

**İşyeri Mutluluğunun Duygusal Emeğe Etkisinde Algılanan Yönetici Desteğinin
Aracı Rolü**

The Mediating Role of Perceived Supervisor Support in the Effect of
Happiness at Work on Emotional Labor

Kubilay ÖZER

Dr. Öğr. Üyesi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi ABD,

Asst. Professor, Karamanoglu Mehmetbey University,

Faculty of Health Sciences, Department of Health Management.

kubilayozer@hotmail.com

ORCID: 0000-0002-4043-5047

DOI: 10.56720/mevzu.1661664

Makale Bilgisi | Article Information

Makale Türü / Article Type: Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / Date Received: 20 Mart / March 2025

Kabul Tarihi / Date Accepted: 17 Haziran / June 2025

Yayın Tarihi / Date Published: 15 Eylül / September 2025

Yayın Sezonu / Pub Date Season: Eylül / September

Atf / Citation: Özer, Kubilay. “İşyeri Mutluluğunun Duygusal Emeğe Etkisinde
Algılanan Yönetici Desteğinin Aracı Rolü”. *Mevzu: Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (Eylül 2025):
227-269. <https://doi.org/10.56720/mevzu.1661664>

İntihal: Bu makale, ithenticate yazılımınca taranmıştır. İntihal tespit edilmemiştir.
Plagiarism: This article has been scanned by ithenticate. No plagiarism detected.
web: <http://dergipark.gov.tr/mevzu> | mailto: mevusbd@gmail.com

Copyright © CC BY-NC 4.0



Öz

Bu araştırmanın amacı, işyeri mutluluğunun duygusal emek üzerindeki etkisini incelemek ve bu ilişkide algılanan yönetici desteğinin aracı rolünü değerlendirmektir. Sosyal Değişim Teorisi ile Olumlu Duyguları Genişlet ve İnşa Et Teorisi çerçevesinde kurgulanan çalışmada, 1 Eylül - 31 Ekim 2024 tarihleri arasında TR-52 (Karaman-Konya) alt bölgesinde görev yapan 367 sağlık çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Ölçüm aracı olarak işyeri mutluluğu, duygusal emek ve algılanan yönetici desteği ölçekleri kullanılmış; veriler tanımlayıcı istatistikler, korelasyon analizi, doğrulayıcı faktör analizi ve Hayes'in PROCESS Model 4 ile aracı etki analiz edilmiştir. Bulgular, işyeri mutluluğunun hem algılanan yönetici desteği hem de duygusal emek üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu göstermektedir. Ancak yönetici desteğinin duygusal emek üzerinde doğrudan etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Öte yandan, işyeri mutluluğu ile duygusal emek arasındaki ilişkide yönetici desteğinin kısmi bir aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Araştırma sonuçları, çalışan mutluluğunun duygusal emeği güçlendirdiğini ve algılanan destek yoluyla bu etkinin daha da pekiştirilebileceğini ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık çalışanı, işyeri mutluluğu, duygusal emek, algılanan yönetici desteği.

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of workplace happiness on emotional labor and to evaluate the mediating role of perceived supervisor support in this relationship. Grounded in the framework of Social Exchange Theory and the Broaden and Build Theory of Positive Emotions, the study collected data via a survey conducted between September 1 and October 31, 2024, from 367 healthcare workers employed in the TR-52 (Karaman-Konya) subregion. Scales measuring workplace happiness, emotional labor, and perceived supervisor support were used as data collection instruments. The data were analyzed using descriptive statistics, correlation analysis, confirmatory factor analysis, and mediation analysis through Hayes' PROCESS Model 4. The findings indicate that workplace happiness has a significant and positive effect on both perceived supervisor support and emotional labor. However, the direct effect of supervisor support on emotional labor was not found to be statistically

significant. Nevertheless, perceived supervisor support was found to play a partial mediating role in the relationship between workplace happiness and emotional labor. The results demonstrate that workplace happiness enhances emotional labor, and this effect is further reinforced through perceived supervisor support.

Keywords: Health worker, workplace happiness, emotional labor, perceived manager support.

