzu arttıran sebep personel azlığından işleri yetiştiremememizdir. Yaşlı sayıları sürekli artıyor fakat bunu karşılayacak personel yeterli kadar olmuyor. Haliyle performansımız düşüyor. Bir de yaşlı kötüleştiğinde daha fazla şey yapmamız gerekiyor; yaşlı daha çok şey istemeye başlıyor. Birinin hasta olduğunda ilgilenirken diğerlerinin isteği birikiyor. Böylelikle tempo artıyor.” (K18).

Çizelge 4.24’te görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı duygusal davranışın yoğunluğu kategorisiyle ilgili olarak hastalık durumlarının en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım hizmetlerinde, yaşlı yetişkinlerin karşılaştığı benzersiz ihtiyaçlar ve zorluklar nedeniyle çeşitli durumlarda duygusal davranışlar sıklıkla sergilenir. K18’in belirttiği gibi hastalık hali, duygusal davranışın yoğunluğunun

nedenleri arasında en önemli faktördür. Yani yaşlı psikolojik ve fizyolojik olarak biraz rahatsız olduğu bakma ihtiyaç duyduğu durumda yaşlı daha sık kontrol edilmektedir. Ayrıca, bilişsel gerileme ve demans da yaşlı bakım hizmetlerinde duygusal davranışlara yol açabilir. Demanslı yaşlılar, beyin fonksiyonlarındaki değişiklikler nedeniyle ruh halinde dalgalanmalar, saldırganlık ve kafa karışıklığı yaşayabilir. Bakıcıların, demanslı bireylerdeki zorlu davranışları yönetmek için dikkati yeniden yönlendirme, sakin bir ortam sağlama ve duyguları düzenlemeye yardımcı olmak için yatıştırıcı teknikler kullanma gibi teknikler konusunda tetikte olması gerekir.

“Yaşlılar rahatsız oldukları zaman iş daha çok sıkışık geçer. Mesela ishaldir, istifra eder, ateşi vardır. Başında durur her 5 dakikaya bir ilgileniriz. Doğum günü gibi özel günlerde yaşlının üstünü başını saçını toparlarız. Kutlama yapmaya hazırlanırız.”
(K21).

Bakıcılar, yaşlılar rahatsızlandığı ve kötüleştiği durum ve zamanlarda yaşlılarla daha çok ilgilendikleri ifadelerinden anlaşılmaktadır. Bir yaşlı ölüm döşeğindeyse, başında durulmaktadır. Buna ek olarak, bakıcılar hastaneye yatırılan yaşlılara taburcu olana kadar refakat etmektedir. Bir hastalık durumunda bakıcı yaşlıyı daha çok destekleyerek hızlı bir şekilde iyileşmesini istemektedir. Çünkü yaşlını sağlık sorunun uzaması veya kötüleşmesi bakıcının işini daha da artırdığından daha fazla duygusal emek sarf etmesine sebep olmaktadır. Bununla birlikte yaşlılar sağlık durumu bozulduğunda bakıcılardan daha fazla beklenti içine girmektedir. Bakıcısının veya yakınlarının dikkatini çekmek için hasta numarası yapan ya da hastalığını abartan yaşlılarda olmaktadır. Muhtaç ve yatalak yaşlılar bakıcıların duygu gösterim sıklığı yönünden ilgisine daha çok gereksinim duymaktadırlar. Yatalak yaşlıların bazıları, derdini anlatamadığı ve hareket edemediği düşünüldüğünde, moral olarak daha çok ilgi gösterilmeye çalışılması gayet insani ve doğal bir durumdur. Zaten bakıcı günlük bakımının yanında yatalak olan yaşlılara pozisyon vermek ve yaralarına bakmak için ayrıca zaman ayırmaktadır. Banyo ve alt temizliği gibi kişisel bakım anları, bakıcının duygu gösterim sıklığının en çok arttığı anlardan biridir.

“Bazen yaşlının sohbet etme ihtiyacı vardır. Ailesini, çocuğunu ve geçmişlerini anlatır. Biz de bunu dinlemek zorunda kalırız. Yaşlı konuşmaya ihtiyacı vardır. Biz de onunla konuşarak bu ihtiyacını gideririz.” (K13).

Hemen hemen tüm yaşlıların sohbet ihtiyacını gidermek için bakıcılarla uzun uzun konuşmak istediği ifadelerden anlaşılmaktadır. Lakin yaşlının konuşma talebi ve istekleri aşırı olduğu zamanlarda bakıcılar diğer yaşlıların ihtiyaçlarına yetişememektedirler. Sohbet yoğunluğu en sık bakıcıların oda kontrollerinde, bakıcı masalarında, çay ocağında, yemek sırasında gerçekleşmektedir. Tüm bu yaşlı bakımındaki duygu gösterim sıklığı durumları değerlendirildiğinde “total kurum” olan huzurevlerinde bırakılmış gözetim altında tutulan geniş yaşlı grupla, sayıca daha az bakıcı personel arasında iletişim kurma talebi ve arzı konusunda temel bir dengesizlik bulunduğu görülmektedir (Goffman, 2016). Meslek sahibi ve şehirde yetişmiş bilinçli yaşlılar eğitimsiz yaşlılara göre sadece bakımla yetinmeyip bakıcılarında paylaşım ve etkileşim için daha çok zaman talep etmektedir. Yaşlıların genç ve diri olanlarıyla bakıcıların sohbetleri daha koyu ve doyurucu olurken engelli yaşlıların iletişim ve temas ihtiyacı ihmal edilmektedir. Ayrıca doğum günü gibi özel günlerinde ve bayramlarda yaşlılar hassas olduklarından, bakıcıların daha fazla duygusal performans sergilemesi gerekmektedir. Özel günlerde ziyaretçi sayısı arttığından bakıcılar ziyarete gelen yakınlarlada ilgilenmek zorunda kaldıklarından iletişim yoğunlukları artmaktadır. Bununla birlikte dini bayramlarda çoğu yaşlının evlatları gelmediği için boyunları hep büküktür. Bakıcıları bir evlat gibi kapılarını çalıp bayram sevincini bu yaşlılara yaşatmaya çalışmaktadır.

“Aslında daha az yaşlıya baksak daha fazla zaman ayırırız ve daha çok iletişim kurabiliriz. Bunun için daha çok personelle çalışmamız gerekiyor. Bakımlarını yaparken bakım süresi ne kadar uzarsa o kadar çok iletişim kuruyoruz. Bir derdini anlatacağı zaman yaşlılar bakıcı masasına geliyorlar ve istediklerini söylüyorlar. Hayatımızla ilgili şeyleri merak ediyorlar. Yaşlılarımızla çay ocağında oturduğumuzda konuşmalar derinleşiyor.” (K14).

Bakıcıların yaşlılara ayırdığı standart duygu gösterim sıklığının bakım süresinin uzunluğu kadar olduğu ifadelerinden anlaşılmaktadır. Bakıcılar bir yandan görevlerini yaparken diğer taraftan yaşlılarla etkileşime girmektedir. Bu nedenle bakımı ne kadar uzarsa yaşlının o kadar çok iletişim kurma şansı bulunmakdar. Bakıcıların sevdikleri yaşlılara zaman ayırdığı da bir gerçektir. Duygusal emek gerektiren diğer mesleklerden farklı olarak bakıcıların mesais yaşlıların yaşamın son

anına kadar süren bir hizmeti gerektirmektedir. Bu uzun yıllar süregelen hizmet verme ilişkisi gösterilen duygu yoğunluğunu artırmaktadır. Bununla birlikte bakıcıların yaşlı hastalarıyla geçirdikleri sürenin artması ile ilişkili olarak yakınlık içeren davranışlarında artış gösterdiği bulunmuştur (Çaldag, 2010). Bunu destekleyen Moris ve Feldman’a (1996) göre de “Duygusal gösterimin süresi ve yoğunluğu arasında pozitif bir ilişki söz konusudur”. Diğer hizmet kollarından farklı olarak bakıcılar, sürekli temas içine oldukları kişilere karşı daha derin duygu gösterimleri geliştirmektedirler. Etkileşimin daha kısa olduğu meslekler daha önceden planlanmış duygu gösterimleri sergilediklenmesi kolay olduğundan duygu gösterim yoğunluğu azdır. Fakat hizmet verdikleri bireylerle uzun süre etkileşim gereken mesleklerde duygusal gösterimleri belirlenmiş kalıplardan çıkarak kendiliğinden biçim almakta ve çalışanlar daha içten ve yoğun bir duygu sergileyerek çalışmaktadırlar (Delen, 2017, s. 73). Son olarak yaşlı bakım hizmetlerde bakıcılar yaşlıların yakınlarıyla da sürekli iletişim halindedirler. Yaşlı yakınlarının bilgilendirme taleplerinin sıklığına göre yakınlarla yönelik iletişimde farklı bir duygu gösterim yoğunluğu yaşamaktadırlar.

4.4 Duygusal Emeğin İşleyişi Temasına Ait Bulguları

Hochschild, 1990 yılında yaptığı çalışmada duygusal emeği, “işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için çaba gösterme işi” olarak tanımlamaktadır. Burada Hochschild (1983: 7) duygusal emeğin “herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler yaratabilmek için hislerin yönetilmesi” şeklinde gerçekleştiğini söylemektedir. Çalışmanın bu bölümünde yaşlı bakım personeli açısından duygusal emek davranışlarının oluşumu ve işleyiş süreçlerine netlik kazandırılmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda katılımcılara yapılan görüşmelerden çıkarılan altı kategori ve alt temaları kapsamındaki kodlar aşağıdaki Çizelge 4.25’te ortaya konulmuştur.

Çizelge 4.25 : Duygulanımsal emeğin işleyişi temasının kategorileri ve alt temaları.

Kategoriler	Alt Temalar ve Kodları
Yaşlıda Oluşturmaya Çalıştığı İzlenimler	<i>Derdini paylaştığı, İyi bakıldığı</i>
Öncül Odaklı Duygu Düzenlemesi	<i>Hazırlıklı olmak, İşe geliş şekli</i>
Tepki Odaklı Duygu Düzenlemesi	Duygusal Bastırma: <i>Ortamı terk etmek</i>
	Duygusal Çaba: <i>Bağ kurmak</i>
	Duygusal Çelişki: <i>Pislik temizlemek</i>
Duygusal Emek Durumları	Yüzeysel: <i>Tepki verememek</i>
	Derinlemesine: <i>Görev bilinci</i>
	Samimi: <i>İşini sevmek</i>
Duygularını Yaşlılara İfade Etme Biçimleri	<i>Açıklayarak, incitmeyerek</i>
Etkileşimsel Emek Davranışları	<i>Muhabbet etmek, Yemek-içmek</i>

4.4.1 Yaşlıda oluşturmaya çalıştığı izlenimler

İnsan üzerine olan işlerle diğer işler arasındaki belki en önemli fark; tehdit, ödül ve ikna yöntemleri kullanarak insanlara talimat verilebilmesi ve bu talimatları kendi başlarına yerine getirmeleri konusunda itimat edilebilmesidir (Goffman, 2016, s. 91). Öz düzenleme becerisi olan çalışanlar, amaçları çizgisinde algılayışını, düşüncesini, davranışlarını ve duygularını sistemli bir şekilde organize eder (Beyazıt, 2020, s. 286). Hizmet sektöründe çalışanların müşterileri üzerinde oluşturmaya çabaladıkları mevcut duyguları etkileme süreci çalışanların doğal bir biçimde bu tür davranışların uyarlayıcılarına dönüşmeleriyle sonuçlanmaktadır (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 42). Bu organizasyon yoluyla bakıcılar duygularını pragmatik hedefler doğrultusunda yaratıp bakım sahasında kullanmaktadırlar. Yaşlı bakıcıların kendileriyle ilgili istenilen algıları yaratmak için sergiledikleri bu öz düzenleme çabası tamda duygusal emek kavramının işleyişinin ana meselesine denk gelmektedir. Yaşlı bakım personeli gerekli izlenimleri oluşturabilmek için sahada sergiledikleri çeşitli çabalar hizmet sektöründe çalışanın “izlenim yönetimi davranışları” olarak tanımlanmaktadır (Doğan ve Kılıç, 2009, s. 53-83). Bu açıdan bakım personelinin yaşlıda oluşturmaya çalıştığı izlenimleri ortaya çıkarmak yerinde olacaktır. Bunun için katılımcı görüşlerinden elde edilen kodlar aşağıdaki Çizelge 4.26’da gösterilmiştir.

Çizelge 4.26 : Yaşlıda oluşturmaya çalıştığı izlenimlere ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Bakıcıların yaşlıda oluşturmaya çalıştığı izlenimler	Derdini paylaştığı	10	33,3	2,3,4,5,6,7,8,9,17,27
	İyi bakıldığı	9	30	15,16,21,24,25,26,28,29,30
	Güvende olduğu	9	30	10,12,13,14,15,20,24,25,28
	Sevildiği	5	16,7	3,8,10,14,30
	Evladı olduğu	5	16,7	14,16,17,18,27

Katılımcıların bakıcıların yaşlıda oluşturmaya çalıştığı izlenimler ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; derdini paylaştığı, iyi bakıldığı, güvende olduğu, sevildiği, evladı olduğu en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlı üzgün ise onun üzüntüsünü gidermeye çalışırız. Kızını, oğlunu özlediye telefon edip onların gelmesini sağlamaya çalışırım. Geleni yok ise, yaşlıya ‘yakınların bayramda gelecekmiş ya da hiç izin alamamışlar’ diyoruz. Söylediklerimizle onun kafasını dağıtmaya çalışıyoruz.” (K7).

Çizelge 4.26’da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı bakıcının yaşlıda oluşturmaya çalıştığı izlenimler kategorisiyle ilgili olarak derdinin paylaşıldığı duygusunun vermenin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım uzmanları, yaşlıların en yüksek kalitede bakım ve destek almalarını sağlamak için onlarda güven, şefkat ve anlayış izlenimleri yaratmayı amaçlar. Profesyoneller, güven, şefkat ve anlayış üzerine kurulu güçlü ilişkiler geliştirerek yaşlı bireylerin yaşamlarını olumlu yönde etkileyebilir ve ilerleyen yaşlılarında saygınlık, bağımsızlık ve refah duygusunu korumalarına yardımcı olabilir. K7’nin belirttiği gibi derdini paylaştığı düşüncesi yaşlıda oluşturulmaya çalışılan izlenimler arasında en önemli faktördür. Burada yaşlı bakım personelinin yaşlıda teşvik etmeyi amaçladığı arkadaşlık ve aidiyet duygusudur. Birçok yaşlı birey, özellikle de arkadaşlarını veya aile üyelerini kaybetmişlerse ya da bir bakım tesisinde yaşıyorlarsa, kendilerini yalnız veya izole hissedebilmektedir. Bakıcılar, anlamlı sohbetler yaparak, bir özen ve endişe göstererek bu duygularla mücadele etmeye yardımcı olmaktadır.

“Hem yaşı hem de yaşı yakınlarının ilk başta buranın güvenli olduğunu bilmeleri gerekir. Yaşı yakınlarının burada annemizin, babamızın bakımı iyi olduğunu düşünerek gözlerinin arkada kalmaması, endişelenmemeleri gereklidir.” (K25).

Bakıcıların ifadelerinden sahada daha çok duygusal içeriklerle ilgili izlenim oluşturmaya çalıştıkları anlaşılmaktadır. Şöyle ki yaşlıların kendilerini huzurevine atılmış görüp üzülmelerinin altında yatan neden çocuklarının evinde istenilmemiş hissetmeleri ve çocuklarının kültürel olarak hayırsız olduklarını düşünmeleridir. Bakıcılar, ellerinden geldiği kadar bu olumsuz düşünceleri olumlu düşüncelerle değiştirmek için yaşlıları teselli etmektedirler. Bakıcılar yaşlılara devlet korumasında altına girdiklerini burada dışarısına göre kendilerine daha iyi bakıldığı gibi şeyler söyleyerek durumu mantığa bürümektedirler. Bakıcılarda gözlemlenen izlenim oluşturma davranışları yaşlının tutumlarını istenilen yöne değiştirmek için nedensel ve psikolojik güce sahip duygu yüklü kelimeleri kullandıklarında açığa çıkmaktadır. Ayrıca bakıcılar yaşlıların sağlığı konusunda hep olumsuz düşündükleri için yaşlıların sağlıkları hakkındaki gerçeği yumuşatarak olumlu hissetmelerini sağlamaktadır. Burada bakıcılığın bir gereği olan terapötik açıklama yapma davranışı, bakıcının duygusal habitual bir davranış eğilimine dönüşerek bakım alanında duygusal emeğin tipik özelliklerini sergilemektedir. Bakıcılar huzur evinde olmaktan gocunmaması ve rahat etmesi için çabaladıkları yaşlılar ile daha iyi uyum yakalamaktadırlar. Bu durumda yaşlıların ihtiyacı olan izlenimleri bırakabilme çabaları beraberinde örgütün hedef rolleriyle özdeşleşme çabası içerdiğinden Ashforth ve Humhrey’in (1993: 89) samimi duygusal emek kavramıyla yakından ilişkilidir. Ancak bakıcıların düşük özdeşimle kendilerinden beklenen duyguları sergileyerek, yaşlıları duygusal ve zihinsel yönden olumlu bir şekilde etkilemeye çalışmaları duygusal emek sarfiyatını artırmaktadır (Yalçın M. , 2021, s. 29-31). Bayramlar gibi özel günlerde ve akrabaların ziyaret günlerinde bakıcılar hem kurum hem de kendileri adına kötü bir izlenim oluşmamasın diye yaşlıları daha da itinalı bakım yapılmaktadır. Bir örgütsel yapı olan huzurevileri tüm topluma ve özellikle hizmet verdiği kişilere bakıcıların oluşturduğu performanslar üzerinden bu sektörün en iyisi olan kaliteli bir kurumla çalıştıkları mesajını vermeye çalışmaktadır.

“Yaşı ve yakınları buraya ilk geldiklerinde biz öncelikle şu odada kalacak bunlar ona ait, şöyle yediriyoruz böyle temizliyoruz diye anlatırız. İçlerine sinsin diye aklındaki soruları cevaplandırmaya çalışıyoruz Daha sonra devlet kuruluşunun iyi baktığını sağlam ve güvenilir olduğunu göstermeye çalışıyoruz.” (K28).

Bakıcılar hizmet sundukları yaşlı ve yakınlarına 7/24 saat iyi bakıldığını, ilgi ve alakanın yüksek olduğunu ve evdeki bakımdan daha iyi olduğunu da göstermeye çalışmaktadırlar. Yaşlının da evde çocuklarında görmediği hizmeti burada gördüğünü fark etmesini sağlamaya çalışmaktadırlar. Yakınlarının burada büyüklerinin bakımı iyi olduğunu düşünerek gözlerinin arkada kalmaması için kurumun güvenli olduğu izlenimin verilmesi gerekmektedir. İlginç bir şekilde terk eden yakınlar ve bırakılmış yaşlılar şaşırtıcı şekilde bu kurumların böyle olduğuna her halükarda inanmaya hazırdır. Şüphesiz böyle bir kaliteli hizmet aldıkları düşünce sayesinde, yakınlar toplumda kınansalar bile, yaşlılar ise sürgün eden bir durum yaşamakta olsalar bile, dış dünyada bir statülerinin ve saygınlıklarının olduğunu düşünmektedirler. Yaşlıların burada genel olarak karşılaştıkları ve kabullenmeleri gereken şey ise, kurum tarafından desteklenen, oluşturulan rasyonel bir perspektiftir (Gross, 2007). Bu sayede yaşlılar bakıcılara güvenirlerse, özel hayatının gizliliğine riayet edileceğini bilir ise mahremini ve duygularını daha rahat açmaktadır.

“Benim hakkımda veya kendisi için yaşlının iyi düşünmesini isterim. Onun yalnız olmadığını ve değerli hissetmesini istiyorum. Burada hepimiz bir aileyiz gibi düşünsün isterim. Bize evladı gibi görsün isterim.” (K17).

Yaşlıların kurum ortamına uyum sağlamasını sağlamak için bakıcılar büyükleri olarak sayıp sevdiklerini evlatları gibi merhametle göstermeye çalışmaktadırlar. Bakıcıların bu iyi duyguları oluşturmalarını, toplumsal olarak üzerinde anlaşılmaya varılmış “büyüklere saygı, aile olmak” gibi açık kültürel işaretleri kullanmak kolaylaştırmaktadır; ancak bu niyetin amaçlandığı gibi yaşlılarda etkili olacağının garantisi bulunmamaktadır. Bakıcıların teselli etme, iyi bakıldığını düşündürme ve değerli hissettirme şeklindeki duygusal emekleri bakım alanındaki duygusal habituslarının yansıması sonucu oluşmaktadır (Gray ve Smith, 2009, s. 254). Burada sergilenen duygusal habitual davranışları bakıcılar için terapötik duygusal emek davranışı olarak değerlendirilebilir. Bazı bakıcılar duygusal habituslarının bir eğilimi yoluyla bu algıları oluşturma gereksiniminde samimi olduklarında bakım verdikleri yaşlılara yönelik duyarsızlaşma eğilimleri de azalmaktadır. Çünkü bu bakıcılar bakım alanının duygusal gereklerine bir sömürü olarak değil, mesleki duygusal doyumlarının bir kaynağı olarak bakmaktadır (Theodosius, 2008; Akt: Akgün, B. 2015 s. 6). Bu yüzden bakıcılık kimliği ve duygusal emek arasında bir bağ vardır.

4.4.2 Öncül odaklı duygu düzenlemesi

Bakıcılar mesleki tecrübeleri sayesinde yaşlılığın ne olduğunu bildikleri için yaşlıların davranışlarını ne olacağını öngörebilmektedirler. Bireysel öz düzenleme bireylerin davranışlarını kendi standartlarına ve amaçlarına göre düzenlemesi, ya da dürtü, duygu, düşünce ve davranış düzenlenmesi olarak tanımlanmaktadır (Baumeister ve Vohs, 2004). Grandey (2000) öncel odaklı “duygusal düzenleme” yaklaşımı ile duygusal emek tartışmalarına bir yenilik getirmiştir. Öncül odaklı ayarlama, bireylerin duygu meydana gelmeden önce yaptığı şeylerin durum ve olaylar üzerindeki etkisine ve önlemine odaklanılmaktadır (Gross, 1998). Bireysel faktörler, çalışanların birbirinden farklı davranış mekanizmaları ve duygulanım biçimleri sergilemeleri nedeniyle duygusal emek sürecini etkilemektedir. Böylece gerek duygusal emek boyutlarının, gerekse duygusal emek sonuçlarının farklı olmasına sebep olmaktadır (Saltık ve Asunakutlu, 2017). Literatüre bakıldığında duygusal emek öncüllerinin örgütsel ve bireysel olarak iki grup altında ele alındığı görülmektedir (Grandey, 2000). Duygusal emek analizlerinde öncül odaklı duygu düzenlemesi stratejisini ele alınması, literatürdeki bir açığın kapanmasını sağlayacaktır. Bu açıdan öncül odaklı duygu düzenlemesinin bakım çalışmalarında nasıl kullanıldığını göstermek için katılımcı görüşlerinden elde edilen kodlar aşağıdaki Çizelge 4.27’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.27 : Öncül odaklı duygu düzenlemeye ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Öncül odaklı duygu düzenleme stratejileri	Hazırlıklı olmak	10	33,3	14,16,18,21,22,23,24,27,28,29
	İşe geliş şekli	9	30	6,15,16,17,18,19,20,21,24
	Açıklama yapma	6	20	14,16,23,25,27,28
	Geri çekilme	6	20	11,13,16,18,21,23
	Sezgisel davranmak	4	13,3	12,19,24,26

Katılımcıların öncül odaklı duygu düzenlemesi ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; hazırlıklı olmak, işe geliş şekli, açıklama yapma, geri çekilme, sezgisel davranmak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Sıkıntılı ziyaretçiler öncesinde onların isteklerine yönelik hazırlığımızı yapıyoruz. Gereken şekilde ziyaretçiye yaşlının durumu izah edip, bilgilendirdiğimizde hiçbir sıkıntımız olmuyor. Yaşlılarımız en ufak bir şeyde telefonuna yakınlarına aradıkları vakit olayı büyüyeabiliyor. Yaşlı sakinleştirerekten oğluna veya kızına bir şey demesini önliyorsun.” (K27).

Çizelge 4.27’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı öncül odaklı duygu düzenlemesi şekilleri kategorisiyle ilgili olarak hazırlıklı olmanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Bakım hizmetlerinde öncül odaklı duygu düzenleme, desteğe ihtiyaç duyan bireylere kaliteli bakım sağlamanın kritik bir yönüdür. Bu yaklaşım, olumsuz sonuçları önlemek ve genel refahı teşvik etmek amacıyla duyguların tırmanmadan önce belirlenmesine ve yönetilmesine odaklanır. Öncül odaklı duygu düzenleme, duygusal bir tepki tam olarak aktive olmadan önce uygulanan stratejileri içerir. Bu yöntemler, duygunun öncüllerini veya tetikleyicilerini etkileyerek duygusal yörüngeyi değiştirmeyi amaçlar. Bu yöntem, duyguların bakım dinamiklerini nasıl etkilediğine dair bakıcılara içgörüler sunarak ve bakım verme ortamlarında duygusal düzenlemeyi iyileştirmek için pratik stratejiler geliştirerek alan hâkimiyetini kolaylaştırır. K27’nin belirttiği gibi hazırlık yapmak öncül odaklı duygu düzenlemesi stratejileri arasında en önemli faktördür. Bakıcılar yaşlıyı rahat ettirmek ve bakım alanında sorun yaşamamak adına işini etkileyecek etkenler konusunda öngörülü olmanın ve ileriye yönelik hazırlık yapmanın önemli bir öncül olduğunu düşünmektedirler.

“İşe gelirken bugün daha güzel ve daha iyi geçecek diye düşünüyorum. Bu şekilde kendime moral veriyorum. Buradaki durumlar aniden gelişiyor. Ben genellikle yemek yedirme ve banyo yaptırma mevzusunda sorun yaşadığımdan dolayı bu işleri sıkı takip ederim. Bu sorun oluşmaması için kendi işimi disipline sokarım. Öncelikle yaşlının ne konuda sıkıntı çıkaracağını çözmeye çalışırım; sıkıntısını anlamaya çalışırım.” (K24).

Bakıcılar bakıma muhtaç olan yaşlıların bakımlarını zamanında yaptıklarında ileriye yönelik bir sorun yaşamadıklarını vurgulamaktadırlar. Bu yönden bakıcıların mesleki donanımının bir parçası olan empatik endişe, yardım ihtiyacı olan hastaya yardım etme ve bakım vermeye yönelik bir hazırlıklı olma motivasyonudur (Çınarlı, 2019). Frijda’nın (1986) en belirgin katkısı, duyguların yalnızca genel eylem hazırlığı durumlarıyla değil, aynı zamanda kontrol önceliğine sahip eylem hazırlığı durumlarıyla da tanımlanması gerektiği iddiasıdır (Scarantino, 2016, s. 23). Buna örnek olarak, bakıcılar yaşlının ziyaretçileri ve yakınları kaynaklı bir sorun

yaşamamak için kapıdaki güvenlik yaşı yakının geldiğini içeriye haber vermekte ve ziyaretçinin hassasiyetine göre yaşı ve odası hazırlandıktan sonra ziyaretçisi odaya alınmaktadır. Diğer bir öncül hazırlık bakıcıların evlerinden nasıl bir psikoloji ile çıktıklarıdır. Kafası rahat geldiklerinde performansları yüksek olurken sıkıntı olduğu zamanlarda işe ve yaşlıya stresin ister istemez yansıdığını söylemektedirler. İş yerine gelirken duygusal durumlarını hazırlamak için kendilerini iyi hissettirecek şekilde kahvaltı yapmak, müzik dinlemek vb. motivasyonel şeyleri yaptıklarında daha verimli olduklarını düşünmektedirler. Bu yüzden kişisel sorunlarını işe taşımamaya özen göstermektedirler. Öncül odaklı duygu düzenlemede, birey duygulara uyum sağlamak için durum üzerindeki algıyı değiştirebilmektedir. Mesaiyi devraldıklarında yaşlıların iyi ve huzurlu olması bakıcıların enerjilerini yükseltmektedir. Yaşı sinirli ise sessiz kalarak, Allahtan kolaylık dileyerek işlerini yapmaktadırlar.

“Psikolojimi daha iyi hale getirerek daha dinamik olmaya çalışıyorum. İnsanların ne tepki vereceği ve pislik çıkaracağını sezgisel olarak tahmin ediyorum. Yaşlıyı güler yüzlü görürsem güler yüzlü olurum eğer sinirli olup bağırp çağıracaksa genellikle kendimi geri çekiyorum. Yaşı veya yakını herhangi bir şeye kafayı takmış ve agresif olabiliyor. Bunu fark ettiğimde resmi şekilde hareket edip, alttan alıp yollamaya çalışırım. Yaşlıların karakterini bildiğimiz için karakter ve tavırlarında bir gariplik sezdiğimizde hemen mesafeyi koyup gerekli idari işlemleri yaparız. Herhangi bir olayda yaşlıya herhangi bir hırs veya düşmanlık beslemem işimi yapıp profesyonelce odama çıkmayı düşünüyorum.” (K11).

Bakıcılar gerginlik olacağını sezdikleri durumlarda yaşı tartışma arıyorsa mesafeyi korumanın, uzaklaşmanın en iyi öncül strateji olduğunu ifade etmektedirler. Yaşı bulaşacak bir bakıcı bulamadığında kendi kendine yavaş yavaş rahatladığını belirtiyorlar. Yaşlıyla aralarında gerginlik varsa, bakıcı yaşıyı tavlama için önce ses tonunu ve hitap şeklini ayarlayarak sıkıntı yaratan konuyu açıklamaya çalışmaktadır. Yaşlıyla konuşmalarda bakıcı, konunun uzamamasını istediğinden yaşı ne söylese haklı olduğu şeklinde onaylayıcı ön bir çerçeve çizmektedir. Zaten bakıcı görevi gereği yaşı ve yakınlarına karşı alttan almak zorundadır. Gerekirse yaşıyı ikna etmek için beyaz yalanlara başvurulmaktadır. Bakıcı, kendi çabalarıyla başa çıkamayacağını düşündüğünde yaşlının durumu konusunda idareye bilgi vermektedir. Eğer sorun çıkartan yaşı ve yakınları idareye yönlendirilmektedir. Bu gibi durumlarda yaşanabilecek idari ve adli iddiaları incelemek için yemek takip, dışkı takip, ilaç takip çizelgeleri bulunmaktadır. Bu çizelgelerin en doğru şekilde

doldurulması, bakıcıyı zan altında kalmaktan korumaktadır. İnsan hiçbir zaman cansız materyaller kadar üzerinde planlama yapılabilir değildir. Yukarıda bakıcıların öncül odaklı duygusal emek davranışlarındaki algılama, uygulama ve öngörü kapasitesi insan materyali olan yaşlıların bir şekilde manipüle ve kontrol edilmesini sağlamaktadır. Bu ön algısal incelemeler, önceki deneyimin üzerine kurulmuş pratik çıkarsamalar sayesinde “oyun”un geleceğini denetleme sezgisine sahip olmayı sağlamaktadır (Bourdieu, 2006, s. 143). Kötü çalışan çok erken veya çok geç davranarak oyunun dışında kalırken iyi çalışan “akışı” önceleyendir.

“İşe ilk başladığın zamanlarda ne olacağını sezemiyorsun ama sonrasında alışıyorsun öğreniyorsun farkındalığın artıyor. Genel olarak yaşlılar seni sürekli yönlendirmek isterler kendi sınırların olduğu vakit seni yönlendiremezler. Seni küçük gördükleri için her şekilde kullanmaya çalışırlar. ... Yaşlılarımız en ufak bir şeyde telefonuna yakınlarına aradıkları vakit dolayı bir büyüyeabiliyor. Yaşlıyı sakinleştirip oğluna veya kızına bir şey demesini önliyorsun. Ziyarete geldiklerinde olayın doğrusu neyse yakınlarına anlatıyorsun.” (K26).

Bakıcıların ifadelerine göre yaşlılar bakıcılarını sürekli yönlendirmek istemektedir. Mesleğin ilk yıllarında daha çok kullanmaya çalışmaktadırlar. Tecrübelenen bakıcılar yaşlıların bu niyetlerini sezerek öncesinde sınırlarını çizmektedir. Ayrıca serviste yaşanan bir sorunun direk yaşlı tarafından yakınlarına iletilmesi olayın fazlasıyla büyümesine yol açtığından bakıcılar yaşlılardan önce yakınlarına bilgilendirme yapmaktadır. Bakıcılar, kendi çabalarıyla üstesinden gelemeyecekleri durumlarda yaşlı ve yakınlarını başka bir çalışma arkadaşına yönlendirmektedirler. Bu yöntemi için ilişkilerinin yoğun olduğu hizmet sektöründe “paslama” yöntemi olarak adlandırmaktadır. Ayrıca yaşlıyı aklını kullanamayacak kadar muhtaç görerek davranmak da diğer öncül yaklaşımlardan biridir. Dolayısıyla, bakım personeli yaşlı ve yakınlarından gelebilecek sorunlu girişimlerine hazır olmak ve kendilerini zor duruma düşürecek teşebbüslerle sürekli uğraşmak zorunda kalırlar. Yukarıda yaşlı bakım personelinin Gross’a (1998: 281-282) göre öncül odaklı duygu düzenlemesinin ortamı seçme, ortamı değiştirme, dikkati farklı yöne çekme, bilişsel değişim gibi dört farklı bireysel öncül yöntemi bakım alanında kullandığı görülmektedir. Duygusal emeğin örgütsel öncüllerine bakıldığında, kurumun öncül düzenleyici ve yorumlayıcı şemasının, yaşlı veya yakınının kuruma girmesiyle birlikte otomatik olarak başladığı görülmektedir. Personelin düşüncesinde kuruma giriş, kuruma giren kişilerin kurumun amaçları doğrultusunda oryantasyon altına

alınması gereken bir kişi olduğu şeklindeki uygulamaların varlığı, ön hazırlığın kanıtıdır. Her iki öncül odaklı duygu düzenlemesinde duygusal emek sarfiyatı olmasına rağmen hazırlıklı davranışlar bakım alanında çeşitli sorunların doğmasını azaltacağı için öncül bakım planlaması sunulan bakıcılar ve hizmet alan yaşlılar açısından bakımdan duyulan tatmini iyileştirebilir ve kontrol hissiyatını artırabilir.

4.4.3 Tepki odaklı duygu düzenlemesi

Öz düzenleme, dürtüsel davranışları engelleme, dikkati odaklama ve hazzı geciktirme gibi kişisel amaçlara ulaşmak için bireyin kendince oluşturduğu düşünce, duygu ve eylemler şeklinde tanımlanmaktadır (Zimmerman, 2002, s. 65). Nerede ve ne zaman yaşadığımızıza bağılı olarak, düşüncelerimizi ve duygularımızı kendimize saklamayı (ya da tutmamayı), kalbimizi (ya da aklımızı) dinlemeyi, “kendimize karşı dürüst” olmayı ve ne istediğimizi bilmeyi öğreniriz. Bunlar öznenliğin evrensel özellikleridir (Scheer, 2012). Hizmet sektöründe çalışanların hizmet sunulan ile olan ilişkilerinde yalnızca doğru davranışların yeterli olmadığı, doğru duygusal tepkinin de önemli olduğu fark edilmiştir (Oral ve Köse, 2011). Hochschild’in tepki odaklı duygu düzenlemesi tekniğinde, kişiler hissettiklerinden çok duygu sergilenmesine şekline odaklanır, zaten çalışanlar istenilen duygu gösterimlerini sergilemektedirler (Hochschild, 2012). Çıktı olarak adlandırılan tepki-odaklı duygu düzenlemesinde, çalışanlar sergileyecekleri tepkiyi; algıyı veya dışsal durumu ayarlamak yerine, istenilen duyguyu fiziksel ve davranışsal olarak nasıl göstereceklerini yönetirler (Gross, 1998). Bu tarz hizmet sunumu yönteminin rasyonel olduğunu düşünmekteyiz. Lakin çalışanın duyguları rasyonel ve etik değerlendirmeye yatkın olmadığı veya tümüyle dirençli olduğu durumlarda; bu hizmetin niteliği çalışanların duygu güdüleri salt belirli amaçlara ulaşma aracı olarak (duygusal çaba) ve yarattığı sonuçlar düzeyinde (duygusal bastırma ve duygusal çelişki) değerlendirilebilirler. Burada üç farklı tepki odaklı yöntem ortaya çıkmaktadır. Bu yöntemlerin bakım çalışmalarında nasıl kullanıldığını incelemek yararlı olacaktır. Bakım çalışmaları sırasında kullanılan duygusal bastırma Çizelge 4.28’de, duygusal çaba Çizelge 4.29’da, duygusal çelişki Çizelge 4.30’da aşağıda incelenmiştir.

Çizelge 4.28 : Duygusal bastırmaya şekillerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Duygusal bastırma şekilleri	Ortamı terk etmek	9	30	1,7,8,13,14,16,18,26,27
	Sabretmek	6	20	8,13,17,22,24,25
	Hava almaya çıkmak	6	20	8,16,18,21,22,27
	Akli melekesinin olmadığı	5	16,7	5,9,11,13,25
	Sessiz kalma	4	13,3	6,14,17,24

Katılımcıların duygusal bastırma şekilleri ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; ortamı terk etmek, sabretmek, hava almaya çıkmak, akli melekesinin olmadığı, sessiz kalma en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“İş ortamında yaşanılabileceklere karşı sabrederek olumlu düşünürüm. Alzaymır olduğunu bildiğimiz yaşlıları kafamıza takmıyoruz. ... Yaşlıyla sorun yaşadığımda koyup gidiyorum. Eğer yaşı kızarsa alttan almak zorundayız. Bu kurumda yaşlı her zaman haklıdır.” (K13).

Çizelge 4.28’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı duygusal bastırma şekilleri kategorisiyle ilgili olarak ortamı terk etmenin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Bu duygusal bastırma biçimleri arasında kişinin duygularını inkar etmesi, duygularını en aza indirmesi ve duygularını ifade etmek yerine içine atması sayılabilir. Bu biçimler bakıcıların duygularından uzaklaşmasını ve onlar yokmuş gibi davranmasını içerebilir. Bu çalışmada K13’ün belirttiği gibi ortamı terk etmek duygusal bastırma şekilleri arasında bakım alanında en çok kullanılan yöntemdir. Duyguları bastırmanın başka bir şekli de kişinin duygularını en aza indirmesidir. Bakım verenler, duygularının tüm boyutlarıyla yüzleşmekten kaçınmak için duygularının önemini küçümseyebilir. Bakım verenler duygularını en aza indirerek kendilerini bunalmış ya da kontrolden çıkmış hissetmekten koruduklarına inanabilirler. Ancak, bu tür bir duygusal bastırma, bakım verenlerin duygularını tam olarak kabul etmelerini ve ele almalarını engelleyebilir, bu da stresin artmasına ve refahın azalmasına neden olabilir.

“Yaşlının bakımını yaparken bize karşı tavrının zorumuza gittiği durumlar oluyor. ... Katlanamadığımız an o işi bırakıp hava almaya çıkıyoruz. O günkü birlikte çalıştığımız arkadaşlarla değişiyoruz. Görevimiz olarak gördüğüm için artık bastırıyoruz.” (K16).

Bakıcılar, ifadelerinden her koşulda alttan almak zorunda oldukları anlaşılmaktadır. Yaşlıyla tartışmaktan kaçınmak ve uygun olmayan bir duygu ifadesinin ortaya çıkmasını engellenmesi için en yararlı yöntemin uzaklaşma olduğu görülmektedir. Bir duygu düzenleme stratejisi olarak ortam değiştirme duygulardan uzaklaşma ve ihtiyaç olan ortamın sağlanması şeklinde işlemektedir (Gross, 1998, s. 283). Bakım alanındaki yadsıma ya da bastırma çalışmaları ancak kolektif olduğunda yani ona katılanların habituslarının düzenlenişi üzerine kurulduğu için başarı kazanmaktadır (Bourdieu, 2006, s. 197). Bakıcıların sessiz kalmak ve sabretmek gibi diğer bastırma yöntemlerini bakım işini yarıda bırakıp uzaklaşma imkânı olmadığı durumlarda daha sık uygulandığı görülmektedir. Duygular bastırıldığı durumlarda da bu duygu deneyimi yumuşamaktadır. Konuyla ilgili çalışmalarda, bakıcılar yaşlı yakınlarıyla yaşadıkları sorunlarda genellikle bir şey söylemekten kaçındıkları ve sessiz kalmayı tercih ettikleri görülmüştür (Özkul ve Kalaycı, 2018, s. 9). Bakıcılar yaşlıların kendilerine yaptığı her türlü kabalık durumunda çatışmadan kaçınmak için yaşlıyla bulundukları ortamı terk etmektedir. Bazıları ise bu sıkıntıyı yaşadığında o yaşlıyla konuşmayarak bu sessiz tepkisiden yaşlının anlayacağını ummaktadır. Gerginliğin büyüdüğü durumlarda bakıcı çatışma yaşadığı yaşlıyı mesai arkadaşına devretmektedir. Bakıcıların burada sergiledikleri duygularını bastırarak ve sakin tepkiler vererek rol yapma, üzüldükleri zaman güçlü rolü yapma gibi yüzeysel davranışları olduğunda (Diefendorff James ve Robin, 2005, s. 340; Değirmenci Öz ve Baykal, 2018) tepkilerin kontrol edilmesinde kullanılan baskılama mekanizmasında, duyguların dışı vurumunu engellemiş olsa da olumsuz duygular varlığını sürdürmektedir (Gross, 2007).

“Zorlandığım durumlarda stresimi atmak için ortamı terk ediyorum. Genellikle kendi mi balkona atıyorum. Yaşlıyı sen yap ben sonra tekrar gelirim diyerek ikna etmeye çalışıyorum. Sonuçta ben de bir insanım çalışırken stresli ortam olabiliyor. Her günü hepsi bir olmuyor illaki. Duruma göre ben ortamı terk ettiğim olur.” (K27).

Bakıcılar görevlerini yerine getirmekte zorlandıklarında hava alarak veya sigara, çay içerek stresle baş etmeye çalışmaktadırlar. Bu müddet sonra hem yaşlıda hem de

bakıcıda çatışmaya yol açan öfke ağır ağır kendiliğinden kaybolmaktadır. Eğer bir yaşlı sinir bozucu şekilde önüne koyulan yemekleri etrafa dağıtınca o an bakıcılar aklarına şunu getiriyor: “Kızısak bile o ne yaptığının farkında değil.” Bunun kasıtlı yapılmadığını, yaşlının aklının ermediğini, konuşalarda laftan anlamayacağını düşünerekten kendi kendilerine yaptıkları algı ayarlaması yapıyorlar ve kendilerini rahatlatıyorlar. Bu yaklaşım, bir duygu düzenleme stratejisi olan bilişsel değişim örneğidir. Bireyler hoşlanmadıkları durumlarda, duygularını düzenlemek için dışsal olayları algılamada değişim yapmaları bilişsel değişimdir (Gross, 1998, s. 285).

“Genellikle bir şey olduğunda dua okuyorum. Bazen kavga büyümesin diye işime dönüp susuyorum. işime bakıyorum. Yaşlılar çok sıkıştırdığında bazen ister istemez bunalıma giriyoruz. Bir iş yapacak oluyorsun çayımı getir çay çay diye tutturular. Ya sabır, ya sabır çekiyorum. Allah'ım yeter artık bir çıkayım gideyim, kafam bir dinlesin istiyorum.” (K8).

Bakıcılar ifaderinde yaşlıların birçok isteği olduğu ve her şeyin üst üste geldiği durumlarda yetişemeyip patlamak istediklerini, ancak bunu yapamayacakları için sabır çektiklerini anlatmaktadır. Bakıcılar, yaşlıların kriz durumlarında bakıcı olumsuz etkilensede kriz geçiren yaşlınında böyle olmak istemiyeceğini istemsizce o an bir krizi geldi oldu şeklinde mantığa bürümektedirler. Bazı kadın bakıcılar ise zorlandığı ve yaşlı tarafından rencide edildiği zamanlarda erkek bakıcılardan farklı olarak duygularını ağlayarak bastırmaktadır. Ayrıca çalıştıkları süre boyunca bakıcılar yıllar yılı baktıkları, duygusal bağ kurdukları birçok yaşlı vefat etmektedir. Kayıp yaşanan günlerde kurumda bulunan diğer yaşlılar etkilenmesin diye bakıcılar yas içeren duygularını hissettirmemeye ve göstermemeye çalışmaktadırlar. Hocschild'in (1983) araştırmasındaki uçuş görevlilerinin yaptığı gibi bakıcılar da müşterileri olan yaşlıların yüksek yararı için, zıt duygular içinde olsa bile rahat bir ortamda olmalarını sağlamaları gerektiğine inanmaktadırlar. Bu yaklaşımdaki bakıcılar, işleriyle ilgili duyguları bastırmak mecburiyetinde hissettiklerinde anlamsızlık hissi yaşasalar da, kullandıkları duygusal davranış biçimleri duygusal emek deneyimlerini ortaya çıkarmaktadır. Grandey'e (2000) göre duygusal ifadeyi değiştirmek için duyguların bastırılması, taklit edilmesi ve değiştirilmesi gerektiğini; uyarlanma düzeyi düşük olan çalışanların, kendi öz duygularını bastırıp, duygusal davranış kurallarını uygulayabilmelerinin kolay olmayacağını ve bunun da bu çalışanların duygusal emek düzeyinde artışına neden olacağını belirtmiştir.

Çizelge 4.29 : Duygusal çaba tekniklerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Duygusal çaba şekilleri	Bağ kurmak	6	20	3,10,12,14,27,28
	Konuşma yapmak	5	16,7	2,6,9,14,28
	Moral vermek	5	16,7	13,20,22,24,26
	Empati kurmak	4	13,3	10,11,15,12
	Mutlu etmek	4	13,3	13,20,23,30

Katılımcıların duygusal çaba şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; bağ kurmak, mutlu etmek, moral vermek, empati kurmak, konuşma yapmak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Beni bir bakıcı bir çalışan olarak değil kızları olarak görmesi için uğraşırım. Onlardan biri ve ailesi gibi görsün diyerekten çabalarım. ... Öncelikle hitap şeklimi ayarlayarak başlıyorum. Annem diyerekten hitap ediyorum. Yaşlıyla aramızda biraz soğukluk varsa teyze diyerekten konuşmaya başlıyorum. Yaşlı bir şekilde gönlünü almak, tavlama için çaba yapıyorum.” (K14).