Etik Beyan	Araştırma Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulunun 07-2024/159 sayılı etik uygunluk kararı ile yürütülmüştür.
-------------------	--

Giriş

İnsan etkinliklerinin temel arenası olan çalışma hayatı, tarımdan sanayiye, ardından hizmet ve bilgi sektörüne geçiş süreciyle birlikte sürekli değişmektedir. Süreçte, fiziksel emeğin yanı sıra duygusal etkileşim ve insan ilişkileri ön plana çıkmaktadır. Çalışma hayatındaki dönüşüm yalnızca işin yapılış biçimini değil, çalışanların mutluluk ve iyi oluş algılarını da derinden etkilemektedir. Özellikle sağlık çalışanları gibi yoğun iş temposuna ve yüksek etkileşim gerektiren meslek gruplarında çok daha belirgin şekilde ortaya çıkmaktadır. Bu değişiş ve dönüşümden en fazla etkilenen alanlardan biri de hizmetin merkezinde insan ilişkilerinin yer aldığı sağlık sektörüdür.

Sağlık, bireysel bir olgunun ötesinde, toplumların gelişmişlik düzeyinin önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Sağlık hizmetlerinin sunumu, erişimi ve kullanımı birey ve toplum sağlığını doğrudan etkilemektedir (WHO, 2024). Sağlık sektörü, son elli yılda dünya genelinde hızla gelişmiş ve dönüşüm geçirmiş olsa da, hala hizmet sektörü özelliklerini taşımakta; yoğun teknoloji ve emek gerektiren, stratejik ve rekabetçi bir alan olmaya devam etmektedir (Öztürk - Günsel, 2018). Doğası gereği zorlu koşullarda, yüksek işlevsel bağımlılıkla karmaşık ve riskli işlemleri yürüten sağlık çalışanlarının zihinsel sağlığı, işin kalitesi ve verimliliğini doğrudan etkilemektedir (Aydın - Demir, 2023). Çalışanların toplum yararına yönelik davranış sergileme isteği, iş, işyeri ve yönetici ile olan ilişkileri doğrultusunda şekillenmektedir. Özellikle sağlık

çalışanlarının, başkalarına fayda sağlama motivasyonunun yüksek olması beklenmektedir (Kesen - Akyüz, 2016). İşyeri mutluluğu, çalışan memnuniyetini ve genel üretkenliği belirleyen önemli bir faktör olarak görülmektedir. Sağlık çalışanlarının duygusal emeği ise hasta memnuniyeti ve hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir (Çaldağ 2010). Sağlık çalışanlarının iyi oluş halleri ve mutluluk düzeyleri kritik öneme sahiptir.

Yaşamın amacı ve herkesin yaşam boyunca peşinden koştuğu en yüksek iyi, mutluluktur (Lear, 2004; Kanat, 2023) İş yeri mutluluğu, insanın yaşamındaki en temel ve kalıcı tatmin kaynaklarından biri olarak, bireyin potansiyelini ortaya çıkarmasında, yaratıcılığını ve üretkenliğini besleyen çok boyutlu bir dinamiği ifade eder. Yönetici ve çalışan davranışları karşılıklı çok yönlü etkileşim ilişkisi içinde gelişir. Sosyal Değişim Teorisi'ne göre, insanlar gerek iş gerekse özel yaşantılarında bir dönüt ve denge arayışı içerisinde (Blau 1964). Olumlu duyguları genişlet inşaa et teorisine göre olumlu duygular bireyin düşünme ve davranma biçimlerini geliştirerek psikolojik ve sosyal yönden güçlendirir (Fredrickson, 2001). İş ortamında bireylerin olumlu duygular geliştirmesinde yöneticilerin sunduğu destek belirleyici bir faktör olarak rol oynamaktadır.

Bir çalışan, yöneticisinin kendisine destek sunduğunu algıladığında, bu desteği karşılamak için çaba gösterecek ve bu çaba karşısında yönetici de desteğini artırarak karşılıklı etkileşime dayalı bir ilişkiyi güçlendirecektir. Sosyal ve duygusal ihtiyaçları karşılandığında bireylerin yetenek ve değer duygularına katkı sağlayarak, ruh hallerinde olumlu etkiler oluşturulabilir. Settoon ve arkadaşlarına (1996) göre; yönetici çalışan ilişkisinde olumlu ve faydalı eylemler taraflar arasında hoşnutluk hissi yaratarak yüksek kaliteli değiş tokuş oluşmasını sağlamaktadır. Sonuçta, bu güçlü olumlu etkileşim, bireylerin refahına, işyerinin rekabet gücünün artmasına ve entelektüel sermayenin büyümesine olumlu katkılar sağlayacaktır.