Çizelge 4.29’da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı duygusal çaba şekilleri kategorisiyle ilgili olarak bağ kurmanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakımı profesyonellerinin sıklıkla benimsediği bir yaklaşım bakımını üstlendikleri yaşlı bireylerle güçlü ilişkiler kurmaktır. Sahadaki yaşlı bakıcıları tarafından kullanılan duygusal çaba teknikleri, yaşlı bireylere yüksek kaliteli bakım ve destek sağlamak için gereklidir. Bakıcılar aktif dinleme, empati, şefkat, sabır ve duygusal düzenlemeyi kullanarak baktıkları yaşlılarla anlamlı ilişkiler kurabilir ve yaşlı bireyler için destekleyici ve besleyici bir ortam yaratabilirler (Banks, 2019). Bu çalışmada K14’ün belirttiği gibi bağ kurmak, duygusal çaba şekilleri arasında bakım alanında en çok kullanılan yöntemdir. Bakıcılar, yaşlı hizmet verdikleri yaşlıların endişelerini ve ihtiyaçlarını aktif bir şekilde dinleyerek güçlü bir yakınlık kurabilir ve güven inşa edebilirler. Bu da müşterilerinin duygularını ve yaşadıkları zorlukları daha iyi anlamalarını sağlayarak daha etkili ve şefkatli bir bakım sunmalarına yol açar.

“Burada genellikle sorumluluk bilinciyle hareket ediyorum. Eğer ben bu yaşlıya yemeğini yedirmesem; o gün vicdanen rahatsızlık duyarım. İsterim ki o tok yatsın ve ben de eve gidince vicdanen tok yatayım. ... Yaşlıyla yaşlı olmalısın. Hastayı kendi kafana göre yönlendiremezsin sen hastanın istediği gibi olacaksın ki hasta ile geçim olsun.” (K3).

Bakıcılar ifadelerinde sorumluluk bilinciyle yaşlının bakımında herhangi bir şeyi eksik yapmamaya çalıştıkları anlaşılmaktadır. Çünkü çalışanın karşısındaki bireyle empati kurması, pozitif duygularla yaklaşması çok fazla çaba gerektirmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013). Bakım alanında gördüğümüz duygusal çabalar yaşlıların bakıcılarda uyandırdığı duyguların yansıması sonucunda yaşlının duygu durumunu düzenlemek amacıyla gereken duygusal yaklaşımı yaratmak için bakıcıların içsel olarak sarf ettikleri pozitif duygu çağrışımlarıdır. Duygusal çaba, bireylerarası ilişkilerde örgüt tarafından arzu edilen duygunun ifade edilmesindeki planlama ve kontrol süreci olarak görülmektedir (Morris ve Feldman, 1996, s.987). Hizmet sektöründe örgütlerin başarı sergilemeleri işte duygusal çabalarını aktif gösteren çalışanlara bağlıdır (Kozak ve Güçlü., 2008, s. 42). Çalışma sahasında duyguları, motivasyonu ve algıları yükseltebilecek en önemli şey anlamlı bir ilerleme kaydetmektir. İleri yaşlıların sağlık durumlarında iyileşme sağlamak mümkün olmasa da bakıcılar yaşlıyı istedikleri şekilde yönlendirmek için bağ kurulmasını ve yaşlıyla yaşlı olunması gerektiğini savunmaktadır. Yaşlıyla duygusal bağ kurmanın yaşlıyla geçimi kolaylaştırdığı vurgulanmaktadır. Bunun için özellikle kadın bakıcılar her nöbetlerinde birkaç yaşlıya sarılarak ileriye yönelik duygusal bağ yaratmaktadırlar. Böylelikle aralarında ileride yaşanabilecek sorun riskini en aza indirmek için bir zemin oluşmaktadır. Bakıcılar yakınlık hissetirmek için yaşlılara bey/hanım yerine abim/annem diyerek hitap etmeyi tercih etmektedir. Yaşlı üzerine olan işlerin tüm özel gereklilikleri bakıcıların düzenli işinin bir parçasıdır. Bakıcılık işi özel bir meslek ahlaki zemininde yapılmaktadır. Literatürde mevcut davranış durumundan hedefe ulaşmak için gerekli olan durum ve nesnelere odaklanma becerisi çaba gerektiren kontrol olarak değerlendirilmektedir (Gross, 2007).

“Olumsuz durumlarda o işi yapmak zorunda olduğumu düşünerekten hareket ediyorum. Çünkü ben kenara çekildiğim zaman bu işi yapacak başka kimse yok. Yaşlı yerine kendini koyuyorum. Kendi kendime farz etki felçlisin elin kolun tutmuyor ne yapacaksın diyorum.” Banyo yapmak ve bez değiştirmek fiziksel anlamda en zor

olanıdır. Yaşlının ruh halini de kontrol etmen gerekiyor. Narin olduğun zaman zaten bu işi yapamazsın.” (K8).

Bakıcılar, ifadelerinde yaşlıların kendilerini temizletecek kimsesi olmadığı için vücut temizliği yaptırırken daha itinalı davrandıkları görülmektedir. Bununla birlikte yaşlının tüm mahremiyetini bakıcılarına açtığından mahcubiyet yaşamaması için bakıcısının güven vermesi önemlidir. Bakıcılar yaşlıyla aralarında bir soğukluk varsa bir şekilde gönlünü almaya çalışmaktadırlar. Çoğunlukla bakıcılar yaşlıların üzülmelerini önlemek, moralini yüksek tutmak ve mutlu etmek için duygusal olarak çabalamaktadırlar. Örneğin, yaşlı çocuğunu özlemişse çocuğunu hemen arayıp konuşturmakta veya emri vaki yaparak çocuğunun ziyarete gelmesini sağlamaktadırlar. Günlük hayatın rutini içerisinde bakıcılar yaşlıların sıkıldığını fark edince bahçeye çıkarmak, oyun havası açmak vb. etkinlikler organize ederek kasvetli havanın değişmesini sağlamaktadırlar. Burada duygusal çaba şekilleri kullanan bakıcıların şartlara yönelik duygusal algıları düzenlenmekte başarılı olduğunu görülmektedir. İlginç bir şekilde araştırmalara göre duygular rahatça paylaşıldığında çalışanların duygu deneyimi gittikçe yoğunlaşırken, bu duygular bastırıldığı durumlarda sahte olumlu yüz ifadesi vermeye çabalamanın bile çalışanları iyi hissettirdiği belirtilmektedir (Erebak ve Tartan, 2018, s. 126).

“Yaşının bir derdini çözdüysem o benim için en büyük sevinç oluyor. Hepsinin tek tek odasına girerim ilgilenirim dolaplarına bakarım. Yaşlıyla bizzat yakınlaşıyorum Morali bozuxsa konuşurum. Moralini düzeltmeye çalışırım.” (K24).

Eğer yaşlı duygusal olarak çöküntüde ise moralini düzeltmek için yaşlıyla konuşup derdini paylaşp yaşlının rahatlamasını sağlamış olmak bakıcı için bir sevinç kaynağıdır. Sevincin özgeci doğasıyla; bakıcıların yaşlılar adına sevinmesi durumu bakıcının kendi bilincini olumlu yönde etkileyen duygusal bir tepki ve durumdur. Bu ruh haliyle bakıcılar yaşlılara ve çevresine hoşgörölü davranmaktadır. Bakıcılar bayramlarda ve özel günlerde yaşlıların duygusal olmaları nedeniyle kendilerinden çok şey beklediklerini bunu karşılamak için daha çok çabaladıklarını belirtmektedirler. Özel günlerde bazı yaşlıların geleni gideni çok iken ziyaretçisi olmayan diğerleri burukluk yaşamaktadır. Mesleğin bir gereği olarak bakıcılarda bu eksiklik duygusunu azaltmak için “biz sizin çocuklarınız bizi sevin” diyerek motive etmeye çalışmaktadır. Buradaki gibi girişimsel empatik davranış, acı çeken yaşlı bireyin acısını dindirmek amacıyla sergilenen duygusal çabanın bir düzeyidir. Ancak

bu terapötik yanıtın faydaları olabildiği gibi zararları da olabilmektedir. Hastayla empatik bir iletişim kuran bakıcının yaşlıyı anlaması ve yaşlının anlaşıldığını hissetmesi yaşlıyı faydalı bir şekilde etkilemesine rağmen süreç içerisinde bakım veren bakıcı bireyin sergilediği empatik tepkiden kaynaklı yaşayabileceği kaygı, acımak, öfke vb. kendi duygularından nasıl etkileneceğine dikkat etmesini gerektirmektedir (Orbay, 2019). Buradaki gibi yaşanabilecek merhamet yorgunluğuna karşı, mesleğin gereği olan duygusal sağlamlık sergilemek diğer duygusal çaba şekillerindendir. Bakıcı bırakılmış yaşlıların taleplerini karşılamak ve düşmanca olabilen tavırlarını nötürlemekle yükümlüdür. Grandey’e (2000) göre, duygusal çaba teknikleri çalışanlardan beklenen duygusal gösterimi daha kolay ortaya çıkarabilmelerini sağlamaktadır. Aynı zamanda bakıcıların iş yeri tarafından kendilerinden istenilen duyguları sergilemek ve hizmet alanların memnuniyetini sağlamak noktasında birtakım duygusal çaba teknikleri yoluyla örgüt beklentilerinin içselleştirildiğini görmekteyiz. Buradaki “duygu edimsel görüş”, duygusal emeğin daha geniş toplumsal pratik sistemlerini meydana getiren düzen ve toplumsal ihtiyaçlar ile uyuşmasını açıklamaktadır (Zimmerman, 2002, s. 67).

Çizelge 4.30 : Duygusal çelişki durumlarına ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Duygusal çelişki durumları	Pislik temizlemek	10	33,3	1,4,6,7,8,11,12,15,16,18
	Hakarete maruz kalmak	9	30	1,3,7,10,17,18,19,22,26
	Tartışmalar	7	23,3	9,10,13,14,15,29,30
	İşinin beğenilmemesi	6	20	1,7,18,19,22,25,27
	İthamlara maruz kalmak	6	20	2,5,22,27,29,30

Katılımcıların duygusal çelişki şekillerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; pislik temizlemek, hakarete maruz kalmak, tartışmalar, işinin beğenilmemesi, ithamlara maruz kalmak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Bakıcısının dediğini inatla yapmayan tam tersini yapan yaşlılarımız var. İnsan ister istemez kendini ve ona yaklaşımını bir sorguluyor. Onunla arana ister istemez bir mesafe koyuyorsun. Onunla sohbet etmiyorsun, ondan uzak duruyorsun. ... Bazen yaşlı adam gaitasıyla oynuyor, oraya buraya sürüyor, etrafı batırıyor. Sinir oluyorsun. Kızıyorsun bağıriyorsun. Yaşlı ‘sen bokçusun bunun için çalışıyorsun ya da senin kazandığın haram diyor’. Bu zoruna gidiyor; kendini yıpratıyorsun.” (K15).

Çizelge 4.30’da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı duygusal çelişki şekilleri kategorisiyle ilgili olarak pislik temizleme işinin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakımı uzmanları, bu alanda çalışırken sıklıkla sayısız duygusal çatışmayla karşı karşıya kalırlar. Bakım hizmetlerinin niteliğinden dolayı yaşlı bakım profesyonellerinin sahada yaşadığı duygusal çatışmalar karmaşık ve zordur. Bu çalışmada K15’in belirttiği gibi pislik temizleme duygusal çelişki durumları arasında en önemli faktördür. Bakıcılar verdikleri hizmetlerden en fazla yaşlıların alt temizliğinin nefislerine çok ağır geldiğini belirtmektedir. Bu pislik temizleme hizmeti bakıcılarda duygusal çelişki yaratmaktadır. Bakıcıların ifadelerindeki tikslenme bir şeyi veya bir düşünceyi iğrenç bularak ondan uzak durma duygusuna dayandığından temelinde kaçınma vardır (Hacıoğlu, 2012, s. 142). Buradaki gibi bu profesyoneller günlük olarak bir dizi duygusal zorluğun üstesinden gelmek zorundadırlar. Ayrıca bu çatışmalar, iletişim tarzlarındaki farklılıklar, yanlış anlamalar veya farklı beklentiler gibi çeşitli durumlardan kaynaklanabilir.

“Tek başıma 70-80 kilo kadını çevirmek, çekmek çok zoruma gidiyor. Zorlandıkça, canım yandıkça ağlıyorum. Yaşlılardan inatla bakıcının dediğini yapmayan yaşlılarımız var. O zamanlar işi bırakmak içimden geliyor. ... Yaşlılarla çatıştığımızda, bize bağırdıklarında onların yanına varmak istemiyorum. Bazı yaşlılar bizi aşağılıyor, rencide ediyor. Şimdi onlar büyüğümüz fakat bu çatışma durumlarında saygı ve sevgi gösteresin gelmiyor. İnsan ister istemez kendini ve ona yaklaşımını bir sorguluyor. Çoğu zaman yaşlı sert çıkacak, azarlayacak, beni yaptığım işle rencide edecek, ayıplayacak diye aklım çıkıyor.” (K18).

Hochschild (1983) sürekli hissetmediği şekilde davranan bireylerin duygusal çelişki yaşayacaklarını ifade etmiştir. Bakıcı personel zararlı ve kabul edilemez saydığı yakışıksız durumlardan ve nesnelerden bir şekilde uzak durmaya çalışmaktadır. Çünkü bir duygu türü ve yoğunluk bakımından uymadığı bir nesneye karşı hissedilmesi durumunda duygu uyumsuzluktur veya tepki verdiği niteliklerle var olmayan bir nesneye karşı hissedildiğinde yanlış yerleştirilmiştir (Scarantino, 2016,

s. 27). Duygusal çelişki ortaya çıktığı durumlarda sevgiye karşıt bir konumdadır Bakıcılar ifadelerinde bakım alanında yaşanan tartışmalarda, hakaretlere maruz kaldıklarında, yaptıkları işlerin beğenilmediğinde ve bu sizin göreviniz yapmakta mecbursunuz şeklinde yaklaşıldığında işlerinden soğuduklarını ve duygusal çelişki yaşadıkları anlaşılmaktadır. Zaten bakıcılık işleri yapısı gereği tiksindirici ve insan nefesine ağır gelen bir iştir. Bakıcılardaki sinir bozucu algılar, hüsrân ve tiksînme gibi duygusal çelişkilerin genellikle aksiliklerden sonra geldiğini görmekteyiz. Üstüne üstlük eziyet yapar gibi yürüyebilen yaşlıların tuvalete gitmeye üşenip yatağına yapması, gaitası ile oynaması bakıcılar için en tahammül edilemeyen durum olduğu görülmektedir. Bakıcılar bu anlarda ‘dünyaya pislik temizlemeye mi geldim.’ şeklinde düşünerek yaşamlarını ve mesleklerini sorgulamaktadırlar. Burada olduğu gibi herhangi bir alanda duyguları denetlemek her zaman kişisel duygu doğasına karşı bir mücadeleyi gerektirir. Bu mücadele neticesinde duygusal çelişki yaşayan çalışanlarda öz saygıda azalma, işten uzaklaşma hissinde artış olduğu belirtilmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

“Bilinci yerinde olan bir yaşlı sırf beni yormak amacıyla gaitasıyla oynayıp etrafı batırduğu gördüğüm zamanlarda işimden soğuyorum. Bu yaşlıların bana kasıtlı olarak küfredersine iş çıkardıklarında veya işimi zorlaştırdıklarında işimi yapmak istemiyorum ama işim gereği mecburen yapıyorum. Böyle günlerde bu işi yaptığımı çok pişman oluyorum. Bu yaşlıların ihmal edilmeye hak ettiklerini düşünüyorum.” (K12).

Bakıcılarda tiksînme ve öfke bazen birlikte ortaya çıkmakta ve öfkeyi tetikleyen durumlar bazen nefret etmeyi de beraberinde getirebilir. Bakıcılar kişisel ve ruhsal özgürlüklerinin kısıtlandığı durumlarda öfke duyar. Bakıcılarda engellenilmişlik hissi, yaşlının bir hatası, yöneticilerin yaptığı haksızlık öfke doğurabilmektedir. Öfke incindiğimizi ve haklarımızın ihlal edildiğini gösteren duygusal tepki ve durumdur (Hacızade, 2012, s. 162). Yaşlının hakaretlerine öfke kontrolü sergilemek, eziyetlerine sabretmek gibi diğer duygusal çelişki durumlarındandır. Bakıcılar yaşlılarla çatıştıklarında hakaret ve küfreden eden, bağırarak yaşlıların yanına gitmek istemediklerini ve o yaşlılara saygı ve sevgi göstermek istemediklerini ifade etmektedirler. Bakıcılar haklı gerekçelerle tepkisini gösterdiği durumlarda müşteri olan yaşlılar her zaman haklı olacağından dışını sıkarak işini yapmaya devam etmek mecburiyetindedir. Duygusal anlamda üzülseler de diğer yaşlılara yansıtmadan çalışmaya devam etmeleri lazımdır. Bazı yaşlıların yakınları bile bakmadığı halde

bakıcılar ne isterse tersini yapması, bakıcıları yoracak şekilde sorumsuz ve pervasız davranması, bakıcının emeği görüp kıymet bilmemesi bakıcılar arasında yakınlarının neden o yaşlılara bakmamayı seçtiğinin işareti olarak yorumlamaktadır. Yine de bakıcının kamusal rolü ile “kötü yaşlılar” hakkındaki özel duyguları arasındaki çatışmaların nasıl çözülebileceğine dair ve bakım alanındaki çelişkili duygular üzerine düşünmek ve klinik uygulama alanlarındaki zor olayları yönetmek, profesyonel gelişim ve refleksif bakıcı uygulaması için gereklidir (Gray ve Smith, 2009, s. 257).

“Yaşlılarımızın hastalanmasını istemeyiz. Yaşlı yakınları ziyarete geldiklerinde illaki düşen veya hastalanan yaşlılarımız oluyor. Yakınları yaşlımız niye hastalandı niye düştü gibi sorgulayabiliyorlar. Bu durumlarda içimizden madem sen iyi biliyordun baksaydın diyoruz. Yaşlı yakınları hep eleştiri içerisindedirler düzgün bakmadığınızı düşünüyorlar. ... Yaşlı yakınları o kadar çok şey söyler ve sayar giderler ki ‘onu yapın, şunu yapın, bunu yapın’ şeklinde dinler geçeriz. Zaten biz onların söyledikleri şeyi düzenli yapıyoruz. Yakınlarının bize emreder tarzda söylemeleri çok zorumuza gider. ... Yaşlılarımız bazen izne gidiyorlar döndüklerinde eşyalarını bulamıyorlar. Bizim kaybettiğimize dair suçlamalarla karşılaşabiliyoruz.” (K22).

Bakıcılar, ifadelerinde yakınların empati ile bakmadığından yaptıkları işlerdeki özveriyi göremediklerinden yakınmaktadırlar. Bakıcılar yaşlı ve yakınlarının yaptıkları işi beğenmemesini nankörlük olarak değerlendiriyorlar. Yaşlı yakınları, huzurevine getirdikleri sağlık durumu kötü olan yaşlıyı daha dinç görmek istiyorlar. Hatta bakıcılar, kendilerinden yatalak yaşlının iyileşip ayağa kalkması gibi olağanüstü beklentileri olan yaşlı yakınlarıyla karşılaştıklarını söylemektedirler. Bazı yaşlı yakınları yaşlının nasıl temizlenmesi ve yedirilmesi gerektiği konusunda bakıcıların işlerine karışmaktadırlar. Yakınların bu müdahaleci tavrı, iş öğretmeye kalkmaları, bakıcılarda ters etki yaratmaktadır. Bu durumlar bakıcılarda normalde yaptıkları işi yapmak istememek ya da gönülsüzce yapmak şeklinde tepkiye neden olmaktadır. Yaşlı yakınları ziyaretlerinde illaki zamanla düşen veya hastalanan yaşlılarını gördüklerinde “bakıcı niye bakmadı, nasıl böyle olur” diye sorgulandıklarını ve yakınların kendilerine “haram para kazanıyorsunuz” şeklinde tepkilerde bulunduklarını ifade ediyorlar. Bu durumda bakıcılar yaşlı yakınlarına içlerinden “madem iyi biliyorsun annene ve babana baksaydın” tepkisi vermek istediklerini fakat bu tepkiyi veremedikleri için çelişki yaşadıklarını belirtiyorlar. Ayrıca yaşlılığın verdiği rahatsızlıkların etkisiyle yaşlılar eşyalarını bulamadıklarında

eşyalarının çalındığını, kendilerine şiddet uygulandığını, yemek verilmediğini vb. konularda bakıcılara suçlamalarda bulunabiliyorlar. Bu yaşlı iddialarının peşine düşen yaşlı yakınlarla gerilim yaşamaktadırlar. Bu yaşlı iddialarını ciddiye almak zorunda olan idarenin tavrı ve açılan soruşturmalarla uğraşmak bakıcılar için bezdirici olmaktadır. İş yerindeki aksiliklerin bir çalışanın işini yaparken genel olarak kayıtsız ve isteksiz olmasına neden olabildiği açıkça görülmektedir (Amabile ve Kramer, 2019, s. 69). Morris ve Feldman'ın kendinden önceki iki yazar gibi hissedilen duygular ile sergilenen duyguların farklı olmasından kaynaklanan bu durumun “duygusal tükenme” ve iş tatminsizliği gibi sonuçlar doğuracağı üzerinde durulmuştur (Morris ve Feldman, 1996). Benzer şekilde burada bakıcılar duygusal çelişki yaşadığı durumlarda daha fazla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak bazı bakıcılarda, kurumsal kurallar gereği yaşlılara baskı yapmak zorunda kaldıklarında, yaşlı yakınlarına insani standartların sağlandığı rolü yaptıklarında ve kurumun hedeflerinin gerçekleştiği izlenimi yarattıkları için vicdanen duygusal çelişkili yaşayabilmektedirler. Örgütler istedikleri “duygu rejim”lerini kurumsal istikrarı korumak için gerekli olan yaklaşımların bütün iş süreçlerinde sergilenmesini istemektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993).

4.4.4 Duygusal emek durumları

Duygusal emek durumları, çalışanların hislerinin özel alanlarından çıkarak, çalışma yaşamı alanına entegre edilme stratejileridir. Duygu düzenleme, kişilerin duygusal durumlarını nasıl yönettiklerini gösteren bir beceri olup kişinin kendi davranışlarıyla diğerleri arasında bağ kurma yeteneğinin göstergesidir (Gross, 2007). Bu bağ kurma yeteneği normların salt bir yeniden üretimi olarak uygulanmazlar, daha çok Bourdieu'nün “strateji” olarak adlandırdığı şeye ve habitustan doğan pratik duyguya göre yürütülürler (Scheer, 2012, s. 202). Faillerin stratejileri alandaki, konumlarına ve algılayışlarına, yani alan içindeki durdukları noktadan alana bakış açılarına bağlıdır (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 148). Hochschild'in (1983) yaklaşımında, duygu gösterim kuralları çerçevesinde çalışanlar kendinden istenilen duygularını yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak iki farklı yolla sergilemektedir. Bu davranış modellerinde ek olarak, Ashforth ve Humphrey (1993: 94), eksik olduğunu düşündükleri samimi davranış şeklini eklemiştir. Buradaki yüzeysel ve derinlemesine davranış modellerinde yaşlı bakım personelinin yöneticisinden ve

müşterilerden gelen beklentiler doğrultusunda davranması beklenir. Bu beklentiler de bakıcının daha fazla duygusal çaba göstermesi anlamına gelir. Lakin samimi davranışı modelinin giderdiği eksiklik, iş görenin mesleğinin gerektirdiği herhangi bir zorlama olmadan içinden gelerek, severek gerçekleştirebilmesidir. Burada yazarların vurguladığı yüzeysel, derin ve samimi üç duygusal emek davranışı stratejilerinin hangi durumlarda tercih edildiğini incelemek yaşlı bakım çalışmalarında duygusal emek üretiminin nasıl olduğunu anlamak açısından yararlı olacaktır. Katılımcıların yanıtlarından elde edilen verilerle yapılan analizlerden çıkarılan yüzeysel davranış nedenleri Çizelge 4.31’de, derinlemesine davranış nedenleri Çizelge 4.32’de, samimi davranış nedenleri Çizelge 4.33’te aşağıda incelenmiştir.

Çizelge 4.31 : Yüzeysel davranış nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Yüzeysel davranış nedenleri	Tepki verememek	9	30	5,6,7,8,10,14,21,22,30
	Yaşlının sevilmemesi	7	23,3	4,12,13,16,25,26,29
	Yakınların tavırları	6	20	4,7,18,22,29,30
	Yaşlıların Hakaretleri	6	20	2,10,15,17,19,26
	Darp edilmek	5	16,7	2,7,10,13,15

Katılımcıların yüzeysel davranış nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; tepki verememek, yaşlının sevilmemesi, yakınların tavırları, yaşlıların hakaretleri, darp edilmek en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlılarımız bize iftira atabilir, küfür edebilir, vurabilir. Böyle durumlarda duygularınızı gizliyorsunuz. Yaşlıya öfkeliysem belli etmemeye çalışıyorum. Müşteri esnaf ilişkisi gibi yaşlı her zaman haklıdır. Kurumda ve yasalar önünde de bir şey elde edemezsiniz. Öfkeliyken kaşları çatıp işe devam etmeye çalışırken her türlü can sıkmaya devam ederiz. Yalandan da olsa bir gülümseme taktığınızda vücudumuz olumlu hissetmeye başlıyor.” (K10).

Çizelge 4.31’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı yüzeysel davranış nedenleri kategorisiyle ilgili olarak tepki verememenin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım profesyonellerinin yüzeysel davranışlar sergilediği ve

bunun da sağlanan bakımın kalitesini olumsuz etkileyebildiği durumlar vardır. Tepki veremediğimiz bir durumla karşı karşıya kaldığımızda, kendimizi çaresiz ve hüsrana uğramış hissedebiliriz. Tepki verememenin başlıca sonuçlarından biri güçsüzlük hissidir. Bir duruma tepki veremediğimizde, kendi eylemlerimiz ve duygularımız üzerindeki kontrolümüzü kaybetmiş gibi hissedebiliriz. K10'un belirttiği gibi tepki verememek yüzeysel davranış nedenleri arasında en önemli faktördür. Bu olgu, çalışanların görevlerini göstermelik veya mekanik bir şekilde yerine getirme eğilimini ifade eder ve bakımları altındaki yaşlı bireyler için gerçek bir özen ve endişeden yoksundur.

“Yaşlılarla tartışmada tamamen haklı olsa da bakıcının yaşlıya bir şey deme şansı olmadığı için gülümsemek zorundadır. Bu yaşlı haksız, tartıştık diye ona tavır koyma lüksümüz yok. Çünkü bu benim mesleğimdir. ... Yakını kendi bakmasada yaşlısına, burada hastalandırdınız diyerekten suçlayabiliyor. Gençleşecek değil ya yaşlı hastalanacak tabi.” (K30).

Bakıcıların ifadelerinden yaşlılara tepki verme lüksleri olmadığını düşündükleri için konuşmamak, sessiz kalmak, sabretmek gibi yüzeysel davranışları tercih ettikleri anlaşılmaktadır. İşlerini yaparken öfkeli oldukları yaşlıya onunla muhatap olmak istemediklerini söyleyemediklerinden, ilgiliymiş gibi kafa sallayıp gülümsemektedirler. İşleri gereği yaptıkları bu yalancı gülümseme yine de onları iyi hissettirmektedir. Yani bu süreçte bakıcılar, olumsuz duygularını gizlemek ve olumlu bir izlenim oluşturabilmek için duygusal emeğin yüzeysel davranış sergileme stratejisinden yararlanmaktadırlar. Hochschild (1983: 36-39) bu durumu, çalışanların giydiği ama kendisine ait olmayan bir kıyafete benzetmektedir. Bakıcılar mesleğinin gerektirdiği duygusal kurallar gereği gerçekten hissettiği duyguları değiştirerek, maskeleyerek hizmet alanına yansıtmaktadır (Grandey, 2000, s. 101). Bakıcıların örgüt amaçlarıyla çelişen düşüncelerini yaşlı ve yakınlarına söyleme özgürlükleri yoktur. Bu yönüyle, örgütler çalışanlarını sadece emeğin ürününden değil, bizatihi emek sürecinin kendisine yabancılaştırmış olurlar; o kadar ki çalışanlar çalışırken buradaki gibi kendi düşünme, sevmeye ve şefkat kapasitelerini hissetmezler (Hardt ve Negri, 2011b, s. 149) ve bu yüzden çalışanlar yüzeysel duygusal emek davranışları sergilerler.

“Sevmediğim yaşlı olunca işimi istemeyerek yapıyorum. Tamamen mecbur kaldığım için yapıyorum. ... Yaşlıyla münakaşaya girmenin hem ceza korkusu var hem de bir

Allah korkusu var. Mesela ben burada işimi yaparken alzaymır hastasından yumruk yedim aynı şekilde karşılık verseydim hem işimden olurum hem de cezaevine girerdim.” (K13).

Bakıcılar toplumda düşünüldüğü gibi tüm yaşlıların tonton, tatlı dilli olmadığını, aksine hakaretlere, küfürlere maruz kaldıklarını hatta darp edildiklerini belirtiyorlar. Bakıcılar, sevmedikleri yaşlılara hizmet verirken istemeyerek, tamamen mecbur kaldıkları için temas kurdukları görülmektedir. Bu tatsız durumlarda yaşlıya tepkilerini belli etme hakları olmadığı için ellerinden geldiği kadar işlerini yapmaya ve çıkmaya yönelmektedirler. Bakıcılar sinirlenmiş bir yaşlıya kendilerini korumak adına ufak bir tepkisi bile bire bin katılarak yaşlı yakınlarına kadar gitmektedir. Huzuru bozulan yakınlar devreye girip bakıcıya sataşmakta, olay çıkarmakta veya bakıcıyı idareye şikayet etmektedirler. Bu yönüyle, olayın büyümemesi ve yaşlının yanlış anlamaması için bakıcılar duygularını bastırmaktadırlar. Ayrıca bakıcılar yaşlı yakınlarını samimiysiz görmektedir; çünkü evlatların çoğunun ilgilenmedi demesinler diye usulden “annem yiyor mu, içiyor mu?” diye sorduklarını bildiklerinden samimi olmadığını düşündükleri yakınları ciddiye almadıklarını, yüzeysel cevaplar verdiklerini belirtiyorlar. Bu nedenlerden dolayı bakıcılar yaşlı yakınlarının kendilerini işte suratsız bulduğunu ve şikayetçi olduklarını düşünüyorlar. Sadece sormuş olmak için soran yakınların vicdanlarını rahatlatmak için günah keçisi aradıklarını belirtiyorlar.

“Bizim dolma noktamız çoğunlukla yaşlı yakınlarıdır; bizim yaşlılarla sorunumuz yok. Bir yaşlı yakını annesine yaptığımız hiçbir hizmetten memnun değildi. Birgün odadan bir hışımla çıkıp benim üzerime yürüdü. Beni dövmeğe kalktı. Kavga seslerini duyan erkek bakıcılar müdahale etmesiyle elinden kurtulabildim. Bu tür olayları zaman zaman yaşıyoruz.” (K7).

Bakıcıların ifadelerinde yaşlı yakınları hiçbir hizmetten memnun olmadığı için bakıcıların en çok sorun yaşadığı gruptur. Yakınlarla konuşmak, samimiyet kurmak, aynı sorularını cevaplamak kısacası her geldiğinde ilgilenmek istememektedirler. Yaşlı yakınları, suçluluk psikolojisi içerisinde günah çıkarmak için bizden para alıyorsunuz, yapacaksınız şeklinde bir tavra büründüklerinde bakıcılar kendinilerini hizmetçi, köle gibi hissetmektedirler. Hatta beklentileri karşılanmayan yaşlı yakınlarının bakıcının üstüne yürüyüp darp edildikleri durumlar yaşanmaktadır. Herhangi bir gerginlik durumunda, bakıcı önce sakince dinlemekte, yaşlı yakını

açıklayarak rahatlatmaya çalışmaktadır. Yine de bakıcılar yakınların davranışlarını ciddiye almadıklarını ama işlerinin gereği yüzlerini görmek zorunda kaldıklarını söylüyorlar. Bu durumlar içerisinde yakınına sinir oldukları aksi yaşlılara ister istemez bakıcıların tepkileride soğuk olmakta ve bakım yaparken iletişim kurmadan, duygu göstermeden öyleyse yapıp geçmektedirler. Böylece bazı bakıcılar kendine zarar vermeye yönelik olduğu görünen art niyetli eylemleri engellemek adına hizmet alanlarında soğuk davranışlar sergilemektedirler. Bakıcıların bu şekilde gösterdikleri tepkiler onların iş yerinde sert ve zorlayıcı olduklarına dair bir imge oluşmaktadır.

Genel olarak bakıldığında yaşlı ve yakın tavırları, sinirlenme, kabullenememe, mecburiyet ve idare tarafından önemsenmemek bakıcılarda yüzeysel davranışları ortaya çıkarmaktadır. Bunlara ek olarak, bakıcıların bu kurumlar için kilit personel olmasına rağmen özlük hakları verilmediğini ve maaşları diğer kurum çalışanlarının altında bırakılmasından rahatsızlık duyuyorlar. Kurumlarında bakıcıların sırtından yaşlısı ve yaşlı yakını, yönetimi, sağlıkçısı, temizlikçisi geçmesine rağmen kilit personel bakıcıların yani kendilerinin itibarsızlaştırıldığını ve hor görüldüklerini düşünüyorlar. Ayrıca bakıcılar toplumun bakıcılığı ikinci sınıf en alt meslek olarak görmesinden rahatsızlık duyuyorlar. Sosyal ortamlarda “bezciler, bokçular vb.” lakaplarla alay konusu olduklarında mesleklerinden soğuduklarını belirtiyorlar. Yaşlı bakım personelinin böyle durumlarda duygularını kontrol altında tutması fazlasıyla zordur. Bakıcıların iş yerindeki çalışma habitusları tamamen pratikteki eylemin gidişatını garanti etmediğinden, yukarıdaki durumlarda bakıcılar önceden programlanmış yeniden üretim yerine değişim ve direnişi yüzeysel eylemlerle somutlaştırabilmektedirler. Örgütteki “duygu rejimi” fazla kontrolcüyse, “duygu sözlerinin” kendilerini değiştirerek rahatlatıcı etkilerine ket vuruyor ise o zaman yalnızca kişisel ıstıraba neden olmakla kalmaz, ona zarar vermeye hazır bir “duygusal sığınak”ta yaratmaktadır (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 63). Bu yönüyle, uzun süreli yüzeysel davranışları neticesinde bakıcı personel, kurumun beklentilerine sürekli uyum sağlamayı açıkça reddederek örgüte meydan okumakta ya da direkt istifalar edebilmektedirler. Bazen de devamlı açığa vurulan bu uzlaşmazlık paradoksal olarak, bazı çalışanlarda kuruma derin bağlılığı sağlayan personelin mizacı haline gelebilmektedir. İlginç bir şekilde bazı bakıcılar, sadece huzurevinde sunulan hizmetin bir gerekliliği olarak değil, daha profesyonel çalışmayı sağlamak ve muhatap oldukları stres faktörlerinden daha az etkilenmek adına

yüzeysel davranma stratejisi uygulamaktadırlar. Buradaki yüzeysel davranmanın pozitif yönü “gerçekten öyle olana kadar öyleymiş gibi yap” sözüyle daha iyi açıklanabilir (Erebak ve Tartan, 2018, s. 126).



Çizelge 4.32 : Derinlemesine davranış nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Derinlemesine davranış nedenleri	Görev bilinci	14	46,7	1,3,11,12,13,14,15,16,18,20,22,27,28,30
	Mesleki standartlar	10	33,3	2,3,13,15,16,18,19,21,26,27
	İşin özümsemesi	8	26,6	5,14,15,16,17,18,25,28
	Yaşlıların üzülmemesi	6	20	1,7,8,23,24,27
	Mesleğim iletişim gerektirir	6	20	1,6,13,16,20,27

Katılımcıların derinlemesine davranış nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; görev bilinci, mesleki standartlar, işin özümsemesi, yaşlıların üzülmemesi, mesleğim iletişim gerektirmesi en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Bakım süreçleri severek yaptığımız bir şey değil ama mecbur görevimiz olduğu için doğru yapmaya çalıştığımız bir şeydir. Bez değişimini severek yapmasak da görevimiz bir parçası olarak görürüz. Bazen aksi olan yaşlıyı konuşturmak gerektirdiği için ilgileniriz. O yaşlıyla şakalaşamazsın çocuklarından konuşamazsın. Sadece o günkü durumu konuşur ve çıkarsın uzun iletişim kuramazsın. Derdini dinler, ağrıyan, sızlayan bir yeri varsa ilgileniriz.” (K16).

Çizelge 4.32’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı derinlemesine davranış nedenleri kategorisiyle ilgili olarak görev bilincinin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Derin duygusal emek davranışı, belirli bir işin veya rolün duygusal taleplerini karşılamak için kişinin duygularını yönetme ve düzenleme pratiğini ifade eder. Yaşlı bakıcısı olmanın önemli bir yönü de görev bilincidir. Bakıcıların sorumlu oldukları yaşlılara karşı görevlerini bilmeleri ve anlamaları çok önemlidir. K16’nın belirttiği gibi görev sorumluluğu derinlemesine davranış nedenleri arasında en önemli faktördür. Bu çalışmada yaşlı bakım profesyonellerindeki derin duygusal emek davranışının ana nedenlerinden biri işin doğasıdır. Bakıcılar genellikle yaşlı bireylere yakın ve kişisel bakım sağlamaktan sorumludur. Bakıcılar, temel günlük yaşam aktivitelerine yardımcı olmak, ilaçları yönetmek, tıbbi randevuları koordine etmek ve refakat ve duygusal destek sağlamak dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere yaşlı bir bireye bakmanın getirdiği görev ve sorumlulukların farkında

olmalıdır. Bu yönden yaşlı bakıcılarda görev bilincinin kilit yönlerinden biri, yaşlı yetişkinlerin karşılaştığı benzersiz ihtiyaçları ve zorlukları anlamaktır.

“Görevlerimiz gereği bez almayı, yemek yedirmeyi özümseyiyoruz. Banyo yaptırırken, tırnak keserken, etek altı tıraşı yaparken ilk geldiğim zamanlar çok iğreniyordum. Zamanla bu bizim işimiz yapalım diyerekten benimsedik. Bu işi için buradayız özümseyelim en azından çekingen durmayalım dedik. Bizler doğruya, standartlara uygun bir şekilde güzel bir şekilde yaşlı incitmeden kırmadan çalışmalıyız. ... Yaşlıların bizden beklentileri daha çok sevgi ve ilgidir. Burada biriyle ilgilendiğin vakit diğeri kıskanıyor kendisiyle de ilgilenilsin istiyor. Genelde hepsini kırmadan üzmeden denk tutarak ilgilenmeye çalışıyoruz.” (K15).

Derinlemesine davranış sergileyen bakıcılar ifadelerinde bir yaşlı yatağında rahat değilse, yattığı pozisyonun memnun değilse bakıcı bunu görüyorsa onu yapmak zorunda olduklarını fakat iş olarak değil yapılması gerektiği için yaptıklarını vurguluyorlar. Bakıcılar kurumda görev tanımlarının net olduğu işleri daha kolay kavradıklarını ve benimsediklerini belirtiyorlar. Yani burada bakıcıların verdikleri çaba sonucundaki sergiledikleri duygu gösterimi ile gerçekte hissettikleri duygular arasında bir farklılık yoktur. Benzer şekilde Hochschild’e (1983: 36-39) göre derinlemesine davranış, duyguları değiştirmek için çaba harcayarak sonucunda istenilen duyguları gerçekten hissetmektir. Bakım alanında bakıcılar özellikle yatalak yaşlıların yaşamını sürdürebilmeleri için onların ihtiyacı olduğunun gerçeğinden hareketle, görevleri yapmayı bir iş olarak değil daha çok ahlaki olarak doğru bulmaktadırlar. Görevleri kapsamında bulunan kişisel bakım, bez almak, yemek yedirmek vb. işleri severek yapmasalar da süreç içerisinde alışıyorlar. Yaşlıların mahremiyet alanlarına girmeyi gerektiren banyo, etek altı tıraşı, bez değişimi gibi işleri mesleki ve insani bir mesele olarak görüp kabullenmektedirler. Bu durumu açıklayan Bourdieu’ya (2006: 139) göre “oyun” oynanılan dünyanın yapılarına uygun olarak yapılandırılmış bir zihniyet varsa, her şey apaçıktır ve oyun oynamaya değer mi gibi bir çelişki akla gelmeyecektir. Bu yüzden bakıcıların sahada iğrendiklerini fakat yaşlının temizliğini yapacak kimsesi olmadığını ve kendilerinin de ilerde bu duruma düşebileceğini kendilerine telkin etmektedirler. Bu telkinler sayesinde zamanla mesleklerini benimseyip görevlerini özümstediklerini ifade ediyorlar.

“Yaşlılarımızda aile özlemi ve çocuk, evlat hasreti var. Beni gördüğünde aslında çocuğunu görmek istiyor. ... Yaşlıyı sevmesem de işim gereği ve doğrusu bu olduğu

için muhabbet ediyorum. Vicdanen buraya düşmüş diyerekten bakım işini düzgün yapmaya çalışıyorum. ... Alzaymur olduğunu bildiğimiz yaşlıların sorunlu davranışlarını kafamıza takmıyoruz. Bilinçli hastalara güler yüzlü olduğun, iyi yaklaştığın vakit her şey daha kolay oluyor. Güzel konuşmaya dikkat edip kibar olduğumuzda onlar da bize karşı kibar oluyorlar.” (K13).

Bakıcılar, ifadelerinde bakım işinin severek yapılmasa bile mesleki standartlara uygun bir şekilde yapılması gerektiğini vurguluyorlar. Mesleki standartlara dikkat etmeden yapılan kişisel bakımın hem yaşlıya zarar vereceğini hem de süreçte tüm bakıcılara bakımla ilgili ek sorunlar getirdiğinin altını çiziyorlar. Zaten vicdanlı olan bir bakıcının “yaşlının yüksek yararı” için besleme, taşıma, yıkama ve bez değiştirme tekniklerini sistematik içerisinde tam uygulaması gerekmektedir. Derinlemesine davranış sergileyen bakıcılar kurumun tüm kurallarını yerinde olduğunu düşünmekte ve kabullenmektedir. Örneğin, kurumlarda bakıcının her yarım saatte yaşlı odalarına girmelerini sağlamak için elektronik TOM (Tom Devriye Sistemi) sistemi geliştirilmiştir. Yüzeysel davranış gösteren bakıcılar bu sistemin kendilerine tahakküm kurduğunu düşünmesine rağmen derinlemesine davranış sergileyen bakıcılar iş yeri konforlarının bozulmasına rağmen yaşlının fenalaşması veya kaza geçirmesi ihtimalini düşünerek bu uygulamayı yerinde bulmaktadır. Tüm bakıcılar doğal olarak sevdikleri yaşlılarla daha fazla ilgilenirken derinlemesine davranan bakıcılar sorunlu yaşlıları ayırt etmemeye çalışmaktadır. Ayrıca bu tip bakıcılar yaşlının aksi davranışlarının kaynağı olabilecek derdini bulup sorununu gidermeye çabalamakta ve dönem dönem yaşlıların konuşma ihtiyacı olabileceğini düşünerek öngörülü hareket etmektedirler. Yaşlıları sevmeseler de meslek gereği olarak muhabbet kurduklarında yaşlının anlatarak rahatladığını görmek bakıcılara iyi gelmektedir. Bunu destekleyen toplumsal inşacılara göre, insanlar bir duyguyu dışa vurduklarında bir rol yaparlar. Rol kapsamında bir “duygunun edinimi” sergilenmeye gerçekten isteyerek niyetlenmesi duyguyu hissetmeyi sağlayabilmektedir (Rosenwein ve Cristiani, 2019, s. 41). Bu bakıcılar işlerini yaparken öfkeli ve çatışmacı bilinmek istemediklerinden uyumlu hareketler sergilemektedirler. Yaşlıyı üzmemek ve rencide etmemek için kokan, hastalıklı yaşlıya maske ile bakarken grip olduklarını söylemektedirler. Huzurevinde kalan yaşlılar çocuklarına ve yakınlarına sürekli özlem duyarlar. Yaşlılar niye aramıyorlar, gelmiyorlar dedikleri zaman derinlemesine davranan bakıcılar “havalar düzelsin gelirler ya da aradılar ama sen uyuyordun selamları var” şeklinde beyaz yalanlara başvuruyorlar.

“Yaşlıların bakımını en iyi şekilde yapmaya çalışmak benim doğrudur. Bakım mesleğim, işim ve benden sorulacak bir şeydir. Buradaki yaşlıların alt bezinden tut kıyafetine kadar her şey benim sorumluluğumdur. Ben o sorumluluğuma çok dikkat ederim. ... Yaşlının üstü pis ise pis bir şekilde dışarıya gönderemezsin. Çarşafı kirli ise bu şekilde yatmasına vicdanın razı olmaz. Bir şey yaparken doğru yapmak lazım, yapılış tekniğinde hata yapılmaması lazım. Her zaman düzen olması lazım. Yaşlının odasına girerken sana şu işlemi yapacağım şeklinde yaklaşılmalı pataküte işe girişmemek lazım” (K18).

Bu tip bakıcılar işlerini yaparken yaşlıların mahrem alanında hassas davranmaya özen göstermektedirler. Yaşlının odasına izin alarak girmekte ve kişisel temizliğini yaparken yaşlıya ne istediğini, neyi nasıl yapacağını yaşlıya izah ederek ve yaşlının rızasını alarak yapmaya çalışmaktadırlar. Son olarak derinlemesine davranış sergileyen bakıcılar hem kendilerinin hem de tanıdıklarının ilerde burada olabileceğini düşünerek “adil dünya inancıyla” samimi çalışmaktadır. Doğruluğu ilke edinen bakıcılar kendi ailesinden birine bakar gibi yaşlıya bakması gerektiğini düşünmektedir. Bunlara ek olarak, bu tip bakıcılar kurumlarının ekonomik nedenlerle işlerini kaliteli yapmasını engelleyecek “daha az bez değiştirin” tarzındaki talimatlarına yaşlıların haklarını korumak için karşı gelmekten çekinmemektedirler. Bu tip bakıcılar kurumlarında ve yaşlıların gözünde işe saygısı olan, işini düzgün yapan biri olduklarının fark edilmesini istemektedirler. Bu yüzden yaşlılardan olumlu geri bildirim aldıklarında yaşlıları benimsemek şeklindeki derinlemesine davranış sergileme sıklıkları artmakta ve olması gerektiğine inandıkları şekilde davranmaktadırlar. Bunu destekleyen Kalaycı ve arkadaşları (2017: 649) araştırmasında derinlemesine davranış sergileyen bakıcıların %91,5’inin yaşlılara göstermesi gereken duyguları (şefkat, güler yüz, sabır vb.) gerçekten hissedebilmek için çaba harcadığı görülmüştür. Lakin bu çalışmada burada kurumun istediği doğrultusunda bir duygu yönünde bir çaba sergilendiği görülmemiştir. Bakıcılar daha çok mesleki habitusun gereklilikten kaynaklanan duyguları gerçekten hissetmeye çalışmaktadırlar. Aynı zamanda bu tür çabalar zaten kurumun istekleriyle örtüşmektedir. Bu yönüyle, bakıcıların “duygu rejimi” paralelinde kendi ilkeleriyle uyumlu bir “duygusal sığınak” yaratıklarından bahsedilebilir. Buradan hareketle, bu bakıcıların duygularının eski hislere karşılık tamamen yenilenmiş bir hissetme biçimi olmadığı, daha ziyade bugünün duygularının şimdiye uyarlanmış geçmiş hissetme biçimlerinin karışımı olduğu söylenebilir. Araştırmalar derinlemesine davranışın

çalışanlarda bir içsel gerilim oluşturmadağı, bu nedenle de duyarsızlaşma ile arasında düşük düzeyli bir ilişki olduğu savunulmaktadır (Kaplan, 2019, s. 74).

Çizelge 4.33 : Samimi davranış nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Samimi davranış nedenleri	İşini sevmek	18	60	1,2,4,7,9,10,12,14,16,20,21,22,23,24,25,26,28,30
	Yaşlıları sevmek	14	46,7	2,4,8,9,10,11,12,13,14,20,21,23,28,30
	Paylaşımcı olmak	12	40	5,7,11,13,16,23,25,26,27,28,30
	Muhtaçlığını gidermek	9	30	1,4,8,12,16,23,25,26,27
	Mutlu etmek istemek	9	30	3,5,7,12,14,18,22,25,28

Katılımcıların samimi davranış nedenlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; işini sevmek, yaşlıları sevmek, paylaşımcı olmak, muhtaçlığını gidermek, mutlu etmek istemek en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Sevdiğim yaşlıyı gezdirmek, yemek yedirmek, birlikte çay içmek içimden gelerek yaptığım şeylerdir. Ayrıca onlarla derin sohbetler ederim. ... Yaşlıları bu şekilde görünce ben de bir gün bu şekilde yaşlı olacağım aklıma sık sık geliyor. ... Bilinçli hastalara güler yüzlü olduğu vakit iyi yaklaştığın vakit her şey daha kolay oluyor. Güzel konuşmaya çok dikkat ediyorum kibar olduğumuz zaman onlar da bize karşı kibar oluyor.” (K13).

Çizelge 4.33’te görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı samimi davranış nedenleri kategorisiyle ilgili olarak işini sevmenin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Bakım hizmetlerinde samimi duygusal emek davranışları, bakım niteliğinin iyileştirilmesinde ve genel bakım kalitesinin artırılmasında kritik bir rol oynamaktadır. Samimi duygusal emek davranışları sergileyen bakım hizmeti sağlayıcıları, hastaların endişelerini dinlemeye, deneyimlerini doğrulamaya ve zorlu zamanlarda destek sunmaya istekli olmaktadır. Yaşlı bakım profesyonellerinin sahadaki samimi davranışları, kişisel özelliklerinin, eğitimlerinin ve işlerinin gerekliliklerinin bir sonucudur. Bu çalışmada K13’ün belirttiği gibi işini sevmek samimi davranış nedenleri arasında en önemli faktördür. Yaşlı bakımı alanında çalışmayı seçen bu kişiler, bunu başkalarına yardım etme ve yaşlı yetişkinlerin

yaşamları üzerinde olumlu bir etki yaratma arzusuyla yapar. Bunu başkalarına bakmaya yönelik doğal bir eğilime sahip oldukları için yapar. Bu doğal şefkat, müşterileriyle güçlü ilişkiler kurmalarına ve yaşlıların hayatlarında genellikle eksik olan duygusal desteği sağlamalarına olanak tanır. Yaşlı bakım profesyonellerinin samimi davranışlarının bir nedeni, yaşlılar için duydukları gerçek endişe ve empatidir. Yaşlılıkla birlikte gelen zorlukların ve mücadelelerin farkındadırlar.

“Yaşlıya başörtün yakışmış dediğimde bana pozitif yaklaştığında mutlu oluyorum. Bu sayede günüm güzelleşiyor. ... Para alıyorsam işimi severek ve hakkıyla yapmaya çalışırım. Kendimi onların yerine koyuyorum. Onlarla ilgilenirken büyüklerim aklıma geliyor. Bir beze sarılıp bu benim çocuğum diye sevinen ya da ağlayan yaşlılar da var. Ondaki üzüntüyü gördüğümde mutlu olsun diye onun evladıymış gibi yaklaşımaya çalışıyorum.” (K14).

İşini seven bakıcılar görevlerinin gereğini olan şeyleri içinden gelerek ve keyif alarak yapmaktadırlar. Bakıcılara göre bu iş sevilmediği zaman yapılması imkansız bir iştir. Ailesinin bakmadığı yaşlılara ancak bu işi severek ve isteyerek seçen kişiler içten samimi hizmet verebilir. Samimi davranış sergileyen bakıcılar yaşlılarının temizliğine kendi çocuğuna bakar gibi yaptıkları görülmektedir. “Habitus” kavramı çerçevesinde samimi davranışların oluşması alanın keyfi olarak kurulmuş bir yer değil, üretilmeyen içine doğulan bir uzam gibi düşünülmesi gibidir. Çünkü bu durum, çıkar gütmenin hesabını yapmayı benimsemeyen çıkar gütmeyen tutumların var olabileceğini göstermektedir (Bourdieu, 2006, s. 150). Mesleğinde yüzeysel davranış sergileyen bakıcılar kurumun istediği ya da mesleki standartları uygun bakım yapmakta zorlanırken samimi davranış sergileyenler bu standartların üzerinde bakım yaptıkları görülmektedir. Bu tür bakıcılar yaşlının yaptırmak istediği veya ihtiyacı olan şeyler olabileceğini fakat söylemekten çekineceğini düşünerek çalışmaktadırlar. Örneğin, çoğu bakıcı zar zor banyosunu yaptırap çıkar iken samimi bakıcılar banyoda ne istediğini özellikle sormakta hatta dinsel açıdan önemli olan gusül abdestine kadar yaşlının ihtiyacı olup olmadığını bile sorgulamaktadırlar. Çalışmalar destekleyici hizmet sunumu noktasında bakıcılardan rutin sağlık bakım hizmetlerinin yanında yaşlıyla ilgilenirken empati kurabilen, merhametli ve samimi duygular sergilemesi beklendiğini belirtilmektedir (Özen, 2017, s. 34).

“Bakıma muhtaç kişilere hizmet vermenin manevi güzelliği var. Bu insanı mutlu ve huzurlu ediyor. Bu nedenle işimin her şeyini severek yapıyorum; sevmediğim bir şeyi yok. Bez almasına da, yemek yedirmesine de alıştık. Alışınca benimsiyorsun zaten.

Buradaki yaşlıları fiziksel olarak doyurabilirsin ama duygusal olarak eksiklikleri olduğu için muhabbet ederekten gidermeye çalışıyorum. Yaşlılarla gülmeyi eğlenmeyi seviyorum. Onlarla pikniğe gitmeyi, film izlemeyi seviyorum. Çok mutlu oluyorlar, gülüyorlar, oynuyorlar falan. Onları böyle görünce biz de mutlu oluyoruz.” (K26).

Bakıcı ifadelerinde bakıma muhtaç yaşlılara hizmet vermeyi manevi bir kazanç olarak gördükleri anlaşılmaktadır. Onlara göre bu iş, kıymetini bilen biri için maddi ve manevi olarak çifte kazançlı bir iştir. Bu tip bakıcılar yaşlıları yakınları gibi görüyor, büyüklerin olarak baş tacı olduğunu, saygı duyduklarını vurguluyorlar. Ayrıca yaşlılarla gülmeyi, şakalaşmayı ve uğraşmayı sevdiklerini ifade ediyorlar. İş yerinde güzel zaman geçirdiklerinden dolayı iş yerine bağlandıklarını, akşam eve gittiklerinde bile yaşlılarını düşündüklerini ve yıllık izinlerinde özlediklerini söylüyorlar. Bu bakıcılar yaşlılarla eğlenmeyi sevdiklerinden sık sık müzik dinlemek, maç izlemek, oyun oynamak, piknik yapmak gibi aktiviteler organize etmektedirler. Bu tip bakıcılar tüm kış kapalı kalan engelli yaşlıları bahar ayı geldiğinde dışarı taşıyarak kurum bahçesinin güzelliğini yaşamları için uğraşmaktadırlar. Bu tür etkinliklerde yaşlıların mutlu olduğunu gördüklerinde kendilerinin de iyi hissettiğinden ve yaptıkları işi anlamlı bulduklarından mutlu olduklarını ifade ediyorlar. Yaptıkları işlerde verdikleri pozitif enerjinin kendilerine döndüğünü ve en basit bir iltifatın bile yaşlıların sevgiyle yaklaşmasını sağladığını ve iş yerindeki günlerini güzelleştirdiğini belirtiyorlar. Bu tip bakıcılar yaşlılarla oturup hayat tecrübelerini paylaşmanın kendilerini geliştirdiğini, hayatı tanıdıklarını ve en önemlisi yaşlılarla birbirlerini daha iyi anladıklarını ifade ediyorlar. Bu bakıcıların değerli hissettikleri anlardan biri yaşlıların işini yaparken onlara yardım etmeleri ve işini kolaylaştırdıklarını görmeleridir. Bu yönlerden iş yeri hedeflerinin paralelinde bu hedefleri göz ardı edip edilmediğine bakılmaksızın sadece duygusal doyumu hedefleyen bakıcı çalışanların bulunduğu kurumlar “çalışma barışı” içerisinde kaliteli bir gelişim sergilerler.

“Yaşlılarla oturup geçmişteki hayat tecrübelerini paylaşmak çok güzel oluyor. Böylece birbirimizi daha iyi anlıyoruz. Bazı yaşlılar kimsesiz ve alzheimer hastasıdır, onları mutlu edecek küçük yalanlar söyleyebiliyoruz. ‘Ben senin köylünüm beni tanımadın mı?’ gibi yaşlıyı konuşturmaya çalışıyoruz. ... Eğer ben bir yaşlının banyosunu eksik yaptırdığımda veya tırnağını tam kesmediğimde bu eksiklik içime oturuyor ve vicdanen rahat edemiyorum. ... Yaşlılarda üzülme ağlama ve terk edilmişlik gördüğüm zaman diyorum ki aynısı benim de başıma gelecekte gelebilir diye onlar bir şey istediği vakit severek yapıyorum.” (K12).

Yaşlılar genellikle kendilerinin yok sayılmasından dolayı üzürlüler ve ağlarlar. Bu kimsesizlik duygusunu azaltmak ve yenmek için samimi davranış sergileyen bakıcılar yaşlıları kucaklayarak niye ağladıklarını sorguluyor ve bir şeyleri paylaşarak, telkin ederek yaşlıyı üzüldüğü düşüncesinin dışına çıkarmaya çalışıyorlar. Yaşlının moralini düzeltmek için kurumdan aileyi aratarak gelmeleri yönünde emrivaki bile yapabiliyorlar veya yaşlının bilinci iyi değilse sevindirmek için bir arkadaş veya akrabası gibi rol yapıp telefonda konuşuyorlar. Samimi davranış sergileyen bakıcılar bakıma muhtaç yaşlılara hizmet vermenin manevi güzelliği olduğuna inanmaktadırlar. Yaşlıyı mutlu ettiklerinde kendilerini iyi insan olarak görüp ve huzurlu hissetmektedirler. Bakıcılar yaşlının muhtaçlığını gördükçe öteki tarafı düşünerek hareket etmeye çalıştıklarını ifade etmektedirler. Bu tip bakıcılar hizmet verdikleri yaşlılara su vermeyi ihmal ettiyse öteki dünyada hesap vereceklerini düşünüyorlar. Mesailerinin bitmesinden sonra bile akşam evlerinde bir şeyleri eksik kalıp kalmadığının sorgulamasını yapmaktadırlar. Allah ve inanç adına, hayır duası almak için daha iyi davranış ve daha güzel temizlik yaptıklarını ifade ediyorlar. Dini yönden de verecek sadaka yoksa bir gülümsemenin bile yeteceğini düşünerek çalışmaktadırlar. Bunlar kodlardaki motivasyonlar iş performansları ve duyguları üzerinde anlamlı farklar yaratabilmektedir. Bütün bunlarla birlikte büyük ailelerde yaşlılarla büyüyen bakıcılar yaşlılara bakmayı bir borç olarak gördükleri ve yaşlıları sevdikleri, içten ilgilendikleri gözlemlenmiştir. Buradaki ataya saygı gibi bazı kültüre özgü samimi davranışlar çoğunlukla örgütlerce istenirken iken, bazı örgütlerde ve ciddiyetsizlik olarak görülebilmektedir (Güngör, 2009, s. 171). Anadolu kültürlerinde yaşlılara yönelik yukarıda sıralanan duygusal habituslardaki kodlardaki samimi davranışlar istendiktir. Bu çalışmada tespit edilen bakıcı ifadeleri ve davranışlardaki samimi boyutlar çalışanların gerçekten hissedebileceği davranışlar olabileceğini belirten “samimi davranış”ı duygusal emeğin bir boyutu olarak literatüre ekleyen Ashforth ve Humphrey (1993) desteklemektedir. Bu bazı duyguların iş yerlerinde herhangi bir çaba göstermeden gerçekten hissedildiğini göstermektedir. Katılımcıların yaşlı üzülsürse üzüldüğünü iletmesi, samimi davranış rollerini içselleştirdiğini göstergesidir. Bu samimi davranış pratiği bakıcıları işyerinde huzurlu hissettirdiğinden diğer duygusal emek davranışları sergileyen bakıcıların aksine toplum içerisinde mesleğini gururla söylemektedirler. Bu şekilde çalışanlar için Mills “mutlu robot” ifadesini kullanmaktadır. Ona göre örgütlerde bu samimi karakterler bir ticari ilişki içindedir (Mills, 2017). Benzer şekilde Bourdieu’a

(2006), “tahakküm altındakilerin pratik bilgi eylemlerinde çoğu zaman farkında olmadan, kendi tahakkümlerine katkıda bulunduklarını” işaret etmektedir.

4.4.5 Duygularını yaşlılara ifade etme biçimleri

Mesleklerine, bireysel habituslarına dayanan failler, mesleki habituslarına göre algıladıkları duruma uygun hareket tarzları oluştururlar (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 195). Yaşlı bakımı uzmanları işlerinde sıklıkla empati, şefkat, hayal kırıklığı ve üzüntü gibi karmaşık duyguları yönetmek zorunda kalırlar. Sağlık sorunları, bilişsel gerileme veya duygusal sıkıntı yaşayan yaşlı bireylere bakarken bu duygular daha da artabilir. Karşılaşılabilecekleri zorluklara rağmen, bakıcıların bakımları altındaki yaşlılara duygularını ifade etmenin sağlıklı yollarını bulmaları çok önemlidir. Duyguların gizli bir şekilde araçsal olduğu fikri sosyal yapılandırmacılar tarafından daha da geliştirilmiştir. Sartre’ın ana fikri kişiler arası ilişkilerde açıkça araçsal olan bir davranışı örtülü biçimde araçsal olan bir davranışla değiştirerek duygularımızı makyavelist biçimde ifade edildiğidir (Scarantino, 2016, s. 22). Buradan hareketle, bakım hizmetlerinde terapötik duygusal emek, duygu yönetiminde yaşlı hastadaki hislerin ve endişelerin anlaşılmasında yaşlılarla işbirliği kurmak için bakım personelinin yaşlıyı duygusal paylaşım ifadeleriyle teşvik etmesidir (Theodosius, 2008; Akt: Akgün, B. 2015 s.6). Yaşlı bakıcıların yaşlılara duygularını ifade etme biçimleri ait oldukları bakım alanının mesleki duygusal habitusları göstermesi açısından incelenmeye değerdir. Katılımcı görüşlerinden elde edilen kodlar aşağıdaki Çizelge 4.38’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.34 : Duygularını yaşlılara ifade etme biçimlerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Bakıcıların duygularını yaşlılara ifade etme biçimleri	Açıklayarak	13	43,3	2,6,9,12,21,22,23,24,25,27,28,29,30
	İncitmeyerek	6	20	13,14,16,19,20,27
	İş birliği kurarak	5	16,7	10,11,14,18,27
	Güler yüzlü	5	16,7	10,12,13,17,26
	Kibarca	5	16,7	10,13,14,16,20

Katılımcıların bakıcıların duygularını yaşlılara ifade etme biçimlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; açıklayarak, incitmeyerek, iş birliği kurarak, güler yüzlü, kibarca en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlı yakınlarıyla bir sorun yaşadığımızda durumu anlatarak izah etmeye çalışıyoruz. Yaşlı bir konuya takıldığı, uzattığı, sürekli aynı şeyi söylediği zaman ‘bak ben de rahatsızım biraz anlayış gösterir misin?’ derim. Bazen içime attığım durumlarda oluyor.” (K25).

Çizelge 4.38’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı bakıcıların duygularını yaşlılara ifade etme biçimleri kategorisiyle ilgili olarak açıklama yapmanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Bakım profesyonellerinin işlerinin genellikle tartışılmayan bir yönü, bakımları altındaki yaşlı bireylere duygularını nasıl ifade ettikleridir. Genel konuşma gücü, yani, dil yetisinin söylediğimiz sözlerden daha çok potansiyeli bulunmaktadır; Virno (2003) göre: “Emeğin günümüzdeki organizasyonu, insanın genel dilsel yetisini harekete geçirir: Sayısız görevleri ve işlevleri yerine getirirken önemli olan şey, belirli bir dizi ifadeyle haşır neşir olmak değil farklı farklı ifadeler üretebilme kabiliyetidir; ne söylendiği değil, söyleyebilme gücün kendisidir.” (Hardt ve Negri, 2011a, s. 220). Bu bağlamda bakım hizmeti sağlayıcılarının açıklayıcı bir tarzda konuşması ve bu konuşmanın içeriği bakım hizmetlerindeki maddi olmayan emeğin kapsamının anlaşılmasının anahtarıdır. K25’in belirttiği gibi açıklama bakıcıların yaşlılara duygularını ifade etme biçimleri arasında en önemli faktördür. Sözlü iletişim, sözel olmayan ipuçları ve eylemler yoluyla, bakıcılar empati, şefkat ve çatışma çözmeye yönelik niyetlerini ve yaşlı sakinlerin refahına adanmışlık duygularını ifade etmektedirler. Bakıcılar genellikle yaşlı sakinlerle sohbet eder, hal ve hatırlarını sorar, hikayelerini paylaşır ve duygusal destek sağlarlar. Sözlü iletişime ek olarak, yaşlı bakıcıları duygularını sözel olmayan ipuçları kullanarak ifade ederler. Bunlar arasında jestler, yüz ifadeleri ve beden dili sayılabilir. Sözel olmayan ipuçları, kelimeler yetersiz kalsa bile her tür duyguyu iletilebilme yeteneğine sahiptir. Şöyleki bir bakıcı yaşlı bir sakinin elini tutabilir, ona sarılabilir veya rahatlık ve güvence sağlamak için sessizce yanında oturabilir ya da olumsuz bir duyguda görmezden gelebilir, mesafeli davranabilir.

“Arkadan konuşmak gibi olmasın diye açık konuşurum, doğrusu ve gereği neyse söylerim ki bilsin isterim. Yaşlıyla bir sorun yaşadığımızda fazla diyaloga girmeden olayı ziyaretçilerine anlatırız. Yaşlı yakınının yapısına göre bu değişir. Yaşlıya duygularını hep açık ifade edemezsin çocuk gibidirler birisi anlar birisi anlamaz. Gereken yerde ‘tamam teyzeciğim sen haklısın’ der konuyu kapatırız.” (K27).

Bakıcıların ifadelerinden açıklama yapmanın sosyal ve iş ilişkileri düzeyinde normlar arasındaki çatışmaları çözmenin aracı olduğu anlaşılmaktadır. Burada amaçlara duygusal olmayan yollarla ulaşmanın mümkün veya işlevsel olmadığı durumlarda bakıcılar duygusal ifadeye başvurmaktadırlar. Bu nitelikte bir açıklama durumunda bakıcının açıklamasının içerdiği betimsel anlam terimleri yaşlıda bilişsel süreçler üreten eğilim sağlarken, beraberinde içerdiği duygusal anlam terimleri yaşlıda duygusal tepkiler doğurma, üretme eğilimi sağlamaktadır. Bakım hizmeti profesyonellerinin duygusal bir ifade performansın başarısı, icracı bakıcının yanı sıra alıcı yaşlının onu yorumlama becerisine bağlıdır. Yani bakıcıların duygusal ifade performanslarının niteliği, alıcı yaşlının ifadeyi amaçlandığı şekilde çözmesi kadar işlevseldir. Bu yüzden herhangi bir konuda bakıcılar ilgilendikleri yaşlıların inatçı ve çocuk ruhlu olduğunu göze alarak duyguları sabır içerisinde izah etmenin gerekli olduğunu vurgulamaktadırlar. Çünkü yaşlılar arasında görme ve duyma sıkıntısına çok rastlandığından ilişkilerde yanlış anlaşılımlar sık yaşanmaktadır. Kalaycı ve arkadaşları (2017: 649) araştırmasında bakıcıların %84’ünün yaşlıların hissettiklerini rahatlıkla anladığını ve onlara uygun karşılık verdiğini belirtmektedir. Bakıcılar yaşlılara hassasiyet içeren bir şeyler söyleyeceği zaman yanında başka bir yaşlının olup olmadığına dikkat ettiklerini eğer başka yaşlı varsa bakıcı odasına çağırıp özel konuşma yapmaktadırlar. Yaşlıların bakıcı duygularını anlamasını sağlamak için bakıcılar psikolojik durumlarını açık etmeden rahatsızlık duyduğu durumu yaşlıya net ifade etmenin ve biraz mesafe koymanın yeterli olduğunu düşünmektedirler. Burada bakıcının mesleki habitusu değişik bağlamlarda nasıl düşüneceği, davranacağı, hissedeceğine yön verici olduğundan bakıcının davranışları, tutumları, düşünceleri, inanç ve deneyimleri şekillendirmektedir (Houston, 2002, s. 157; Gray ve Smith, 2009, s. 259).

“Yaşlıyla çalışırken daha nazik, daha kibar üslupla kelimeler net bir şekilde söylüyorum. Bir şey anlatırken güler yüzle iyi niyetli ve olumlu tarafından anlatıyorum. Sen yaşlıya güler yüzlü olursan o da sana karşı güler yüzlü olur. Yaşının kızdığını görürsek biz alttan almak zorundayız.” (K13).

Eğer bakıcılar yaşlıdan kaynaklanan sebeplerden aşağılanmış, incitilmiş, kullanılmışlık gibi olumsuz duygular içindeyseler öncelikle hitap şekillerini değiştirerek, resmiyet katarak konuşmaya başlamaktadırlar. Yaşlılarla ters düşmeden, incitmeden, temkinli bir şekilde yaşlıyı sorunlu davranışından dolayı uyarmakta ve gerekirse yaşlıya huzurevi kuralları hatırlatılmaktadırlar. Bakıcılar zaten buradaki yaşlıların moralman çökük, bitik, çaresiz olduklarını farkındalığı içerisinde yaşlının daha fazla kırılmaması için bir müddet sonra temkinli bir biçimde yaşlının gönlünü almaya yaşlıyla daha aktif zaman geçirmeye ve iyi olmaya çalışmaktadırlar. Standart günlerde yaşlıyla bir şeyler paylaşacakları vakit bir arkadaşlık içerisinde karşılıklı duygular ifade edilmektedirler. Burada sergilenen terapötik duygusal emek, bakıcı ve yaşlı hastanın karşılıklı olarak kendilerini tanıma ve benlik değerini açıklama kaygılarını içeren duyguları ile baş etmesidir (Theodosius, 2008; Akt: Akgün, B. 2015 s.6). Bu kaygılarından kurtulmuş bakıcı, yaşlıya iltifat ettiğinde yaşlının sevindiğini böylece yaşlının kendisine aynı pozitiflikle yaklaştığını fark etmektedir. Bu karşılıklılık döngüsü sayesinde günleri güzelleşmektedir. Bu çalışmada bazı bakıcıların konuşmak, şakalaşmak ve ağlamak gibi derin duygu ifadesi davranışları sergilediklerini belirtmektedirler. İzard, hiçbir duygunun iyi ya da kötü, faydalı veya zararlı sayılamayacağı için duygu değerlendirmesinin onun bireyler ve etrafa olan etkisine göre yapılır ise daha doğru olacağı görüşündedir (İzard, 2000, s. 34, akt. Hacızade, 2012, s. 6). Buradan hareketle, yukarıdaki duyguları ifade etmeye yönelik “duygusal pratikler” alanda istenen etkiyi ürettikleri sürece geliştirilmeye devam edilecekler, ama araya giren diğer duygusal alışkanlıklar nedeniyle genellikle başarısız olurlarsa bir kenara atılacaklardır. Bunlara ek olarak, bakım alanında erkek bakıcılar karşılaşmalarda selam verip tokalaşmakta, yakınlık kuracaklarında arkadaşları gibi yaşlının omuzuna kol atmaktadırlar. Kadın bakıcılar karşılaşmalarda selam verip kucaklaşmakta, yakınlık kuracaklarında yaşlıların yanağını sıkmaktadırlar. Bakıcılar olumlu duygulara sahipse Babam/Annem şeklinde, olumsuz duygulara sahip ise Abi/Teyze, resmiyet duyguları gerekiyor ise Bey/Hanım şeklinde hitap ettikleri görülmektedir. Her halükarda bakıcıların bakım alanında yaşlılara küsmeye gibi bir şansları yoktur. Bu duygular, iş yerinin duygusal rejiminin hegomanik sistemi içerisinde ortaya çıkmış olsa bile bakıcıların duygusal dışavurum ritüellerinde bulunan duygusal habitus pratiklerinin fark edilmesi açısından değerlidir. Çünkü habitus, belirli bir hal, duruş ve yaşamsal eylemleri içeren toplumsallaşmış

özelliktir ve çeşitli davranış biçimleri için nesnel bir zemin oluşturan bir olgudur (Bourdieu, 2006, s. 158).

“İşimi yaparken pozitif, vicdanlı, empatik bir şekilde olmam gerekir. Yaşlıyla işbirliğini sağlayacak tatlı dilli iletişim kurmaya çalışırım. Yaşlıyla daha aktif zaman geçirmeye ve iyi olmaya çalışırım. ... aradaki mesafeyi korumaya çalışırım. Ona yüksek sesle terbiyesizlerle konuşmadığımı ve saygısız biri olduğunu söylerim. Bu zaten yaşlı için yeterlidir.” (K10).

Bakıcılar ileriye yönelik yaşlılarla aralarında işbirliğini sağlayacak şekilde daha nazik daha kibar davranışlarla beraber tatlı dilli, güler yüzlü bir iletişim kurma şekli benimsemektedirler. Lakin bazı bakıcılar ekstra bir şeyler yapmaya gerek olmadan kırgınsa kırgın olduğunu nedenleriyle birlikte yaşlılara direkt söylemektedir. Bakıcılar yaşlının karşı çıkacağı bir konuyu anlatırken açık kapı bırakmadan durumun olumlu tarafını gösterecek şekilde anlatmaktadırlar. Yinen işin içinden çıkamadıklarında idareden izin almadan yapamayacaklarını belirterek topu idareye atmaktadırlar. Burada görüldüğü gibi huzurevlerinde bakıcıların duygularını ifade şekilleri ve uygulamaları ne “doğal” ne de rastgeledir; bir kişiyi sosyal bir alana konumlandıran ve o alanın “oyunu”na katılımı oluşturan öğrenilmiş bir repertuara bağlıdır. Yine de normların salt bir yeniden üretimi olarak uygulanmazlar, daha çok Bourdieu'nün “strateji” olarak adlandırdığı şeye ve habitustan doğan pratik duyuya göre yürütülürler (Scheer, 2012, s. 202). Bakıcıların duygusal habituslarına bağlı olarak yaşlılarla etkileşimlerinden kaynaklanan duygularını yaşlıya ifade etme biçimlerinin belirli sorumluluklar içerisinde olduğu görülmüştür. Bakıcılık sorumluluğu gereği gerçek duyguları ifade etme eğilimleri duyguları yansıtmama, bastırma ve tahammül etme paralelinde olduğundan çoğunlukla yüzeysel davranış sergilemektedirler.

4.4.6 Etkileşimsel emek davranışları

Etkileşimsel emek yaklaşımının kilit yönlerinden biri, duyguların sadece içsel durumlar değil, aynı zamanda ortaya çıktıkları bağlam tarafından şekillendirilen sosyal yapılar olduğu fikridir. Etkileşim, ortam enerjisi ve birlik duygusu gibi kavramların altında yatan asli öge duygudur (Keskin vd., 2016, s. 27). Hardt ve Negri (2011a: 220) örgütlerdeki etkileşimsel davranışların niteliklerini “duygulanımsal emek” kavramı içerisinde ortaya koymuştur. Bu anlamda duygulanımsal emek duygusal emekten farklı olarak çalışanlara bazı özgürlüklerin

verilmesini mecbur kılan potansiyelleri barındırmaktadır. Bu özgürlük verme lüks hizmet etkileşimlerinde daha çok gözlemlenmektedir (Koç, 2020). İşi yaparken zevk alan, severek yapan ve iş yaparken kendine özgü özellikler katarak hizmet veren çalışanların işe bağlılıkları yüksektir. Bununla birlikte hizmet alanlarda çekim oluşturabilen çalışanların örgütler ve müşterileri tarafından daha fazla tercih edildiği söylenebilir (Kaplan, 2019, s. 20). Etkileşimsel emek davranışları, yaşlı bakım hizmetlerinde bakım kalitesinin artırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bakıcılar empati, saygı, iletişim, sabır, esneklik ve kültürel yeterlilik sergileyerek yaşlı bireyler için destekleyici ve güçlendirici bir ortam yaratabilir, onların refahını ve yaşam kalitesini artırabilir. Yaşlı bakıcıların duygusal emek etkilerinden arınmış bakım alanındaki etkileşimsel hizmet sunumu yaklaşımlarını araştırmak literatürdeki bir eksikliği kapatacaktır. Katılımcı görüşlerinden elde edilen duygulanımsal emek kapsamında bulunan etkileşimsel emek davranışları kodlar aşağıdaki Çizelge 4.34’te gösterilmiştir.

Çizelge 4.35 : Etkileşimsel emek davranışlarına ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Etkileşimsel emek davranışları	Muhabbet etmek	13	43,3	2,10,11,13,14,16,20,22,25,26,27,28,30
	Beraber yemek/içmek	9	30	11,13,15,16,22,23,24,25,30
	Müzik dinleyip oynamak	8	26,7	1,5,7,18,19,22,27,28
	Gezintiye çıkmak	8	26,7	7,13,20,21,24,27,28,30
	Etkinlik yapmak	6	20	10,18,24,26,27,28

Katılımcıların etkileşimsel emek davranışlarına ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; muhabbet etmek, beraber yemek/içmek, müzik dinleyip oynamak, gezintiye çıkmak, etkinlik yapmak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlıya uğramak, muhabbet etmek, halini hatırını sormak ve yaşlının hatıralarını anlatması hoşuma gider. Nitekim ben bu yaşlıların hepsinin geçmişini bilirim. Buradaki yaşlılar hareketli serbest yaşlılardır. Birlikte çarşıya gider; oturur, yer içeriz. Eğer yaşlının canının bir şey çektiğini biliyorsam işe gelirken canının çektiğini getirir sevindiririm.” (K30)

Çizelge 4.34'te görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı etkileşimsel emek davranışları kategorisiyle ilgili olarak muhabbet etmenin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Etkileşimsel iş davranışları, bireylerin profesyonel bir ortamda sosyal etkileşimler sırasında gerçekleştirdikleri eylem ve davranışlardır. Bu davranışlar, meslektaşlar, yaşlılar veya yakınları olsun, müşterilerle olumlu ilişkiler kurmada ve sürdürmede çok önemli bir rol oynar. Etkileşimsel emek davranışlarının bir diğer önemli yönü de iletişim becerileridir. K30'un belirttiği gibi muhabbet etkileşimsel emek davranışları arasında en önemli faktördür. Muhabbet, yakınlık kurmak, çatışmaları çözmek ve bilgiyi açık ve etkili bir şekilde aktarmak için gereklidir. Bu davranışlara ek olarak, sabır, esneklik ve kültürel yeterlilik yaşlı bakım hizmetlerinde diğer önemli etkileşimsel emek davranışlarıdır. Fiziksel veya bilişsel kısıtlamaları olan, günlük faaliyetlerinde anlayış ve desteğe ihtiyaç duyan yaşlı bireylerle çalışırken sabır esastır. Esneklik, yaşlı bireylerin değişen ihtiyaç ve tercihlerine uyum sağlamak ve kendilerine özgü gereksinimlerini karşılayan özel bakım sağlamak için gereklidir. Kültürel yeterlilik, yaşlı bireylerin kültürel geçmişlerini ve geleneklerini anlamayı ve bunlara saygı duymayı, bakımın kültürel açıdan hassas ve uygun bir şekilde sunulmasını sağlamayı içerir.

“Yaşlılarımızdan evimize gelmek isteyen olursa geliyorlar dört dörtlük ağırlıyoruz. Evimize misafir ediyoruz. Fakat yaşlı yakınlarıyla dışarıda asla görüşmüyoruz. İdare kendisine sorun çıkartmadığımız sürece yaşlılarla dışarıdaki özel görüşmelerimize karışmaz. ... Yaşlılar hava alsın, onlara değişiklik olsun, kafaları dağılsın diye kurum bahçesine çıkıyoruz; kimisiyle çiçek ekip bahçeyi düzenliyoruz. Genellikle içeride televizyon izliyoruz. Hava dağılsın diye müzik açıp oynuyoruz. ... Kurum bahçesinde piknikler düzenleyerek onlarla ortak bir şey yapmaya çalışıyoruz.” (K28).

Kurumsal bir amaç olmaksızın huzurevlerinde bakıcının yaşlılar ile istediğini yapabileceğin durumlara, etkileşimlerin oluşmasına nadir rastlamaktadır. Çünkü yaşlı bakım personeli iş yerinin kısıtlı özgür davranış sınırları içerisinde ve süresi oranında ancak yeniden üretici bir etkileşim ve kaliteli hizmet yaratabilmektedir. Bu etkileşimin oluşması için öncelikle bakıcının diğer zorunlu işlerinden kalan artı zamanının olması lazımdır. Yukarıda kısıtlı mesai süresi içerisinde bakıcılarla yaşlılar arasında gelişen kurumlarda görülmeye alışık olunmayan yakınlıklar ve paylaşımlar ortaya çıktığı zaman, bunu derin ilişki döngülerinin takip ettiği görülmüştür. Buradan hareketle, huzurevlerine bu dayanışmayı üretecek bir doğrultuda herhangi bir yapısal değişim olması otomatik olarak bakıcı-bakılan

rollerinden arınmayı da sağlayacaktır. Kurumlardaki kaynaşma ve dayanışma pratiklerinin bakım alanı failleri için ilerletici ve iyi gerekçelerinin olduğu aşıkârdır. Kurumlarında yaşlılarla etkileşimde özgür bırakılan bakıcıların işini ve yaşlıları severek paylaşımlarda bulunması, etkinlikler organize etmesi kişiler arasında sinejiyi artıracığından örgüt içerisinde hizmet alan veren herkes için kazanımlar sağlamaktadır. Burada öğütlerin yaşadığı bir başka değişim de, emeğin değerinin niceliği yönünden ölçülebilirliğinden niteliği yönünden anlaşılabilirliğine geçiştir. Burada bakıcıların yaşamlarını şekillendirmeye olanak tanıyan esneklik vurgulanmaktadır. Bir taraftan katı örgüt bürokrasisi diğer taraftanda kör rutinin çalışanlara zararları eleştirilmektedir. Çalışanlar için risk almaya vurgu yapan bu etkileşimsel emek esnekliği, çalışanlarından değişimlere hazır olmaları, seri hareket etmeleri, formal prosedürlere giderek daha az bağlı kalmaları istemektedir (Sennett, 2008, s. 10). Etkileşime açık olan esnek bakıcı içinden geldiği için mesaiye başlar iken gördüğü her yaşlıya selam verir halini hatırlarını sorar. Bu selamlaşma ritüeli bile yaşlılara önemsendikleri hissiyatı vermektedir. Araştırmalarla duygulanımsal emekte işi yaparken zevk alan, severek yapan ve işine kendine özgü özellikler katan hizmet verenlerin işe bağlılıklarının yüksek olduğu ortaya koyulmuştur (Öz, 2007).

“Yaşlılarda şarj etmek için çay içeriz; beraber yemek yaparız. Onların hayat hikâyelerini dinlediğimde onların nasıl bir yaşam yaşadıklarını düşünüyorum. Böylelikle birbirimizi daha iyi tanıyoruz. Çatışma durumlarında bile iyi niyetli olduğumuzu fark ediyor. ... Sesim güzel olmasa da onların morallerini yerine getirmek için bir türkü patlatıyorum. Kafalarına taktıkları şey gitsin diye yapıyorum.” (K22).

Bakıcılar yaşlılarla en kaliteli iletişimi serbest oldukları yemek yedirme anlarında kurduklarını belirtiyorlar. Boş anlarda ve kurumun çay ocağında kendiliğinden gelişen derin sohbetlerde yaşlıların tecrübelerini dinlemek birbirlerini daha iyi anlamalarını sağladığından için iki tarafada terapötik gelmektedir. Bakıcılar buralarda kişisel olarak olgunlaşır iken yaşlılar hatıralarının ciddiyle dinlendiği için kendini işe yarar ve değerli hissetmektedirler. Böylece doğal bir dayanışma üretilmekte yaşlılar kendilerini dinleyen bakıcılara daha anlayışlı davranmakta bakıcı için her şeyi kolaylaştırmaktadır. Etkileşimlerin derinliği bilinci zayıf yaşlılara nazaran genç ve akıllı yerinde olan yaşlılarla daha iyi ve güçlü olmaktadır. Bakıcılara göre kurumlardaki yaşlıların fiziksel ihtiyaçları karşılanırken duygusal ihtiyaçları iş yükü nedeniyle ya da önemsiz görülüp çoğunlukla göz ardı edilmektedir. Yaşlıların

bu duygusal ihtiyaçları ancak bakıcıların muhabbet kurmaya, paylaşım yapmaya yatkın ve istekli olmasıyla giderilebilir. Etkileşimci duygu modeli, duyguların tatbikini ve ifadesini yaratımında sosyal boyutlara büyük önem vermektedir (Morris ve Feldman, 1996). Çoğu bakıcı, yaşlılarla olan paylaşımını kurum dışına taşımaktan çekindiği için kurumlarda bulunan çay ocağı, salon ve bahçe gibi serbest alanlar bakıcı ve yaşlıların birlikte etkileşime girdikleri, oturup çay, sigara içerek sohbet ettikleri, maç, film, haber izledikleri yerlerdir. Sesine güvenen veya enstürman kullanabilen bakıcılar rutini bozmak için türkü, şarkı söylemektedir. Yaşlıları efkârlı, kederli olduğunu gören etkileşime önem veren bakıcılar ortamdaki bu kasvetli havayı dağıtmak için oyun havası açıp oynamakta şarkılara eşlik ederek, göbek atarak, alkış tutarak etkileşimi, sinerjiyi artırmaktadırlar. Manevi günlerde ise hep birlikte ilahi dinletisi yapmaktadırlar. Buradaki etkileşimlerdeki umut verici içerim, iş yerlerinin etkileşimler yoluyla bakım alanının demokratikleştirilme potansiyeli içermesidir. Hardt ve Negri (2011a: 219) duygulanımsal emeğin özü yönüyle, insanların kişisel bağlarını müzakere etmesine olanak vermesi yönüyle, hem müşteriler hem de çalışanların müşterek iş birliği ve kendi esnekliklerini de getireceğinin altını çizmektedir. Bu müşterek işbirliği üzerinden duygulanımsal emeğin özgürleştirici olduğu ve dayatmalarından kurtulma potansiyeli taşıdığını savunulmaktadır.

“Bakıcımızın yaşlıyla rahatça samimi ilişki kurmasını ister ve destekleriz. Bizim mesafeli davranmaları istemememizin sebebi onları kendilerini koruması içindir. Personelimiz zaten sevdiği yaşlıyı evinde ağırlamaktadır. İdare olarak sadece yaşlıyla personel arasında parasal alışveriş olmasını hoş görmeyiz. Kurumu içerisindeki imkânlar ve kurslar içerisinde personelimiz ve yaşlılarımız birlikte halı dokumakta, el işi ve boya yapmakta, tavla gibi oyunlar oynamaktadırlar. Her yıl düzenli şekilde anneler günü, babalar günü ve yaşlılar haftasını kutluyoruz. Geziler ve piknikler organize ediyoruz. Ancak bakıcılarımızın yaşlı yakınlarıyla yakınlık kurulması yönetim olarak istemeyiz.” (KY4).

Havalar güzel olduğu günlerde bakıcılar kimisiyle bahçede adımlar, çiçek büyütür, meyve sular iken kimisiyle kurumun bahçesindeki oyun sahalarında futbol, bocce oynayarak vakit geçirmektedir. Kurum halk eğitimden hocalar getirmek suretiyle yaşlılara örgü, halı, boya, resim vb. kurslar düzenlemektedir. Huzurevleri yaşlılar için piknikler ve tarihi kültürel geziler düzenlenmesi kurum içindeki etkileşimi artırmaktadır. Bütün bunların dışında bakıcılar sevdikleri yaşlıları özel olarak kendi evlerinde ağırlamakta ve köylerine, bahçelerine gezmeye götürmektedirler. İdare

herhangi bir istismar olmadığı ve parasal alışveriş olmaması şartıyla bakıcı ve yaşlı arkadaşlığının kurum dışına taşmasını desteklemektedir. Huzurevlerinde tüm yaşlıların anneler günü, babalar günü, doğum günleri bakıcılar tarafından kutlanmaktadır. Yaşlılar haftasında il vali başta olmak üzere diğer il mülkü amirleri ziyaretlerde bulunmaktadır. Yaşlı haklarında farkındalık oluşturmak ve huzurevlerini tanıtmak amacıyla tüm kurum personeli yaşlılarla birlikte sergi, söyleşi, stand tanıtımı gibi halka açık etkinlikler organize etmenin gururunu yaşamaktadırlar. Bu yapılanlarla memnuniyet hisseden yaşlılar yakınlarına ve çevresine huzurevleri ve etkileşim kurdukları bakıcılar hakkında olumlu şeyler anlatıklarında toplum içerisinde kurumun tanınırlığı ve güvenilirliği artmaktadır. Böylece birçok açıdan örgütsel hedeflere etkileşimlerin artırılması sayesinde ulaşılmış olunmaktadır. Duygulanımsal emek kuramları açısından buradaki olumlu etkileşimlerin oluşması tüm örgütler açısından istendiktir. Duygusal emek içerisinde bulunan her bir yönetme kuralı, bakıcıların ihtiyaçlarını ve amaçlarını kişisel olarak etkili bir şekilde dengeleme fırsatını elinden alır ve hareket alanını yaptırımlara açık hale getirir (Goffman, 2016, s. 49). Ayrıca duygusal emekteki yüzeysel davranışın neden olduğu duygusal uyumsuzluk, çalışanların müşterileriyle olan etkileşim yoğunluğunun artmasına bağlı olarak azaltılabilir (Acaray ve Günsel, 2017, s. 94). Bakıcılara yaşlılarla ilişkilerinde sınırlı da olsa özgürlük verilmesi buradaki kodlarda bulunan eylemler sayesinde kurumca istenilen pozitif hizmet etkileşiminin artmasını sağlamıştır. Bu duyguların kurumlar üzerinde dönüştürücü bir etkisi olabilir. Lakin bir taraftan bu pratiklerin her türlü istismara açık olabileceğinden ve idarenin iktidarını aşındırarak kurumsal mesafeyi, hiyerarşiyi altüst edileceğinden korkulmaktadır. Kurum personeli ile yaşlılar arasında istenilmeyen ikinci bir düzensiz ilişki tipini ortaya çıkarma potansiyeli olduğundan kurum idaresine sorun çıkarma tehlikesi bulunmaktadır.

4.5 Duygusal Emeğin Sonuçları Temasına Ait Bulgular

Duygusal emek, çalışma yaşamında duyguların alınıp satılan birer metaya dönüşmesini işaret ederken; duygulanımsal emek, duyguların metalaşmasını işyerini aşan ve tüm yaşama yayılan bir tahakkümü içerisinde vurgulamaktadır (Asanbekova, 2020, s. 23). Burada Hardt ve Negri, duygulanımsal emek kavramı bedensel denetime vurgu noktasında duygusal emekle benzeşmekle birlikte belirli bir çalışma mekânı ve çalışma süresi gerektirme noktasında ayrılmaktadır (Karaman N. , 2017, s. 50-52). Duygulanımsal emek Hardt ve Negri'ye göre, insani ilişki ve etkileşimdeki emek olarak tanımlanmaktadır. Kişiye özel hizmetler ya da mahremiyet alanıyla ilgili hizmetler genellikle bu tür emeği anlatmak için örnek olarak kullanmaktadır. Bu üretim süreci vazgeçilmez olan duygulanımın yaratılması ve manipölasyonudur. Sağlık ve bakım hizmetleri sargıları değiştirmek ve yatakları temizlemek gibi maddi işler de yapar ve ağırlıklı olarak özen, şefkat, bilişsel ve dilsel işler yanında duygulanımsal emek temelinde yürür (Hardt ve Negri, 2003, s. 305). Bu alanlardaki duygulanımlar, makro ölçekte toplumsal ilişkilerin ve iletişimin üretimi, yaşamın ortak toplumsal biçimlerinin üretimini içermektedir (Hardt ve Negri, 2011a, s. 123). Bu yönüyle, duygulanımsal emek, aynı zamanda yaşlı bakım işlerini de kapsar. Duygusal emek yaklaşımları genellikle hizmet sektörü etkileşimlerinin çalışan için negatif yönünü vurgulayarak hizmet etkileşimlerini sorunlu görme eğilimindedir; bu hizmet etkileşimlerindeki pozitif duyguları ve etkileşimleri ihmal eder (Koç, 2020, s. 71). Duygulanımsal emek kavramsallaştırılmasına göre duygular ve bir bütün olarak duygulanımların olumlu veya olumsuz olarak iki şekilde deneyimlenmesini içermektedir. Bu noktada duygulanımsal emek kavramı duygusal emek kavramsallaştırmalarının es geçtiği, boş bıraktığı yeri doldurmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde bakım alanındaki etkileşimlerinin yaşlı bakım personeli açısından her iki yönden etkisini değerlendirmek için duygulanımsal emek davranışlarının sonuçlarının neler olduğuna bakılmıştır. Bu doğrultuda katılımcılara yapılan görüşmelerden çıkarılan altı kategori ve alt temaları kapsamındaki kodları aşağıdaki Çizelge 4.35'te ortaya konulmuştur.