Sağlık çalışanlarında işyeri mutluluğu ve duygusal emek değişkenlerinin algılanan yönetici desteğiyle ilişkisi bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Araştırma, sağlık sektöründe çalışan bireylerin işyeri mutluluğu, duygusal emek ve algılanan yönetici desteği arasındaki etkileşimi daha iyi anlamaya yardımcı olacak ve yöneticilere, çalışanların duygusal emek süreçlerini destekleyici stratejiler geliştirme konusunda yol gösterici olacaktır.

Araştırma kapsamında öncelikle kavramsal çerçeve oluşturulmuş, ardından araştırma modeli geliştirilerek hipotezler formüle edilmiştir. Devamında, araştırma yöntemi ve bulgularıyla hipotezlerin test süreci gerçekleştirilmiştir. Son bölümde ise elde edilen bulgular doğrultusunda tartışmalara yer verilmiş, sonuçlar değerlendirilmiş ve çeşitli öneriler sunulmuştur.

2. Kavramsal Çerçeve

Bu çalışma bireyler arasındaki ilişkileri ekonomik bir değişim süreci olarak ele alan sosyal değişim teorisi ve olumlu duyguları genişlet ve inşa et teorisi temelinde gerçekleştirilmiştir. Sosyal değişim teorisine göre insanlar sosyal etkileşimlerinde maliyetleri ve kazanımları değerlendirerek hareket eder ve karşılıklılık ilkesi doğrultusunda olumlu deneyimlere benzer şekilde yanıt verirler (Blau, 1964). Olumlu duyguları genişlet ve inşa et teorisine göre, kişilerin başkalarıyla daha güçlü ve destekleyici ilişkiler kurmaları, olumlu duygusal deneyimlerini artırır. Bu süreç, bireylerin sosyal ve psikolojik kaynaklarını geliştirmelerine yardımcı olur. Ayrıca, empati becerilerini geliştirmelerine ve işyerinde daha verimli bir şekilde işbirliği yapmalarına olanak tanır (Fredrickson, 2001). Araştırmada ele alınan işyeri mutluluğu, duygusal emek ve algılanan yönetici desteği değişkenlerinin birbiriyle etkileşimi ve ilişkisine yönelik kavramsal çerçeve aşağıda sunulmuştur.

2.1. İş yeri mutluluğu (Happiness at work)

Antik çağdan günümüze kadar mutluluk birey ve toplumların nihai amaçlarından biri olarak görülmektedir. Türk Dil Kurumu, (2024) sözlüğünde mutluluk “anlık bir duruma bağlı olarak duyulan sevinç veya alınan zevk; mutluluk olma durumu, ongunluk, kut, saadet, bahtiyarlık, saadetlilik” olarak ifade edilmektedir. Psikolojide (subjective well-being) yaşam doyumu ve pozitif duyguları içeren öznel iyi oluş hali (Diener, 1984; Erhan, 2021) olarak tanımlanmaktadır. Her insan mutluluğu ister ve buna ihtiyaç duyar. Kavram kadim inançlar, ilahi vahiyler, felsefi düşünceler ve akademik çalışmalarda önemini koruyarak günümüzde de tartışılmaya devam etmektedir (Firmansyah - Wahdiniwaty, 2023).

Yönetim biliminde iş yeri mutluluğu araştırmacılar tarafından birden fazla alanı kapsayan çok boyutlu bir kavram olarak kabul edilmektedir. Bireyin potansiyelini ortaya çıkarabildiği, üretken ve yaratıcı bir şekilde çalışabildiği,

başkalarıyla güçlü ve olumlu ilişkiler kurabildiği ve topluluğuna katkıda bulunabildiği durumda iş yeri mutluluğu sağlandığına işaret etmektedir (Pontin vd., 2013). İşimizi yaşamımızın merkezine yerleştirdiğimiz bu çağda, yetişkin bireyler uyanık oldukları saatlerin çoğunu, iyimser bir yaklaşımla hayatlarının üçte birini iş yerinde geçirmektedir. (Eurofound and International Labour Organization, 2019). Gündelik iş yeri yaşantılarının hayatın geri kalan alanına olumlu yada olumsuz etkileri bulunmaktadır (Firmansyah - Wahdiniwaty, 2023). İşin kişilerin hayatında yalnızca maddi ihtiyaçların karşılanması için gelir aracı olmaktan öte toplumsal statü, güç, otorite, hayatı etkileyen toplumsal roller, yeteneklerini kullanma, kendini gerçekleştire, geliştirme ve yaşam tatmini gibi bireylerin hayatında önemli yeri bulunmaktadır (Graafland, 2020). İş yerinde mutluluk işi angaje olma, iş tatmini, örgüte bağlılık gibi yapılarla ilişkili bir kavram olarak ele alınmaktadır. Çalışanların işyerine bağımlılığı, iş tatmini, iş geliştirme, performans, motivasyon, ve genel refahlarını etkileyerek personel devir oranı üzerinde olumlu etkileri bulunmaktadır (Fisher, 2010). Çalışan mutluluğunu gizli güç ve mutlu çalışanların mükemmelliği elde edeceğini bildirmektedir. Şirket, mutlu bir çalışma ortamı yaratan bir mutluluk kültürü oluşturduğunda, şirket ve çalışan başarısı için fırsatlar dönüştürücü hale gelmektedir (Bridgman, 2017).