Çizelge 4.36 : Duygusal emeğin sonuçları temasının kategorileri ve alt temaları.

Kategoriler	Alt Temalar ve Kodları
Meslekte Üretilen Duygulanım Tezahürleri	<i>Sevecenlik, güler yüzlülük</i>
Duyguları İle Baş Etme Biçimleri	<i>Sabretmek, uzaklaşmak</i>
Merhamet Yorgunluğunun Etkileri	Fiziksel Etkileri: <i>Yorgunluk, kas ağrıları</i>
	Psikolojik Etkileri: <i>Ruhsal yorgunluk</i>
	Sosyal Etkileri: <i>Sosyalleşmemek</i>
Merhamet Memnuniyetinin Etkileri	<i>Dua ve Allah rızası almak, işini sevmek</i>
Meslekte Kişilik ve Mizacın Değişimi	<i>Olgunlaşmak, yaşlılara bakışın değişmesi</i>
Meslekte Etik ve Kural Dışı Davranışlar	<i>İhlal edilmiyor, iş savsaklanıyor</i>

4.5.1 Meslekte üretilen duygulanım tezahürleri

Bakım hizmetlerinde maddi olmayan şeyler duygulanımsal emeğin ürünleridir. Üretilen duygusal anlamın ruhsal durumuna dayanmasına rağmen sabit olabileceğini düşünen Stevenson, bu durumda karşıya verilen kendi tepkilerinden kişinin daha az etkileneceğini ve içe bakışla ruh durumlarındaki değişime daha fazla tolerans sağlayabileceğini ifade etmektedir (Gökalp, 2010, s. 71). Ayrıca bakım personeli, destekleyici bir duygusal ortam yaratarak yaşlıların ruh sağlığını ve duygusal refahını iyileştirmeye yardımcı olabilmektedir. Buradan hareketle, oluşturulan duygulanım tezahürleri üst teması, bakıcıların çalışırken ürettikleri ve sergilemek durumunda kaldıkları genel olarak sabit duyguların neler olduğunu ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Katılımcılardan elde edilen verilerin analizinden çıkarılan kodlar aşağıdaki Çizelge 4.36’da gösterilmiştir.

Çizelge 4.37 : Meslekteki duygulanım tezahürlerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Duygulanım tezahürleri	Sevecenlik	10	33,3	2,3,4,6,7,8,11,12,23,28,29
	Güler yüzlülük	7	23,3	11,15,16,18,22,26,29
	Pozitiflik	6	20	10,11,15,17,24,30
	Hürmet etmek	6	20	12,13,14,18,24,25
	Yakınlık sergilemek	4	13,3	12,18,23,29

Katılımcıların bakıcılık mesleğindeki duygulanım tezahürleri ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; sevecenlik, güler yüzlülük, pozitiflik, hürmet etmek, yakınlık sergilemek en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Yaşlıya minnoşmuş gibi sevecen yaklaşırım. Onun anlayabileceği dilden şakalar yaparım. Saygı çerçevesini koruyarak onun istediği şeyleri yapmaya çalışırım. Ben aslında tüm davranışlarımla yaşlıları ödüllendirilmiş oluyorum. Böylelikle bana daha iyi davranmasını sağlıyorum. Yaşlıların gençliğinde yaşadığı sorunlarla nasıl baş ettiklerini sorarım. Yaşlı da büyük olaraktan önemsendiğini, kendisinden akıl aldığını düşünerekten mutlu olur.” (K12).

Çizelge 4.36’da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı üretilen duygulanım tezahürleri kategorisiyle ilgili olarak sevecen davranışların en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Huzurevlerinde duyguların sergilenmesi söz konusu olduğunda, yaşlı bakıcıları sakinleri için olumlu ve besleyici bir ortam yaratmaya öncelik vermelidir. Huzurevlerindeki yaşlı bakıcılar, sakinlerine bakım sağlarken genellikle çok çeşitli duygular sergilerler. Bu duygular arasında sevgi, şefkat, hayal kırıklığı, üzüntü ve hatta öfke yer alabilir. Bu duyguların karmaşıklığını ve sağlanan bakımı nasıl etkileyebileceğini anlamak önemlidir. Birçok yaşlı bakıcı, bakımını üstlendikleri bireylere karşı derin bir sevgi ve şefkat duygusu yaşar. Bu sevgi, bireyin bakımıyla ilgili uzun bir geçmiş, paylaşılan deneyimler ve bakım sağlamada bir amaç ve tatmin duygusu dahil olmak üzere çeşitli kaynaklardan kaynaklanabilir. Birçok yaşlı bakıcı için bakım verme eylemi, bakım verdikleri kişiye olan sevgilerini ve bağlılıklarını ifade etmenin bir yoludur ve bu, bakıcı ile bakım alan arasında güçlü

bir bağ oluşmasına yol açmaktadır. K12'nin belirttiği gibi sevecen yaklaşım meslekte üretilen duygulanım tezahürleri arasında en önemli faktördür. Bu duygusal yaklaşım, bakım personelinin yaşlıların duygusal ihtiyaçlarına empati kurma, pozitif davranma, bakış açılarını anlama ve şefkatli ve saygılı bakım sağlama becerisini içerir. Araştırmalar, bakıcıların duygusal desteğinin yaşlı yetişkinlerin duygusal refahını artırabileceğini, yalnızlık ve izolasyon duygularını azaltabileceğini ve huzurevi topluluğu içinde aidiyet ve bağlılık duygusunu teşvik edebileceğini göstermiştir (Sabatini vd., 2017). Yaşlı bakım personelinin yaşlılara yönelik duygusal yaklaşımı, kaliteli bakım sağlamanın ve yaşlı nüfusun genel refahını artırmanın çok önemli bir yönüdür.

“İş yerinde zorunlu ve mecburi gülümsemek her zaman yapmak zorunda olduğumuz bir şeydir. Mecburi olarak hoş geldiniz, güle güle, nasılsınız, iyi misiniz gibi. İş yerinde yabancı, hiç tanımadığın insanlara bile hizmet verdiğimiz bir yaşlının yakını olabileceğini düşünerek tanıyormuş gibi davranmak ve hürmet etmek gerekiyor.”
(K18).

Bakıcılar hizmet verdikleri süre boyunca sergiledikleri sabit sevecen ve sıcak duyguların yaşlıların hoşuna gittiğini fark ettiklerinden bakım alanında daha sevecen davranmaya çalıştıklarını ifade ediyorlar. Çalışma alanında sevgi içeren öznellik üretimine yoğunlaşıldığında, örgütlerde sadece yeni özneler ve nesneler yaratmış olmayız. Aksine hizmet sektörü yoluyla yeni bir toplumsal yaşam üretiriz (Hardt ve Negri, 2011b, s. 186). Düşünörlere göre felsefi anlamda da sevgi varlık üreticisi olarak, üretkendir. E. Fromm sevginin aktif karakterini en genel tanımını, onun bir almak değil, vermek eylemi olduğu söyleyerek yapmaktadır (Fromm, 2004, s. 107). Bu tanımlamadan hareketle, bakıcıların meslekte ürettikleri sevginin özgeci yönleri olan bir sevgi olduğunu söyleyebiliriz. Bakıcılar, sergiledikleri tüm duygularla yaşlıları ödüllendirmiş olduklarını düşünmektedirler. Çoğunlukla bakıcılığın severek isteyerek yapılmaz ise yapılabilecek bir meslek olmadığını vurgulayıp; sevecen bir bakıcı olmanın ve mesleğini sevmenin yolunun yaşlıya yönelik sevgiyi her zaman sergilemeye çabalamaktan geçtiğinin altı çizilmektedirler. Bu yönüyle, duygulanımların üretimi belirli mesai saatleriyle pek sınırlandırılmaz halde olması “biyo-politik” üretimin geleneksel işgünü ayrımlarını aşındırma eğiliminde bir göstergesidir (Hardt ve Negri, 2011b, s. 156). Hizmet sektörlerinde duygunun saptanması ve tanımlanmasının herkesin bildiği gibi zor olmasına rağmen, genel

olarak bakıcılar bakım alanında “duyguların” deneyimledikleri ve manipüle ettikleri bir şey olduğu konusunda hemfikirdirler. Bakıcılar “duygularımız var ve duygularımızı dışa vuruyoruz.” demektedirler. Ancak bu çalışmanın ve bakıcıların duygulanım tezahürlerini tanımlama güçlüğü yaşamasının çoğu nedeni, bunların temelde farklı iki faaliyet olduğu şeklindeki geleneksel görüşten kaynaklanmaktadır; Bazı bakıcılar duyguların “iç” tarafına, deneyime, bazıları ise “dış”, ifadeye veya bedensel tezahüre (Scheer, 2012, s. 194) odaklanmaktadır. Yine de ister dile gelmiş olsun ister canlanmış olsun, duygusal dışa vurumlar “işaret ettikleri” ya da “temsil ettikleri” özelliklerle değerli bir potansiyele sahiptir. Çünkü örgütlerin başarısı çalışan bireylerin işlerinden sağladıkları tatmin duygusuyla yakından ilişkilidir (Öztürk S. , 2019, s. 8).

“Yaşlı bakıcı dinleyici olmalı, durumu anlamalı, ağırbaşlı olmalı, yargılayıcı ve ön yargılı olmamalıdır. Yaşlının durumuna göre iletişim kurmalı, sevecen sert olmayan yumuşak tavır olmalıdır. Saygı ve sevgide taviz vermeden hem kurumu temsil ettiğinin hem de muhtaç yaşlıyla konuştuğunun farkında olmalıdır.” (KY4).

Bakıcılar, ifadlerinde bakım alanında sevecen, anlayışlı ve pozitif bir tutum içerisinde olduklarını vurgulamaktadırlar. Bakıcılar yaşlılara sinirlendiklerinde bile sakin tavırlar sergileyerek, yaşlıların ilgi ve sevgi beklediğini düşünerek olaya takılmadan mesailerini geçirmektedirler. Bakıcı mutsuz ve hasta olduğu kötü bir gün geçirse bile mecburi ve zorunlu olarak iş yerinde gülümsemek olumlu olmak her zaman yapmak zorunda oldukları birşeydir. Çünkü yaşlılar bakıcının yüzünün eğri, soğuk bulduğu günlerde kendisine yönelik bir tepkinin olduğunu ya da kendisine kasıtlı kötü davranıldığını kanısına kapılabilmektedirler. Yaşlı yakınları da eleştirel ve memnun edilemez olduklarından, bakıcılar idareye şikayet edilmemek için özel çaba göstererek onlara güler yüzlü yaklaşmaktadırlar. Buna rağmen ihtiyacı olan bir yaşlı insanın ihtiyacını gidermek bakıcılar için motive edici olduğu kadar mutluluk vericide olmaktadır. Bu pozitif anlarda bakıcılar mesleğini yaparken çoğu zaman dış bir etkeni düşünmeden hazırlıksız ve spontane duygular üretmektedirler. Duygular; Bourdieu'nün habitusta depolanan “pratik duyu” dediği şey tarafından yönlendirilir ve iletişimsel ve ilişkisel özelliklerinden dolayı kişisel ve sosyal kimliği göstergesidir (Bourdieu, 2006). Duyguların bu özelliğinden yararlanarak bakıcının kimliği incelenebilir. Bakıcı bireyler, topluluklarının gerektirdiği kalıplara göre davranırlar, ancak bu sadece -mesleki kuralları kılavuzlarında formüle edildiği şekliyle- kasıtlı

olarak “uygun” davranış kurallarını öğrenmek ve onlara “itaat etmek” anlamında değildir (Theodosius, 2008; Akt: Akgün, B. 2015 s. 6). Buradaki duygusal pratiğin amaçları açısından, bu eylemlerin yalnızca alışılmış ve otomatik olarak gerçekleştirilen hareketler olmadığını, aynı zamanda “içsel” olarak öğrenilmiş, kültürel olarak özgül ve alışılmış bir dağılımını da kapsadığına bu temelden üretilerek ortaya konulduğuna dikkat etmek önemlidir.

“Yaşlı yakınları ziyarete geldiğinde güler yüzle hoş geldiniz diyoruz. Yakınları giderken de güle güle diyerekten, ayağınıza sağlık diyerek uğurluyoruz. Yakınlar babası hakkında bilgi almak istiyor. Biz de babasının hakkında yemeklerini nasıl yediğini, ilaçlarını kullanıp kullanmadığını, sağlık durumu konusunda hep olumlu konuşuyoruz.” (K15).

Bakıcıların iş yerinde empatik olması, yaşlıya ve yakınlarına herşey iyi olacak şeklinde pozitif, rahatlatıcı açıklamalar yapmaları gerekmektedir. Yaşlı ve yakınları, sağlık durumlarının ne olduğunu bilseler de, bakıcının onlara kötümser bir şey söyleme seçeneği yoktur. Yeri geldiği zaman kendini iyi hissetmeyen yaşlıya ve vicdan yapan yakınına güzel şeyler söyleyerek gerek kendi bakımlarına gerek kuruma güvenin sürmesini sağlamaktadırlar. Ayrıca bakıcılar yaşlı ve yakınlarının eve gelen misafire davranır gibi saygılı davrandıklarını ve onların çalıştıkları kurumun misafiri olarak gördüklerini ifade etmektedirler. Bakıcılar büyük olarak hürmet gösterdiği yaşlılardan akıl aldığı ve yaşlının çocuğu gibi davrandığı zamanlarda yaşlılar kendilerini değerli hissetmektedirler. Buradaki temas, kurulan muhabbet bakıcının yaşlıya yakınlık ve samimiyet kurmak için yaptığı bir duygu rolüdür. Yazarlara göre ekonomik üretimin araçsal edinimi insan ilişkilerinin iletişimsel edinimiyle birleşmiştir. Bu işleyişde iletişim zayıflamasada üretimi insan etkileşiminin karmaşıklığı düzeyine gerçekleşecek kadar gelişmiştir (Hardt ve Negri, 2003, s. 305). Ayrıca bakıcıların uzun yıllar bu işi yaptığını ve yapacağını düşünür isek onlar yaşlılarla özdeşleşim kurması derecesinde yaşlıların çaresizliğinden ve ölümünden etkilendiklerinde hayat kaliteleri ve psikolojileri zarar görmektedir. Özellikle kıdemli bakıcılar meslekte profesyonelleşmenin anahtarının özdeşim kurmadan kendini koruma davranışını “pratik” sergilemekten geçtiğini düşünmektedirler. Buradaki pratikler daha çok örtük bilgiyle, belirli bir durumda doğru davranışın ne olacağına dair büyük ölçüde bilinçsiz anlamda, otomatik hale gelene kadar “oyunu hissetmekle” ilgilidir (Scheer, 2012, s. 202; Bourdieu ve

Wacquant, 2021, s. 145). Buradaki iş tatmini duygusu sevgi, mutluluk gibi olumlu hisseden bakıcıların çalışma tercihinden kaynaklanır iken diğer tip bakıcılar için otonomi kullanabilmeleri sayesinde yaptıkları işten haz almalarının içsel doyumlarını artırmış olmasından kaynaklanabilmektedir (Lively ve Weed, 2016, s. 76).

4.5.2 Duyguları ile baş etme biçimleri

İnsanlar göğüs gerdikleri kişisel sıkıntıları çoğu zaman değişim ve kurumsal çatışmalarla ilişkilendirerek ele alabilecek güce sahip olmadıklarından (Mills, 2022, s. 14) yorucu emek pazarıyla baş etmelerinde, tecrübelerini biçimlendirmesinde ve bir profesyonel gibi davranabilmelerine duygusal habitus ciddi bir rollü bulunmaktadır. Bu yüzden, bakıcıların çalıştıkları alandaki sorunlarla mücadelede habituslarını nasıl kullandıkları incelenmelidir (Husso ve Hirvonen, 2011, s. 29-51). Bu alanda çalışmak, yaşlı sakınlere bakmanın zorlukları ve karmaşıklıkları nedeniyle duygusal olarak yorucu olabilir. Fiziksel ve bilişsel gerileme, kronik hastalıklar, kayıp ve ölüm gibi sorunlarla günlük olarak uğraşmak, bakım sağlayıcıların duygusal sağlığına zarar verebilir. Sonuç olarak, yaşlı bakım personelinin duygularını yönetmek ve tükenmişliği önlemek için etkili başa çıkma mekanizmalarına sahip olması çok önemlidir. Buradan hareketle, bakıcıların bakım alanında oluşan kendi ikincil duygularıyla baş etme biçimleri açıklanmaya çalışılmıştır. Katılımcı görüşlerinden elde edilen kodlar aşağıdaki Çizelge 4.37’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.38 : Duyguları ile baş etme biçimlerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Bakıcıların duyguları ile baş etme biçimleri	Sabretmek	12	40	6,8,10,13,17,18,21,22,24,25,27,29
	Uzaklaşmak	11	36,7	1,7,8,9,11,13,14,15,20,21,27
	Umursamamak	7	23,3	12,13,19,21,24,27,30
	Arkadaşına devretmek	6	20	1,9,15,23,26,27
	Konuşmak	5	16,7	12,13,18,25,30

Katılımcıların bakıcıların duygularıyla baş etme biçimlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; sabretmek, uzaklaşmak, umursamamak, arkadaşına devretmek,

konuşmak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Eleman yetersizliği bizi çok yoruyor. Fiziksel ve psikolojik tükenmişliğimizi eve götürmemeye çalışıyoruz. Eve götürdüğümüz vakit ailelerimizi de yıprattığı için iş yeri ile ilgili konuları açmamaya çalışıyoruz. ... Burada birçok olay oluyor duygumu diğerlerine hissettirmemeye ve göstermemeye çalışıyorum. Dolaşıyorsun ya da kapı önüne çıkıp bir hava alıyorsun. Onu bir şekilde bastırıp öyle eve gidiyorsun.” (K21).

Çizelge 4.37’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı bakıcıların duyguları ile baş etme biçimleri kategorisiyle ilgili olarak sabretmenin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım personeli, hizmet alanlarında sıklıkla duygusal açıdan zorlayıcı olabilecek çeşitli çatışmalarla karşılaşır. Hizmet alanındaki duygusal çatışmalarla başa çıkmak, yaşlı bakım personelinin olumlu bir çalışma ortamı sürdürmesi ve sorumluluğundaki yaşlı bireylere kaliteli bakım sağlaması için çok önemlidir. Bu yüzden K21’in belirttiği gibi sabretmek bakıcıların duygularıyla baş etme biçimleri arasında en önemli faktördür. Sabır olmadan, bakım personeli hayal kırıklığına uğrayabilir, bunalabilir veya tükenebilir, bu da sağlanan bakımın kalitesi üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilir. Yaşlı bakımında sabrın bu kadar önemli olmasının ana nedenlerinden biri, yaşlı bireylerin genellikle karmaşık ihtiyaçlara sahip olması ve bakımlarının zor olabilmesidir. Kendilerini ifade etmekte veya talimatları anlamakta güçlük çekebilen ve zaman zaman aksi davranan yaşlı bireylerle etkili bir şekilde iletişim kurmak için sabır gereklidir. Çünkü öz düzenleme yeteneğine sahip bir birey organize bir şekilde öfke gibi olumsuz duygularıyla baş edebilir. İstek ve eğilimlerini erteleyerek duygularını kontrol edebilir (Zimmerman, 2002, s. 67; Beyazıt, 2020, s. 286).

“Yaşanan bir sıkıntıda en fazla 5-10 dakika kafaya takarım. Onun dışında kafaya takmam. O benim için olmuş ve bitmiştir. Yaşanan sıkıntıyı nöbetçi amire iletmeden önce yaşlı ve yakınıyla konuşmaya çalışırım. Durumu izah ederim. Baktım ikna edemiyorum; olay beni aşıyor idareye söylerim. Sonrası beni ilgilendirmez nasıl çözerse çözsünler.” (K30).

Bakıcıların ifadelerinden iş yerindeki tükenmişlik duygularını eve taşımayarak baş etmeye çalıştıkları anlaşılmaktadır. Bakım personeli, iş yerinde yaşadıkları kişisel sıkıntılarıyla bunların adında yatan yapısal dönüşümlere de hakim olacak şekilde başa çıkamadıklarında sabretmekten başka seçenekleri olmadığı anlaşılmaktadır.

Bakıcıların işlerini yaparken vicdanlı, empatik ve pozitif şekilde samimi davranışlar sergilemeleri gerekirken yüzeysel ve derinlemesine davranış sergileyen bakıcılar kendilerini öfkelerini bastırdıkları için sabır taşı gibi görmektedirler. Bazen yaşlılar bakıcıları başka işle meşgulken bakıcıyı darlamaktadırlar. Bakıcı istediği işi yapamayacağını söylediği halde o işi yaptırana kadar ısrar ederek bakıcıyı parlama derecesine getirmektedirler. Bakıcılar hep bir şeyler isteyerek, konuşarak kendini bunaltan yaşlıların isteklerini yetiştirmeye çalıştıklarında günlerde yaşam enerjileri tükenmektedir. Vardiya içerisinde saatleri sayarak günün bitmesini iple çekmektedirler. Buradaki baş etme stratejilerin temelinde duygusal sağlamlık ve özdenetimin bulunduğu görülmektedir. Özdenetim ise duyguları yapılan işi engellemek yerine kolaylaştıracak şekilde idare etmek, vicdanlı olmak ve hedeflere ulaşmak için bir zevkin tatminini erteleyebilmektir (Doğan ve Demiral, 2007, s. 215). Yaşlı bakım personelinin hizmet alanında duygularıyla başa çıkmasının bir yolu, meslektaşlarından ve amirlerinden destek almaktır. Personelin duygularını açıkça tartışabileceği ve deneyimlerini paylaşabileceği destekleyici bir çalışma ortamı yaratmak, izolasyon ve stres duygularını azaltmaya yardımcı olabilir.

“Mesela yaşlıyla zıtlırsın ve moralim bozulur. Onu yok sayarak çalışmaya devam ederim. Umursamıyorum konuşmuyorum ayrı işler yapıyorum. Yaşlıyla büyük sorun yaşadığımda koyup gidiyorum. Yaşlıyla çalışırken daha nazik ve daha kibar kelimeleri kullanmaya özen gösterip düşüncelerimi net bir şekilde söylüyorum. Bir şey anlatırken güler yüzle, iyi niyetli ve olumlu tarafından anlatıyorum. Eğer yaşının kızdığını görürsek biz alttan almak zorundayız.” (K13).

Yaşlı tavırları kaynaklı bir olaya baktıklarında, bakıcılar üzüldüklerinde ya da rahatsızlık duyduklarında yaşlının odasından uzaklaşmayı veya kaçmayı seçmektedirler. Kendilerini açık havaya atarak veya çay, sigara içerek teselli bulmaya çalışmaktadırlar. Sakin bir yere çekildikten sonra olayın olumlu olumsuz yönlerini analiz ederek kendileri için artısı olacak uygun stratejik doğru davranışı bulmaya çalışmaktadırlar. Yaşlı bakıcıların gelişim halindeki bireysel habitusları bakım alanına ait hissetme kurallarını içselleştirilmesi ile birlikte duygusal habitusunu oluşturmaktadır (Virkki, 2008, s. 263; Husso ve Hirvonen, 2011). Bu duygusal habitus alana özgü kişisel baş etme stratejileri geliştirilmelerini olanak vermektedir. Genellikle bakım evine düşmüş bir yaşlının karşılaşmayı beklediği arzu ettiği bakım standartlarıyla bulduğu standartlar bağdaşmayabilir ki bu, bir dizi başka tartışmanın ve idari sorunun ortaya çıkmasına yol açar. Burada bakıcı personelin

“kapatılmış kişilerin” tedavisine ilişkin hem belli insani standartları hem de örgüt işleyiş yapısını koruma yükümlülüğü kendi içinde sorun teşkil etmektedir. Bakıcılar bir tarafta insani sorun diğer tarafta da kurumsal etkililik arasındaki sürekli ortaya çıkan çatışmalar arasında ikilem yaşamaktadırlar (Goffman, 2016, s. 89).

“Ziyaretçi ve bayram günleri gibi yoğun günlerimizde veya banyo, temizlik günlerimizde ister istemez stresli oluyoruz. Bu günlerde ve durumlarda kendimi dışarı atıyorum. Yaşlıların ve ziyaretçilerinin söyledikleri ister istemez bizi üzer fakat çok da kafaya takmayız sorun etmeden işimize devam ederiz. ... Duruma göre ben orada ortamı terk etmişimdir; benim yerime bir arkadaşım varsa o girmiştir. Sonuçta ben de bir insanım ve stresli, tükenmiş olabiliyorum. Her günün hepsi bir olmuyor illaki.”
(K27).

Bakıcılar profesyonel düşünmek zorunda oldukları için yaşanan çatışmaları işlerinin bir parçası olarak görmek gerektiğinde hem fikirdirler. Çoğunlukla meslekte ilerledikçe yaşlılarla ilgili hiçbir şeye takılmama, hiçbir sıkıntıyı iş hayatı dışına taşımama, kendine dert etmeme becerisi kazanmaktadırlar. Bazen baş etme stratejisi olarak gerginliğin tırmanmaması için çatışma yaşayan bakıcılar yaşlıların bakımını o gün için başka bir mesai arkadaşına paslamaktadırlar. Sorun yaşayan bakıcı, mesai arkadaşına pasladığı günlerde yaşlının odasına girmesine gerek kalmadığından muhatap olmaktan kurtulmaktadır. Her halükarda bakıcıların yaşlılara küsme gibi bir lüksleri yoktur. Bütün bunlara ek olarak, bakıcılar mesai arkadaşlarıyla yaşadıkları sorunları daha fazla kafaya takmaktadırlar. Mesela o gün mesaide sevmediği bir mesai arkadaşı ile denk geldiyse o günleri zehir olmaktadır. Kişilik olarak anlaşılmadıkları için zıtlasmaktalar iyi geçinmiyorlar. Bu durumda bakıcının morali bozulur ve mesai arkadaşını yok sayarak çalışmaya devam eder. Birbirlerini bakım alanında umursamadan, konuşmadan ayrı işler yaparlar. İki kişinin birlikte yapması gereken işleri bile muhatap olmadan kafaları rahat bir şekilde tek başlarına yaparlar. Ayrıca huzurevlerindeki yaşlıların sağlık durumunun ağır olması, yaşlıları sekaret durumuyla çok sık karşılaşılması genç bakıcıları strese sokup korkutmaktadır. Bu durumlarda tecrübesi olmayan bakıcılar nasıl yaklaşacaklarını bilemediklerinden yanında bir mesai arkadaşının olması onlara güven vermektedir. Bazı bakıcılar işlerini yaparken rahatsız oldukları durumları nazik kelimelerle net bir şekilde yaşlıya söylemenin önemli olduğunu belirtirler ve uyarılan yaşlının kendine çeki düzen verdiğini savunurlar. Bütün bunlara ek olarak, yaşlılara karşı öfke kontrolü yapamamak kadar hayır diyememenin sınırlarının ihlal edilmesine yol açtığını

düşüncesindedirler. Bir baş etme stratejisi olarak yaşlıyı uyarmamanın ileride tekrardan sorun yaşamaya neden olabilecek davranışları engellediğini söylemektedirler. Bir olguyla ilgili hissettiklerini doğrudan anlatınca karşıdaki yaşlıların da yapıcı yaklaştığını vurgulamaktadırlar. Her halükarda konuşmaya, açıklamaya çalışıp, ikna edemedikleri çözemedikleri kendileri aşan durumları idareye yönlendirmektedirler. Gerekli durumlarda kurumun sosyal servisinden ve psikologundan baş edemedikleri duyguların çözümü için yardım almaktadırlar. Bakıcıların tepkileri büyük oranda anlık duruma göre değişse de bakıcıların yaşlı duygularını fark etme ve kendi duygularıyla başa çıkma stratejilerinin temelinde bakım alanına ait “doks” işleyişi bulunmaktadır. Çünkü bakım alanına ait doksalar duygusal emeğin hissetme kurallarını yansıtmaktadırlar.

4.5.3 Merhamet yorgunluğunun etkileri

Hizmeti sunan bir bireyin başka insanlara iyi bakabilme yetisini gerçekleştirebilmesinin ön koşulu, kendine iyi bakabilme becerisine sahip olmasını gerektirmektedir. Her ne kadar kendisine iyi bakmak bireylerin sorumluluğunda olsa da, iş yeriyle alakalı fiziksel, duygusal, psikolojik, sosyal ve ilişkisel bileşenlerden etkilenmektedir (ASPB, 2017, s. 233). Bu bağlamda merhamet yorgunluğu, muhtaç bireylerin bakımı gibi zorlu bir ilişki sürecinin sonucunda “başkalarının sağlık sorunlarına ve acılarına şahit olmaktan ve onları özümsemekten” kaynaklanan fiziksel, psikolojik ve sosyal bir sıkıntı durumudur (Figley, 2002, s. 1434). McHolm (2006) merhamet yorgunluğu kavramını “bakım vericinin empati kurma ve bakım verme isteği ile becerisi ve enerjisinde yaygın azalma” şeklinde tanımlamaktadır (Mc Holm., 2006, Akt: Çınarlı, 2019, s.114). Bu yönüyle, merhamet yorgunluğu işyerini aşan çalışanın tüm yaşamına dağılan bir özelliğe sahiptir. Bu yüzden de daha çok duygulanımsal emek deneyimi içinde yer almaktadır. Çünkü duygulanımsal emek Hardt ve Negri’nin çizdiği şekliyle ile üretim yerini, sürecini kapsayan ve aşan, tüm yaşama dağılan bir emektir (Özdemir G. Y., 2014, s. 119; Savran ve Demiryontan, 2008). Yaşlı bakım personelinin bireysel özellikleri, yaşlılara karşı duyarlılıkları, hassas bir gruba hizmet vermeleri ve sürekli iletişim hâlinde olmaları, oluşan duygusal travmalar, yaşlıların fiziksel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik, sürekli duygulanımların düzenlenmesi birbirleriyle bağlantılı boyutları olan öz düzenlemeye ilişkin bir yapıyı (Beyazıt, 2020, s. 285) işaret etmekte ve bu yapı bakıcıların merhamet yorgunluğu geliştirmelerine yol açmaktadır (Polat ve Karasu,

2021, s. 878). Merhamet yorgunluğunun fiziksel, ruhsal, duygusal, sosyal ve örgütsel sonuçları o kadar geniştir ki bakıcıların varoluşsal bütünlüğünü tehdit eder (Urnek, 2021, s. 17). Bu nedenle bakım hizmetlerinde bakım personelinin geliştirdiği merhamet yorgunluğunun boyutlarının açığa çıkarılıp duygulanımsal emekle arasındaki ilişkiyi göstermek yararlı olacaktır. Katılımcıların yanıtlarından elde edilen verilerle yapılan analizlerde merhamet yorgunluğunun bakıcılara etkileri; fiziksel etkisi Çizelge 4.39’da, sosyal etkisi Çizelge 4.40’ta, psikolojik etkisi Çizelge 4.41’de olmak üzere üç alanda aşağıda incelenmiştir.

Çizelge 4.39 : Mesleğin fiziksel etkilerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Mesleğin bakıcıların yaşamına fiziksel etkileri	Yorgunluk	13	43,3	4,6,8,9,10,11,14,15,17,21,26,27,28
	Kas ağrıları	12	40	7,9,11,12,14,18,20,22,27,28,29
	Bel fıtığı	10	33,3	7,11,12,13,15,16,18,22,27,29
	Güçsüzlük	8	26,7	4,5,6,12,15,20,21,8
	Yıpranmak	5	16,7	1,4,18,25,30

Katılımcıların mesleklerinin fiziksel etkisine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; yorgunluk, kas ağrıları, bel fıtığı, güçsüzlük, yıpranmak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Odasında 100 kilo yaşlıyı yeri geliyor tek veya iki kişi kaldırıyoruz. Banyo yaptırmak için yaşlıyı yataktan indirip arabayı alıyoruz. Yaşlı yatağının aşağısına kaymış ise onu yukarı çekiyorsun ya da yemek yedirmek için kaldıryorsun. Böylece fiziksel olarak yoruluyorsun. ... Burada çalışanların büyük çoğunluğunda bel fıtığı ve boyun düzleşmesi vardır. Şu an ben üç bel fıtığı ile devam ediyorum. Yaşlandıkça güçten düştükçe yaşlılar git gide ağırlaşıyorlar sanki. Onlar ağırlaştıkça işte modum düşüyor.” (K15).

Çizelge 4.39’da görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı mesleğin fiziksel etkisi kategorisiyle ilgili olarak yorgunluğun en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım personeli yorgunluk, uyku bozuklukları ve kardiyovasküler sorunlar gibi diğer fiziksel sağlık sorunları geliştirme riski altındadır. Genellikle uzun saatler ve düzensiz vardiyalar gerektiren işin zorlu doğası, tükenmişliğe ve bitkinliğe

yol açabilmektedir. K15'in belirttiği gibi yorgunluk bakıcılara mesleğin fiziksel etkileri arasında en önemli faktördür. Bir çalışmada, uzun süreli bakım tesislerinde çalışan bakıcıların yüksek düzeyde fiziksel ve zihinsel yorgunluk bildirdiği, bunun da iş memnuniyetinin azalmasına ve işten ayrılma oranlarının artmasına neden olduğu bulunmuştur (Castle ve Engberg, 2007). Bakıcılar personel yetersizliğinden dolayı çoğu zaman fazla çalışmak zorunda kalmaktadırlar. Herhangi bir kurumda bakım veren personel kurumu ile arasındaki ilişki ve bağdan dolayı bazen bakıcı bakım verme sürecine ara vermek istememekte ya da ara verme ve izin alma ihtiyacının karşılanması için kurumsal yeterli koşulların bulunmamasından dolayı bakıcının bakım verme işi sürekli bir hal alarak bakıcıda kronik yorgunluğa sebep olmaktadır. Bu çaresizlik hissi bakım verme eyleminde karşılaşılan bir diğer güçlüklerdendir (Orbay, 2019).

“Bu kurumun ilk ve en yaşlı personeliyim. Ben tamamen bitişim. Bel, kas, kol hepsi ağlıyor ve birçok yerimde fıtık var. Hep yorgunluktan oluyor. ... Bazen uzun süre ayakta olmaktan belimin ağrıdığı, bel fıtığımın daha da kötüleşiyor, çok yoğun günler oluyor.” (K27).

Yaşlı bakım personelinin karşılaştığı yaygın fiziksel sağlık sorunlarından biri kas-iskelet sistemi rahatsızlıklarıdır. Yaşlı hastaları kaldırma, transfer etme ve banyo yaptırma gibi görevlerin tekrarlayan doğası burkulma, incinme ve sırt ağrısı gibi yaralanmalara yol açabilmektedir. Ayrıca uzun süreli bakım verme faaliyetleri özellikle kronik hastalıkları olan yaşlılara bakım verme maruziyet süresi uzadıkça bakıcıların merhamet yorgunluğu yaşama riskini artırmaktadır. Örgütsel birçok nedenden dolayı olması gereken standart çalışma sürelerinin üzerinde çalışmak bakıcıları yıpratmaktadır. Gece vardiyası, yaşlılar uyudukları için sabah vardiyası kadar yoğun değildir. Ancak yaşlılara bir şey olma ihtimaline karşı sabaha kadar TOM (devriye kalemi) kullanarak oda kontrolü yapıldığından, çalışmaya hazır ve tetikte uyumadan beklediklerinden dolayı hiç dinlenememektedirler. Nöbet sırasında yaşanan bu uykusuzluk nedeniyle bakıcıların tatil günleri de yatakta uykulu, yorgun geçtiğinden izin günlerini değerlendirememektedirler.

“Fiziksel olarak zaten sağlık kalmadı. Yaşlı gibi düşünmeye başladım. Bu iş kendi hastalıklarımı daha da çoğalttı. Yeterli personel olsa bu kadar yorulmayız. ... Bu işte ayaklarımız hamlıyor, şişiyor ve vücudumuzun her yeri ağrıyor. Özellikle yaşlıyı kaldırıp indirirken bel ağrısı oluyor.” (K28).

Bakıcılar, yaptıkları işin özelliğinden kaynaklanan yorgunluk, ayak sancısı ve bel ağrısı bakıcıların fiziksel olarak tüm hayatına yayılmaktadır. Bu çekilen ağrılar yönüyle, bakıcıların kendilerini çalışma hayatının üretim süreçleri uzantılarından kurtulmada yaşadıkları güçlük gündelik yaşam ile çalışma yaşamı arasındaki sınırların kaybolmasıyla bir örnek olarak günümüzde duygulanımsal emeğin ana görünümünün biridir (Emirgil, 2010, s. 232). Gece vardiyasında bakıcılar tek başlarına birçok yaşlıyı hareket ettirmekte zorlanmaktadır. Bakıcılar yatalak yaşlıların hasta kaldırma (yatak vinci) aracıyla mı yoksa sadece fiziksel güç kullanarak mı yataktan kaldırılacağı konusunda hem yönetimle hem de kendi aralarında hararetli tartışmalar yaşamaktadır. Bakıcılar en çok banyo günlerinde yaşlıları tekerlekli sandalyeye alırken kaldırmakta zorlanmaktadır. Özellikle uzun süredir yatalak olan yaşlıların yatak yarası olmaması için gün içerisinde çok sık hareket ettirilmeleri gerekmektedir. Bu sağlamak için üretilmiş hareketli yataklar işi kolaylaştırır da tamamen bakıcıların iş yükü sorununu çözmemektedir. Yaşlıya yatak pozisyonu vermek, altını değiştirmek, hastaneye götürmek diğer fiziksel güç gerektiren durumlardandır. Bakıcıların birçoğunda sürekli yaşlıları kaldırmaktan dolayı boyun ve bel bölgelerinde fitıkları bulunmaktadır. Bel fıtığı bir yaşlı bakım alanında meslek hastalığı olarak değerlendirilebilir. İş güvenliği açısından yeterli personel olduğunda ve özellikle banyo günlerinde yaşlıları en az iki kişi kaldırmaya dikkat etmektedirler. Lakin iki kişi olduklarında da gücünü vermeyen bir kişi olursa yaşlı dengeli taşınmadığında yük karşıdakine verilmektedir. Bakıcılar günlük hayatlarında bu şekilde oluşan kas fitıkları, verdiği ağrılar ve tutulmalar yüzünden yaşam kalitelerinin bozulduğunu belirtmektedirler. Erkeklerle kıyasla kadınlar daha güçsüz olduklarından yaşlıları kaldırmakta daha büyük sorunlar yaşamaktadırlar. Yönetim kaldırma sorununu kolaylaştırmak için yaşlı kaldırma vinçleri temin etmiş olsa da gerek kurulumunun pratik olmaması gerekse kullanımının uygun olmadığı durumlar ve mekan koşullarından dolayı sorun devam etmektedir. Ayrıca yaşlıyı kaldırırken yaşlının düşmemesi için yapılan ani hareketlerle kolunu, parmağını kıran bakıcılar bulunmaktadır. Bu nedenlerle bakıcılar yıpranma payı dedikleri hakkın huzurevlerine verilmesini talep etmektedirler.

“İş yerinde genel olarak hareketliyizdir. Bu bir nevi spor yerine geçiyor. Evde olsak bu kadar hareket edemeyiz. Yaşlıların bezini alırken, kaldırırken vücudumuz çok ağrıyor ve fiziksel olarak da çok yorgun hissediyoruz.” (K14).

Tüm bunlara rağmen işimizi severek yapmaya çalışan samimi davranış sergileyen bakıcılar ileride açıklayacağımız merhamet memnuniyeti içerisinde kendilerindeki fiziksel değişimden bahsederken iş yerindeki bu durumun dayanıklılık kattığını, mesai dışında enerjik olmalarını sağladığını, disiplin sağladığını, bir nevi spor olduğunu düşünmektedirler. Bu tip bakıcılar kendilerinde fiziksel olarak olumsuz bir şey olmadığını bu temponun, hareketin iyi geldiğini belirtmektedirler. İşyerinde fiziksel olarak ağrı ve yorgunluk gibi olumsuz bir etken ortaya çıktığında ise bu durumu kendi yöntemleriyle ortadan kaldırmaya özen göstermektedirler.

Çizelge 4.40 : Mesleğin psikolojik etkilerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Mesleğin Bakıcıların yaşamına psikolojik etkileri	Ruhsal yorgunluk	12	40	2,4,6,7,12,15,16,21,25,26,29,30
	Psikolojinin bozulması	9	30	1,4,5,10,13,16,20,25,29
	Tahammülsüzlük	7	23,3	1,6,7,14,18,21,29
	Stres yaşamak	7	23,3	10,11,15,17,20,22,27
	Yaşlı gibi olmak	6	20	19,23,25,26,29,30

Katılımcıların mesleklerinin psikolojik etkisine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; ruhsal yorgunluk, psikolojinin bozulması, tahammülsüzlük, stres yaşamak, yaşlı gibi olmak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Bu iş insanı çökertiyor, sevgi evlerindeki (çocuk yurdu) ekiple aynı yaşta olmama rağmen benden daha genç ve enerjikler. Şimdi çökmüş haldeyiz. Sevdiğin yaşlı kucağında öldüğünde senden gidiyor. Kendi deden, amcan ölmüş gibi üzüntüye giriyorsun. Böyle böyle 30 yaşından sonra bıraktım yaşlılara bağlanmayı mesafe koydum ve gerektiğinde kadar konuşmaya başladım. Yaşlıya hayat hikayesini sorup, dinleyip özdeşleştiği an senden gidiyor. Son 10 senedir işte profesyonelleştik.” (K29).

Çizelge 4.40’ta görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı mesleklerinin psikolojik etkisi kategorisiyle ilgili olarak ruhsal yorgunluk yaşamının en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım personelinin ruh sağlığını etkileyen en önemli faktörlerden biri tükenmişliktir. Sakinleri kaldırma ve banyo yaptırma gibi fiziksel görevlerin yanı sıra rahatlık ve refakat sağlama gibi duygusal görevler de

dahil olmak üzere işin talepleri, yorgunluğa ve bunalmışlık hissine yol açabilir. Bu durum, personelin duygusal olarak tükenmiş ve işinden kopmuş hissetmesine yol açarak iş memnuniyetinin azalmasına ve işten ayrılma oranlarının artmasına neden olabilir. K29'ün belirttiği gibi ruhsal yorgunluk bakıcılara mesleğin psikolojik etkileri arasında en önemli faktördür. Geriatrik bakım alanında uzmanlaşmış ünlü bir psikiyatrist olan Dr. Jane Standish (2015), yaşlı bakım personelinin ruh sağlığı ihtiyaçları üzerine kapsamlı araştırmalar yapmıştır. Çalışmaları, bakım personeli arasında tükenmişlik ve şefkat yorgunluğunun yaygınlığına ışık tutmuştur. Bakıcılar, kendi ihtiyaçları ile bakımlarını üstlendikleri yaşlı kişinin ihtiyaçlarını dengelemenin zorluklarını aşmaya çalışırken suçluluk, kırgınlık ve yalnızlık duyguları da yaşayabilmektedir (Standish, 2015).

“Fiziksel anlamda gücün yetmiyor kaldıramıyorsun. Gücün yetmeyince psikolojik olarak zorlanmaya başlıyorsun. Saati dolsa da hemen bir gitsem diye düşünüyorsun. Yaşlılar doğal olarak biraz rahatsızlıkları olduğunda sürekli soru soruyorlar, ilgi bekliyorlar. Bizi ne kadar sıkboğaz etseler de yetebildiğimiz kadar ilgilenmeye ve anlatmaya çalışıyoruz. Yine de rahatlatmaya çalıştıkça bunalıyorsun, beziyorsun ve yeter artık diyemiyorsun.” (K21).

Bakıcılar iş yerinde dönem dönem ruhen çöktüklerini, tükenmişlik sendromu yaşayarak hayatlarındaki hiçbir şeyden tat alamadıklarını ifade etmektedirler. Sürekli yaşlıların yanında olduklarından hayatı ıskaladıklarını ve tüm hayatları huzurevinden ibaretmiş gibi yaşadıklarını vurgulamaktadırlar. Vardiyalı çalışmanın özellikleri ve fazla mesai saatleri yüzünden sevdikleri insanlara yetemediklerini belirtmektedirler. Bu konudaki çalışmalar yaşlı bakıcıların bakım hizmeti verirken karşılaştıkları temel psikolojik sorunların başında depresyon, stres, anksiyete, bezginlik, tükenmişlik, yorgunluk, moral bozukluğunun geldiğini belirtmektedir (Danış ve Genç, 2011, s. 172). Bu durumda bakıcıların sergilediği duygulanımsal emek davranışlarında mesai içinde oluşan duygusal yabancılaşmanın ötesinde, bakıcının kendisine ait olan duygusal yaşamı ile işi için büründüğü bedensel denetimin ayrımının kaybolup çok daha imkânsız hal almasıdır (Hardt ve Negri, 2003). Özellikle genç bakıcılar huzurevi çalışma şartlarının iş gereği psikolojik olarak yorucu ve bezdirici olduğundan ilerisini göremediklerini bu meslekte uzun yıllar devam edemeyeceklerini düşünmektedirler. Onlara göre bu meslekte devam edebilmenin tek yolu “psikolojik dayanıklılık”tan geçmektedir. Psikolojik sağlığı kaybetmiş yaşlıların durumları bakıcıları etkilemekte, uyku düzenlerini bozmakta, rüyalarına girip

rahatsız etmektedir. Mesleklerini icra ederken terk edilmiş birçok yaşlının hayat hikâyesinden etkilendikleri için bakıcılar yaşlanma ve gelecek kaygısı taşımaktadır. Bir gün yaşlanınca bakıcılar ister istemez sonlarının bu yaşlılar gibi olacağını, kendilerine bakanın olmayacağı, çocuklarının hayırsız çıkacağı şeklinde evhamlı davranmaktadırlar.

“Psikolojik olarak günün 12 saati burada yaşlılarla geçiyor. Yarın da 12 saatim burada geçecek. Böylece psikolojik olarak da yorgunluk ve stres oluşuyor yıpranıyorsun. Bir de buna yönetimin baskısı ekleniyor. Yönetim didik didik her yeri ve her şeyimizi kontrol ediyor. Bir sürü talimatlar veriyor. Bu tavırlar da insanın üzerinde kaygı ve stres yaratıyor. ‘Bugün azar işitecek miyim? Bugün şu olacak mı, bu olacak mı?’ diye kafandan geçiriyorsun.” (K15).

Görüşmelerde kurumda yaşanan negatif olaylarla etkin bir şekilde baş edemedikleri ve duygularını ifade etme biçimlerinde sorunlar olması sebebiyle psikolojik sıkıntılar yaşadıkları gözlenmiştir. Bakıcının merhamet stresi hastayla iletişim sürecinde kullanılan empatik tepkiden bakıcıya geriye kalan duygusal enerji tortusudur. Merhamet stresi hastanın acısını dindirmek için devam eden bir eylem arayışıdır. Merhamet stresi süreç uzadıkça bağışıklık sistemi ve yaşam kalitesinde olumsuz etkileri vardır (Orbay, 2019). Yaşlılarla iletişimin iyi olduğu günlerde bakıcıda iyi olurken yaşlıyla bir sıkıntı veya çatışma olduğu dönemlerde bakıcılar nasıl olacak nasıl şekillenecek gibi kendi kendine konuşup sorunu kafasında döndürüp analiz ettikçe darlanmaktadır. Yeri geliyor bu çatışmalar yaşlı yakınlarının ve idarenin müdahil olmasıyla büyümektedir. Özellikle bakıcılar kendilerine “Bizim sayemizde buradasınız ve maaş alıyorsunuz” şeklinde bir tavırla davranıldığında kendilerini bir köle gibi hissettiklerini belirtiyorlar. Yaptıkları hizmetlerin takdir edilmediği için üzülmüyorlar ve kendilerine haksızlık edildiğini düşünüyorlar. Bunun gibi duygusal emek gerektiren durumlarda bakıcı, herhangi bir duygusunu bastırdığında sabır taşı gibi hissettiğinde oluşan bu ruhsal değersizlik hissini verdiği duygusal çelişki iş yerinde kaygı seviyelerini artırmaktadır. Buna ek olarak, huzurevlerinde sık sık yaşının yaşlıyla kavga ettiği günler olmaktadır. Bu günlerde bakıcılar iki tarafı sakinleştirmek ve sorunu çözmeye çalışırken gerilmektedirler. Bazen de yönetimin verdiği talimatlar bakıcılar üzerinde bunalıcı olmaktadır. Yönetimin eleştirel tavrı ve idareden azar işitme korkusu olduğu durumlarda bakıcıların gece uykuları kaçmakta ve kaygı seviyeleri artmaktadır.

“Ben önceden gençlerle çalışırken çok enerjiktim. Şimdi huzurevinde hepsi yaşlı ve yaşlıların hareketleri kasıtlı o da ruhsal olarak bize yansıyor. Biz de de yaşlanma ruhsal ve düşünce boyutunda oluyor. Bazen ruhsal anlamda çöküş oluyor.” (K25).

Ayrıca bakıcılar sürekli yaşlılarla iç içe olduklarında ruhen yaşlandıklarını, yaşlılar gibi gelecekte bir şey beklemez hale geldiklerini, sürekli yaşlı modunda olduklarını düşünmektedirler. Bakım personeli, hizmet sundukları yaşlılarla uzun yıllar beraber yaşamaları yönüyle süreç içerisinde yaşlı davranışlarını içselleştirmektedirler. Yaşlı davranışlarını sergilemek gibi kişisel eğilime girerek davranış bozuklukları göstermektedirler. Başka meslekleri yapan yaşlıları enerjik iken kendilerinin çöktüğünü ve her an ölüm endişesi taşıdıklarını vurguluyorlar. Araştırmalarda ölüm, ölüme maruz kalma, ölüme dair aç çekme kaygısı yüksek olan bakıcıların, yaşlı bireylere yönelik daha duygusal emek bağlamında olumlu tutumlara sahip olduğu belirlenmiştir (Yelden, 2020, s. 80). Bununla birlikte mesleğin ilk yıllarında yaşlı vefatları bakıcılarda derin duygusal etkiler yaratırken yıllar geçtikçe mesleki duygusal duyarsızlaşma gelişmektedir. Tüm bakıcıların hemfikir olduğu nokta bu kurumlarda belli bir zamandan sonra bu mesleği yapanların psikolojisinin bozulduğu ve o yüzden işi bağlılığı arttırmak için kurumların kendilerine psikolog hizmeti vermesi gerektiğidir. Hastanın travmasına maruz kalma durumu bakım personelinin hastanın çektiği acıya maruz kalmasından kaynaklanan duygusal enerji olarak açıklanmaktadır. Bakıcı bireyler bakım sürecinde tedavi yöntemlerinin yan etkilerinden rahatsız olan yaşlı hastaların yaşadığı acı verici anları doğrudan gözlemlemektedirler. Bu anlarda çalışanların hastanın acısını dindirmek için yüksek miktarda enerji ve çaba harcamaları merhamet yorgunluğuyla sonuçlanabilir (Çınarlı, 2019). Tüm bu olumsuzluklara rağmen bazı bakıcıların yaşlıların durumlarından ibret alarak mevcut durumları için şükretmektedirler. Yaşamın kısalığının, zamanın kıymetinin farkına varıp hayat kalitelerini artırmak için çabalamaktadırlar. İlerde inceleyeceğimiz bu gibi merhamet memnuniyeti durumları hizmet etkileşimlerindeki pozitif tarafa örnek gösterilebilir.

Çizelge 4.41 : Mesleğin sosyal etkilerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Mesleğin bakıcıların yaşama sosyal etkileri	Sosyalleşememek	9	30	6,8,9,15,17,19,21,22,23
	Yaşlısı olana yardım	7	23,3	4,7,13,20,27,28,30
	Ön yargılar	7	23,3	12,13,18,24,25,26,30
	Saygı görmemek	6	20	1,12,18,24,25,26,30
	Yaşlılara duyarlılık	6	20	5,14,20,23,28,30

Katılımcıların mesleklerinin sosyal etkisine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; sosyalleşememek, yaşlısı olana yardım, ön yargılar, saygı görmemek, yaşlılara duyarlılık en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Dışarıdaki insanlara büyüklere nasıl davranması ve bakması gerektiğini anlatıyorum. Sürekli rutin çalıştığımız için işimin sosyal hayatıma olumlu bir katkısı yok. Çevremdeki kişiler yaşıma göre insanlar arasında olgun kaldığımı söylüyorlar. Çünkü sürekli yaşlıları görüyorum. ... Sosyal hayatta çalıştığım iş yüzünden aynı eğitim seviyesinde olduğum kişilerin yanında ezik hissediyorum.” (K23).

Çizelge 4.41’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı mesleklerinin sosyal etkisi kategorisiyle ilgili olarak sosyalleşememenin en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Bir huzurevinde çalışmanın fiziksel gereklilikleri de sosyal hayatı etkileyebilir. Çalışanlar uzun bir iş gününün ardından bir zamanlar keyif aldıkları sosyal faaliyetlere veya hobilerine katılamayacak kadar yorgun veya fiziksel olarak bitkin olabilirler. Bu durum, arkadaşlardan ve sevdiklerinden kopma hissinin yanı sıra kişisel ilişkilerde tatmin eksikliğine yol açabilir. K23’ün belirttiği gibi asosyal olmak bakıcılara mesleklerinin sosyal etkileri arasında en önemli faktördür. Bakım vermenin psikolojik doğası ve duygusal gerginlik gibi talepleri tükenmişliğe ve şefkat yorgunluğuna da yol açabilir, bu da bireyin arkadaşları ve ailesiyle ilişki kurma becerisini etkileyebilir. Meslektaşları ve arkadaşlarından oluşan güçlü bir destek sistemi olmayan bakım personeli, işlerinin duygusal zorluklarıyla başa çıkmakta zorlanabilir. Ayrıca, bu bakımını üstlendikleri yaşlı bireylerle anlamlı

ilişkiler kurma becerilerini de engelleyebilir ve bu da sağladıkları bakımın kalitesini etkileyebilir.

“Sosyal yaşamda yaşlıya yaklaşmasını, tutmasını öğrenmiş oluyorsun. Eğer evde veya çevrede bir yaşlı varsa ona davranışın daha iyi, bilinçli oluyor. Sosyal ortamlarda insanların nazarında meslek olaraktan çok iyi bir konumda değiliz. Bakıcı olmak belediyede çöpçü olmak gibi görünüyor.” (K30).

Bakıcılar iş yerinde yorgun çıktıkları için arkadaşlarıyla sosyal bir faaliyet yapmaya enerjileri kalmamaktadır. Bakıcılar 12 saatlik vardiya sistemiyle çalıştıklarından gündüzden çıkıp ertesi gün gece vardiyasına gelmektedirler. Gece vardiyasında uykusuz kaldıklarından dolayı nöbet izni günlerini evde uyuyarak geçirmektedirler. Bu şekilde iş ve uyku döngüsü arasında sosyal ve kültürel faaliyetler yapmak için izin günlerini beklemek zorunda kalmaktadırlar. Bakıcıların vardiyalı çalışma sistemi diğer arkadaşlarının çalışma sistemine uymadığından sosyal ağları azalmaktadır. Genellikle çevrelerindeki insanların davetlerine icabet edemediklerinden dolayı hayatı ıskaladıklarını düşünmektedirler. Evli olan bakıcılar bu çalışma döngülerinin uyumsuzluğu yüzünden birbirlerini görememekten ve ailelerine yetememekten yakınmaktadır. Çocuklarıyla ailecek vakit geçirebilmek için izin günlerini denk getirmeye çabalamaktadırlar. Bireylerin bakım verdiği için zaten sürmekte olan yaşadığı sorunlara ek olarak, bu tür yeni sosyal ve ailesel kriz durumlarıyla karşılaşmaları, bireyleri hızlıca merhamet yorgunluğu durumuna itmektedir. Bakıcılar sosyal alanlarında en çok karşılaştıkları durum, yaşlısı için bilgi soran kişilere yardımcı olmak ve yönlendirmektir. Sosyal sorumlulukları gereği, bakıcılar kendilerine danışan insanlara yaşlılarını nasıl muayene etmeleri, yaşlılarına nasıl bakmaları gerektiğini ve yatak yarası oluşmaması için nasıl teknikle pozisyon vermeleri gerektiğine kadar öğretmektedirler. Ayrıca huzurevine yaşlısını bırakmak isteyen birçok kişi bilgi edinmek için kapılarını çalmaktadır. Bu süreçte, çalışanın öznelliği, hali, tavırları, becerileri, boş zamanındaki hobileri vb. üretimin bir parçası olmaktadır. “İyi hal ve tavırları ve sosyal becerileri olan bir işçi, duygulanımsal emekte uzman bir işçi demektir” (Hardt ve Negri, 2011a, s. 122). Bakıcılar yardımsever davranışlarıyla toplumda değer görse de, mesleklerini sosyal yaşama taşımasından ve insanların iş dışı zamanlarını işgal etmesinden rahatsızlık duymaktadırlar. Bu durumu destekler şekilde Isparta ilinde yapılan bir araştırmada bakıcıların %50’si sosyal çevrelerinde iş verimliliğine olumlu etki eden faktörlerin

bulunduğunu ve %28,5'i işleri nedeniyle ailesine ve sosyal yaşamına vakit ayıramadıklarını ifade etmişlerdir (Kalaycı vd., 2017, s. 646).

“Benim evimde yaşlı büyüklerim var. Ben işimde öğrendiklerimii evimde uyguluyorum. Toplumda insanlar bana sen daha iyi bilirsin diyek yaşlılıkla ilgili sorularıyla geliyor. Toplumsal mekanlarda yaşlıların psikolojisini nasıl olduğunu daha iyi anladığımızdan onlara yardımcı oluyoruz. ... Buradaki yorgunluk bizi sosyal hayattan alıkoyuyor. Dışarıdaki arkadaşlar değişmişsin diyorlar; her şeye sessiz kaldığımı söylüyorlar.” (K28).

Mesleklerine ihtiyaç duyan kişiler dışında toplumsal bakış açısının huzurevindeki bakıcıları ikinci sınıf iş olarak görüldüğünden yakınmaktadır. Sosyal ortamdaki sakalaşmaya “bok temizleyiciler, bez değiştiriciler” şeklinde konu olduklarından ve bu tür yorum yapılmasından çok rahatsızlık duyduklarını ifade ediyorlar. Sosyal olarak aşağılanmış ve küçük düşürülmüş hissi yaşanıldıklarında bakıcılar o sosyal gruptaki insanlardan uzaklaşarak kendilerini soyutlamaktadırlar. Bu sosyal konumları nedeniyle ön lisans mezunu yaşlı bakım teknikerleri bile sosyal hayatında çalıştığı iş ile alakalı aynı eğitim seviyesinde olduğu kişilerin yanında ezik hissettiklerini vurgulamaktadırlar. Bu değersizlik hissi gündelik yaşam pratiklerinde de kendini göstermektedir. Bakıcılar işlerinin toplum nezdinde değer görmediğini düşündükleri için işlerini ilişkilerinde söylememeyi tercih etmektedirler (Aşık, 2010). Bakıcılar yaşlıları daha iyi tanıdıkları ve anladıkları için gündelik hayatın akışı içerisinde yolda, toplu taşımada vb. sosyal bir alanda bir yaşlı gördüklerinde daha duyarlı davranışlar sergilemektedirler. Bakıcılar yaşlılara yardım etme eyleminin sosyal yaşamlarında önemli bir yeri olduğunu ve zaman aldığını vurgulamaktadırlar. Bu durumu tanımlayan duygulanımsal emek kavramı, boş zaman ile çalışma zamanı arasındaki farkın kaybolması şeklinde işlemektedir. Duygulanımsal emek, tüm hayatı işe koşar (Akalın, 2007).

“Ülkemizde huzurevinde çalışanların yaşlılara şiddet uyguladığı şeklinde bir önyargı var. İnsanların gözünde yaşlılara yemek vermediğimiz veya yaşlıları fırçaıyla yıkadığımız şekildeki bakış açısı olduğundan bu iş bizim için dezavantaj haline geliyor. Bizim ülkemizde bu mesleği yapanlar saygı görmüyor.” (K12).

Bakıcıların ifadelerinde toplumda bakıcıların yaşlılara kötü muamele ettikleri şeklinde yaygın bir kanı olduğunu belirtiyorlar. İnsanların yaşlıları ihmal ve istismar ettikleri hakkındaki düşüncelerini değiştirmek için uğraştıklarını belirtiyorlar.

Bakıcıların hem maddi koşullar hem de küçük bir şehirdeki sosyal alanların ve sistemlerinin yetersizliği nedeniyle istedikleri kadar sosyalleşemedikleri görülmektedir. Sosyal ihtiyaçlarını gideremeyen bakıcılar duygu yüklerini boşaltma sorunları da yaşamaktadırlar. Bakıcılar hem özel hayat ve çalışma yaşamı arasında bir denge kuramamakta hem de işin zihinsel ve duygusal yorgunluğu sebebiyle çevrelerindeki insanlarla derin duygusal iletişimler kurmakta zorlanmaktadır. Bu bağlamda bakım personeli sosyal yaşamlarında asgari düzeyde de olsa anlamlı ilişkiler kurmak istemektedirler. Araştırmalar işle ilgili merhamet yorgunluğunun sosyal olabileceğini göstermektedir (Cingi ve Eroğlu, 2019, s. 4). Bu belirtilerden genellikle birden fazlasının bir arada bulunması halinde o çalışan için merhamet yorgunluğu tanısından bahsedilebilir. Tüm bunlara rağmen azınlıkta olan bazı bakıcılar mesleğinin manevi yönünden ve kadrolu olmasından dolayı toplumda çok takdir edildiğini belirtiyorlar. Özellikle bekar ve genç bakıcılar mesleklerinin sosyalleşmeye engel olmadığını ve yaşam aktivitelerine katılmanın bir yaşam şekli olduğunu savunuyorlar.

4.5.4 Merhamet memnuniyetinin etkileri

Schopenhauer, merhameti temel etik olgu olarak görmektedir. Bu duygu insan bilincinde yatan inkar edilemez bir hakikattir. Schopenhauer düşüncesinde ahlaka kaynaklık eden merhamet, irade ile mücadele eden insanın başkasının açısını anlayıp uygun şekilde davranması konusunda bir bilinçlenme başarısı olarak görmektedir (Gökalp, 2019, s. 77). Bu yönüyle, insan bencilliğine karşı zafer kazanmış olan merhamet duygusu insan davranışlarını biçimlendirme yönünde yaşamın her alanında olduğu gibi çalışma alanındaki örgütlere kullanışlı bir fırsat sağlamaktadır. Hizmet sektöründe de yaşlı bakım personelinin işe yönelik tutumlarını olumlu etkileyen en önemli etmenlerden biri bakım personelinin iş yaşamında deneyimlediği motive edici özelliği olan merhamet memnuniyetidir. Bu çalışmada merhamet memnuniyetinin duygulanımsal emek ve duygusal emek perspektifi içerisindeki işleyişini ortaya koyma açısından yararlı olacaktır. Katılımcı görüşlerinden elde edilen merhamet memnuniyetinin etkilerine ilişkin kodlar aşağıdaki Çizelge 4.42’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.42 : Merhamet memnuniyetine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Merhamet memnuniyetinin duygusal belirtileri	Dua ve Allah rızasını almak	17	56,7	4,5,6,7,8,9,10,11,12,15,16,19, 20,21,24,25,28
	İşini sevmek	16	53,3	1,2,3,4,5,7,10,12,16,19,20,21,2 3,24,27,28
	Yaşlılık tecrübesi edinmek	11	36,7	10,11,13,14,15,18,21,22,26,28, 29
	Vicdan rahatlığı	6	20	1,4,6,10,11,21
	İşlerin yolunda gitmesi	6	20	7,12,16,20,24,25

Katılımcıların merhamet memnuniyetinin duygusal belirtilerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; dua ve Allah rızası almak, işini sevmek, yaşlılık tecrübesi edinmek, vicdan rahatlığı, işlerin yolunda gitmesi en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Burada çalıştığımızdan sokakta herkese merhametli yaklaşıyoruz. Otobüste bir yaşlı gördüğümde refleks olarak hemen ona yer veriyorum. ... Burada hem para kazanıyoruz hem de dualarını alıyoruz çok güzel bir şey, Dışarıdan işin sevap yönü hesaba katılmadan bu kazanca bu iş yapılmaz diyorlar. ... Yaşlı teyzeler bize sık sık kazalardan esirgesin diye dua ediyorlar. Oğlumun yaşadığı bir kazadan sağ çıkmasını ben buna bağlıyorum.” (K7).

Çizelge 4.42’de görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı merhamet memnuniyetinin duygusal belirtileri kategorisiyle ilgili olarak dua ve Allah rızası almanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım personeli bağlamında merhamet memnuniyeti, bakıcıların bakımını üstlendikleri yaşlı bireylerin hayatlarında olumlu bir etki yaratabildiklerinde yaşadıkları tatmin ve memnuniyet duygusunu ifade eder. Yaşlı duası almak birçok kültür ve gelenekte kutsal ve anlamlı bir uygulamadır. Birçok gelenekte yaşlılar bilgelikleri, bilgileri ve ilahi olanla bağlantıları nedeniyle saygı görürler. Bu saygı, onların dualarını alma eyleminde kendini gösterir. K7’nin belirttiği gibi dua almak merhamet memnuniyetinin duygusal kaynakları arasında en önemli faktördür. Bütün bakım verme zorluklarına rağmen, birçok yaşlı bakım personeli işlerinde yüksek düzeyde merhamet memnuniyeti yaşadıklarını bildirmektedir. Bunun nedeni yaşlı bireylerle ilişki kurmak sayesinde bakıcıların yaptıkları işin yaşlıların fiziksel sağlık, duygusal refah

ve yaşam kalitesinde iyileşme gibi olumlu etkilerine tanık olmalarıdır. Bu bağlantı ve ilerleme anları, bakıcılara neşe ve tatmin duygusu getirerek genel iş tatminlerini artırabilir. Yaşlı bireylerle kurulan ilişkilere ek olarak, yaşlı bakım personelindeki merhamet memnuniyeti, bakım vermenin sağladığı amaç ve anlam duygusuna da atfedilebilir. Yaşlılara bakmak toplumda asil ve önemli bir roldür ve bakıcılar genellikle başkalarının hayatlarında önemli bir fark yarattıklarını bilmekten memnuniyet duyarlar. Bu amaç duygusu, bakıcıların işlerinin zorluklarını aşmalarına ve günlük görevlerinde tatmin bulmalarına yardımcı olabilmektedir.

“Günlük normal yaşantımda yaptığım işler bereketli ve çok kolay oluyor. Zaman su gibi akıp gidiyor. Bunun aldığım hayır dualarıyla gerçekleştiğini düşünüyorum. Kısaca her işim rast geliyor. Bu meslek yaşamıma disiplin kattı ve disiplinli bir kişiliğe sahip oldum.” (K12).

Samimi davranış sergileyen bakıcılar yaşlı insanlara yardım etmenin kendilerini iyi hissettirdiğini ve işlerini yaparken mutlu olduklarını ifade ediyorlar. Meslekleri sayesinde dünyaya yönelik isteklerinin törpülendiğini ve manevi duygularının güçlendiğini belirtiyorlar. Bu ifadelerdeki bakıcıların habitusunun, ürünü olduğu kültürün nesnel koşullara özdeş koşullara her karşılaştığında, hiçbir bilinçli uyum çabası olmadan kusursuz biçimde uyum sağladığı anlaşılmaktadır. Kişisel habitusun etkisinin alanın etkisiyle bir anlamda arttığı söylenebilir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 182). Meslekleri sayesinde olgunlaştıklarını, mesleklerinin yaşam disiplini ve zaman yönetimi kazandırdığını belirtiyorlar. Bakıcılar bu iş sayesinde hem para kazanmak hem de dua almakta olduklarından çifte kazançlı olduklarını ve bu kadar kazançlı başka bir işin nadir bulunabileceğini düşünmektedirler. Bu işte kazandıkları paranın bereketli olduğunu düşündükleri için işlerini sevmektedirler. İşinde merhamet memnuniyeti yaşayan bakıcıların işe düzenli geldiği, işten ayrılmaya meyilli olmadığı, çalışma sahalarında görev tanımlarının ötesine geçtikleri ve meslektaşları için bir çekim merkezi ve işe adanmışlık vesilesi oldukları gözlemlenmiştir. Bakıcıların kurumlarına ve mesleklerine yönelik pozitif düşünceleri bakım alanında samimi ve derin duygusal emek davranışlarının ortaya çıkışını sağlamaktadır. Bu işin en önemli maddi yönünün maaşların düzenli yatmasıdır. Tüm bu düşüncelerle bakıcılar mesleklerini tatmin edici bularak, bakıcılığı tüm yönleriyle gönüllü kabullenmiş görünüyorlar. Bunlara ek olarak, sosyal açıdan bu mesleğin toplumda sağlıkçı gibi gözükmemesinden memnuniyet duymaktadırlar. Çevrelerinde

sağlıkla ilgili bir konu olduğunda kendilerine danışılmakta, güvenilmekte ve sözlerine itibar edilmektedir. Toplumda yaşlı bakım mesleğine saygı duyan ve takdir eden insanların olması bakıcıların meslekleriyle barışmasını sağlamaktadır. Buradaki sonuçlara benzer şekildeki araştırmalarda merhamet memnuniyeti çalışanlarda hastalara sağlık hizmeti sunmanın yaratacağı duygusal bir ödülü olarak ortaya çıktığı vurgulanmaktadır (Şeremet ve Ekinci, 2021, s. 335).

“Yaşlılarla çalışınca kendi gençliğin kıymetini bilip zaman yönetimine çok dikkat ediyorsun. Zamanın kalitesini biliyorsun ve iyi değerlendirmeye çalışıyorsun. Ayrıca yaşlıları iyi dinlersek onların tecrübeleri bize ışık tutuyor. Çünkü hayat her şeyi tecrübe edecek kadar uzun değil. Sağlığına dikkat eden ve spor yapan yaşlıların daha dinç olduğunu gördüğümüzden biz de sağlığınıza dikkat etmeye çalışıyoruz.” (K10).

Bakıcılar meslekleri sayesinde zamanın ve yaşamın kıymetini anladıklarını ifade ediyorlar. Yakınlarına bakma kabiliyetine, büyüklerinin psikolojisinden anlama becerisine ve yaşam tecrübesine sahip olmalarının bu mesleğin kendilerine sağladığı avantajlarından biri olduğunu düşünmektedirler. Meslekleri sayesinde yaşlıların hayat hikayelerinden insanları tanımakta, hayatı öğrenmekte ve erken yaşlılarda yaşlanınca olacaklar konusunda tecrübe edebilmektedirler. Bakıcılara göre hayat her şeyi tecrübe edecek kadar uzun değildir. Bu açıdan çalıştıkları yaşlıların durumundan ders çıkarma imkanları kendilerini genç yaşlılarında yaşlılıklarına hazırlama fırsatı sağladığını düşünmektedirler. Sağlığına dikkat eden ve düzenli spor yapan sağlıklı, dinç yaşlılar bakıcılara temiz yaşamının güzelliği açısından örnek olmaktadır. Bu mesleki gözlemleri sayesinde gençliklerinin ve sağlıklarının kıymetini bilerek zamanı ve bedenlerini daha iyi yönetmeye çalışmaktadırlar. İş yerinde kazandıkları saatlik çalışma disiplinlerinin etkisiyle dışarıdaki günlük ve saatlik rutinlerde daha dakik olma alışkanlığı geliştirdiklerini vurguluyorlar. Samimi davranış sergileyen bakıcılar, iş yerinde yorulmadıkları gibi aksine uğraşmanın enerjilerini yükselttiğini düşünüyorlar. Sürekli hareket halinde olmayı, yaşlıları kaldırmayı, yaşlılara pozisyon vermeyi bir nevi egzersiz ve spor olarak görmektedirler. Tüm bunlara ek olarak, ilkokul mezunu olmalarına rağmen huzurevinde kadrolu bir işe sahip olan bakıcılar böyle bir mesleğe sahip oldukları için kendilerini şanslı hissetmektedirler.

“Her şeyden önce yaşlının bir hayır duası, Allah razı olsun demesi beni dışarıda belalardan, kazalardan koruyor. Arabayla herhangi bir kazaya karışmamızı önliyor. Helal kazançla yediğim ekmeğin tadı tuzu oluyor. İşimiz sayesinde ağız tadıyla yemeğimizi yiyoruz.” (K24).

Bakıcılar ifadelerinde hayattaki şanslarını ve işlerinin yolunda gitmesini yaşlıların hayır dualarına bağlamaktadır. Bakıcılar iş yerindeki gayretlerinin karşılığını ödül olarak Allah'ın öteki dünyada vereceğine inanmaktadır. Yaşlıların “Allah razı olsun, sağol yavrum” demesi bakıcılarda işini güzel yaptığının göstergesi olarak görülüp bakıcıların vicdanını rahatlatmaktadır. Yaşlılardan aldıkları hayır dualarının kendilerini maddi ve manevi bir yere getirdiğini için ruhsal olarak sıkıntılardan kurtulup rahatladıklarını düşünüyorlar. Isparta ilinde yapılan bir araştırmada bakıcıların işlerinin sevdiği yönler arasında yardım etmek (%28,8) ve hayır duasını almak (%21,8) önemli bir yer tutmaktadır (Kalaycı, vd., 2017, s. 646). Bakıcılar yaşlıların dualarının kendilerini ve çocuklarını kazalardan ve belalardan koruduğuna inanıyorlar. Geçmişte kendisi ve yakınları kaza geçirenler bu dualar sayesinde kurtulduklarına inanmaktadırlar. Yazarlara göre bakım mesleğini seçen kişiler yaşlılara yardım etmenin memnuniyetinden kaynaklanan koruyucu bir mekanizmaya sahip oldukları düşüncesi üzerinden yaptıkları işin karşılığını alma veya teşvik duyguları hissetmektedirler (Stamm, 2002, s. 107-122). Yukarıda görüldüğü gibi merhamet memnuniyeti olan bakıcılar yaşlılara yardım etmekten ve onlarla bağ kurmaktan keyif ve ilham almaktadırlar. Schopenhauer'a göre insanlığı kurtuluşa götüren ahlakın temeli sempati, merhamet ve şefkattir. Bütün varlıkların aynılığını kavrayan birey bir artık kendisi ve diğerleri arasında bir fark gözetmez; onların neşeleri ile neşelenir, ızdırabı ile ızdırap çeker (Gökalp, 2019, s. 75). İnsan kelimesi genellikle merhametle eş anlamlı kullanılmaktadır.

4.5.5 Mesleğin kişilik ve mizaca etkileri

Kendi yaşam örüntüleriyle dünya seyri arasındaki karmaşık bağlantıların nadiren farkına varan insanlar, bu bağlantıların içinde dönüşmekte oldukları insan tiplerinin inşacı açıdan nasıl olduğunu bilmezler (Mills, 2022, s. 14). Bu yönden iş yerlerinde bedensel sarfiyata dayandırılmış alt yapısal ilişkilerin analiz edilmesinin gerekliliği ileri süren duygulanımsal emek, iletişim ve etkileşim becerileri gibi birçok insani davranışı etkileyen çalışanların öznelliklerini inşa etmektedir. Bu yönüyle, duygulanımsal emeğin bireylerin tüm kişilik ve mizaç değişimleriyle karakterize olan deneyimlerine sirayet etmesi şeklindeki etkileri bulunmaktadır. Buradan hareketle, yaşlı bakım personelinin mesleklerinde geçirdikleri süre boyunca yaşadıkları kişilik ve mizaç değişimlerine bakmak yararlı olacaktır. Katılımcıların yanıtlarından elde

edilen verilerle yapılan analizlerden çıkarılan meslekteki kişilik ve mizacın değişimi şekilleri Çizelge 4.43’te aşağıdaki incelenmiştir.

Çizelge 4.43 : Mesleğin kişilik ve mizaca etkilerine ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Meslekte kişilik ve mizacın değişimi	Olgunlaşmak	10	33,3	8,10,11,12,13,14,20,21,23,28
	Yaşlılara bakışın değişmesi	8	26,7	2,11,13,14,15,26,27,28
	Neşesini yitirmek	6	20	5,7,9,18,28,29
	Sabırlı olmak	5	16,7	8,11,13,14,20
	Yaşlılara benzemek	5	16,7	7,18,21,22,28

Katılımcıların mesleklerinde yaşadıkları kişilik ve mizacın değişimlerine ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; olgunlaşmak, yaşlılara bakışın değişmesi, sabırlı olmak, neşesini yitirmek, yaşlılara benzemek en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Bu meslek bizi erken yaşlandırıyor, enerjimizi ve modumuzu düşürüyor. Bizi çok hızlı olgunlaştırıyor. Arkadaşlarım benim hep mutsuz gördüğümü ve neşeli olamadığımı söylerler. Kendimde ne gezmek ne de yeni bir şeyler yapmak ve almak içimden gelmediği için erken yaşlandığımı düşünüyorum.” (K21).

Çizelge 4.43’te görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı mesleklerinde yaşadıkları kişilik ve mizacın değişimleri kategorisiyle ilgili olarak olgunlaşmanın en önemli öge olduğuna vurgu yapmıştır. Yaşlı bakım hizmetleri mesleği, çalışanların kişiliği ve mizacı üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkilere sahip olabilir. Bu iş empati, şefkat, sabır ve dayanıklılık gibi nitelikleri geliştirebilirken, duygusal gerginlik ve tükenmişliğe de yol açabilir. Yaşlı bireylerin bakımı genellikle zorlu davranışlarla, karmaşık tıbbi ihtiyaçlarla ve duygusal krizlerle başa çıkmayı gerektirir. Bu zorlukların üstesinden etkili bir şekilde gelebilmek için, çalışanların zorluklar karşısında sabırlı kalmayı, aksiliklerden dayanıklı olmayı veya kararlı olmayı öğrenmeleri gerekmektedir. Yani bakıcılık, bakıcı üzerinde önemli bir baskı oluşturabilecek zorlu ve talepkar bir sorumluluk olsa da, kişisel gelişim ve büyüme üzerinde olumlu etkileri de olabilmektedir. Psikolojik olgunlaşmanın kilit yönlerinden biri duygusal düzenleme ve zekanın geliştirilmesidir. Bu, kişinin kendi

duygularının yanı sıra başkalarının duygularını da tanımlama, anlama ve etkili bir şekilde yönetme becerisini içerir. K21'in belirttiği gibi olgunlaşmak bakıcıların mesleklerinde yaşadıkları kişilik ve mizacın değişimleri arasında en önemli faktördür. Ayrıca, bir huzurevinde birçok bakıcı, işleri nedeniyle stresli ve bunalmış hissettiklerini ve bunun aile ve arkadaşlarıyla olan ilişkilerine de yansiyabildiğini bildirmektedir. Bu durum ilişkilerin gerilmesine, izolasyon hissine ve iş-yaşam dengesini korumakta zorlanma neticesinde yaşam kalitesinin düşmesine yol açmaktadır.

“İnsanları tanımak ve olgunlaşmak dışında bu işin tek bir artısı olmadı. Yaşlıların her isteğini yaparak kendimizi kullandığımızı fark ettim. Yaşlılar gibi takıntılı asabi biri oldum. İş dışında da yüksek sesle konuşmaya başladım. ... Yaşlı ve yakınlarına bakış açım falan değişti. Yaşlılara olan saygım bazı yönlerden artı bazı yönlerden azaldı.” (K28).

Bakıcılar yaşlılarla çalıştıkça her şeye pozitif bakma ve olaylar karşısında sağduyulu, düşünerek hareket etme kabiliyeti kazandıkları görülüyor. Mesleklerinin ilk yıllarında bakıcıların enerjik, hızlı hareket eden ve karar alan bir yapıları var iken zamanla daha olgun, olumsuzlukları olumluya çevirebilen, sorun çözmeye yatkın, sabırlı kişiliklere dönüştükleri için çevrelerindeki insanlara karşı daha anlayışlı, sabırlı yaklaşmaktadırlar. Meslek öncesinde her şeyden şikâyet eder bir yapıları var iken işe girdikten sonra şükretmeleri gerektiğini fark ettiklerini belirtiyorlar. Bakıcılar mesleklerini yaparken hem mesai arkadaşlarıyla hem de yaşlı ve yakınlarıyla yaşadıkları çatışmalar sayesinde duygularını kontrol edip, öfkesini bastırma becerisi kazandıkları görülüyor. Bakım verirken gördükleri yaşlı manzaralarının kendilerini sağlıklı kaliteli bir yaşlanmaya hazırlamaları konusunda teşvik ettiği; sağlıklı beslenme, spor yapmak ve zararlı alışkanlıkları bırakmak suretiyle genç yaşlılarında kendilerini yaşlılığın fiziksel ve psikolojik etkilerine hazırlamaktadırlar. Böylece bakıcılar mesleklerinin yaşam tarzını olumlu yönde değiştirerek kendilerini bilinçlendirdiğini belirtmektedirler. Bakıcıların mesleklerine başladıktan sonra en önemli değişimlerden biri yaşlı ve yakınlarına bakış açıları olmuştur. İlk işe girdikleri zamanlardaki heyecanla yaşlıların her dediklerini yapmaya çalışmaktayken süreç içerisinde her dediklerini ve her şeyi yapmanın hata olduğunu, yaşlıların bunu suistimal ettiklerini öğrendiklerini ifade ediyorlar. Bir müddet sonra yaşlıya nasıl davranmak gerektiği ve nasıl ayar vermek gerektiği

konusunda tecrübeli hale geldiklerini belirtiyorlar. Yaşlı bakımın asıl amacı yaşlı bireyin hayatını devam ettirmesi için gereken yardımların yapılması olarak görüyorlar. İşe girmeden önce yaşlıları tozpembe tonton yaşlılar gibi düşünürken mesleği yaparken yaşlıları daha gerçekçi yönlerini gördüklerini belirtiyorlar.

“Burada yaşlılara bir şeyler anlatabilmek için sürekli yüksek sesle konuşma alışkanlığımız başladı. Bazen yaşlılar gibi hayata küsme ve terk edilmişlik gibi duygular hissediyoruz. Evde en ufak bir şey olduğunda çocuklarımın beni huzurevi köşelerine terk edecekleri hissine kapılıyorum. ... Sürekli yaşlıların içinde dura dura kendimizi yaşlı gibi hissediyoruz.” (K7).

Bakıcılar bu mesleğe başlamadan önce güleç ve neşeli bir insan iken huzurevinde yaşamın gerçeğiyle yüzleşip hayat neşelerini yitirdiklerini ifade etmektedirler. Geçmişlerinden bu zamana kadar, bu yaşlıların hangi koşullar altında bu hale geldiklerine şahit oldukları için yaşlılara olan saygılarının arttığını vurguluyorlar. Ayrıca bakıcılar yaşlıların içinde zaman geçirdikçe yaşlılar gibi davrandıklarını düşünmektedirler. Örneğin, bakıcılar yanlarındaki kişilerin kendilerini duymuyormuş gibi hissederek yaşlıların yaptığı gibi sürekli aynı şeyleri ısrarla söylerken kendilerini buluyorlar. Mesleklerinde yaşlılarla yüksek sesle iletişim kurma biçimi gibi birçok davranış, gündelik yaşamlarına sirayet ederek alışkanlık halini almaktadır. Katılımcıların yaşlıyla yaşlı oluyoruz ifadesi buna bir örnektir. Hizmet sektöründeki talep paralelinde çalışanlarda oluşan “kişilik piyasası” (Mills, 2017) bakıcılardan duygularını kurum amaçları doğrultusunda düzenlemelerini talep etmekte ve neden olmaktadır (Yıldız F. Z., 2017, s. 1).

“Bu meslek bizi erken yaşlandırarak modumuzu düşürüyor. Bizi çok çok olgunlaştırıyor. Hayata bakış açım burada değişti. Yaşadığım olumsuzlukları nasıl olumluya çevirebileceğimi öğrendim.. ... Arkadaşlarım benim hep mutsuz göründüğümü ve neşe almadığımı söylerler. Ne gezmeyi ne de yeni bir şeyler almaya gerek yok diyerek heyecanımı yitirdiğimi ve erken yaşlandığımı düşünüyorum.” (K21).

Bakıcıların mesleklerinde yaşadıkları değersizlik hissi ve depresif davranışlar kişilik ve mizaç etkilerinin uzun süreli etkilerindendir. Meslekleri gereği yaşlıların kişisel ve alt temizliğini yapmaları nedeniyle kurumlarında alay konusu olmaları ve en alt kademe olarak görülmeleri değersizlik hissinin kronik hale gelmesine neden olmaktadır. Bu değersizlik hissi bakıcıların benliklerine olan bağlılığının kurumun ve mesleğin yoksullaştırıcı süreçleriyle sarsıldığından ortaya çıkmaktadır. Bu yönüyle,

ön lisans mezunu genç yaşlı bakım teknikerleri mesleğin bu yönüyle yüzleştiklerinde daha güzel bir meslek yapmaları gerektiğini fark ettiklerini ifade ediyorlar. İş ortamından kurtulmak ve meslek değiştirmek için kendilerinde başarı ve kariyer odaklı bir kişilik yapısı oluşturmuşlar. Burada görüldüğü gibi genç bakıcıların kişisel yeniden yapılandırma için bir çerçeve sağlayan şey büyük ölçüde bastırılmış değersizlik duygularından kurtulma motivasyonudur. Ayrıca bakıcılar meslek sayesinde sabırlı olmayı kişilik yapısı haline getirmelerine rağmen zaman zaman duygusal yoğunluktan ve fiziksel yorgunluktan dolayı iş dışında, ailesine ve çocuklarına karşı tahammülsüz ve sinirli bir kişiye dönüştüklerini ifade etmektedirler. Bakım alanındaki gibi duygu kontrolünün getirdiği duygulanımlar bakıcıların mizacını ve öznel iyi oluşunu hem olumlu hem de olumsuz yönden etkilediği görülmektedir. Eğer iş yerinin “duygu rejimi” fazla kontrolcü ise, duyguların ifade edilerek boşalmasını engellediği için bakıcının kendini olumlu yönde değiştirici etkisine ket vurur. O zaman yalnızca duygusal ıstıraba neden olmakla kalmaz, muhtemelen bu durumda bakıcılar yukarıda genç bakıcılarda gördüğümüz gibi ilerde kurum için zararlı olma potansiyeli olan kendi “duygusal sığınak”larını ve kişilik yapılarını yaratırlar. Bu yönüyle, bakıcılık mesleği bazı uygun kişilik özelliklerine sahip olmanın kurumlar tarafından desteklenmesini gerektiren bir meslektir. İş performansının artışı, bakıcıların gerçek duygularıyla işte kendisinden beklenen duyguların uyuşması, iş gerekleriyle kişilik özelliklerinin uyuşmasına bağlıdır. Bu uyumu yakalayabilmek için yapılan çabalar mizaçlara sirayet etmektedir. Mills, bu yaşanan durumu kişiliğin dışsallaşması olarak açıklamıştır. Hizmet sektöründe çalışanların kişiliği kendi benliklerine ait olmaktan çok firmaya ait bir nesne olarak yabancı hale dönüşmektedir (Mills, 2017, s. 188). Buradan hareketle Richard Sennett ise, duygulanımsal emek süreçlerinin çalışanların yaşamlarını nasıl değiştirdiğini ve bu değişimin duygular ve kişilik üstündeki etkisinin çalışanlarda “karakter aşınması”na yol açtığı için eleştirmektedir (Sennett, 2008).

4.5.6 Meslekte etik ve kural dışı davranışlar

Bakım idealleri, tarihsel ve kültürel, kişisel ve biyografik süreçlere de yansıyan toplumun genel, etik ve ahlak ilkelerine bağlıdırlar (Schwwiger, 2013, s. 161). Bakım alanında etki yaratan etik bakım ideallerinin bakım hizmetlerine getirdiği belirli insani standartları sağlama yükümlülüğü, bir tarafta kendi içinde bazı sorunlar

taşıırken diğer taraftan bu yükümlülükler ile kurumsal etkinlik ve çıkarlar arasındaki sürekli çatışmalar yaşanmaktadır (Goffman, 2016, s. 89). Bu çatışma içerisinde bakıcılar, duygusal emek bağlamında özgürce hissettikleri düşünceleri ve duyguları ifade edemediklerinde, işlerini yapma zorunluluğu altında etik ve kural dışı davranışlara yönelmektedirler. Bu yüzden son yıllarda, huzurevlerinde kalan sakinlere yönelik ihmal ve kötü muamele, özellikle de onlara sağlanan bakım hizmetleri konusunda artan raporlar bulunmaktadır. Huzurevlerinde bakım işlerinin ihmal edilmesi ve etik dışı davranışlar bakım alanının doğasını anlamak için ele alınması gereken kritik bir konudur. Katılımcı görüşlerinden elde edilen meslekte etik ve kural dışı davranışlara ilişkin kodlar aşağıdaki Çizelge 4.44’te gösterilmiştir.

Çizelge 4.44 : Meslekte etik ve kural dışı davranışlara ilişkin katılımcı görüşleri.

Kategori	Kodlar	f	%	Katılımcı No (K)
Meslekte etik ve kural dışı davranışlar	İhlal edilmiyor	16	53,3	4,5,6,7,13,17,18,19,21,22,23,25,26,27,28,30
	İş savsaklanıyor	9	30	1,13,18,20,23,24,27,29,30
	Mahrum bırakmak	7	23,3	1,3,8,9,10,15,29
	Azarlamak	6	20	6,8,11,12,14,15
	Güç kullanmak	4	13,3	1,10,12,28

Katılımcıların meslekte etik ve kural dışı davranışlara ilişkin ifade sıklıkları incelendiğinde; ihlal edilmiyor, iş savsaklanıyor, mahrum bırakmak, azarlamak, güç kullanmak en fazla tekrar eden kodlar olmuştur. Bakıcıların bu kodları içeren doğrudan ifadeleri aşağıdaki alıntılarda gösterilmiştir.

“Dışarıdaki insanların zannettiği gibi biz bu meslekte yaşlılara kötü, uç şeyler yapmayız. Bu meslekte en fazla yapılan şey işi biraz savsaklamak ve ihmal etmektir. Zaten her taraf kamera dolu bizler sürekli takip ediliriz. İdare, nöbetçi amir ve güvenlik bu tür kötü davranışlara asla izin vermez. ... Üstelik onlar bizim ailemiz gibidir. Burada yaşlıya karşı hiçbir üçkâğıtçılık yapılamaz ancak iş arkadaşı mesai arkadaşına yapar. Standart dışı davranan kişiler görmezden gelinse bile burada zaten uzun boylu çalışamaz ve tutunamazlar.” (K13).

Çizelge 4.44’te görüldüğü gibi, katılımcıların önemli bir kısmı meslekte etik ve kural dışı davranışlar kategorisiyle ilgili olarak mesleklerinde etik ihlal olmayacağını

savunmasına rağmen işin savsaklamasının en önemli etik ihlal olduğuna vurgu yapmıştır. Meslek politikasıyla ilgili bir mesele olarak görüldüğünde, duygu sorunu iş verimliliği sağlama sorunu değil, yaklaşımın değerlendirilmesi ve doğrulanması için etik kuralların geliştirilmesi sorunudur. Bakım hizmetlerinde etik, bakılan bireyin yüksek iyilik halini sağlamayı, gereksinimlerini gidermeyi eylemlerinde sorumluluk almayı, yakınlık ve şefkat duygularını barındırmayı kapsamaktadır Yaşlı bakım profesyonelleri için duyguları yönetmek meslek profesyonelli olmanın gereğidir. Bunu bakıcılar ahlaki eğilimlerine uygun olarak, bakım alanların isteklerini dikkate alarak yaparlar (Theodosius, 2008; Akt: Akgün, B. 2015 s. 6). Böylece bakıcılar, şiddeti görünmez kılan çeşitli kendi başa çıkma mekanizmaları aracılığıyla resmi örgütlenme tarafından belirlenen süreçleri pekiştirmektedir. Etik ihlal içeren olaylar suçluluk ve utanç eksikliği duygusuyla ilişkili olduğundan, amirlerden ve/veya iş arkadaşlarından gelecek olumsuz tepkilerden korkması ve çekinmesi şiddeti bildirmesinin önünde bir engel teşkil etmektedir. Bazı araştırmalar bakım personelinin, bir başa çıkma aracı olarak olanları önemsizleştirdiğini hatta inkar ettiğini gösterilmiştir (Virkki, 2008, s. 248). Belki de bu yüzden bakıcıların büyük çoğunluğu ifadelerinde bakım hizmetlerinde meslek etiği ve standartları dışına çıkıldığını inanmadıklarını ve çalışma yaşamında yaşlıya karşı yapılan bir ihlale rastlamadıklarını belirtmektedirler. Huzurevindeki yaşlıların çoğu bakıcılara muhtaçtır ve rehabilitasyon bölümünde kalan yaşlıların akli dengesi bulunmamaktadır. Bu yüzden bu kişilere hizmet eden bakıcıların bu durumu aklından çıkarmayıp yaşlılardan bir şey beklememeyi öğrenmesi gerekmektedir.