Özellikle hizmet sektöründe bireylerin işyeri mutluluklarının genel mutluluk üzerine ve iş yeri çıktılarına etkisi yadsınamaz bir gerçek olarak karşımızda durmaktadır (Bellet vd., 2024). Sağlık çalışanları, aşırı iş yükü, işyerinde şiddet ve zorbalık gibi olumsuz işyeri koşulları nedeniyle tükenmişlik, stres ve depresyon gibi psikolojik sorunlarla karşılaşmaktadır (Murthy, 2022; Tsukamoto vd., 2022) Bu durum, sadece hastalar üzerinde değil, aynı zamanda çalışanların mutluluk ve genel refah seviyeleri üzerinde de olumsuz etkiler yaratmaktadır (Gray vd., 2019). Sağlık sektörü yüz yüze etkileşimin yoğun olarak yaşandığı yüksek rol bağımlılığı olan tüm çıkar farklılıklarına bir potada birleşerek ekip çalışması halinde sunulmaktadır. Yöneticiler, çalışanlar ve rol bağımlılığının yol açtığı matrix yapı potansiyel anlaşmazlık zemini barındırmaktadır (Kamel vd., 2017). Bu karmaşık yapıda üretilen hataya toleransın sıfır olduğu sağlık sektöründe iş yeri mutluluğu sağlık yönetimi açısından büyük bir öneme sahiptir (Gonçalves vd., 2025). Sektörde iş yeri mutluluğu sadece sağlık çalışanların değil aynı zamanda işverenlerin, yöneticilerin ve politika

yapıcılarında ilgi odağı olmaktadır. Türkiye’de son yirmi yıla etki eden sağlıkta dönüşüm programı 3. Teması yaygın erişimi kolay ve güler yüzlü sağlık hizmet sistemi olarak bildirilmektedir (Akdağ, 2007). Güler yüzlü sağlık hizmeti ancak mutlu çalışanlarla verilebilir. Sağlık profesyonellerinin mutluluğu arttıkça, sağladıkları sağlık hizmetlerinin kalitesi de paralel olarak yükselmektedir (Muthuri vd., 2020).

İş yerinde mutluluk Fisher, (2010) yılında kavramsallaştırılmıştır. Salas-Vallina ve arkadaşları (2017) tarafından iş yerindeki mutluluğu ölçmek için 31 maddelik bir ölçek geliştirilmiştir. Ardından kısa ölçeklerin daha etkin olacağını öne sürerek ölçeğin kısa formunu geliştirmişlerdir (Salas-Vallina -Alegre, 2018). Ölçeğin kısa formu Bilginoğlu -Yozgat (2020) tarafından Türkçeye çevrilerek farklı meslek gruplarından çalışanlara uygulanarak geçerlik ve güvenilirliği çalışılmıştır. Feitor ve arkadaşları (2023) Portekiz diline, Fitriana ve arkadaşları (2022) Endonezya diline çevirerek sağlık çalışanlarında uygulamışlardır. Bu çalışmada Bilginoğlu ve Yozgat (2020) çalışmasındaki ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek çalışmada üç değişken olduğu için az sayıda soru ile iş yeri mutluluğunu başarılı bir şekilde ölçtüğü için tercih edilmiştir.

İş yeri mutluluğu iş tatmini, örgütsel destek (Kara -Başboğa, 2022), çalışan motivasyonu örgüt uyumu (Baş - Alagöz, 2022), duygusal zeka, iş özerkliği (Demirel - Erer, 2022), liderlikle ilişkili konularda (Kılınç ve Akdemir, 2019) ve değişkenlerle çalışılmıştır. Özmen ve Apalı, (2018) duygusal emek ve iş yeri mutluluğu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit etmiştir. Duygusal emek sağlık çalışanlarında mesleki rollerin önemli bir parçası olarak görülmektedir (Xu - Fan, 2023). Sağlık alanında iş yeri mutluluğunun duygusal emeğe değişkenleriyle yapılan çalışmalar oldukça sınırlıdır.