K13'ün belirttiği gibi iş savsaklamanın bakım alanındaki etik ve kural dışı davranışlar arasında en önemli faktördür. Huzurevlerinde bakım işlerinin ihmal edilmesinin ana nedenlerinden biri, yeterli personel ve kaynak eksikliğidir. Birçok huzurevinde personel sayısının yetersiz olması ve çalışanların aşırı çalışması, sakinlere aceleyle ve eksik bakım sağlanmasına yol açmaktadır. Bu durum, sakinlerin ilaçlarını zamanında alamamasına, yeterince temizlenmemesine ve yıkanmamasına, uygun yemek ve beslenmeyi alamamasına neden olabilir. Ayrıca, tıbbi ekipman ve malzeme gibi kaynakların eksikliği de huzurevlerinde bakım işlerinin ihmal edilmesine katkıda bulunabilmektedir. Huzurevlerinde ihmale katkıda bulunan bir diğer faktör de personelin uygun şekilde eğitilmemesi ve denetlenmemesidir. Son olarak katılımcı ifadelerinde meslek etiğine uymayan

davranışları bakıcıların yaşlıdan daha çok mesai arkadaşlarına yaptıkları görülmektedir. Mesela hastane sevkı, banyo günleri gibi yoğun günlerde işi savsaklamak ve ortadan kaybolmak yoluyla işi mesai arkadaşına yıkma durumlarına daha sık rastlanmaktadır. Yine bu amaçlarla iş etiğine aykırı şekilde sahte uzun süreli sağlık raporu ve plansız izin almak, siyasi bağlantıları “Dayıcılık/Nepotizm” olanların kayırılması ve temiz masa başı işlere görevlendirilmesi iş yerinde çalışma düzenini ve barışını bozmaktadır. Bu durumlarda personel dağılım cetvelinde yer işgal eden ama bakım alanında olmayan çalışanlar yüzünden geride kalan bakıcılar bir kişinin olmamasının yarattığı servisteki eksik iş gücünü kapatmak için her ay fazlandan mesai yapmak zorunda kalmaktadırlar.

“Yaşlı bazen altını değiştirmemizi istemiyor. Ben de zorla, güç kullanarak altını değiştiriyorum. Bu gibi durumlar etik sıkıntı yaratıyor. Yaşlılar istemedikleri şeyleri yaptığımızda bize saldırabiliyorlar. Bence bu meslekte en çok sergilenen etik dışı davranış bağırarak ve azarlamak olabilir. Çalışanların da bir dayanma noktası var. Bu işte yapılan büyük saygısızlık çok izin alıp arkadaşlarını zorda bırakmaktır.”
(K12).

Bakıcılar meslektaşlarının emeklerine karşılığında yaşlılardan bakım işlemlerini kolaylaştırmalarını beklediklerinde ve çabaları karşılığında saygı ve taktir beklentisine girdiklerinde ve bunu göremediklerinde tensip edilmeyecek yanlış davranışlara sürüklenebileceklerini belirtiyorlar. Bakıcılar neredeyse tamamı yaşlı bir insana kötü muamelenin kabul edilemeyeceği konusunda hemfikirdirler. Lakin bazı yaşlıların kabul edilemez istek ve davranışları bulunmaktadır. Bakıcılara göre en fazla sergilenebilecek kötü davranış, kurallara ısrarla uymayan yaşlıların uyarılma biçimidir. Zaten servislerde her tarafında bulunan kameralarla bakıcıların çalışma şekilleri sıkı takip edilmekte ve bir kötü muamele iddiasına karşı kayıt altında tutulmaktadır. Kurum yönetimi, nöbetçi amirler, güvenlik, sağlıkçılar yaşlılara yönelik ihmal ve kötü muameleye asla tolerans göstermemektedirler. Tüm bunlara rağmen bir bakıcıların içindeki Allah korkusu ve öteki dünyada hesap verme düşüncesi oluşabilecek olumsuz davranışların en önemli engelleyici faktörüdür. Bakıcılar, işini hakkıyla yapmamak gibi bir şeyin bu meslekte olamayacağını savunmaktadırlar. Herhangi bir şekilde yaşlının ihmal edilmesi durumu yaşlının hızla rahatsızlanmasına neden olacağından bakıcıları daha çok uğraşmak zorunda bırakacaktır.

“Yaşlılara yönelik kötü muamele olduğu çok söyleniyor fakat yaşlıların bakıcılarına neler yaptıkları önemsenmiyor. Örneğin, yaşlı benim parmağımı ve kolumu kırmasına rağmen bir işlem yapmadık. Bizler kazazede olsak bile onlara bir şey yapmıyoruz, tepki vermiyoruz. Yaşlı bakıcılıkla ilgili düşünülen şeyler, etrafta dönen söylentilerden ve yalan haberlerden çıkan şeylerden oluşuyor. Bu meslekte böyle şeyler olmaz. Yaşlı bakıcı ancak işini önemsemez ise savsaklayabilir.” (K27).

Huzurevlerinin dışarıdaki fısıltı gazetelerinde anlatıldığı gibi yerler olmadığını ve meslektaşlarının yaşlıları ihmal ve istismar etmediğini vurgulanmaktadır. Bakıcılar yaşlandıklarında kendileri için de huzurevini tercih edebileceklerini çünkü burada kaliteli bir bakım olduğunu savunmaktadırlar. Bakıcılara göre yaşlılara yönelik kötü muamele yapıldığına dair genel yaygın bir kanı olsa da asıl mağdurlar bakıcılardır. Yaşlıların bakıcılarına hem fiziksel hem de psikolojik şiddet uygulama oranı daha yüksektir. Kötü muameleye maruz kalan bakıcılar tolere edebildikleri ölçüde mesleki sorumluluk bilinciyle hareket etmektedir. Bakıcıların dayanma noktasını aşan durumlarda yaşlı hakkında tek yapabildikleri tutanak tutmaktır. Bu noktada DSÖ ve Yaşlı İstismarını Korumada Uluslararası Ağ (INPEA) *“Duyulmayan Sesler”* raporunda yaşlı istismarının ihmal (terk edilme, izolasyon ve sosyal dışlanma dahil), insani, yasal ve tıbbi haklar açısından ihlal; kararlar, seçimler ekonomik, sosyal statüler ve saygı yoksunluğunun yer aldığı üç büyük kavram içinde ele almaktadır (DSÖ, 2007). Bakıcının sabrının taşıdığı zamanlarda en sık sergiledikleri kırıcı davranış yaşlıyı azarlama şeklinde olmaktadır. Bu azarlama davranışı nadiren bağırma ve nadiren yaşlının incinebileceği şekilde “sana çocuğun bakmaz iken ben bakıyorum” deme suretiyle olabilmektedir. İş yerinde bakıcı mutsuz ise veya yaşlıyla sorunları olduğunda, bakıcı yaşlıyla ilgilenmeyerek, başından savarak yaşlının kişisel bakımını bir nebze aksatabilmektedir. Nadir de olsa yaşlı ve bakıcısı arasında karşılıklı küfürleşmelerinin yaşandığı durumlar olmaktadır ve genellikle iki tarafta sakinleşince bunu umursanmadığı için ilişkinin normale döndüğü belirtilmektedir. Araştırmalar, bakım alanında bakıcıların zamanla çevresinde olup bitenlere karşı duyarsız hale geldiklerine işaret etmektedir (Köse H. , 2021, s. 133).

“Gün içinde yaşlıları yıkamamız gerekir fakat yaşlı istemez ağlar yalvarır. Yaşlı psikolojik olarak da sudan korkuyor olabilir. Bu durumda yaşlıyı mesleğiniz gereği zorla yıkamalıyız ya da o hafta yıkamadan idare edebiliriz. Burada her iki türlü de bir ihlal yapmış olursunuz. Yaşlı kirli ve eski kıyafetlerle dışarı çıkmak ve ziyaretlere gitmek ister; biz böyle bir duruma asla izin veremeyiz. Çünkü kurumun imajı zedelenir

ve zarar görür. Bazı durumlarda arkadaşlarımız sinirlenip yaşlıyı azarlayabiliyor, hakaret edebiliyor, üzebiliyor.” (K10).

Bazı durumlarda bakıcılar düzeni bozan yaşlılara ceza vermek zorunda kalmaktadırlar. Örneğin, yaşlı kendi ihtiyacını yapabildiği halde tuvaletini odasına yapıyorsa, doğru davranışı desteklemek için kusurlu davranış sergileyen yaşlı çay ve bazı keyifli yiyeceklerden mahrum bırakılmaktadır. Bunun yanı sıra odadan çıkmama, etkinliklere alınmama, gezilerden mahrum bırakma cezası da verilmektedir. Tahakküm altındaki çalışanları bu suç ortaklığına meyil ettiren yatkınlıkların, tahakkümün mesleki habituslarına, yani bedenine işlemiş etkisidir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 61). Disiplini sağlamaya yönelik bakıcı yaklaşımları, yaşlılarda bakıcıların sert ve zorlayıcı olduğuna dair bir imge yaratmaktadır. Ayrıca yaşlılar kirli ve eski kıyafetlerle dışarı çıkmak ve ziyaretlere gitmek isterse bakıcılar böyle bir durumda asla izin vermiyorlar. Çünkü bakıcılar kurumlarının imajının zedelenme ihtimalini göz önünde bulundururlar. Benzer şekilde yaşlıların psikolojik veya alışkanlıktan dolayı tınak kesmek ve yıkanmak istemediği durumlar olmaktadır. Bakıcı, mesleki standartlar ve kurum kuralları gereği zorla yıkarsa ya da yaşlıyı görmezden gelip idare ederse her iki durumda da bir ihlal yapmış oluyor. Benzer şekilde mahremiyeti için, utancından bezinin değiştirilmesini istemeyen yaşlılar da olmaktadır. Bakıcı bu durumlarda yaşlının recide olmasını göze alarak zorla, güç kullanarak bu görevlerini yerine getirmektedir. Yatırılmış bir yaşlının menfaati için belli kurumsal standartların olduğuna ve yaşlının korunacağına dair verilen güvence diğer seçim hakkı ve özgürlükle ilgili etik standartların gözden çıkarılmasını gerektirebilmektedir. Kurumsal standartları yerine getirmek için bakıcılar izin verilmeyen amaçlar edinmekte ya da izin verilmeyen yaklaşımlar kullanmakta ya da her ikisini birden yapmaktadırlar. Örneğin, yemek yemeyi reddeden bir yaşlının zorla beslenmesi gerekebilir veya dışkı ile oynayan bir hastanın ellerinin bağlanması gerekebilir. Goffman’a (2016: 89) göre personelin “kapatılmış kişilerin” tedavisine ilişkin belli insani standartları koruma yükümlülüğü, kendi içinde bir sorun teşkil eder. Etik sorunlar dizisi, bir tarafta insani sorun diğer tarafta da kurumsal etkililik arasındaki sürekli çatışma durumlarında ortaya çıkmaktadır. Bununla beraber huzurevlerindeki bakım standartlarıyla bir yaşlının ve yakınlarının karşılaşmayı beklediği bakım standartları birbiriyle etbette bağdaşmayan noktaları bulunmaktadır.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Günümüz ekonomilerinde ön plana çıkan hizmet sektörünün etkisiyle iş gücü piyasasında aranan fiziksel emeğin niteliğinde bazı değişimler meydana gelmiştir. Hizmet sektörü örgütleri, fark yaratabilmek için çalışanlarından fiziksel emeğin dışında veyahut beraberinde müşterileriyle empati kurarak onları memnun edecek duygusal emeğini de kullanmalarını istemektedir. Hochschild (2012) duygusal emek kavramsallaştırmasıyla bu yeni emek türünün, iletişim sürecinde müşteri pozisyonundaki bireylerin zihninde istenilen durumu veya izlenimi oluşturmak için ihtiyaç duyulan duyguların gösterilmesini ve uygun olmayan duyguların gizlenmesini zorunlu kıldığını savunmuştur. Buradan hareketle, duygusal emeği; “duyguların yönetilerek dışarıdan gözlemlenebilecek şekilde jest ve mimiklerin sergilenmesi” olarak tanımlamıştır. Bu durum sağlık, sosyal hizmet, sosyal bakım gibi pek çok alanda emek talebinin dönüşümünü beraberinde getirmiştir. Hizmet sektörünün büyüklüğü arttıkça, bu sektör içerisinde farklı alanlarda çalışan kişilerin alana özgü iş performanslarını, iş tutumlarını ve mesleki sağlıklarını etkileyen duygusal emek süreçlerinin incelenmesi bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türkiye’de geleneksel aile yapısı içerisinde vazgeçilmez bir otorite sembolü ve üstün bir statüye sahip olan yaşlı birey, kentleşme sürecinin etkisi olan çekirdek aile yapısına geçişle birlikte bu konumunu kaybetmiş; ilerleyen yaşın getirdiği artan sağlık sorunları nedeniyle edilgen, bağımlı ve tüketici bir fert haline gelmiştir. Yaşlılık olgusu, nüfustaki demografik değişikliklerle paralel olarak modern toplumların araştırma alanlarından birini oluşturmuştur. Bu araştırmalar toplum genelinde yaşlılık alanında sosyal bir sorun olduğuna işaret etmektedir. Yaşlı nüfus ve buna bağlı ihtiyaçlar gün geçtikçe artmaktadır (age.). Yaşlı nüfus artışına paralel olarak yaşlı bağımlılık oranlarının da artması, sağlık ve uzun süreli bakım hizmetlerine yönelik artan bir talep yaratmaktadır (İBB, 2012, s. 9). Günümüzde bu talebin Türkiye’de Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü’ne bağlı kurumsal yatılı bakım çerçevesinde karşılandığı görülmektedir. Bu genel çerçeve içerisinde kurulan kurumların yatılı bakım hizmetlerinin taşıyıcısı olan yaşlı bakım personelinin

yaptığı hizmetler bu alanda kilit önem taşımaktadır. Bu hizmetleri veren kurumlar verimlilik hedeflerine ulaşmak için müşterileri olan yaşlı ve yaşlı yakınlarının memnuniyetini göz önünde tutarak maddi ve manevi hizmet standartları oluşturmaktadır. Bu standartların gerçekleşmesi için yaşlı bakım personelinin hizmet verirken duygusal kaynaklarını kullanmaları talep edilmektedir. Böylece bu süreçte yaşlı bakım personelinin kurumun istediği ve mesleğin gereği olan “duygu kuralları” doğrultusunda duygularını sergilemek için ortaya koydukları “duygularını yönetme” çabası beraberinde “duygusal emek” sarfiyatı yaratmaktadır.

Bu çalışmada, bakım hizmetlerine içkin olan “duygu planlama” sürecinde yaşlı bakım personelinin alanda sergilediği duygusal pratikleri ele alarak duygusal emek kavramının yaşlı bakım alanı özelliğindeki izleri açığa çıkarılmıştır. Ayrıca incelenen kurumlarda nasıl bir bakıcı tipinin hüküm sürdüğü ve bu bakıcıların hangi süreçlerle yetiştirildiği, özgür bırakıldığı, baskı altına alındığı, duyarlı hale geldiği ve duyarsızlaştırıldığını açıklamak için bakıcı duygularının geniş bir perspektifte analiz edilmesini gerektirmiştir (Mills, 2022, s. 18). Algının duyguyu nasıl uyandırdığı sorununu çözmek ve deneyimlerle temas kurabilmek için fenomenolojik tavır benimsenmiştir. Fenomenolojik yaklaşım, bilinçli tecrübelerle ilişkin geniş ve derin bir kavrayış sürecidir (Baş ve Akturan, 2008, s. 88). Araştırmanın kavramsal çerçevesini oluşturan duygusal emek, duygulanımsal emek ve duygusal habitus kavramları doğrultusunda kavramsal üçgenleme geçerlilik stratejisiyle veriler analiz edilmiştir. Bu analizde, ulaşılan duygusal emeğin oluşumu, işleyişi ve sonuçlarına ilişkin veri kümesinden hareket ederek ulaşılan bulgular dört ana tema altında aşağıda incelenmiştir.

Yaşlı bakım mesleği yapısına ilişkin sonuçları incelersek; yaşlı bakım personeli olmanın, yaşlıyı destekleyen ve sabır gerektiren bir iş olduğu görülmüştür. Bakıma muhtaç birey, günlük hayatını sürdürebilmek için başkalarının desteğine her zaman ihtiyaç duyan insandır. Bu noktada yaşlı bakıcı, bu yaşamsal nitelikteki fiziksel, psikolojik ve sosyal fonksiyonların sağlanmasında, zamanla kaybolan işlevlerin yerine konulmasında ve uyumunda bakıma muhtaç olan yaşlı bireye yardımcı olan meslek elemanıdır (Danış ve Genç, 2011, s. 170). Neticede çalışılması gereken nesneler, hizmetler değil dezavantajlı insanlardır. Bakım hizmetlerindeki bu zorluk; hassasiyet, yardımseverlik, şefkât ve fedakârlık gibi bireysel özelliklerin birlikte kullanılmasını gerektirmektedir (Sağlam, 2017, s. 29). Yaşlı bakıcılık, zor bir meslek

olmasına rağmen insanların iş bulma kaygısından bu mesleği tercih ettikleri ve başka bir mesleki alternatifi olmadığı için bu mesleği zorunluluktan sürdürmeyi tercih ettikleri görülmektedir. Bakımın kaliteli olması, bakıcı ile bakılan kişi arasında gelişen ilişkiye bağlıdır. Ancak ücretli istihdamda, ilişkilerin genellikle bir takas işlemine indirildiği ve motivasyonun sadece parasal olduğu açıktır, bu da bakımın kalitesini ve özgünlüğünü azaltıp azaltmadığı konusunda endişelere yol açmaktadır.

Türkiye'de “bakım” yeni gelişen profesyonel bir mesleki alan haline gelmeye çalışsa da mevcut kurumlarda çalışan yaşlı bakım personeli gerekli eğitimden oldukça uzaktır (Danış ve Genç, 2011, s. 171). Huzurevlerindeki taşeron bakım şirketlerinin kapanmasıyla birlikte, burada çalışanlar işsiz kalmamak için gerekli sertifikaları alarak idarenin yönlendirmesiyle yaşlı bakıcı oldukları görülmektedir. Son zamanlarda Türkiye’de bu istihdam politikasının değişmesi hızlıca atanmak isteyenler öğrenciler için önlisans yaşlı bakım programlarını önemli tercih nedeni haline getirmiştir. Bu durum yaşlı bakım hizmetlerinde profesyonelleşme açısından umut vericidir. Mesleği profesyonelce yapabilmek için gereken en önemli bireysel özellik sabırlı olmaktır. Bu sonucu destekler şekilde bazı çalışmalar sabır, merhamet ve empati yeteneğine sahip olmanın duygusal emek gerektiren hasta bakım süreçlerinde bakıcının aranılan kişilik özelliği olduğuna işaret etmektedir (Yılmaz ve Durmaz, 2019, s. 93). Sabırlı olmanın içsel olarak sağlanamadığı durumlarda, bu duygunun işin gereği olarak üretilmesi ve sergilenmesi sürecinde duygusal emek sarfıyatı meydana gelmektedir. Lakin farklı bir araştırmada ise iletişim kabiliyetlerinin gelişmiş olmasının istenilen en önemli bireysel özellik olduğu belirtilmiştir (Doğan ve Sığırı, 2017, s. 123). Hardt ve Negri’ye (2011b: 300) göre, iş yerlerindeki bilgi veya duygulanım üretimini bir süreç olarak değerlendirdiğimizde, herkesin taşıdığı bireysel özellikler açısından aynı bilgi ve kapasiteye sahip olduğunu ve aynı şeyi söylediğini varsaymak anlamsız olduğu kadar verimsizleştiricidir.

Bakım alanında bakıcılar düzenli, tertipli ve saatlik bakım programını aksatmayan meslektaşlarının örnek bakıcı olduğunda hemfikirdirler. Bu niteliklere sahip meslektaşlarıyla aynı vardiyada çalışmaktan memnun olduklarını belirtmektedirler. Meslektaşlar arasında düzenli ve disiplinli çalışmasıyla örnek gösterilen kişilerin davranışlarını ve iletişim kurma şekillerini izleyip taklit etmektedirler. Yaşlı bakım kültürü, bakıcı meslektaşlar arasında güzel bir sosyal ilişki kurulmasını, bakıcıların

örgütlerine uyumunu, mesleki bilinç kazanmalarını sağlamaktadır (Danış ve Genç, 2011, s. 174). Dayanışma içerisindeki bir çalışma atmosferinde gerçekleştirilen iyi ve örnek uygulamalar, bakıcıların gerek değişime uyum sağlanması gerek ise kalite ve verimliliğin standartlar üzerinden artırılması ile ilişkili olması sebebiyle önem arz etmektedir (Kaya ve Sarıçoban, 2022, s. 6). Her mesleğin kendine has ortak kültürü, normları ve standartları vardır. Bu mesleği yapanların ortak mesleki kültür birliğine ulaşması ve işine ve işyerine bağlılık duygusu kazanması lazımdır. Yaşlı bakım hizmetlerini uygulayan bakıcıların davranışlarını yönlendiren değerler, normlar ve alışkanlıklar vardır.

Bir meslek ve yetenek özünde bir veya birden çok bağlantılı rutinden oluşmaktadır. Yaşlıların ihtiyaçlarına yönelik planlanan kişisel bakım rutinlerinin yaşlının yaşam kalitesinin korunması ya da yükseltilmesinde önemli bir fonksiyonu yerine getirdiği ve bu fonksiyonun yaşlının gereksinimlerinin daha doğru bir şekilde karşılanması ve yaşama sevincinin desteklenmesi noktasında kurum bakımı içerisinde anlamlı bir çerçeve kazandığını ifade etmek olanaklıdır (Çağlar, 2017, s. 33). Burada iş akış rutinleri içinde en sık tekrarlandığını gördüğümüz görev, yemek yedirmektir. Bakıcılar, üç ana ve üç ara öğün olarak altı farklı zaman dilimine dağılan beslenme saatlerinde yaşlıların yediklerinin miktarlarını takip etmekle görevlidir. Örgütün kendisi büyük bir rutinler ağı olarak ifade edilebilir. Yöneticilerin oluşturduğu ve nesnel düzeneklerin yardımıyla örgütsel yapının yeniden üretilmesini sağlayan yeniden üretim stratejileri sistemi böyledir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 177).

Yazarlara göre, örgütler çalışanlarının refahını artırmayı amaçlayan iyi niyetli olumlu yaklaşımları, personelinin çalışma koşullarıyla ilişkili yapısal seviyeyi göz ardı ettikleri sürece verimsiz kalmakta ve hatta çalışanların iş yükünü artırmaktadır (Virkki, 2008, s. 264). Piyasa merkezli çalışma düzenini aksine kamuya bağlı huzurevleri kadro, düzenli maaş, çalışma süresi ve izin yönünden bakıcıları tatmin etmektedir. Fazla mesai gerektiren özel dönemler dışında, iş hayatı ile iş olmayan zaman arasındaki ayrımın ortadan kalkmadığı görülmektedir. Literatür işteki mutluluğun, düşünüldüğü gibi yüksek maaş ya da afilli bir unvandan ziyade çalışma arkadaşlarımızla rutin etkileşimlerimiz, dahil olduğumuz projeler, gündelik katkılarımız gibi anlık deneyimlere dayandığını göstermektedir (Morse, 2019, s. 52). Çalışanların, mesai arkadaşlarından, yönetim şekline memnun olması ve iş doyumunun yüksek olması durumunda işlerini sevmeleri, kuruma olan bağlılığını

artırdığı bildirilmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016, s. 145). Bakıcılar maddi ve manevi emeklerinin karşılığı olan yeterli ücretleri alamadıklarından yakınmalarına rağmen işten ayrılma düşünceleri bulunmamaktadır. Türkiye'deki bakımevlerinde iş yükü ve ücret ilişkisini birlikte ele alan bir araştırmada, bakım personeli ücretlerini yetersiz bulmalarına rağmen çalışma koşulları, iş ortamı ve ülke şartlarına kıyasla iş yüküne ilişkin olumlu düşüncelere sahip olduklarını ve işlerinden ayrılmak istemediklerini göstermektedir (Azizioğlu, 2021, s. 133). Yine de yaşlı bakım hizmetlerinde bakıcıların, karşılaşılabilecekleri psiko-sosyal risklerin yanı sıra bakım uygulamalarında, iş kazası ve güvenliği, meslek hastalıkları, çalışma psikolojisi ve insan kaynakları yönetimi ile ilgili çeşitli problemleri vardır (Danış ve Genç, 2011, s. 174). Meslek algıları olumsuz olan çalışanlarda sabır, iğrenme, çaresizlik gibi olumsuz hislerin daha sık şekilde ortaya çıktığı görülmüştür (Aşık, 2010).

Duygusal emeğin oluşum kaynaklarına ilişkin sonuçları incelersek; örgütlerde mesleki sorunların en aza indirilmesi için bakıcıların sorumluluklarını bilmeleri, alan donanımlarının ve deneyimlerinin yeterli düzeyde olması gerekir (Danış ve Genç, 2011, s. 172). Katılımcılar mesleki gelişim ve yeterlilik için gerekli olduğunu belirttikleri eğitimin hem teorik okumaları hem de saha tecrübeleri içermesi gerektiğini söylemektedirler. Çalışma sahasındaki tekrar ve rutin sayesinde meslek elemanı, Diderot'nun sözleriyle “akıl ve el uyumunu yakalar” (Sennett, 2008, s. 35). Mesleki değerlerimiz ve donanımlarımız bizi mutlu ederek iş erdemlerimizin şekillenmesini sağlar. Hardt ve Negri'ye (2011b: 303) göre, bulunduğumuz “biyo-politik” üretim çağının ihtiyaç duyduğu üretici öznelliklerin yetiştirilmesinde çalışanların dilsel yeteneklerini ve duygulanımlarını nasıl kullanması gerektiğinin öğrenmesi için eğitim şarttır.

Yaşlı bakım personelinin, hizmet verdikleri bakıma muhtaç yaşlıların ruhsal ve duygusal durumunu bilmesi ve buna göre tavırlar geliştirmesi, onların penceresinden olaylara bakabilmesi, onların dilinden anlayabilmesini sağlayacak duyguları akılcı bir şekilde yönetebilmek için her şeyden önce karşılıklı hissedilen duyguların farkında olunması şarttır. Her etkileşimde duyguları tetikleyebilecek birçok faktör bulunmaktadır (Keskin vd., 2016, s. 34). Kalaycı ve arkadaşları (2017: 649) araştırmasında bakıcıların %84'ünün yaşlıların hissettiklerini rahatlıkla anladığı ve onlara karşılık verdiği görülmüştür. Bakıcılara göre yaşlılar ilk huzurevine geldiklerinde hastaneye geldiklerini iyileştikten sonra buradan geri eve gideceklerine

inanmaktadırlar. Yaşlılar hastane değil de huzurevi olduğunu ve sürekli kalacağını gördüğünde terk edildiğini ve yalnız olduğunu düşünmektedirler. Mevcut kültürel toplum yapısı içerisinde yaşlı atasını sahiplenmemek kınanan bir davranıştır. Bunun için yaşlılar ilk geldikleri zaman huzurevini kabullenmekte zorlanmaktadırlar. Bu analiz, duygular ile içinde meydana geldikleri kültürel ve yapısal düzenlemeler arasındaki karşılıklı bağımlı ilişkiyi benzersiz bir şekilde aydınlatmaktadır (Lively ve Weed, 2016, s. 76). Bu durumda evlatlarının gelmemesi, onları aramaması ve yoklamaması, huzurevinde kalmayı kabullenememek, umutlarının yıkılması gibi yaşlı hislerini gören bakıcılar yaşlılar için üzülmemektedirler. Burada acımak sözcüğü ile bağlantılı olarak yaşlısının acısına ortak olmak ve durumundan üzüntü duymak, merhamet etmek söz konusudur. David Hume'a göre, insanın doğasında duygudaşıktan daha değerli ve önemli bir şey yoktur (Gökalp, 2019, s. 67).

Yaşlı bakıcılar ile yaşlılar arasındaki yüz yüze ve bire bir iletişim sonucunda, birbirlerine karşı platonik duygusal hisler taşımaktadırlar. Kalaycı ve arkadaşları (2017: 647) araştırmalarında bakıcıların özveriyle çalışmalarına etki eden etmenleri incelediklerinde, empati kurmanın (%21) ve yaşlıların yardıma ihtiyacı olmasının ise (%20) oranında etkili olduğunu görmüşlerdir. Bu nedenle bakım çalışanları, yaşlılara duygusal çeşitlilik içinde yardımcı olabilmeleri gerektiğinden dolayı, çeşitli davranış ve duygu durumlarını sergilemekte zorlanabilirler (Kaya B., 2020, s. 34). Çalışma ortamında bakıcıların tamamına yakını yaşlılığı için kaygılanma ve değersizlik duygularının kendileri için hissettikleri duyguların başında geldiğini vurgulamıştır. Çünkü insanın kontrolü dışında gelişen ve olumsuz olarak değerlendirdiği birçok olay (ör: ölüm, yaşlılık vb.) kaygıyla karışık bir üzüntüye neden olmaktadır (Hacıyade, 2012, s. 107). Burada bakım personelinin yaşlılarla aynı kaygıları deneyimlemesi, onlarda empatinin gelişimine yol açarak yaşlı bakımı için gerekli duygusal altyapıyı doğallık içerisinde kurmaktadır. Araştırmalar, bakıcıların mesai içerisinde hissettikleri pozitif duyguların bağlamsal ve görev performansları üzerinde olumlu etkisinin olduğunu göstermektedir (Doğan ve Özdevecioğlu, 2009, s. 185).

Bakıcıların yaşlıların duygularıyla ilgilenme nedenlerinin başında sahip oldukları görev bilincinin bunu gerektirmesi olduğu görülmüştür. Bakıcılar yaşlılarla ilgilenirken sergiledikleri davranışların oluşumunda kendi zihnlerinde kurarak ulaştığı meslek ahlakı içeren bir onay ile hareket ettiğinde bu iç güçleriyle uyumlu bir karar olur; bu onayın olmadığında ise, duygusal emek bağlamında iç güçler ile bir

çatışma çıkacaktır. Bakıcıların alandaki doğru davranış yöneliminin otomatikliği ve doğallığı, eğitim ve diğer sosyalleşme biçimleri yoluyla edinilen profesyonel davranışlar, algı ve takdir biçimlerine dayanmaktadır (Virkki, 2008, s. 261). Yaşlılarla iletişim kurmak, ilgilenmek yaşlı bakım mesleğinin mesleki standartları içerisinde. Görev tanımları gereği bakıcılar ilgilendikleri yaşlılar kötü hissettiğinde ihtiyaçlarını giderip rahatlamalarını sağlamaya çalışmaktadırlar. Yaşlı bakım mesleği üzerine yapılan çalışmalar bakıcıların yaşlıların duygularıyla ilgilenmek, onların kötüleşmesini önlemek öz bilinciyle sahada çalıştıklarını göstermektedir (Doğan ve Demiral, 2007). Bu farkındalık doğrultusunda bakım sunanların sahada ideal yaklaşım konusundaki bilgi ve deneyimleri artar ve bu bilgi ve deneyim artışı uygulamalarına yansır. Bu deneyim birikimi arttıkça alandaki duygusal habitus kazanımı, yeniden üretimi ve değişimi gerçekleşir (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 60). Bu ideal yaklaşımı kazanmanın bir şekli, personelin kendi aralarında yaşlılar hakkındaki görüşlerini paylaşırlar ve mesleki grup olarak takınılması gereken tavra ilişkin bir mutabakata varırlar. Bu mutabakat, bakım sırasında bakıcıların duygularını nasıl ifade edeceğini belirleyen faktörleri içerir.

Bakıcıların duygularını ifade etmesini etkileyen etkenlerin başında yaşlılara yaklaşırken şahsına yönelebilecek herhangi bir istismara karşı tedbirli olma eğilimleri gelmektedir. Bunun için bakıcılar yaşlıların kendileri aleyhine kullanabileceği davranışlarından uzak durmaya çalışmaktadırlar. Bakıcılar yaşlılarla iletişime geçerken ya da duygularını ifade ederken kendilerini kullandırmamaya özel gayret sarf etmektedirler. Çünkü bakıcılara göre, hayatının son zamanlarını yaşayan muhtaç yaşlılar her yönden tutarsız ve güvenilmezdir. Ayrıca işin gereklilikleri, talep edilen ve beklenen davranışlar stres kaynağı olabilir. Hardt ve Negri'ye (2011a: 123) göre, maddi olmayan emek maddi emek türleriyle iç içe geçmesi şeklinde çalışma ortamında bakım çalışanları, birbirinden oldukça farklı duygulanımsal, dilsel ve bilişsel işlerin yanında temizlik, bez değiştirmek, yemek gibi maddi işler de yaparlar.

Çalışma ortamında yaşlı bakım personelinin beklentiler örgüt beklentisi, yaşlı yakını beklentisi ve yaşlı beklentisi olarak üç alt temada değerlendirilmiştir. Bakım personelinin maruz kaldığı bu üç konum arasındaki çatışma ve bakım alanının yapısını oluşturan gerilim, mücadeleler yeniden biçim almasını belirleyen şeydir; ancak alanın özerkliğine rağmen bu mücadelelerin sonucu hiçbir zaman dış

etkenlerden bağımsız değildir (Bourdieu, 2006, s. 66). Bu güç ilişkileri içerisinde bulabileceği duygusal destekten ve sahip olduğu yeterliliklerden daha fazla beklentilerin olduğu bir pozisyonda yer alan çalışanlarda, bu durum yüksek düzeyde endişe ve stres yaşamalarına ve iş doyumlarının azalmasına neden olabilmektedir (Aşık, 2010, s. 40).

Örgütsel beklentiler, bir grup içindeki bireylerin davranış ve performanslarının belirlenmesinde çok önemli bir rol oynamaktadır. Genel olarak, çalışanların görevlerini her zaman etkin, verimli ve yüksek düzeyde profesyonellikle yerine getirmeleri beklenmektedir. Araştırmalar örgütlerin müşteri memnuniyetini sağlamaları için bakıcılardan kaliteli sağlık ve bakım hizmetlerinin yanı sıra yaşlılarla ilgilenirken empati kurabilen, merhametli ve samimi duygular sergilemelerini beklediğini göstermektedir (Özen, 2017, s. 34). Kurum yöneticileri marka imajının kötüye çıkmaması için bakıcılardan her şeyin eksiksiz, dört dörtlük yapılmasını istemektedir. Bakıcılar için bu beklenti, (a) günde daha fazla insana bakmaları, (b) belirlenmiş bakım standartlarına ve sınıflandırma sistemlerine uymaları ve (c) bireysel bakım idealleri doğrultusunda çalışmanın önündeki yeni engellerle uğraşmaları gerektiği anlamına geldiğinden başarılabilir olarak algılanmaktadır. Bakıcılar yaşlılarla ve yakınlarıyla ilişkilerde memnuniyet dönütü olacak şekilde onların beklentilerine uygun davranılmasının örgüt açısından önemli olduğunu belirtmektedirler.

Araştırmalar yaşlı yakınlarının, bakım vermenin sosyal, fiziksel ve psikolojik sağlıklarını etkilemesi sebebiyle yaşlılarını huzurevine yatırdıklarını göstermektedir (Özkul ve Kalaycı, 2018, s. 17). Yaşlı bakım personeline göre, yaşlı yakınlarının kendilerinden beklentileri çoktur. Yakınlar evde annelerine yapmadıkları şeyleri huzurevlerindeki bir bakıcının servisdeki otuz yaşlı içerisinde kendi yaşlısına yapabileceğini ummaktadırlar. Tüm yaşlı yakınları, sadece kendi yaşlısına özel bir bakım istediğinden bakıcıların bu beklentiye karşılayabilmesi kurumun ve işin olağan akışı içerisinde mümkün değildir. Yaşlı bakım personeline göre, yaşlılar temel olarak rutin bakımlarının devam etmesini, her türlü ihtiyaçlarının karşılanmasını ve işlerinin halledilmesini beklemektedirler. Bakıcılara göre, yaşlılar sürekli olarak kendileriyle ilgilenilmesi gerektiği gibi bir beklenti içerisindeyler. Huzurevinde yaşlılar, bakıcılardan özel bir bakıcı gibi her şeyi her an isteyebilme hakkına sahip olduklarına inanmaktadırlar. Bu noktada bakım evlerinin mevcut standartlarıyla

bırakılmış bir kişinin karşılaşmayı beklediği bakım standartları ve bir başkasının arzu ettiği birbiriyle elbette bağdaşmayabilir ki bu, bir dizi idari sorunun ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Goffman, 2016, s. 89). Araştırmalar yaşlı bakım uygulamalarındaki çeşitliliğin artmasıyla birlikte yaşlıların beklentilerinin de arttığını ve bakım personelinin bu beklentileri karşılamak için daha fazla duygusal emek sergilediğini göstermektedir (Çaldağ, 2010).

Bakım alanında duygusal emeği oluşturan dinamikler önceki çalışmalarla paralel olarak duygu gösterim kuralları, duygu gösterim şekilleri ve duygu gösterim yoğunluğu olarak üç alt temada değerlendirilmiştir (Morris & Feldman, 1996). Duygusal emeğin bir boyutu olarak duygu gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, çalışanların göstermek zorunda bırakıldıkları duyguları sergilemek için sarf ettikleri çabayla ilişkilendirilmektedir (Köse H. , 2021, s. 7). Literatürde duygu gösterim kurallarının niteliğinin duygusal emek davranışlarının derecesinin belirleyicisi olduğu konusunda fikir birliği söz konusudur (Kayıkçı ve Türkay, 2017, s. 62). Bakıcıların büyük oranda dikkat ettikleri duygu kuralları yaşlılara karşı saygılı olunması ve yaşlının incitilmemesidir. Yaşlı bireylerin fiziksel ve duygusal olarak hassas oldukları göz önünde bulundurularak, onları incitebilecek davranışlardan kaçınmak önemlidir. Yönetim kademesinde ve örgüt içindeki hizmet alan ve veren kişiler arasında duygusal uzlaşma sağlandığı müddetçe duygu kuralları örgüt içinde rutinleşmeye ve normalleşmeye başlamaktadır (Keskin vd., 2016, s. 126). Huzurevlerinde tüm tarafların üzerinde mutabık oldukları en uygun duygu gösterim şekilleri iletişim süreçlerinde güler yüz sergilemek, yaşlılara güzel sözler söylemek, iltifat etmek ve onların gönlünü almaktır. Yaşlıların anlayabileceği şekilde güler yüzle bakıcının yapmış olduğu jest ve mimikler çoğu zaman karşısındaki yaşlıda iyi bir intiba bırakmak için yeterli olabilmektedir. Duygu aktarımının yeterliliğiyle ilgilenen araştırmacılara göre duygunun değerini duygusal anlamı ve etkileyici içeriği belirlemektedir (Hacızade, 2012, s. 14). Bununla birlikte, örgütlerde sergilenmesi istenen duygu gösterim şekillerinin çeşitliliği ne kadar fazlaysa, bakıcının duyarsızlaşma düzeyini ve duygusal emeği sarfiyatını o kadar artırmaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Bakıcılar, yaşlılarla kurdukları uzun bir etkileşim sürecinde karşılaştıkları farklı durumların gerekliliklerine göre çok çeşitli duygusal gösterim yoğunluğu sergilemektedirler. Bakıcılar, yaşlıların sağlığının bozulduğu hastalık durumlarında daha fazla bakıma ihtiyaç duyduklarını fark ettikleri için

onlarla daha fazla ilgilenmektedirler. Buradaki duygu gösterimleri beklenmedik durumlarda bakıcıların duygusal habitus alışkanlıkları içerisinde spontane biçimde açığa çıkmaktadır. Duygusal emek gerektiren diğer mesleklerden farklı olarak, bakıcıların mesaisi ilgilendikleri yaşlıların yaşamının son anına kadar süren bir hizmeti gerektirmesi, gösterdikleri duygunun yoğunluğunu artırmaktadır. Yaşlıyla olan etkileşimin yoğunluk ve süresi arttıkça çalışanlar daha fazla duygu gösterimine başvurumaktadırlar (Morris ve Feldman, 1996).

Duygusal emeğin işleyişine ilişkin sonuçlarını incelersek; kurumsal perspektifi gerçekleştirmek için bakıcıların ifadelerinde görünen yaşlıları değerli hissettirme şeklindeki duygusal emekleri bakım alanındaki duygusal habituslarının yansıması sonucu açığa çıkmaktadır (Gray ve Smith, 2009, s. 254). Yaşlılar, huzurevine yerleştirildikleri andan itibaren her gün kendilerini buraya atılmış hissetmektedirler. Bu yüzden bakıcılar öncelikle yaşlılarda dertlerinin paylaşıldığı duygusunu ve değerli oldukları izlenimini oluşturmaya çalışmaktadır. Bu yakınlaşma üzerinden yaşlıların örgütün işleyişine oryantasyonunu sağlamak ve bu olumsuz düşünceyi olumlu düşünce ile değiştirmek mümkün hale gelmektedir. Bu doğrultuda huzurevi sayesinde dış dünyada elde edemeyecekleri kadar ayrıcalıklara sahip oldukları, saygınlığa ve konfora kavuştukları izlenimi yaratmaya çalışmaktadırlar. Yaşlıların burada genel olarak karşılaştıkları ve kabullenmeleri amaçlanan şey ise, kurum tarafından desteklenen, oluşturulan rasyonel bir perspektiftir (Gross, 2007). Lakin bakıcıların yaşlıların ihtiyacı olan izlenimleri bırakabilme çabaları ne kadar duygusal habituslarına uyumsuz ise o kadar duygusal emek sarfiyatı deneyimlemektedirler.

Bakıcıları harekete geçiren mesleki duygusal donanımı olan empatik endişe, yardım ihtiyacı olan hastaya yardım etme ve bakım vermeye yönelik bir motivasyondur (Çınarlı, 2019). Öncül odaklı duygu düzenlemede, işgören birey hizmet alanında oluşabilecek potansiyel durumlara uyum sağlamak için öncesinde duruma yönelik muhtemel algıyı ve duygularını kontrol etme ve hazırlama çabası olarak tanımlanmaktadır (Gross., 1998, s. 281-282). Bu bağlamda bakıcılar ilk olarak yaşlıyı rahat ettirmek ve sorun yaşamamak için işini takip etmenin, hazırlıklı olmanın önemli olduğunu düşünmektedirler. Bununla birlikte huzurevi kültürünün en önemli bir diğer örtük amacı yaşlıların kontrolünü sağlamaktır: Bu gerekirse yaşlının refahını hesaba katmaksızın devam ettirilmek zorunda olunan bir kontroldür. Bu amaç, yaşlıların özgür arzu ve istekleri söz konusu olduğunda iyice belirginleşir.

Yaşlıların sokağa çıkmak, saatinden önce yemek istemek veya istememek gibi en makul istekleri bile manipüle edilerek ortaya çıkmasına izin verilmez ya da anlamsız olarak değerlendirilerek önemsizdir. Çünkü yaşlıların yaşam ritmi, kendi iradeleri dışında yatırılmış çok sayıdaki kişiyi, sınırlı sayıda bakıcının yönetmesini sağlayacak şekilde tasarlanmış bir disiplin sistemine göre düzenlenir ve detaylandırılır. Bu rutinlerin bozulması çalışma düzenini bozacağından bakım personeli yaşlı ve yakınlarından gelecek sorunlu girişimlere hazır olmak ve kendilerini zor duruma düşürecek teşebbüslerle sürekli uğraşmak zorunda kalırlar. Bakıcılar yaşlıların bireysel isteklerini manipüle ettiklerinde ve bakımlarını disiplinli şekilde zamanında yaptıklarında iş akışında ileriye yönelik bir sorun yaşamadıklarını vurgulamaktadırlar. Aktif haldeki örgütsel yapı içinde bireylerin veya grupların konumlarını daha iyiye götürmek veya sürdürebilmek için geliştirdikleri yeniden üretim ve dönüşüm stratejileri incelendiğinde bulunan bu sistemler çarpıcıdır (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 64). Hardt ve Negri'ye (2003: 305) göre, bu sistemler hizmet üretim sürecinde duygulanımın yaratılmasına ve manipülasyonuna dayanır ve “kişiyi özel hizmetler” ya da mahremiyet alanıyla ilgili hizmetler genellikle duygulanımsal emeği anlatmak için en iyi örnektir.

Duyguların yönetilmesi duygusal emekle ilişkili kimlikler ve sosyal rollerle bağlantılıdır. Duygusal emek, içsel konuşma sürecinde gelişen kişisel kimlikten bilinçli farkındalıkla ortaya çıkmaktadır. Kişisel kimliğin sürdürülmesi ve oluşturulması süreci ile duygu uyarımı bağlantılıdır (Theodosius, 2008; Akt: Akgün, B. 2015 s. 6). Arnold'a (1960) göre buradaki duygu uyarımını sezgisel şekilde iyi olarak değerlendirilen herhangi bir şeye hissedilen yakınlaşma eğilimi veya sezgisel olarak zararlı olarak değerlendirilen herhangi bir şeyden uzaklaşma eğilimi olarak görmeliyiz (Scarantino, 2016, s. 34). Bu eğilimler tepki odaklı duygu düzenlemesi kategorisi içerisinde duygusal bastırma şekilleri, duygu çaba şekilleri ve duygusal çelişki şekilleri olarak üç alt temada değerlendirilmiştir. Bakım alanında bakıcılar ortaya çıkan gerilimden kurtulmak için ortamı terk etme şeklinde bir duygusal bastırma yöntemi uygulamaktadırlar. Yaşanan bir olay sonrasında yapılan molalar ve geri çekilmeler, aynı zamanda bakıcıların huzurevi sakinlerine içsel bir mesafe kazanmalarına da olanak tanımaktadır. Benzer durum yönetim ve vardiya arkadaşı ile yaşanan sorunlar içinde uygulanmaktadır. Buradaki bir duygu düzenleme stratejisi olarak ortam değiştirme, duygunun kendisini yönetmekle değil, duyguya neden olan

durumun dış özelliklerini değiştirmekle ilgilenir (Gross, 1998, s. 283). Ayrıca ekip üyeleri, herhangi bir gerginlik nedeniyle eğer yaşlılarla baş edemiyorlarsa, sorunlu yaşlıları kendi aralarında “paslayarak” değiştirmektedirler. Herhangi bir durumda duygularını bastırmak zorunda kalan ve iş yerinde kendilerini ifade edemeyen çalışanlar, kendi gerçeklikleri ile işin gereklilikleri arasında sıkışıp kalarak “yabancılaşma” yaşamaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, s. 335).

Kişiyi özel hizmetlere yönelik alan araştırmaları, yakınlık üretiminin işle başa çıkmanın bir diğer önemli tekniği olduğunun altını çizmektedir (Schwwiger, 2013, s. 159). Araştırmalar, bakım sektörü çalışanlarının yoğun bir şekilde kişiler arası ilişkiler yaşadığını ve bakıcıların paylaşım içinde oldukları kişilerin duygusal durumlarına etki etmek için duygusal çaba harcadıklarını vurgulamaktadır (Hochschild, 2012). Bakıcılar yaşlıyı istedikleri şekilde yönlendirmek için yaşlıyla yaşlı olunması gerektiğini savunmaktadır. Yaşlıyla duygusal bağ kurma şeklindeki duygusal çabanın yaşlıyla geçimi kolaylaştırdığı vurgulanmaktadır. Literatürde duygusal çaba tekniklerinin kullanım sıklıkları büyük oranda samimi davranış boyutunda yoğunlaşmaktadır. Bunu derin davranış faktörleri takip etmektedir (Kozak ve Güçlü., 2008, s. 47).

Morris ve Feldman (1996), olumsuz duyguların gösteriminin gerektirdiği durumlarda, olumlu duygulanım sahibi bireylerin duygusal çelişki yaşama ihtimallerinin yüksek olduğunu öne sürmektedirler. Bakıcılar, yaşlıların öz bakımlarını yaparken en fazla alt (pislik) temizleme gibi görevlerde iğrendikleri derecede duygusal çelişki yaşamaktadırlar. İnsanlardaki ruhsal olarak tiksinti, sosyal ve toplumsal konumlarına ve mesleki durumlarına yöneliktir (Hacızade, 2012, s. 139). Bu durumlarda “Allahım benim ekmeğimi niye buradan verdin?” şeklinde veryansın etmeleri o anlarda duygusal çelişki yaşadıklarının en ciddi göstergelerindendir. Özellikle saha gözlemlerinde kişiler arası çatışma ve bilişsel çatışma yaşadıkları günlerde duygularını saklamak zorunda kalan bakıcılar hem içsel olarak daha az motiveydiler hem de dışsal olarak kendilerini motive edecek daha az taktirle karşılaşmışlardı. Benzer içerikteki araştırmalar duygusal çelişki yaşayan çalışanlarda öz saygıda azalma ve işten uzaklaşma hissinde artış olduğunu ortaya koymaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Örgütlerde çalışanlar iş yaşamında çeşitli hisler yaşarlar. Bu hisler, örgütsel gerçeklerin dışavurumu ya da örgüte karşı bir tepki olarak üretilmektedir (Keskin

vd., 2016, s. 25). Yazarlara göre bu örgütlerdeki çalışanlar, kendilerinden istenildiği şekilde duygularını yönlendirmek için duygusal emeğin üç stratejisinden faydalanmaktadırlar (Hochschild, 2012; Ashforth ve Humphrey, 1993). Duygusal emek durumları, yüzeysel davranış nedenleri, derinlemesine davranış nedenleri ve samimi davranış nedenleri olarak üç alt temada değerlendirilmiştir. Her bakım personeli, duygusal emek strateji davranışlarını, kendi habitus'unda belirli bir güzergah doğrultusunda yer alan algı ve değerlendirme kategorilerinin kendisine sağladığı uygun olabilirliklerin algılamasına bağlı olarak yaratır; bu aynı zamanda kendisinin “oyun” içerisindeki konumuyla bağlantılı olan çıkarlarının esinlendirmesi olabilmektedir (Bourdieu, 2006, s. 66).

Tahakküm altındaki failler, hangi toplumsal evrede olurlarsa olsunlar, her zaman belli bir direnç veya güç kullanabilecek durumdadırlar (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 124). Hochschild'e (1983: 36) göre çalışan, yüzeysel davranış sergilerken duygunun bir parçası değildir, beden diliyle ondan beklenen duygusal davranışı gerçekleştirir. Benzer şekilde bakıcılar iletişim sırasında karşı tarafta olumlu hisler uyandıracak duygu gösterimlerinde bulunduklarını, buna karşın çoğunlukla gerçek duygularını bastırmak zorunda kaldıklarını böylece duygusal özgürlüklerinin olmadığını ifade etmişlerdir. Kurum idaresi nazarında müşteri gibi görülen yaşlı ve yakını her koşulda haklıdır. Bu nedenle, bakıcıların herhangi bir tepki verememeleri en önemli yüzeysel davranış nedenlerinden biridir. İşlerini yaparken yaşlıya muhatap olmama gibi bir hakları olmadığından ve yaşlıya yönelik tepki içeren duygularını kontrol edip, gerçek hislerini ifade edemediklerinden yaşlılarla ilgiliymiş gibi çalışıp, konuşup, kafa sallayıp gülümsemektedirler. Bu durumu destekleyen Kalaycı ve arkadaşlarının (2017: 649) araştırmasında bakıcıların %60'ı işini yaparken, içlerinden gelmeyen bir şeyi içlerinden geliyormuş gibi gösterdiği bulunmuştur. Tüm bunlara rağmen bir alana aidiyet, orada etki üretme kapasitesini içerir.

Hochschild'e (1983: 36-39) göre derinlemesine davranış, duyguları değiştirmek için çaba harcayarak sonucunda örgüt tarafından istenilen duyguları gerçekten hissetmektir. Yani burada bakıcıların çalışma koşullarını özümstediklerinde duygu gösterimi ile gerçekte hissettiği duygular arasında bir farklılık yoktur veya zamanla aynı çizgide birleşmektedir. Bu tür bakıcılar, bir yaşlının yatağında rahat olmadığı veya yattığı pozisyonundan memnun olmadığı durumlarda, bakıcının bunu fark etmesi durumunda harekete geçmesi gerektiğini vurguluyorlar. Ancak, bunu yüzeysel

davranıştaki gibi angarya iş olarak değil, görev bilinci ve meslek ahlakı açısından yapılması gerektiği için yaptıklarını vurguluyorlar. Burada bakıcılar derinlemesine davranışları içeren duyguları kurumun istediği bir duygu yönünden daha çok mesleki gereklilikten gerçekten hissetmeye çalıştıkları görülmüştür. Bu yönden örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların duygusal enerjileri kadar başka bir özgül içsel yetenek bulunması imkansızdır (Keskin vd., 2016, s. 25). Ayrıca derinlemesine davranış sergileyen bakıcıların kurumda görev tanımlarının net ve belirli olduğu için yaptıkları işleri daha kolay benimsedikleri görülmektedir. Bourdieu'nün (2006: 151) işaret ettiği gibi sağlam kurulmuş bir toplulukta “çıkar” gütmeyen habituslar olabilir ve “habitus-alan” alan ilişkisi öyle biçimlenmiştir ki, kendiliğindenlik ya da elimde değil kipine bağlı olarak, insanlar çıkardan arınmış tutkulu edimlerde bulunabilmektedir. Bu doğrultuda işini seven bakıcılar görevlerinin gereğini olan sohbet etmek, yemeğini yedirmek, temizlemek, birlikte etkinlik düzenlemek vb. çalışmaları içtenlikle yaparlar. Bakıcılara göre bakım işi sevmediğin zaman yapılamayan bir iştir. İş yeri ilişkilerinde başarı ve ilerleme yaşadığı dönemlerde, bakıcılar yaşlılara gösterdikleri ilgi ve işin kendisinin verdiği keyifle içsel olarak daha motive oldukları görülmektedir. Tüm bu çıkarımlar çalışanların gerçekten hissedebileceği davranışlar olabileceğini belirten samimi davranış duygusal emeğin bir boyutu olarak literatüre ekleyen Ashforth ve Humphrey (1993) desteklemektedir. Burada bakıcılar samimi davranış içeren duyguları, iş yerlerinde herhangi bir çaba sarf etmeden gerçekten doğal duygusal habituslarından kaynaklanan şekilde hissedebilmektedirler. Böylece, bir grup eğilim, bir habitus olarak davranışın öznesine dönüşür.

Bakıcıların duygusal habituslarına ait olan yaşlılarla etkileşimlerinden kaynaklanan duygularını yaşlıya ifade etme biçimleri dışarıya pozitif bir tablo veya ifade göstermeye çabalama gibi belirli sorumluluklar içerisinde olduğu görülmüştür. Örneğin, bakıcılar ilgilendikleri yaşlıların çocuk ruhlu olduğunu ve laftan anlamayacaklarını düşündüklerinden mümkün olduğunca sabırlıca dinlemek ve izah etmenin gerekli olduğunu düşünmektedir. Terapötik duygusal emek, bakıcı ve yaşlı hastanın karşılıklı olarak kendilerini tanıma ve benlik değerini açıklama kaygılarını içeren duygularla baş etmeyi ifade etmektedir (Theodosius, 2008; Akt: Akgün, B. 2015 s.6). Bakıcıların duygusal performansının başarısı, icracının yanı sıra alıcının/alıcıların onu yorumlama becerisine bağlıdır. Hardt ve Negri'nin (2011a:

220) bu noktada belirttiği gibi konuşma gücümüzün temeli olan dilsel eylem karşımızdakiyle diyalog halinde ortak paydayı yaratır ve konuşma eyleminin kendisi maddi olmayan emeğin genel özelliğidir. İletişim içerisinde açıklama yapmak bakıcıların çatışmayı çözmek için duruma ilişkin değerlendirmesini içeren işlevsel sosyal bir rolüdür. Buradaki açıklama bakıcının onu algılayan yaşlı üzerinde belirli olumlu etkiler oluşturma eğilimi olarak değerlendirilmelidir. Çünkü mesleklerine, habituslarına dayanan bakıcı failler, habituslarına göre algıladıkları duruma uygun ifade ve hareket tarzları oluşturmaktadırlar (Bourdieu ve Wacquant, 2021, s. 195).

Duygulanımsal emek açısından samimi etkileşimlerin oluşması işletmeler açısından istendiktir. Neyin “iyi” bir yaşlı bakım personeli kıldığına dair birçok bulguya ulaşılmış olsa da, sektörün bakım sunumunu kişiselleştirme ve profesyonelleşme hususlarına yönelmesiyle yaşlıyı muhafaza etme ve yaşlıyla duygusal ilişki kurma yetisi (Sennett, 2008, s. 10) gibi serbestleştirme dinamikleri ön plana çıkmaktadır. Bu durum, örgütün tüm üyeleri arasında amaca ulaşma arzusunu ve gelişim sağlama becerisini teşvik ederek çalışanlarının yaratıcılığına etki etmektedir. Bu şekildeki serbest bir ortam, çalışma alanındaki uyumsuz aykırı hisleri ortadan kaldırmaktadır (Keskin vd., 2016, s. 129). Duygusal emeğin neden olduğu duygusal uyumsuzluk, çalışanların müşterileriyle olan etkileşimsel davranışların yoğunluğunun artmasına bağlı olarak azaltılabilmektedir (Acaray ve Günsel, 2017, s. 94). Yaşlılara yaklaşımda özgür bırakılan bakıcının işinde yaşlıları severek paylaşımlarda bulunması, etkinlikler organize etmesi, kişiler arasında sinerjiyi artırarak örgüt içerisinde hizmet alan veren herkes için kazanımlar sağlamaktadır. Lakin kurumsal bir amaç olmaksızın bakıcıların yaşlılar ile paylaşımına girebileceği özgür anları çok nadirdir. Etkileşimci duygu modeli, duyguların tatbikini ve ifadesini yaratımında sosyal boyutlara büyük önem vermektedir (Morris ve Feldman, 1996). Hardt ve Negri (2011a: 12) bu noktada duygulanımsal emeğin özü yönüyle müşterek olduğunu belirtmektedir.

Duygusal emeğin sonuçlarına ilişkin sonuçları incelersek; bakıcılar, sevecen, sıcak ve saygılı davranışların karşılık bulduğunu ve yaşlıların hoşuna gittiğini gördükleri için mesleklerinde daha sevecen duygulanım tezahürleri üretmeye çalışmaktadır. Çünkü sevgi, ortak varoluşta gerçekleştirilen ve tasarlanan bir eylem, biyo-politik bir olaydır. Bu yönüyle, duyguların kendileri dünyayla pratik bir etkileşim aracı olarak görülebileceği öne sürülmektedir (Scheer, 2012, s. 193). Genellikle bakıcılar alanda

ürettikleri duygu tezahürleriyle hizmet verdikleri yaşlıları ödüllendirdiklerini ve onlara iyilik yaptıklarını düşünerek duygusal yaklaşım şekillerini düzenlemektedirler. Bakıcıların sevecenliklerinde şefkat ayrıntısının bulunması, üretilen sevginin başka bir yönünü işaret etmektedir. Mesleki uygulamaların salt homojen duygulardan oluşmadığını gösteren bu analiz, duygular ile içinde meydana geldikleri kültürel ve yapısal düzenlemeler arasındaki karşılıklı bağımlı ilişkiyi benzersiz bir şekilde aydınlatmaktadır (Lively ve Weed, 2016, s. 76).

Bourdieu, aktörlerin genellikle bilinçli stratejinin her zaman kasıtlı, hedefe yönelik bir mantığı takip etmediğini, bunun yerine genellikle geçmiş ilişkilerindeki başa çıkma stratejilerinin, hatıralarının pratik mantığını takip eden alışkanlıklarını sergilediklerini vurgulamaktadır (Scheer, 2012, s. 203). Araştırmalar bakım personelinin pratik bir başa çıkma aracı olarak olanları önemsizleştirdiğini hatta inkar ettiğini göstermiştir (Virkki, 2008, s. 248). Benzer şekilde, bu çalışmada bakım alanında yüzeysel davranış sergileyen bakıcılar, kendilerini öfkelerini bastırdıkları için sabır taşı olarak görmektedirler. Tepkilerin kontrol edilmesinde kullanılan baskılama mekanizması, duyguların dışa vurumunu engellemiş olsa da olumsuz duygular varlığını sürdürmektedir (Gross, 2007). Zaten bakıcılar yaşlının sinirlendiğini ve kavga çıkardığı durumlarda çalıştıkları sektörde yaşlı her zaman haklı olduğundan alttan almak zorundadırlar. Sabretmek bir duygu düzenleme stratejisi olan dikkat düzenlenmesi kapsamında girmektedir. Bu düzenleme kişilerin hoşlanmadıkları bir durum anında hissedilmesi gereken duyguları düşünmesi yöntemiyle dikkatlerini değiştirmesidir (Gross, 1998, s. 284). Bu duygu düzenleme yöntemi, sahada bakım profesyonelinin rolünün kaçınılmaz bir parçası olarak kabul edilir.

Literatürde sağlık çalışanlarında duygusal emek ve merhamet yorgunluğu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Urnek, 2021, s. 3). Araştırmalar, işle ilgili merhamet yorgunluğunun duygusal, fiziksel veya sosyal olabileceğini göstermektedir. Bu belirtilerden genellikle birden fazlasının bir arada bulunması halinde merhamet yorgunluğu tanısından bahsedilebilmektedir (Cingi ve Eroğlu, 2019, s. 4). İş sağlığı ve güvenliği mevzuatındaki meslek hastalığı tanımlarına göre gündelik yaşam ile çalışma yaşamı arasındaki sınırların sağlık yönüyle kaybolarak çalışanların kendilerini çalışma hayatının üretim süreçlerinden kurtulmada yaşadıkları güçlük, günümüzde duygulanımsal emeğin ana görünümünün en

tepesinde yer almaktadır (Emirgil, 2010, s. 232). Bakım verenlerin iş yerinde yaşadığı fiziksel sorunlar, günlük fiziksel yaşam ve aktivite kalitesinde düşüşlere neden olmaktadır. Mesleklerinin önemli bir parçası olan yaşlıları taşımak, çevirmek ve tekerlekli sandalyeye almak bakıcılarda boyun ve bel fıtıklarına sebep olmaktadır (Hendekçi ve Uğur, 2020, s. 538-544). Yatak yarası olan yaşlıya pozisyon vermek, altını değiştirmek, banyoya taşımak gibi diğer fiziksel güç gerektiren durumlar da vardır. Bu durum, iş dışı tüm yaşamlarına yayılan yoğun bir yorgunluk ve kas ağrıları gibi sorunlara sebep olmaktadır. Bakıcılarda sıkça görülen bel fıtığı, bir meslek hastalığı olarak değerlendirilebilir (Işıkhani, 2018, s. 21). Buna ek olarak, meslek şartlarından dolayı bakıcılarda ruhsal yorgunluk ve psikolojik rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır. Meslekte şahit oldukları çok farklı yaşlı halleri ve vefatlar bakıcıları ruhsal anlamda çöküşe ve varoluşsal kaygılara sürükleyebilmektedir. Burada bakıcıların psikolojik durumu, sadece mesai içinde oluşan duygusal yabancılaşmanın ötesinde, bakıcının kendisine ait olan duygusal yaşamı ile işi için büründüğü duygusal denetim ayırımının yapılamamasıdır (Hardt ve Negri, 2003). Yani bakıcılar tüm hayatları huzurevinden ibaretmiş gibi görmektedirler. Bu konudaki çalışmalar yaşlı bakıcıların bakım hizmeti verirken karşılaştıkları temel psikolojik sorunların başında depresyon, stres, anksiyete, tükenmişlik, yorgunluk ve moral bozukluğunun geldiğini belirtmektedir (Danış ve Genç, 2011, s. 172). Bakıcılar, vardiyalı çalışma sistemi nedeniyle özel hayatlarıyla ve çalışma yaşamları arasında denge kurmakta zorlanmaktadır. Bakıcılar iş yerinde yorulduklarından dolayı aileleriyle ve arkadaşlarıyla sosyal bir faaliyet yapmaya enerjileri kalmadığından yakınmaktadırlar. Buna rağmen çevrelerinde yaşlısı olan kişilerin bilgi ve yardım istemesinden dolayı mesleklerinin sosyal olarak artışı olmaktadır.

Toplumda bakıcılığın bir sağlık mesleği olarak görülmesinden bakıcılar memnuniyet duymaktadırlar. Zaten bir başkasının kendisini iyi hissetmesini sağlayan bir samimi davranışta bulunan bir kişi, kendini mutlu ve iyi hisseder. Bu duygularla oluşan merhamet memnuniyeti, travma yaşamış, bakım gerektiren yaşlı kişilerin olumsuz yönlerini dengelemeye yardımcı olan pozitif bir duygudur (Stamm, 2002, s. 107-122). Böyle davranmak çalışanın duygulanımsal emek bağlamında öz değerini artırır. Bakım alanında yaşlıların “Allah razı olsun, sağ ol yavrum” demesi, bakıcının işini güzel yaptığının göstergesi olarak değerlendirildiğinden motive edici olmaktadır. Bakıcılar yaşlılardan aldıkları hayır dualarının kendilerini maddi ve manevi bir yere

getirdiğini düşünmektedirler. Bu çalışmada merhamet memnuniyetinin kaynağı dini değerler ve yardımlaşma kültürünün bireyde oluşturduğu iyilik halidir. Bakıcılar yaşlıların dualarının kendilerini ve çocuklarını kazalardan ve belalardan koruduğuna inanmaktadır. Bakım personeli ilgilendiği yaşlıda iyiye doğru bir gidiş, değişim sağlayabildiğinde yaptıkları işin karşılığını görme veya teşvik duyguları hissetmektedirler (Denk, 2018). Bu yüzden merhamet memnuniyeti, diğer insanlara değer verirken ve yardım ederken kendini beğenme duygusunu tanımlayan olumlu bir özgecil niteliktir (Urnek, 2021). Bu yönüyle, bakımın kalitesi bakıcıların sahip olduğu profesyonel çalışma değerlerinin aynasıdır. Ashforth ve Humhrey'in (1993: 89) sosyal kimlik teorisi üzerinden hareketle, duygusal emeğin çalışan üzerindeki etkilerinin söz konusu rolle özdeşleşme şekline göre yumuşayabileceğini ileri sürmektedirler. Bu bağlamda yaşlı bakım personeli işinde merhamet memnuniyet hissettikçe bakım alanında samimi davranışların oranı artacağından duygusal emek sarfiyatının azalacağı savunulabilir.

İnsanlar, etkileşimde oldukları kişilerle yaşadıkları duygusal deneyimleri veya çevrelerindeki insanlarda gözlemledikleri duygusal deneyimleri taklit ederek aynı belirtileri ve deneyimi kendi içerisinde hissetme eğilimindedir (Keskin vd., 2016, s. 27). Bakıcılar mesleki etkiyle yaşlılarla çalıştıkça onlar gibi her şeye olumlu bakma ve olaylar karşısında sakin ve olgun hareket etme kabiliyeti kazanmışlardır. Mesleklerinin ilk yıllarında enerjik, hızlı hareket eden ve karar alan bir yapıları var iken süreç içerisinde zamanla daha olgun, olumsuzlukları olumluya çevirebilen, sorun çözmeye yatkın, sabırlı kişiliklere dönüşmüşlerdir. Çalışanların mesleki duygusal habitus içerisinde inşa ettikleri kişilik ve mizaç özelliklerinin niteliği alanda duygusal emek davranışlarının nasıl sergileneceğini etkilemektedir. Eğer iş yerinin “duygu rejimi” fazla kontrolcüyse, bakıcının kişiliğinin ve duygularının kendini değiştirici, yeniden üretici etkisine ket vurmaktadır. O zaman yalnızca bakıcılara duygusal ıstıraba neden olmakla kalmayıp, muhtemelen bakıcıların ilerde örgüt için zararlı olma potansiyeli olan duygusal emek bağlamında kendi “duygusal sığınaklarını” yaratmalarına sebep olmaktadır.

Duygusal anlama sahip etik yargıların asli görevinin bir etki yaratmak olduğuna dikkat çeken ve etik yargılar ile insan tutum ve davranışları arasında bir bağ olduğunu düşünen Stevenson'a göre, etik terimler ve yargılardaki anlam, insandaki duygusal anlamın en ince biçimidir (Gökalp, 2010, s. 66). Çalışanların mesleki

duygusal habitus içerisinde inşa ettikleri meslek etiğinin niteliği alanda duygusal emek davranışlarının nasıl sergileneceğini etkilemektedir. Bakıcılar, meslektaşlarının meslek etiği ve standartları dışına çıkmadığını savunuyorlar ve çalışma hayatlarında yaşlılara karşı meslektaşlarının herhangi bir ihmali veya istismarına şahit olmadıklarını belirtiyorlar. Bakıcılar, bu sektörde ve meslekte yaşlılara yapılan kötü muameleye asla tolerans gösterilmediğini ve hiçbir meslektaşlarının bu davranışları tasvip etmeyeceğinde hemfikirdirler. Zaten örgütler ve yöneticileri herhangi bir yaşlı istismarına asla mahal vermezler. Burada meslek etiğine uymayan davranışları bakıcıların yaşlıdan daha çok kendi mesai arkadaşlarına yaptığının altını çizmektedirler. Hastane sevki, banyo günleri gibi yoğun günlerde işi savsaklamak ve mesai arkadaşına iş yıkma, ortadan kaybolmak gibi durumlar yaşanmaktadır. Doğrudan yaşlılara yönelik meslek standartları açısından en yaygın etik ihlal biçimi yaşlıların azarlanmasıdır. Bazı durumlarda “total kurum” içerisinde bakıcılar düzeni bozan yaşlıların özgürlüğünü kısıtlamak ve ceza vermek zorunda kalmaktadırlar. Örneğin, yemek yemeyi reddeden yaşlının zorla beslenmesi ya da dışkısı ile oynayan bir yaşlının ellerinin bağlanması gerekebilir. Goffman’a (2016: 89) göre personelin “kapatılmış kişilerin” tedavisinde belli insani standartları koruma yükümlülüğü kendi içinde bir sorun teşkil eder. Etik sorunlar dizisi, bir tarafta insani sorun diğer tarafta da kurumsal etkililik arasındaki sürekli çatışma durumlarında ortaya çıkmaktadır. Bu etik ve mesleki ihlalleri bakıcılar ahlaki eğilimlerine uygun olarak, örgütlerin ve yaşlı yakınlarının isteklerini dikkate alarak, bunları gerçekleştirmek için yapmaktadırlar (Theodosius, 2008; Akt: Akgün, B. 2015 s. 6).

Bakım alanında, bakım çalışmalarına ait hissetme kurallarına ve temel etik değerlerine uygun şekillenen duygusal habitus, bakım sunanların bu kuralları ve değerleri içselleştirmesi anlamına gelir. Yani, sosyolojik ortamda duyguların oluşumu ve ifade edilme eğilimini açıklar. Duygusal emek kuralları, örgütlerin faydası için çalışanları duygularını yönetmeye zorlamaktadır. Bu araştırmada, bakıcıların alanda sergiledikleri duygusal emek davranışları, kurumlarının istediği davranış şekillerinden daha çok kendi mesleki imajlarını koruma motivasyonundan kaynaklanmaktadır. Burada duygusal emek üretimi, mesleki standartları uygulama, toplumdaki yaşlılara saygı kültürü ve hesap verme inancının ekseninde veya empati kurma şeklindeki bireysel özelliklerinden kaynaklanan duygusal habitusların çıktısı olan kendi duygu gösterim kurallarına bağlı olarak gerçekleşmektedir. Bakıcılar, bu içsel duygu gösterim

kurallarının çerçevesine uymayacak ve ondan uzaklaşacak şekilde hissiyatlar ve davranışlar sergiledikleri ölçüde bilişsel ve duygusal çelişki yaşamaktadırlar.

Nihai sonuç olarak, yaşlı bakım personeli duygusal dışavurumun belirli duygularını, hedeflerini ve normlarını aynı ya da yakın tonlardaki hissiyatları ve değerlendirmeleri paylaşan bir meslek topluluğudur. Meslek mensubu bireyler birbiriyle etkileşim içerisinde oldukları ve değişen çalışma şartlarına mesleki duygusal habituslarından karşılık verdiklerinden değişimin bizzat failidirler. Yani duygusal emek, ilişkili bireysel kimlikleri ve sosyal rolleriyle bağlantılıdır. Bu yüzden, değişen oranlarda dışsal veya içsel olabilmektedir. Bakım personeline duygusal emek, daha çok bakım alanında içsel konuşma süresince gelişen duygu uyarımlarıyla bağlantılı şekilde oluşan kişisel kimlikteki farkındalık durumunun oluşumu ile ortaya çıkmaktadır. Burada örgütlerin beklediği duygu kurallarının etkisinden ayrılarak duygusal emek davranışını başlatan öncü içsel gücün en önemli özelliği, davranışı kontrol etmek için kültürün en etkili unsuru olan duyguya yönelik ahlaki bir öz düzenleme yaklaşımı içermesidir. Bu çalışmada, yaşlı bakım alanında gözlemlenen duygusal emek davranışlarının oluşumu, yaygın kanının aksine doğrudan işyerinin istediği duygusal kurallar çerçevesinde değil, ama aynı çizgideki büyük çoğunlukla içselleştirilen mesleki standartlara olan inanç ve kültürel değerler çerçevesinde üretildiği ve deneyimlendiği bulunmuştur. Zaten örgütlerde “hissetme kuralı” olarak konulan şeyler, bir nevi duygu yönetimi için kültürel olarak belirlenmiş standartlardır. Yani, içsel ve bireysel kaynaklı olsun ya da dışsal ve örgütsel kaynaklı olsun, her yönden bakıldığında, bakım personelinin sergilediği duygusal düzenleme pratikleri aynı zamanda kültürel ve sosyal düzenlemeler olduğu görülmüştür. Bir nevi duygusal emeği üreten duygular, oldukça iç içe geçmiş kültürel anlamlar ve sosyal ilişkilerdir.

Duygu düzenlemenin yalnızca bireysel bir sorumluluk olmadığını, aynı zamanda içinde yaşadığımız kültürel ve sosyal bağlamlardan da etkilendiğini vurgulamak önemlidir. Bunun öneminin fark edilmesiyle, duygusal düzenleme ile ilgili kültürel inançları ve uygulamaları dikkate alan bir örgüt bünyesindeki bakıcı bireylerin istenen şekilde duygularını yönetmeyi nasıl öğreneceklerini şekillendirebilir. Ayrıca kültürün ve toplumun duygusal düzenlemedeki rolünün uygulama alanlarında kullanılması, beraberinde yaşlı bakım uygulayıcılarının işlerine ve çalıştıkları ortama yönelik daha samimi, esnek ve yapıcı bir tavır geliştirmelerine imkan tanıyabilir. Bu

Çalışmada bunu sağlayan, kayda değer olan, uygulayıcı bakıcıların etkenlerden biri olarak açık uçlu ve sürekli değişen dinamik bakım alanındaki olay ve olgulara sistematik ve dikkatli bir şekilde bakabildiğinde çevresindeki yaşananlara daha iyi anlam verebileceği ve etkide bulunabileceği şeklindeki temel fail özelliklerini harekete geçiren yatkınlıkların öneminin ortaya konulmasıdır. Duygusal düzenlemedeki yaşlı bakım personelinin rolünün öneminin anlayarak ve kabul ederek, bakım alanında tüm bireyler için sağlıklı duygusal ifadeyi ve refahı teşvik eden daha destekleyici ve kapsayıcı çalışma ortamları yaratmak mümkündür.



KAYNAKLAR

- Acaray, A., & Günsel, A. (2017). Motivasyon, Duygusal Emek, Duygusal Uyumsuzluk ve Etkileşim Yoğunluğu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kurumu Çalışanları Üzerinde Araştırma. *Social Sciences Research Journal* , 6 (4), 83-98.
- Acu, S. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Okan Üniversitesi.
- Ağırman, Ü. H. (2012). *İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi*. Erzurum: [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Atatürk Üniversitesi.
- Ahmet, S. (2015). *Duyguların Kültürel Politikası* (3. b.). İstanbul: Sel Yayıncılık.
- Akalın, A. (2007). Duygulanım ve Duygulanımsal Emek Üzerine Notlar. *birikimdergisi.com* (217).
- Akbaş, E., Yiğitoğlu, G. T., & Çunkuş, N. (2020). Yaşlılıkta Sosyal İzolasyon ve Yalnızlık. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* , 15 (26), 4542-4581.
- Akgün, B. M. (2015). *Hemşirelerin Duygusal Emek, Duygusal Özyeterlik ve Tükenmişlik Düzeylerinin Duygusal Habitus Bağlamında İncelenmesi*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Ankara Üniversitesi .
- Akgün, B. M. (2021). Hemşirelik Duygusal Habitusu ile İlgili Lisansüstü Tezlerin Değerlendirilmesi. *AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi* , 7 (2), 15-38.
- Akgün, B. M., & Öz, F. (2023). Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Duygusal Habitus Bağlamında İncelenmesi. *Black Sea Journal of Health Science* , 6 (2), 253-261.
- Akgün, R. (2020). Pierre Bourdieu's Theory of Culture and the Possibility of Social Change. *Kayı* , 19 (2), 590-610.
- Akın, A., Ulukök, E., & Arar, T. (2017). İş-Yaşam Dengesi: Türkiye'de Yapılan Çalışmalara Yönelik Teorik Bir İnceleme. *Journal of Economics and Administrative Sciences* , 9, 112-125.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi* (4), 1-25.
- Aközer, M., Nuhurat, C., & Say, Ş. (2011). Türkiye'de Yaşlılık Dönemine İlişkin Beklentiler. *Aile ve Toplum* , 122.

- Altunay, Z. (2020). *Sosyo-Kültürel Değişme Açısından Yaşlı, Yaşlılık ve Yaşlı Bakımı (Zonguldak Örneği)*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Amabile, T. M., & Kramer, S. J. (2019). Küçük Kazançların Gücü. H. B. Press, & M. Bayram (Dü.) içinde, *Duygusal Zeka Mutluluk* (N. Yaraç, Çev., s. 55-97). İstanbul: Optimist Kitap.
- Apaydın, B. (2019). Palimpsest Kavramı ve Mekansal Dönüşüm. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication* , 9 (2), 90-103.
- Arıkan. (2024). 06 22, 2024 tarihinde Prof. Dr. Kemal Arıkan: <https://www.kemalarikan.com> adresinden alındı
- Arıkan, K. (2022). 07 20, 2022 tarihinde Prof. Dr. Kemal Arıkan: <https://www.kemalarikan.com/empati-ve-sempati.html> adresinden alındı
- Arpacı, F. (2005). Farklı Boyutlarıyla Yaşlılık. *Türkiye İşçi Emeklileri Derneği Eğitim ve Kültür Yayınları* , 18-20.
- Arpacı, F. (2016). Geçmişten Günümüze Yaşlılık. H. Ceylan (Dü.) içinde, *Yaşlılık Sosyolojisi* (s. 3-18). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Arpacı, F., & Kalinkara, V. (2016). Yerinde Yaşlanma. V. Kalinkara (Dü.) içinde, *Yaşlılık Disiplinlerarası Yaklaşım, Sorunlar, Çözümler* (1. b., s. 399-423). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Arslan, H. (2012). *Yaşlıların İhmal ve İstismar ile karşılaşma durumları ve etkileyen faktörler*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İnönü Üniversitesi.
- Asanbekova, S. (2020). *Ev İçi Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emek: Ankara'da Çalışan Göçmen Kırgız Kadınlar Örneği*. Ankara: [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Ankara Üniversitesi .
- ASHB. (2011). Bakım Hizmetleri Stratejisi Ve Eylem Planı (2011 – 2013).
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review* , 18 (1), 89–114.
- ASPB. (2017). *Türkiye’de Yaşlı Bakım Hizmetleri Raporu. Avrupa’dan En İyi Uygulama Örnekleri ve Türkiye İçin Bir Model Tasarımı*. Ankara: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- ASPM. (2011). *Türkiye’de Yaşlılık Dönemine İlişkin Beklentiler*. Ankara: Aile Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi* (467), 30-52.
- Atmaca, M. Ç. (2021). Ücretli Emek ve Emegin Duygulanımsal Bileşimi. *Textum dergisi* .
- AÜ. (2020). ankara.edu.tr. 07 20, 2023 tarihinde <https://www.ankara.edu.tr/> adresinden alındı
- Ay, G. (2016). *Duygusal Sermayenin İşten Ayrılma Niyeti ve Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Psikolojik Dayanıklılığın Aracılık Etkisi*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Hasan Kalyoncu Üniversitesi.

- Aydemir, M. A. (2011). *Toplumsal İlişkilerin Sosyal Sermaye Değeri*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Aziz, A. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri* (10. b.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Azizioğlu, F. (2021). Huzurevi ve Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezleri Sağlık Çalışanlarının İş Yükü ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Medipol Üniversitesi .
- Bacanlı, H. (2004). *Sosyal İlişkilerde Benlik*. İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Bakırcı, Ç. M. (2011, 12 27). *Evrimgacı*. 01 14, 2022 tarihinde <https://evrimagaci.org/insan-gibi-sosyal-hayvan-turlerinde-cocuklara-ve-yasli-lara-verilen-ek-degerin-evrimsel-analizi-285> adresinden alındı
- Baksi, A., & Edeer, A. D. (2020). Yoğun Bakım Hemşirelerinin Duygusal Emek ve Genel Sağlık Durumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi* , 7 (2), 130-137.
- Balcı, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Banks, L. (2019). The role of emotional effort techniques in elderly care. 35 (2), 45-56.
- Baran, A. G. (2016). Yaşlılıkta Sosyal Dışlanmanın Toplumsal Boyutu. V. Kalıncara (Dü.) içinde, *Yaşlılık, Disiplinlerarası yaklaşım, Sorunlar ve Çözümler* (1. b., s. 127-141). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Baran, A. G. (2016). Yaşlılıkta Sosyal İzolasyon ve Yalnızlık. H. Ceylan (Dü.) içinde, *Yaşlılık Sosyolojisi* (1. b., s. 77-96). Ankara: Nobel Yayınları.
- Barrie, J. M. (2003). *Peter Pan*. Can Yayınları.
- Barsade, S. G. (2002). The Ripple Effect: Emotional Contagion and Its Influence. *Administrative Science Quarterly* (47), 644-675.
- Baş, T., & Akturan, U. (2008). *Nitel Araştırma Yöntemleri NVivo 7.0 ile Nitel Veri Analizi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Bauman, Z. (2001). *Bireyselleşmiş Toplum* (3. b.). (Y. Alogan, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2004). *Handbook of Self-Regulation: Research* (2. b.). New York: The Guilford Press.
- Berg, B. L., & Lune, H. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (H. Aydın, Çev.) Konya: Eğitim Yayınevi.
- Best, S., & Kellner, D. (2016). *Postmodern Teori Eleştirel Soruşturmalara* (3. b.). (M. Küçük, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Beşer, A., & Kıssal, A. (2016). Yaşlı istismarı ve ihmali. V. Kalıncara (Dü.) içinde, *Yaşlılık, Disiplinlerarası Yaklaşım, Sorunlar ve Çözümler* (1. b., s. 197-213). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Beyazıt, U. (2020). Öz Düzenleme. F. G. Cirhinlioğlu içinde, *Duyguları Anlamak* (s. 285-300). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

- Bilen, N. M. (2018). *Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Hemşireler Üzerinde Bir Çalışma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Bilgin, N. (2000). *Üçüncü Bahar*. İstanbul: Psikoloji Dizisi: 8.
- Bodnár, K., & Nerlich, C. (2022). Occasional Paper Series The macroeconomic and Fiscal. *Philosophical Transactions: Biological Sciences Impact of Population Ageing* (352), 12.
- Bolton, S. (2001). Changing Faces Nurses As Emotional Jugglers. *Sociol Health* , 23 (1), 86-101.
- Bolton, S. (2009). The Lady Vanishes: Women's Work and Affective. *International Journal of Work Organisation and Emotion* , 70-80.
- Bourdieu, P. F. (2006). *Pratik Nedenler: Eylem Kuramı Üzerine* (2. b.). (B. Vural, Dü., & H. Uğurtanrıöver, Çev.) İstanbul: Hil Yayınları.
- Bourdieu, P. F. (1986). The forms of capital. J. Richardson içinde, *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (s. 241-258). Westpor: Greenwood Press.
- Bourdieu, P. F., & Wacquant, L. (2021). *Düşünümsel Sosyolojiye Davet* (1. b.). (M. I. Durmaz, Dü., & N. Ökten, Çev.) İstanbul: İletişim Yayınları.
- Buldunoğlu, R. A. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Emek ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Karadeniz Teknik Üniversitesi.
- Carpenter, B. D. (2001). Attachment Bonds Between Adult Daughters and Their Older. *Journal of Gerontology* : , 256-267.
- Castle, N. G., & Engberg, J. (2007). The Influence of Staffing Characteristics on Quality of Care in Nursing Homes. *Journal of Nursing Management* , 15 (1), 29-38.
- Ceylan, H. (2015). Sosyal Değerlerden Sosyal Soruna Yaşlılık: Geleneksel Toplumdan Modern Topluma Değişen Yaşlılık Algısı. H. Ceylan (Dü.) içinde, *Moder Hayat ve Yaşlılık* (1 b., s. 25-55). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Ceylan, S., & Gökalp, A. (2020). Duygusal Emek. F. G. Cirhinlioğlu içinde, *Duyguları Anlamak* (s. 335-347). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Chi, N. W., Grandey, A. A., Diamond, J., & Krimmel, K. R. (2011). Want a Tip? Service Performance as a Function of Emotion Regulation and Extraversion. *Journal of Applied Psychology* , 1333-1346.
- Cingi, C. C., & Eroğlu, E. (2019). Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu. *Osmangazi Tıp Dergisi* , 58-71.
- Collins, R. (2015). *Sosyolojide Dört Ana Gelenek* (1. b.). (Ü. Tatlıcan, Çev.) İstanbul: Sentez Yayıncılık.
- Creswell, J. W. (2018). *Nitel Araştırma Yöntemleri, Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni* (4. b.). (M. Bütün, & S. B. Demir, Çev.) Ankara: Siyasal Kitap Evi.

- Cvetkovich, A. (2021). *Depresyon Toplumsal Bir His* (1. b.). (S. I. Aytuğ, Dü., & Z. Ertan, Çev.) İstanbul: Sel Yayıncılık.
- Çağlar, T. (2017). *Yaşlı Bakımı: Modeller ve Uygulamalar*. Ankara: Nika Yayınevi.
- Çaldağ, M. A. (2010). *Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi. .
- Çelik, M., & Ay, G. (2017). A New Approach To The Capital Term in Corporations: Emotional Capital. *Gaziantep University Journal of Social Sciences* , 16 (3), 628-645.
- Çidem, A. (2020). *Hemşirelerin Maneviyet ve Manevi Bakım Düzeyleri ile Duygusal Emek Davranışları*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Erciyes Üniversitesi.
- Çınarlı, T. (2019). *Acil Hemşirelerinde Merhamet Yorgunluğunu Etkileyen Faktörler*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. On Dokuz Mayıs Üniversitesi.
- Çöllü, E. F., & Öztürk, Y. E. (2006). Örgütlerde İnançlar-Tutumlar ve Tutumların Ölçüm Yöntemleri ve Uygulama Örnekleri Bu Yöntemlerin Değerlendirilmesi. *Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi* , 372-378.
- Danış, M. Z. (2009). Yaşlılık, Yoksulluk, Yalnızlık. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü* , 3-7.
- Danış, M. Z., & Genç, Y. (2011). Kurumsal Bakım Elemanlarının Genel Özellikleri ve Yaşadıkları Sorunlar. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi* (2), 170-183.
- Darwin, C. (2021). *İnsanda ve Hayvanlarda Duyguların İfade Edilmesi* (2. b.). (M. F. Bayrak, Dü., & B. Kılınç, Çev.) İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Daşbaşı, S. (2015). Yaşlı İstismarının Önlenmesi. H. Ceylan içinde, *Modern Hayat ve Yaşlılık* (1. b., s. 207-218). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- De Sousa, R. (2021). Emotion. E. N. Zalta (Dü.) içinde, *Stanford Encyclopedia of Philosophy*. <http://plato.stanford.edu/archives/fall2018/entries/emotion/>.
- Değirmenci Öz, S., & Baykal, Ü. (2018). Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranış Ölçeği Geliştirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi (UHD)* (12), 119-140.
- Değirmenci, S. (2010). *Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi .
- Delen, M. G. (2017). *Duygusal Emek ve Tinsel Emek*. İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Deleuze, G. (2000). *Spinoza Üzerine Onbir Ders*. (U. Baker, Çev.) Ankara: Öteki Yayınevi.
- Demirbaş, H. (2018). Yaşlılıkta Sosyal İlişkiler. *Temel Gerontoloji*. içinde Ankara: Hedef Yayıncılık.
- Denk, T. (2018). *Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Mesleki Yaşam Kalitesi Merhamet Memnuniyeti Merhamet Yorgunluğu*. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi], Hasan Kalyoncu Üniversitesi.

- Derkuş, A. (2018). *Toplumsal Hareketleri Duygu Sosyolojisiyle Yeniden Düşünmek: Temsil Açmazında Yas ve Melankolinin Siyasal İmkânları*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Diefendorff James, M., & Robin, H. C. (2005). The Dimensionality And Antecedents Of Emotional Labor Strategies. *J Vocat Behaveour* , 66 (2), 340-358.
- Diren, Z. (2018). *Yaşlı Bakım Çalışanlarında Duygusal Zeka, Kişilik Özellikleri, Örgütsel Güven ve Merhamet Duyguları İle Yaşlılara Yönelik Tutumlar Arasındaki İlişkiler*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Arel Üniversitesi .
- Doğan, A., & Sığı, Ü. (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma. *İş ve İnsan Dergisi* , 4 (2), 113-126.
- Doğan, S., & Demiral, Ö. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi. *Yönetim ve Ekonomi* , 14 (1), 209-230.
- Doğan, S., & Kılıç, S. (2009). Örgütlerde “İzlenim Yönetimi Davranışı” Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* , 23 (3), 53-83.
- Doğan, Y., & Özdevecioğlu, M. (2009). Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi* , 9 (18), 165-190.
- Doherty, M., Mitchell, E. A., & O'Neill, S. (2011). Attitudes of Healthcare Workers towards Older People in a Rural Population: A Survey Using the Kogan Scale. *Nurs Res Pract* , 1-7.
- DPT. (2007). *Türkiye'de Yaşlıların Durumu ve Yaşlanma Ulusal Eylem Planı*. Ankara.
- DSÖ. (2007). *A Global Response To Elder Abuse And Neglect: Building Primary Health Care Capacity To Deal With The Problem World-Wide: Main Report*. France: Dünya Sağlık Örgütü.
- DSÖ. (2002). *The World Health Report*. France: World Healty Organization.
- Duckworth, A. L., & Seligman, M. E. (2005). Self-discipline outdoes IQ in predicting academic performance of adolescents. *Psychological Science* , 16 (12), 993-944.
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi. *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries* , 29-39.
- Duran, E., & Gümüş, M. (2013). Turizm lisans öğrencilerinin duygusal emek deneyimlerinin kariyer tercihlerine etkileri. *DEÜ. Sosyal bilimler Enstitüsü Dergisi* , 13 (1), 223-252.
- Durkheim, E. (2010). *Dinsel Yaşamın İlk Biçimleri*. (Ö. Ozankaya, Çev.) İstanbul: Cem Yayınevi.
- Durkheim, E. (2021). *Sosyolojik Yöntemin Kuralları* (1. b.). (F. Kıyak, Çev.) Ankara: Dorlion Yayınevi.
- Dursun, S., Bayram, S., & Aytaç, S. (2011). Duygusal Emegin İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisi. *17.Ulusal Ergonomi Kongresi* , 652.