2.2.Duygusal emek (Emotional labor)

İnsan, düşünme ve konuşma yetisi sayesinde diğer canlılardan ayrılmaktadır. Bu özellikler, ona dünyayı anlamlandırma ve şekillendirme gücü sağlamaktadır. Sosyal bir varlık olan insanın emeğini ortaya koyarken kendisi, çevresi ve diğer insanlarla kurduğu etkileşimde duyguları önemli bir yer tutmaktadır (Kavaklı, 2019). Yaratıcılık, yetenek ve zihinsel faaliyet yoluyla bireyin çevresiyle kurduğu etkileşimde ortaya koyduğu değer üretme süreci emek olarak tanımlanmaktadır (Cholbi, 2023).

Türk Dil Kurumu, (2025) tarafından emek toplum bilimi açısından “insanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için, hem doğal ve toplumsal çerçevesini ve de kendisini değiştiren çalışma süreci” olarak tanımlanmaktadır. Sanayi Devrimi'nden günümüze kadar emek yönetimi büyük bir dönüşüm geçirmiş ve bireyin yetenekleri ile emeğinin yarattığı katma değer, bireyin toplumsal ve ekonomik değerini belirleyen temel unsurlardan biri haline gelmiştir (Koca, 2020). Hizmet sektörü gelişmiş ülkelerde toplam ekonomi içindeki payını artırmakta; gelişmekte olan ülkelerde ise ekonomik büyümenin anahtarı olarak görülmektedir (Kaymaz, 2022; Ndubuisi vd., 2023). Hizmet sektöründe çalışanlar, hizmet sunumunda yalnızca fiziksel ve zihinsel değil, aynı zamanda duygusal çabalarını da denetleyerek kullanmak zorunda kaldıkları bir emek biçimiyle karşı karşıyadır (Aslan, 2023). Bu türden çabalar Hochschild tarafından duygusal emek olarak kavramsallaştırılmıştır. İşin gereği olarak bireyin duygularını diğer kişiler tarafından izlenebilecek şekilde düzenlemesi ve bu doğrultuda tutum sergilemesi olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1979). Diğer bir ifadeyle çalışanlar duygularını işleyerek standartlaştırmaktalar ve yöneticilerin kontrolüne açık hale getirmektedirler.

Hochschild, (1979; 1983) başlangıçta duygusal emeği yüzeysel ve derin davranış olarak iki yönüyle ele almaktadır. Ashforth ve Humphrey, (1993) işin özelliklerine uygun duyguyu gösterme davranışı, samimi davranış, Andrew ve Feldman, (1996) kişilerarası ilişkilerde gözlemlenebilir ifadeleri gösterilmesi sürecinde planlama ve kontrol süreçleri, Grandey, (2000) bireysel ve örgütsel faktörlerin etkisiyle duygu düzenleme, Kruml ve Geddes, (2000), Chu ve Murrmann, (2006) duygusal çaba ve çelişkileri/uyumsuzluk Glomb ve Tews, (2004) gerçek, sahte bastırılmış olumlu ve olumsuz duygular inceleyerek kavramın gelişmesine katkıda bulunmuşlardır.

Duygusal emeğin çok boyutlu yapısının ölçümü için literatürde farklı ölçekler geliştirilmiştir (Yang vd., 2019; Grandey, 2000; Brotheridge - Lee, 2003; Glomb - Tews, 2004; Chu - Murrmann, 2006). Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilen ölçek, Dursun vd. (2014) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Grandey (2000) ölçeği Krespi Boothby -Tunç Albayrak (2015), Chu - Murrmann (2006) ölçeği ise Kıral (2016) tarafından Türkçeye kazandırılmıştır. Ayrıca Değirmenci Öz ve Baykal (2018), hemşireler için özel bir ölçek geliştirmiştir. Bu çalışmada Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen Begenirbaş ve Basım

(2012) tarafından Türkçeye uyarlanarak hizmet sektöründe geçerliliği ve güvenilirliği çalışılan ölçekteki ifadeler tercih edilmiştir. Bu ölçek duygusal emeği başarılı bir şekilde ölçmekte, soru sayısı, ifadeler araştırmada faydalanılan diğer ölçeklerle uyum göstermektedir.