- Durutürk, B. (2018). Michel Foucault'un İktidar ve Özne Kavramlarına Bir Bakış: Gözetim Toplumu. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi* , 53 (3), 959-972.
- Emirgil, B. F. (2010). Yeni Kapitalizmde Emeği Sorunsallaştırmak: Emeğin Maddi-Olmayan Görünümleri. *Çalışma ve Toplum* , 221-239.
- Erden, Ş., & Boz, H. (2018). Türkiye’de Yaşlı İstismarı ve İhmali. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası* , 71 (3), 100-108.
- Erebak, S., & Tartan, Z. (2018). Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Çalışmak: Tutum, Duygusal Emek ve İş-Yaşam. *İşletme Bilimi Dergisi* , 6 (2), 115-133.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 19, 147-160.
- EU. (2022). *Skills for the Future: A New Approach to Vocational Education and Training*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2012). *Active Ageing and Gender Equality Policies*., Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2014). *The 2014 Ageing Report: Underlying Assumptions and Projection Methodologies*. Lüksemburg: European Economy.
- FCA. (2021). 05 2024 tarihinde Family Caregiver Alliance: <https://www.caregiver.org/resource/caregiving/> adresinden alındı
- Field, J. (2008). *Sosyal Sermaye*. (B. Şen, & B. Bilgen, Çev.) İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Figley, C. R. (2002). *Compassion Fatigue: Psychotherapists Khronic Lack of Self Care*. Journal of Clinical Psychology.
- Frevert, U. (2016). The History of Emotions. L. F. Barrett, M. Lewis, & J. M. Haviland-Jones (Dü) içinde, *Handbook of Emotions* (4. b., s. 49-66). New York- London: The Guilford Press.
- Fromm, E. (2004). *Yaşama Sanatı*. İstanbul: Arıtan Yayınevi.
- Geçer, M. (2019). *Spinoza’da Conatus Kavramı Bağlamında Duyguların Çözümlemesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Pamukkale Üniversitesi.
- Genç, Y., & Barış, İ. (2015). Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Çağdaş Yaklaşım: Kurumsal Bakım Yerine Evde Bakım Hizmetlerinin Güçlendirilmesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 3 (10), 36-57.
- Gendron, B. (2004). Why Emotional Capital Matters in Education And İn labour? Toward An Optimal Exploitation Of Human Capital And Knowledge Management, İn Les Cahiers de la Maison des Sciences Economiques, Serie Rouge. *Universite Pantheon-Sorbonne* , 113.
- Giddens, A. (2022). *Mahremiyetin Dönüşümü Modern Toplumlarda Cinsellik, Aşk ve Erotizm* (5. b.). (İ. Şahin, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Giorgi, A. (1997). The Theory, Practice, and Evaluation of the Phenomenological Method as a Qualitative Research Procedure. *Journal of Phenomenological Psychology* , 28 (2), 235-260.

- Goffman, E. (2016). *Tımarhaneler: Akıl Hastalarının ve Kapatılmış Diğer Kişilerin Toplumsal Durumu Üzerine Denemeler* (2. b.). (E. Erıcan, Çev.) Ankara: Heretik Basın Yayın.
- Gökalp, N. (2019). *Duygu Felsefesi* (1. b.). Ankara: Atlas Yayınları.
- Gökalp, N. (2010). *Duygu ve Etik* (1. b.). Ankara: Ebabil Yayınları.
- Grandey, A. (2000). Emotional Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal Of Occupational Health Psychology* , 5 (1), 94-96.
- Gray, B., & Smith, P. (2009). Emotional Labour And The Clinical Settings Of Nursing Care: The Perspectives Of Nurses In East London. *Nurse Education in Practice* , 9, 253-261.
- Gross, J. J. (2007). *Handbook of Emotion Regulation*. New York: The Guilford Press.
- Gross, J. J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology* , 272-298.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough?: An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods* , 18 (1), 59–82.
- Gülova, A. A., Palamutcuoğlu, B. T., & Palamutcuoğlu, A. T. (2013). Duygusal Emekle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversite Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 28 (2), 41-74.
- Gültekin, T. (2018). *Yaşlı Bireylerde İhmal ve İstismar Olgusunun Sosyo-ekonomik Nedenleri: Muğla Örneği*. Muğla: Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş* , 11 (1), 167-184.
- Güven, S. (2016). Evde Bakım Hizmeti Verme. V. Kalınkara (Dü.) içinde, *Yaşlılık Disiplinler arası yaklaşım, sorunlar, çözümler 2* (1. b., s. 293-325). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Hacızade, N. (2012). *Bilişsel Dilbilim Açısından Duyguların Dili* (1. b.). Konya: Çizgi Kitapevi Yayınları.
- Hammersley, M., & Traianou, A. (2017). *Nitel Araştırmalarda Etik İhtilaflı Konular ve Bağlam* (1. b.). (S. Balcı, & B. Ahi, Çev.) Ankara: Anı Yayıncılık.
- Hardt, M., & Negri, A. (2011a). *Çokluk: İmparatorluk Çağında Savaş ve Demokrasi*. (B. Yıldırım, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Hardt, M., & Negri, A. (2003). *İmparatorluk* (5. b.). (A. Yılmaz, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Hardt, M., & Negri, A. (2011b). *Ortak Zenginlik* (1. b.). (E.-B. Yıldırım, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Harun, Ö. (2018). Türkiye'de Yaşlanmak Bir Armağan ya da Lanet. Ö. Harun (Dü.) içinde, *Yaşlanmayı Aşmak* (s. 23-46). Ankara: Siyasal Kitapevi.

- Hendekçi, A., & Uğur, H. G. (2020). Bakım Personellerinin Yaşadığı Sorunlar ve Bakımdan Etkilenme Durumları. *Jaren*. 2020 , 6 (3), 538-44.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology* , 48 (3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (20 b.). Berkeley: University of California press.
- Holdsworth, J. K. (2013). *Burden of Care Impacting Family Caregivers of Dependent Community-Dwelling Older Adults in Rural and Urban Settings of Southern Turkey: A Mosaic of Caregiver Issues and Recommendations*. Dortmund: Technical University.
- Houston, S. (2002). Reflecting On Habitus, Field And Capital: Towards A Culturally Sensitive Social Work. *Journal of Social Work* , 149-167.
- Husso, M., & Hirvonen, H. (2011). Gendered Agency and Emotions in the Field of Care Work. *Work and Organization* , 19 (1), 29-51.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On The Cost And Benefits Of Emotional Labor: A meta-Analysis Of Three Decades Of Research. *Journal of occupational Health Psychology* , 16 (3), 361-389.
- Hür, S. (2018). *Yoğun Bakım Hemşirelerine Verilen Stres Yönetimi Eğitiminin Merhamet Yorgunluğuna Etkisi*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Atatürk Üniversitesi.
- İBB. (2012). *İstanbul Yaşlılık Günleri, İstanbul Yaşlılık Çalıştayı Kitabı*. (A. R. Abay, & Y. B. Doğan, Dü) İstanbul: İstanbul Darülaceze Müdürlüğü Yayınları.
- İçli, G. (2008). Yaşlı ve Yetişkin Çocuklar. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi* , 1 (1), 29-38.
- Iecovich, E. (2014). Aging İn Place: From Theory To Practice. *Anthropological Books* , 20 (1), 21-23.
- İlaslaner, S. (2015). *Onur: 'Emotional Habitus' Of Lgbt Activism In Turkey*. İstanbul: Sabancı University: Kültürel Çalışmalar, Yüksek Lisans Tezi.
- Illouz, E. (2011). *Soğuk Yakınlıklar Duygusal Kapitalizmin Şekillenmesi* (1. b.). (Ö. Ç. Aksoy, Çev.) İstanbul: İletişim Yayınları.
- Işıkhani, V. (2018). Kurumda çalışan yaşlı bakım elemanlarının bakım yükünü etkileyen faktörlerin incelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet* , 29 (1), 1-26.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1998). *Kültürel Psikoloji: Kültür Bağlamında İnsan Ve Aile*. İstanbul: Altan Matbacılık.
- Kahraman, L. (2016). Yaşlılara İlişkin "Sosyal Dışlanma"yı Önleyici Politikaların Geliştirilmesi. V. Kalınkara içinde, *Yaşlılık Disiplinlerarası Yaklaşım, Sorunlar, Çözümler* (1. b., s. 127-141). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kalaycı, I., Özkul, M., & Oğuz, H. (2017). Şefkat ve Ticaret Arasında Kalan Bir Çalışma Biçimi: Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emek. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 22 (3), 637-662.

- Kalaycıoğlu, S. (2016). Yaşlılıkla Baş Etme ve Dirençlilik Stratejileri. H. Ceylan (Dü.) içinde, *Yaşlılık Sosyolojisi* (1 b., s. 157-169). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kalinkara, V. (2014). *Temel Gerontolojik Yaşlılık Bilimi* (2. b.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kapıkıran, Ş., & Kapıkıran, N. A. (2016). Yaşlılık ve yalnızlık. *Yaşlılık* (s. 79-105). içinde Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kaplan, N. (2019). *Hekimlerin Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlikleri Üzerine Nitel Bir Araştırma: Isparta İli Örneği*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Karabulut, N. A. (2021). *Özel Hastane Yardımcı Sağlık Personelinde Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışına Etkisi: Giresun İli Örneği*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Avrasya Üniversitesi .
- Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek. *İş ve hayat* , 30-56.
- Karaman, S., & Özdemir, Ö. Ç. (2022). Huzurevinde Çalışan Bakım Personellerinin Bel-Boyun Fonksiyonları ile Depresyon, Tükenmişlik Düzeyi ve Yaşam Kalitesi İlişkili Midir? *Sağlık ve Toplum* , 32 (2), 171-182.
- Kartal, N. T. (2018). *Türkiye’de Sembolik Siyasetin Duygusal Tezahürleri: Yeni Osmanlıcı Anlatının Duygu Haznesi*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Kaya, B. (2020). *Hemşirelerde Örgütsel Sessizlik Düzeyinin Duygusal Emek Üzerine Etkisinin Araştırılması*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kayseri Üniversitesi.
- Kaya, F. (2014). *Duygusal Emek İle Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Celal Bayar Üniversitesi.
- Kaya, M., & Sarıçoban, S. (2022). Sağlık Kurumlarında İyi Uygulama Örnekleri: Türkiye İncelemesi. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü* , 9 (1), 2-10.
- Kaya, Ş. D., Yüceler, A., Uludağ, A., & Karadağ, Ş. (2017). Hasta İlişkilerinde Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek ve İletişim Becerilerinin Nitel Olarak Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* , 18 (19), 62-76.
- Kaya, U., & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *Çalışma ve Toplum*. *Çalışam ve Toplum* , 311-346.
- Kaygusuz, E. (1992, Ms). Duygulanımsal Emek ve Duygusal Emek Kavramları Üzerine Eleştirel Bir Değerlendirme. *Çalışma Ortamı Dergisi* .
- Kayıkçı, M. Y., & Türkay, O. (2017). İşletmelerde Duygu Gösterim Kuralları ve Örgütsel Vatandaşlığın Duygusal Emek Üzerine Etkileri. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 13 (2), 62.
- Kayın, M. (2019). Gayri Maddi Emeğin Görünümleri: “Freelance Tasarımcılar”. *ARTS: Artuklu Sanat ve Beşeri Bilimler Dergisi* (1), 42-49.

- Kerse, G., & Özdemir, Ş. (2018). Sağlık Sektörü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları Örgütsel Bağlılık ile Açıklanabilir mi? *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* , 21 (1), 152-164.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve toplum* , 7 (4), 77-96.
- Keskin, H., Akgün, A. E., & Yılmaz, S. (2016). *Örgütlerde Duygusal Yetenekler. Çalışma Ortamında Duyguların Akıllıca Yönetimi* (2. b.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kılıç, E. (2022). Ülkemizde Gerçekleştirilen Etik Kod Çalışmalarının Nitel Analizi: Ulakbim Veri Tabanı Örneği. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi* , 22 (2), 390–402.
- Kıral, B. (2021). Nitel Araştırmada Fenomenoloji Deseni: Türleri ve Araştırma Süreci. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi* , 10 (4), 92-104.
- Kneale, D. (2012). *Is Social Exclusion Still Important For Older People?* London: ILC-UK.
- Koç, S. (2020). *Lüks Tatilin Üretimi Ve Duygulanımsal Emek*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi .
- Korkmaz, F., & Hughes, D. (2018). Patient or Person: The Role of Patience in Caring for Older People. *Journal of Aging Studies* , 45, 31-37.
- Koşar, M. A. (2017). Hardt ve Negri'nin Maddi Olmayan Emek Teorisi: Eleştirel Bir Bakış. *Praksis* , 203-224.
- Kozak, M. A., & Güçlü., N. (2008). Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 8 (2), 39-56.
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Celal Bayar Üniversitesi.
- Köse, H. (2021). *Çağrı Merkezi Operatörlerinin Çalışma Koşulları Üzerine Sosyolojik Bir Analiz: Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Ve Sonuçları*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Anadolu Üniversitesi.
- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İş Görenlerin Tükemişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* , 12 (2), 165-185.
- Kruse, A., & Schmitt, E. (2017). İleri Yaşlarda Karşılıklı Sorumluluk ve Sivil Katılım, Sosyal Varlığın Anlaşılmasına Katkı. İ. Tufan, & M. Durak içinde, *Gerontoloji* (s. 619-623). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kurnaz, Z. (2012, 06 16). *Nitel Araştırma Yöntemleri (Youtube)*. 07 20, 2023 tarihinde Nitel Araştırmalarda Verilerin Kodlanması ve Kod Kitabının Oluşturulması:
https://www.youtube.com/watch?v=pa6uPduzC5o&ab_channel=NitelAra%C5%9Ft%C4%B1rmaY%C3%B6ntemleri adresinden alındı
- Kuzeyli, Y. Y. (2005). Yaşlı İstismarı ve Önlenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okul Dergisi* , 153.

- Lazzarato, M. (2014, 03 14). *Maddi Olmayan Emek*. 11 22, 06 tarihinde Salt.Txt: <https://blog.saltonline.org/> adresinden alındı
- Lee, D. R., & Reher, S. D. (2011). Introduction: The Landscape of Demographic Transition and Its Aftermath. *Population and Development Review* , 37, 1-7.
- Lively, K. J., & Weed, E. A. (2016). The Sociology of Emotion. L. F. Barrett, M. Lewis, & J. M. Haviland-Jones (Dü) içinde, *Handbook of Emotions* (4. b., s. 66-82). New York: The Guilford Press.
- Maisonneuve, C. d., & Martins, J. O. (2013). Public Spending on Health and Long-term Care:A New Set Of Projections. *OECD Economic Policy Papers* , 23-25.
- Manning, S. S. (2003). *Ethical Leadership in Humman Services: A Multi-Dimensional Approach*. Boston: Ally and Bacon.
- Marx, K. (2018). *1844 El Yazmaları*. (M. Belge, Çev.) İstanbul: Birikim.
- Massumi, B. (2019). *Duygu Politikası* (1. b.). (H. Erdoğan, Çev.) İstanbul: Otonom Yayıncılık.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1995). Emotional Intelligence And The Construction And Regulation Of Feelings. *Applied & Preventive Psychology* (4), 197-209.
- Merleau-Ponty, M. (2020). *Algının Fenomenolojisi* (2. b.). (E. Sarıkartal, & E. Hacımuratoğlu, Çev.) İstanbul: İthaki Yayınları.
- Metin, B. (2016). *Dünyada ve Türkiye'de Yaşlanma Sorunu Yaşlanan Toplum ve Aktif Yaşlanma*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Mills, C. W. (2017). *İktidar Seçkinleri*. (Ü. Oskay, Çev.) İstanbul: İnkılap Kitabevi .
- Mills, C. W. (2022). *Sosyolojik Tahayyül* (3. b.). İstanbul: Hil Yayın.
- Moffitt, T. E., Arseneault, L., Belsky, D., & Caspi, A. (2011). A gradient of childhood self-control predicts health, wealth, and public safety. *Proceedings of the National Academy of Sciences* , 7 (108), 2693–2698.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review* , 21 (4), 985-1011.
- Morse, G. (2019). Gülümsemenin Ardındaki Bilim. H. B. Press, & M. Bayram (Dü.) içinde, *Duyusal Zeka Mutluluk* (N. Yaraç, Çev., s. 27-55). İstanbul: Optimist kitap.
- Müftüler, H. G. (2021). *Yaşlılık Sosyolojisi Kurumsal Yaklaşım* (2. b.). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- MYK. (2016). *Engelli ve Yaşlı Bakım Koordinatörü*. Mesleki Yeterlilik Kurumu.
- Narin, B. (2019). *Türkiye’de Yaşlı Politikaları Ve Yaşlı İhmalve İstismarına Yönelik Uygulamalar*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi]. Sakarya Üniversitesi.
- Nas, E., & Sak, R. (2020). Merhamet ve Merhamet Odaklı Terapi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 18 (1), 64-84.
- Neuman, W. L. (2016). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri, Cilt I-II*. Ankara: Yayın odası yayınları.

- NIH. (2021). 05 08, 2024 tarihinde National Institute on Aging.: www.nia.nih.gov/health/caregiving adresinden alındı
- Nihill, P. L. (2022, 02 21). *What Are the Benefits of Aging in Place?* 09 23, 2022 tarihinde North River: <https://www.northriverhc.com/> adresinden alındı
- Nowotny, H. (1981). *Austria: Women In Public Life*. C. Epstein, & R. Coser içinde, *Access To Power Cross-national Studies Of Women and Elites* (s. 147-157). London: George Allen & Unwin.
- OECD. (1994). *Caring for Frail Elderly People: New Directions in Care*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- OECD. (2013). *Health at a Glance 2013: OECD Indicators*. Paris: OECD Publishing.
- Oğlak, S. (2015). Uzun Süreli Bakım Hizmetlerinde İşgücü Sorunları ve İş Gücü Arzını Artıracak Çözüm Stratifileri. H. Ceylan (Dü.) içinde, *Modern Hayat ve Yaşlılık* (s. 177-207). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Oğuz, H., & Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* , 7 (16), 130-154.
- Okay, A. (2000). *Kurum Kimliği*. İstanbul: Media Cat Yayınları.
- Okuyan, C. B., & Karasu, F. (2020). Yaşlı bakım personelinin yaşlılara karşı tutumlarının belirlenmesi: bakımsorunları ve müdahale önerileri. *Adıyaman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* , 6 (1), 77-83.
- Onat, Ü. (2005). Yaşlı Hakları. *Geriatrik Bilimler Uygulama ve Araştırma Merkezi (GEBAM)* , 4.
- Oral, L., & Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 16 (2), 463-492.
- Orbay, İ. (2019). *Kanser Hastası Çocuklarda İnfomal Bakım Verenlerde Merhamet Yorgunluğunun Belirlenmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Manisa Celal Bayar Üniversitesi.
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Özdemir, G. Y. (2014). *İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş*. İstanbul: Yordam Kitap.
- Özdemir, M. (2016). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 11 (1), 335.
- Özdemir, M., & Tuti, G. (2023). Nitel Araştırma Desenleri: Metodolojik Bir Temellendirme. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Karatekin Edebiyat Fakültesi Dergisi* , 11 (2), 217 - 235.
- Özen, M. Y. (2017). *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama*. Konya: [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Necmetin Erbakan Üniversitesi.

- Özer, A. U. (2016). Sosyal Bilimlerde Duygulanımsal Dönüşün Felsefî Arka Planından Bakarak Duygulanımı Anlamak. *ETHOS: Felsefe ve Toplumsal Bilimlerde Diyaloglar* , 9 (1), 28-46.
- Özgöbek, H. R. (2019). *Uzun Süreli Bakım Hizmetleri Sunumunda Kalite Algısı: Alzheimer Hastalığı Özelinde Nitel Bir Çalışma*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Özgüleş, B. (2020). Hemşirelerde Duygusal Emek Kavramı Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* , 4063.
- Özgün, A. (2007). Kılçıksız Ekmek Yağsız Sermaye; Gayri – Maddi Emek Tartışması. *Birikim Dergisi* , 31-45.
- Özkul, M., & Kalaycı, I. (2018). Enformel Bir İş ve İstihdam Alanı Olarak Yaşlı Bakıcılığı: Yaşlı Yakınları İle Bakıcı İlişkilerinde Yaşanan Sorunlar. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* , 9 (20), 1-27.
- Özkul, M., Kalaycı, I., & Atasoy, M. (2019). Yaşlıların Toplumsal İlişki Kurma Biçimleri: Sorunlar ve İmkanlar. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (37), 77-97.
- Öztop, H., & Telsiz, M. (2001). Yaşlı Ana-Babaların Yetişkin Çocukları İle İlişkileri. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi* , 1 (1), 57-63.
- Öztürk, H. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Karadeniz Teknik Üniversitesi.
- Öztürk, S. (2019). *Yaşlı Bakım Ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Hemşirelerde İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Üsküdar Üniversitesi.
- Patton, M. Q. (2018). *Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri* (3. b.). (M. Bütün, & S. B. Demir, Çev.) Ankara: PEGEM Akademi.
- Polat, A. (2020). Duygusal Zeka ve Salgırganlık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Hemşirelerde Bir Araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* .
- Polat, F., & Karasu, F. (2021). Huzurevinde Çalışan Yaşlı Bakım Personellerinde Merhamet Yorgunluğu ve Mesleki Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi: Kesitsel Bir Çalışma. *Türkiye Klinikleri Sağlık Bilimleri Dergisi* , 6 (1), 869-877.
- Punch, K. (2014). *Sosyal Araştırmalara Giriş Nicel ve Nitel Yaklaşımlar*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Read, J. (2015, 01 11). *Duygulanımsal Emek Bileşeni*. (Ö. Karakaş, Düzenleyen) 09 24, 2022 tarihinde Köstebek Kollektif: www.kostebek-kolektif.org/duygulanimsal-emek-bileseni-jason-read/ adresinden alındı
- Resmi Gazete. (2014). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun*. Ankara: Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğüne Yayınlanır.

- Resmi Gazete. (2015). *Evde Bakım Hizmetlerinin Sunumu Hakkında Yönetmelik*. Ankara: Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğüne Yayınlanır.
- Resmi Gazete. (2014). *Sağlık Meslek Mensupları İle Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş Ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik*. Ankara: Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğüne Yayınlanır.
- Ritzer, G., & Stepnisky, J. (2018). *Modern Sosyoloji Kuramları* (8 b.). (H. Hülür, Çev.) Ankara: Deki Basım Yayım.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Örgütsel Davranış* (14. b.). (İ. Erdem, Çev.) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Rose, P., Beeby, J., & Parker, D. (1995). Academic Rigour İn The Lived Experience Of Researchers Using Phenomenological Methods İn Nursing. *Journal of Advanced Nursing* , 21, 1124-1128.
- Rosenwein, B. H., & Cristiani, R. (2019). *Duygu Tarihi Nedir?* (1. b.). (K. Özdil, Çev.) İstanbul: Isık Yayınları.
- Sabatini, J., Lee, H., & Jones, M. A. (2017). An exploration of the factors that affect the emotional wellbeing of residents in long-term care facilities. *Journal of Aging Studies* , 42, 22-31.
- Sağlam, Y. (2017). *Engelli ve Yaşlı Bakım Personellerinin Tükenmişliği, İş Yaşamı Kalitesi Ve Yaşam Doyumu İlişkileri Üzerine Bir Araştırma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kırklareli Üniversitesi.
- Salmela, M., & Scheve, C. v. (2017). Emotional Dynamics Of Right- And Left-Wing Political Populism. *Humanity & Society* , 42 (4), 434-454.
- Saltık, I. A., & Asunakutlu, T. (2017). Öncülleri ve Sonuçlarıyla Duygusal Emek Süreci: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Turizm Akademik Dergisi* , 4 (1), 1-15.
- Savage, j. (2004). Researching Emotion: The Need For Coherence Between Focus, Theory And Methodology. *Nursing Inquiry* , 11 (1), 26-33.
- Savran, G. A., & Demiryontan, N. T. (2008). *Kadının Görünmeyen Emeği*. İstanbul: Yordam Kitap.
- Savul, G. (2015). Gayri-Maddi Emeğin Üretkenleşmesi: “Talihsizliğin” Görünümleri. *Çalışma ve toplum* , 293-323.
- Sayan, A., & Durat, G. (2004). Yaşlı İstismari ve İhmali: Önleyici Girişimler. *Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences* , 7.
- Scarantino, A. (2016). The Philosophy of Emotions and Its Impact on Affective Science. L. F. Barrett, M. Lewis, & J. M. Haviland-Jones içinde, *Hand of Emotions* (s. 3-49). New York: The Guilford Press.
- Scheer, M. (2012). Are Emotions A Kind Of Practice (And Is That What Makes Them Have A History)? A Bourdieuan Approach To Understanding Emotion. *History and Theory* , 51 (2), 193-220.
- Scheff, T. (1983). Toward Integration in the Social Psychology of Emotions. *Annual Review of Sociology* , 333-354.

- Scheve, C. v., & Slaby, J. (2019). *Emotion, Emotion Concept*. (S. Jan, & S. V. Christhian., Dü) London: Routledge.: In Affective Societies.
- Schopenhauer, A. (2009). *Merhamet*. (Z. Kocatürk, Çev.) İstanbul: Dergah Yayınları.
- Schwinger, P. (2013). Pathways to Empathy: New Studies on Commodification, Emotional Labor, and Time Binds. G. Koch, & S. E. Buchanan içinde, *Emotional labor and body work in a Nursing Home for the Elderly*. (s. 159). Chicago: Campus Verlag.
- SDÜ. (2022). *Eğirdir Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu*. 01 2023, 07 tarihinde <https://eshmyo.sdu.edu.tr/tr/saglik-bakim-hizmetleri> adresinden alındı
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* , 50, 813-834.
- Seedsman, T. (2017). İnsancıl Yaşlı Bakım İçin Bir Arayış. Hayal Gücümüzü, Tutumlarımızı ve Pratiklerimizi Dönüştürmek. İ. Tufan, & M. Durak (Dü) içinde, *Gerontoloji* (M. Durak, Çev., 1 b., Cilt 1, s. 557-577). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Selçuk, O. C. (2019). *İnternet Bağımlılığı İçin Risk Faktörleri: Öz Düzenleme Yetersizliği ve Boş Zaman Can Sıkıntısı*. Aydın: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü; Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Sennett, R. (1996). *Kamusal İnsanın Çöküşü* (1. b.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sennett, R. (2008). *Karakter Aşınması: Yeni Kapitalizmde İşin Kişilik Üzerindeki Etkileri* (3. b.). (B. Yıldırım, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sevimli, F., & İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Etkileri Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi* , 5 (1), 55-65.
- Sıkılmaz, D. Ç. (2018). *Evde Yatağa Tam Bağımlı Hastalara Bakım Verenlerin Bakım Yükü ve Etkileyen Faktörler*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Medipol Üniversitesi.
- Silverman, D. (2018). *Nitel Verileri Yorumlama* (1. b.). (E. Dinç, Çev.) Ankara: PEGEM Akademi.
- Smith, A. (2018). *Ahlaki Duygular Kuramı* (1. b.). (D. Kızılay, Çev.) Ankara: Pinhan Yayıncılık.
- Smith, A. (2006). *Milletlerin Zenginliği*. (G. Kazgan, Dü., & H. Derin, Çev.) İstanbul: Türkiye İş bankası Kültür Yayınları.
- Smith, T. W. (2018). *Duygular Sözlüğü Acımadan Zevklenmeye* (4. b.). (H. Şirin, Çev.) İstanbul: Kolektif Kitap.
- Sofuoğlu, N. (2009). *Alfred Schutz'un Fenomenolojik Sosyolojisi ve Din Sosyolojisine Uygulanabilirliği*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi.
- Sorenson, C., Bolick, B., & K Wright, R. H. (2016). Understanding Compassion Fatigue In Healthcare Providers: A Review of Current Literature. *j Nurs Scholarsh* , 48, 456-465.
- Stamm, B. H. (2002). Measuring Compassion Satisfaction As Well As Fatigue: Development And History Of The Compassion Fatigue Test. C. Figley (Dü.)

- içinde, *Treating Compassion Fatigue* (s. 107-122). New York, USA: Brunner-Routledge;.
- Standish, J. (2015). Mental Health Needs of Elderly Care Staff. *Journal of Geriatric Psychiatry* , 7 (2), 89-104.
- Suğur, S. (2019). *Modern Sosyoloji Tarihi*. Eskişehir: Anadolu University.
- Şeremet, G. G., & Ekinci, N. (2021). Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu, Merhamet Memnuniyeti ve Merhamet Korkusu. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* , 335.
- Tan, M. (1981). Eğitim Sosyolojisinde Değişik Yaklaşımlar: İşlevci Paradigma ve Çatışmacı Paradigma. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi* , 23 (2), 556-572.
- Tangney, J. P. (1995). Shame and guilt in interpersonal relationships. J. P. Fischer (Dü.) içinde, *Self-conscious emotions: The psychology of shame, guilt, embarrassment, and pride* (s. 114–139). Guilford Press.
- Tarhan, N. (2017). *Duyguların Psikolojisi ve Duygusal Zekâ* (21 b.). İstanbul: Timaş Yayınları.
- Tatlıcan, Ü., & Çeğin, G. (2014). Bourdieu ve Giddens: Habitus veya Yapının İkiliği. *Ocak ve Zanaat Pierre Bourdieu Derlemesi* , 303-366.
- TDK. (2021). *Türk Dil Kurumu*. 10 14, 2021 tarihinde Güncel Türkçe Sözlük: www.tdk.org.tr adresinden alındı
- Tekçe, F. B. (2021). *Duygusal Emek Kavramının İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Nitel Bir Uygulama*. İstanbul: (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Beykoz Üniversitesi Lisansüstü Programlar enstitüsü.
- Tekindal, M., & Arsu, Ş. U. (2020). Nitel Araştırma Yöntemi Olarak Fenomenolojik Yaklaşımın Kapsamı ve Sürecine Yönelik Bir Derleme. *Ufuk Ötesi Bilim Dergisi* , 20 (1), 153-182.
- Topses, G. (2012). Elseverlik (Alturizm) ve Benseverlik (Egoizm) Ölçeğiyle İlgili Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education* , 60-71.
- Treas, J., & Bengtson, V. L. (1987). The Family and Later Years. M. B. Susman (Dü.) içinde, *Handbook Of Marriage And Family*. New York: Plenum Pres.
- TUBA. (2003). *Yaşlılar ve Yaşlı Yakınları Açısından Yaşam Biçimleri Tercihleri*. Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi Raporları.
- Tufan, İ. (2016). *Antik Çağ'dan Günümüze Yaşlılık ve Yaşlanma* (2. b.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tufan, İ. (2016). Yaşlanan Toplumun Riskleri, Problemleri, İhtiyaçları. H. Ceylan (Dü.) içinde, *Yaşlılık Sosyolojisi* (s. 105-110). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tuna, M., & Tenlik, Ö. (2017). Türkiye'de ve Dünyada Yaşlanma. İ. Tufan, & M. Durak (Dü) içinde, *Gerontoloji* (1. b., s. 11). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

- Tunç, P. (2012). *Yoğun Bakım Hemşirelerinin Hastalarla İlişkilerinde Duygusal Emek Olarak Empati*. İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tunç, P., Gitmez, A., & Boothby, M. R. (2014). An Investigation Of Emotional Labor Strategies On The Basiss Of Empathy Among Nurses Working At Intensive Care And İnpatient Units. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* , 15 (1), 45-55.
- Turhan, G. (2019). *Alzheimerlı Yaşlılara Bakım Veren Kurumlarda Çalışan Yaşlı Bakım Elemanlarının İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi: Eskişehir İli Örneği*. [Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi]. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi.
- Tutucu, A. (2018). *Duygusal Sermayenin İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisine İlişkin Duyuşsal İyilik Algısının Aracılık Etkisi*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- TÜİK. (2021). *Türkiye İstatistik Kurumu*. 10 11, 2021 tarihinde <https://www.tuik.gov.tr/> adresinden alındı
- Türkeldi, S. K. (2019). İzleyici-Karakter İlişkisi Bağlamında Empati ve Sempatinin İçkinliği:”Arka Pencere” Örneği. *SineFilozofi Dergisi* , 4 (7), 74-88.
- Urnek, S. (2021). *Merhamet Yorgunluğu ve Duygusal Emek İlişkisi: Konya İlinde Bir Uygulama*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Necmettin Erbakan Üniversitesi.
- Uslu, A. (2020). Duygu, His ve Duyguların Ayrımına Etkinleşimci Çözüm. *Feminist Tahayyül* , 1 (2), 144-184.
- Uslu, A. (2016). Zihin-Beden Ayrımına Dayanan Duygu Felsefelerinden Olası Bir Çıkış Yolu Olarak Bedenlenmiş-Enaktif Duygu Anlayışı. *Felsefe Dünyası* , 223-261.
- Uslu, Y., & Korkmaz, F. D. (2016). Yoğun Bakımda Hemşirenin Hissi Tarafı “Şefkat” ve Bakım. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi* , 20 (2), 108-116.
- Üçer, M. B. (2020). *Orta Sınıfın Utancı: Duygu Sosyolojisi Açısından 1980’ler Türkiye’sinde Toplumsal Değişme*. İstanbul: (Yayınlanmamış Doktora Tezi) İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Üçer, M. B. (2016). Sınıflar ve Duyguları: Tabakalaşma Çalışmalarında Duygulara Yer Açmak. *Sosyoloji Dergisi* (36), 227-247.
- Vikipedi. (2022). 08 23, 2022 tarihinde Vikipedi: Özgür Ansiklopedi: <https://tr.wikipedia.org/wiki/Doxa#:~:text=Bourdieu%20sosyolojisinde> adresinden alındı
- Virkki, T. (2008). Habitual Trust In Encountering Violence At Work: Attitudes Towards Client Violence Among Finnish Social Workers And Nurses. *Journal of Social Work* , 247-268.
- Wacquant, L. (2008). Habitus. *International Encyclopedia of the Social Sciences* .
- Wayne, S. J., & Liden, R. C. (1995). Effects Of Impression Management On Performance Ratings: A longitudinal Study. *Acedemy Of Management Journal* , 38 (1), 230-259.

- Yalçın, H. (2023). Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emekğin Kaynağı ve Oluşumuna İlişkin Fenomenolojik Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi* , 6 (1), 22-42.
- Yalçın, M. (2021). *Duygusal Emek ve Etkili Liderlik*. Ankara: Iksad Publications.
- Yaylagül, N. K. (2017). Sosyal Antropoloji ve Yaşlılık. *Gerontoloji* (Cilt 1, s. 165-176). içinde Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yazıcı, A. (2007). William James'in Descartes'ın Duygu Kuramına Eleştirisi. *Bartın Üniversitesi Kurumsal Akademik Arşivi* , 8.
- Yelden, Ş. (2020). *Yaşlı Bakım Elemanlarında Yaşlı Ayrımcılığı ve Ölüm Kaygısı: Kadıköy Yaşam Huzurevi ve Bakımevi Örneği*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kocaeli Üniversitesi.
- Yeşil, İ. (2020). *Kırsalda Yaşayan Dul Yaşlı Kadınların Sosyal Durumları ve Destek Ağları Üzerine Bir İnceleme*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (9. b.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, A. T. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Duygusal Emekğe İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi* . [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Yıldız, E. (2007). İnsan Duygularına Yeni Bir Yaklaşım: Duygu Sosyolojisi. *Yeni Düşünceler* , 129-146.
- Yıldız, F. Z. (2017). *Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Sakarya Üniversitesi.
- Yılmaz, G., & Durmaz, G. B. (2019). Pediatri Hemşirelerinin Empatik Eğilim, Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi* , 6 (2), 91-101.
- Zahavi, D. (2020). *Fenomenoloji İlk Temeller* (1. b.). (S. Bayazit, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Zimmerman, B. J. (2002). *Becoming a Self-Regulated Learner: An Overview* (Cilt 41). The Ohio State University.

EKLER

EK A: ARAŞTIRMA SORULARI

Yaşlı bakım personeli Araştırma Soruları

Kişisel Bilgiler

Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum, Eğitimi, Mesleği, Meslekte kaçınıcı yılı?

Çalıştığı kurum? Haftalık çalışma saati? Aylık Geliri?

Meslekle İlgili Sorular

1. Yaşlı bakım personeli olmayı nasıl tanımlarsınız, bize bu durumu biraz anlatabilir misiniz? (Bireysel özellikler, Mesleki gelişim ve yeterlilik için ne gerekir ve Mesleği ile ilgili duyguları)
2. Bu mesleği/işi yapmanızdaki amaç nedir? Mesleğinizi severek mi seçtiniz? Yeniden seçme şansınız olsa?
3. İlk işe başladığınız zaman neler yaşadınız? Ne düşündünüz?
4. Sizce yaşlı bakım personelinden beklenen en uygun duygu gösterim davranışları nelerdir? Yaşlıların beklentileri nelerdir? Yaşlı yakınlarının beklentileri nelerdir? Kurumsal ve mesleki beklentileri nelerdir?
5. Yaşlı bakım personeli çalışma koşulları nasıldır, bu süreci olumlu ve olumsuz yönleriyle anlatır mısınız?
6. Mesleğinizde en çok zorlandığınız/sevmediğiniz durum veya severek yaptığınız durum nedir?
7. Mesleğe başladığınızdan beri kişiliğinizin ya da mizacınızın değiştiğini düşünüyor musunuz?
8. Meslek etiğin veya standartların dışında davranmak zorunda kaldığınız oluyor mu? Buna zorlayan durumlara örnek veriniz?

9. İş yerinde yaşayabileceğin olumsuz durumlar nelerdir? Öncesinde kendini nasıl hazırlıyorsun?
10. Çalışırken hangi durumlar işinizden soğumanıza ve çelişkiye yol açıyor? İşinizde yaşadığınız olumsuz durumlarla nasıl baş ediyorsunuz?
11. Meslektaşınızın yaklaşım ve duygularını ifade ediş şeklini beğenip örnek aldığınız kullandığınız durumlar oldu mu?
12. Yaşlı ve yakınlarıyla iletişiminizde nelere dikkat edersiniz? Nedenleriyle bize biraz anlatır mısınız?
13. A) İşinizde sergilemek zorunda kaldığınız duygu ve davranışlar nelerdir? Nasıl bir görevde? B) Göstermek zorunda kaldığınız en sık sergilenen duygu ve en uzun süreli sergilenen duygu hangisidir?
14. Yaşlı ve yakınlarıyla iletişiminizde gerçek duygularınızı gizlemek veya rol yapmak durumunda kalıyor musunuz? Kalıyorsanız hangi durumlarda kalıyorsunuz. Biraz anlatır mısınız?
15. Yaşlıya karşı göstermek zorunda olduğunuz duyguları kendiliğinde ve severek yaptığınız oluyor mu? Bunu sağlayan durumları anlatır mısınız?
16. Yaşlı ve yakınlarıyla iletişiminiz sırasında kendinizi stres altında veya gergin hissettiğiniz oluyor mu? Oluyorsa hangi durumlarda, bize biraz anlatır mısınız?
17. Yaşlılar ile olan iletişiminizde hastanın hangi duyguları sizde nasıl duygu yaratır ve bu duygularınızı nasıl ifade edersiniz?
18. İşinizde gösterdiğiniz duygusal çabalarınızın hayatınızda ne gibi (fiziksel ruhsal ve sosyal) etkileri var?
19. Yaşlının yararı için hangi durumlarda hangi duyguları ve algıları yaratmaya çalışırsınız. Bu durumu yaratmak için nasıl bir yaklaşım sergilersiniz?

İdareci/Yönetici Araştırma Soruları

Kişisel Bilgiler: Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum, Eğitimi Durumu, Mesleği, Meslekte kaçınıcı yılda? Çalıştığı kurum ve idari mevkisi nedir?

Yönetimle İlgili Sorular

1. Kurumunuzun ve yaşlı bakım personelinizin çalışma rutinlerin nasıldır? (aylık/haftalık/günlük)
2. Kurumunuzda yaşlı bakım personeli olmayı nasıl tanımlarsınız, bize bu durumu biraz anlatabilir misiniz?
3. Kurumunuzda yaşlı bakım personeli olmak için gereken bireysel özellikler nelerdir?
4. Yaşlı bakım personelinin mesleki gelişim ve yeterliği için ne gereklidir?
5. Yaşlı bakım personelinin kurumun ve idarenin beklentileri nelerdir?
6. Yaşlı bakım personelinin yaşlı ve yakınlarına yönelik iletişim ve yaklaşım tarzı nasıl olmalıdır?
7. Yaşlı bakım personelinin yaşlı ve yakınlarına yönelik beklenen en uygun duygu gösterim davranışları nelerdir? Yani duyguyu nasıl bir şekilde göstermesi gereklidir?
8. Yaşlı bakım personelinin yaşlı ve yakınlarına yönelik iletişimde ve duygu gösteriminde dikkat ettiğiniz onları sınırlandıran/yönlendiren idari kurallar var mı?
9. Yönetim tarafından yaşlı bakım personeline yönelik yaşlı ve yakınlarıyla iletişim ve duygu gösterim davranışlarının nasıl olması gerektiğine ilişkin toplantılar/eğitimler yapılıyor mu? Bu eğitimde beklediğiniz yaklaşım şekilleri nasıldır?
10. Yaşlı bakım personelinizin yaşlı ve yakınları yaşayabileceği karmaşık/sıkıntılı durumlar nelerdir? A) Bu sıkıntılı durum oluşmadan ve büyümeden kontrolü için yaşlı bakım personelinizin nasıl yaklaşmasını istersiniz? B) Bu sıkıntılı durumun ortaya çıktığı anda kontrolü yaşlı bakım personelinizin nasıl yaklaşmasını istersiniz?
11. Yaşlı bakım personelinizin yaşlılara ve yakınlarına karşı nasıl iletişim ve duygularını ifade ediş şeklini beğenip, kendinize örnek aldığınız ve diğerlerine örnek gösterdiğiniz durumlar oldu mu? Bu durumlardaki örnek davranışlar nelerdir?
12. Sizce kurumunuzdaki işleyiş ve planlama süreçleri yaşlı bakım personelinizin serbestçe, içinden gelerek özgürce yaşlı ve yakınlarıyla ilişki kurmasına paylaşımda bulunmasına olanak sağlamakta mıdır? Sağlıyor ise bu etkileşimi sağlayan durumları anlatabilir misiniz?

EK B: ETİK KURUL RAPORU



Elektronik İmza ve Sayısı: 01.12.2022-102508

T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL ve BEŞERİ BİLİMLER

BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU KARARLARI

Toplantı Tarihi	Toplantı Sayısı	Karar Sayısı
29.11.2022	08	218-230

01.12.2022

Üniversitemiz Bilimsel Araştırma Yayın Etik Kurulu Prof. Dr. İbrahim ÇOŞKUN başkanlığında 29.11.2022 günü saat 10.00'da toplanarak aşağıdaki kararı almıştır.

KARAR 08-2022/224. Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Hakan YALÇIN'ın, Dr. Öğr. Recep Cemali AKGÜN danışmanlığında yapacağı "**Yaşlı Bakımında Duygusal Emeğin Kaynakları, Oluşumu ve Sonuçları: Karaman Örneği**" başlıklı çalışmaya ait uygulayacakları yönteme ilişkin gerekli izinlerin alınması kaydıyla fikri, hukuki ve telif hakları bakımından sorumluluğu başvuran kişiye ait olmak üzere etik olarak uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

(e-imza)

Prof. Dr. İbrahim COŞKUN
Başkan

(e-imza)

Prof. Dr. Ercan OKTAY
Üye

(e-imza)

Prof. Dr. Özlem SADI
Üye

(e-imza)

Prof. Dr. Mehmet MERCAN
Üye

(e-imza)

Prof. Dr. Murat TEKİN
Üye

(e-imza)

Prof. Dr. Mehmet KURT
Üye

(e-imza)

Prof. Dr. Osman ÇEVİK
Üye

Ferdan VASAR

EK C: İZİN BELGELERİ



T.C.
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Sayı : 73595336-605.01[605.01] - 160
Konu : Bilimsel Araştırma Talebi (Hakan YALÇIN)

07.04/2023

BAKANLIK MAKAMINA

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyoloji Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi Uzman Psikolog Hakan YALÇIN'ın "Yaşlı Bakımında Duygusal Emeğin Kaynakları, Oluşumu ve Sonuçları: Karaman Örneği" başlıklı doktora tezini Karaman Ahmet Mete Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlüğünde görev yapan yaşlı bakım personeline uygulayabilme talebi Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından uygun görülmüştür.

Çalışmanın, İl Müdürlüğünün koordinasyonunda, kuruluş idarelerinin gözetim ve denetiminde, yapılacak araştırmaya katılım hususunda gönüllü olan bireylerin yazılı onamlarının alınarak, uygulamalarda elde edilecek kimlik bilgilerinin ve özel hayatın gizliliğine riayet edilerek, ses ve görüntü kaydı alınmaksızın ve fotoğraf çekimine izin verilmeksizin, kişisel özgürlükleri ve kişilik hakları korunacak şekilde gerekli tedbirler alınarak, kuruluş işleyişini aksatmayacak şekilde mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilmesi, araştırmaya ilişkin makale, bildiri vs. oluşturulduğunda herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Bakanlığımızdan izin alınması araştırmanın bitiminde basılı birer örneğinin Başkanlığımıza ve Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğüne teslim edilmesi ve taahhütname imzalatılması koşulları ile gerçekleştirilmesi hususunu;

Olurlarınıza arz ederim.

Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanı V.

OLUR

Ek: 1-19.01.2023 tarihli ve E.6177082 sayılı yazı. (1 Sf.)
2-Taahhütname (1 Sf.)
3-30.01.2023 tarihli ve E.6239199 sayılı yazı. (1 Sf.)
4-30.03.2023 tarihli ve E.6865218 sayılı yazı. (1 Sf.)



T.C.
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Ek-1

03.04.2023

Sayı : 73595336-605.01[605.01] - 243
Konu : Bilimsel Araştırma Talebi (Hakan YALÇIN)

BAKANLIK MAKAMINA

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyoloji Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi Uzman Psikolog Hakan YALÇIN'ın "Yaşlı Bakımında Duygusal Emeğin Kaynakları, Oluşumu ve Sonuçları: Karaman Örneği" başlıklı doktora tezinin, 07.04.2023 tarihli ve 160 sayılı Bakanlık Makamı Onayı ile Karaman Ahmet Mete Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde gerçekleştirilmesi uygun görülmüş olup, söz konusu araştırmanın örnekleminin genişlemesi nedeniyle Karaman Dursun Fakih Huzurevi Müdürlüğünde de uygulanması Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından uygun görülmüştür.

Çalışmanın, İl Müdürlüğünün koordinasyonunda, kuruluş idarelerinin gözetim ve denetiminde, yapılacak araştırmaya katılım hususunda gönüllü olan bireylerin yazılı onamlarının alınarak, uygulamalarda elde edilecek kimlik bilgilerinin ve özel hayatın gizliliğine riayet edilerek, ses ve görüntü kaydı alınmaksızın ve fotoğraf çekimine izin verilmeksizin, kişisel özgürlükleri ve kişilik hakları korunacak şekilde gerekli tedbirler alınarak, kuruluş işleyişini aksatmayacak şekilde mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilmesi, araştırmaya ilişkin makale, bildiri vs. oluşturulduğunda herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Bakanlığımızdan izin alınması araştırmanın bitiminde basılı birer örneğinin Başkanlığımıza ve Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğüne teslim edilmesi ve taahhütname imzalatılması koşulları ile gerçekleştirilmesi hususunu;

Olurlarınıza arz ederim.

Eğitim ve Yayın Dairesi Başkan V.

OLUR

Ek: 1-24.05.2023 tarihli ve E.7395307 sayılı yazı. (1 Sf.)
2-Taahhütname (1 Sf.)
3-02.06.2023 tarihli ve E.7486465 sayılı yazı. (1 Sf.)