Hizmet örgütlerinde duygusal emeğin önemi tartışmasızdır ve bu emek sadece hizmet alıcısına (müşteri, hasta veya vatandaş) yönelik değil, aynı zamanda örgüt içindeki aktörlere (iş arkadaşları veya yöneticiler) de sergilenmektedir (Yürür vd., 2022). Duygusal emek, bir yandan çalışanların iletişim becerileri ve duygusal çabalarıyla örgütsel başarıya katkı sağlayan önemli bir unsur olarak değerlendirilirken, diğer yandan çalışanların duygusal dengelerinde bozulmalara yol açma riski taşımaktadır (Duman, 2017). Bu durum, çalışanlar arasındaki ilişkilerin ve işyeri ortamının sağlıklı bir şekilde yönetilmesi açısından büyük bir rol oynamaktadır. Wen ve arkadaşları (2019) ön saflardaki personelin duygusal emek yönetimi, işletmelerin sürdürülebilir başarısı için kritik bir öneme sahip olduğuna dikkat çekmektedir. Müşteriyle doğrudan etkileşimde bulunan çalışanların duygusal düzenleme becerileri, müşteri memnuniyeti ve işletme başarısı üzerinde büyük bir etki yarattığını bildirmektedir. Canbolat (2023) çalışanların işten ayrılma niyetinin yüksek olması durumunda, duygusal emeğin iş performansına etkisinin daha fazla olduğu ileri sürmektedir.

Sağlık sektörü için çalışan memnuniyeti ve refahı hizmet kalitesinin sağlanabilmesi için gün geçtikçe önemi artmaktadır. Sağlık sektöründeki işletmeler hizmet kalite kriterlerinden müşteri üzerine yoğunlaşma memnuniyet ve müşteri bağımlılığı önemli hale gelmektedir (Manzoor vd., 2019). Sağlık hizmetlerinde yapılan dönüşüm ve değişimler sağlık çalışanlarının mesleki gerekliliğin ötesinde duygusal emekleri üzerindeki kontrol ve baskısını artırmakta duygusal emeğin bir meta haline gelmesi söz konusu olmaktadır (Kaya - Tekin, 2013).

Son yıllarda duygusal emek kavramının sağlık sektöründe algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılık (Kıyat vd., 2018), örgütsel adalet (Üstün, 2017), liderlik yaklaşımları (Aydoğan, 2019), tükenmişlik (Köse vd., 2011), iş doyumu (Oral - Köse 2011) kişilik ve psikolojik esenlik (Erol Korkmaz, 2021), sağlığın yeniden yapılanması (Kaya - Tekin, 2013), duygusal emeğin yöneltildiği kitle (Yürür vd., 2022) değişken ve konularıyla çalışmalara rastlanmıştır. İş yeri mutluluğu ve yönetici desteği konusunda yapılan çalışmaya rastlanamamıştır.

2.3.Algılanan yönetici desteği (Perceived manager support)

Yöneticiler, çalışanların en çok iletişim kurduğu ve kurumu temsil eden kişiler olarak, ihtiyaç ve beklentilere göre kaynakları yönlendirir ve işyerindeki iletişim ile ilişkilerde belirleyici bir rol oynamaktadır (Türkkan -Ülbeği, 2022). İşyerleri, çalışanlar ve işverenler arasında açıkça görünmeyen, ancak her zaman varlığını hissettiren potansiyel anlaşmazlık zeminine sahiptir (Kamel vd., 2017). Bu ortamda yöneticilerin davranışları yalnızca çalışma koşullarını değil, aynı zamanda çalışanların algılarını ve motivasyonlarını da önemli ölçüde etkilemektedir (Ece- Gültekin, 2018). Bu nedenle, çalışanların yöneticilerinden destek gördüklerini hissetmeleri, iş ilişkilerini güçlendiren ve olası çatışmaları önleyen bir unsur olarak kabul edilebilir. Algılanan yönetici desteği ise, çalışanların katkılarının yöneticileri tarafından değerli ve önemli bulunduğu dair inançlarını ifade etmektedir (Türkkan- Ülbeği, 2022). Bu destek, çalışanların birebir yaşadığı olumlu ilişkilerden kaynaklanmaktadır (Pekdemir vd., 2013; Gordon vd., 2019).

Yönetici desteği, örgütsel yapı içerisinde çalışanların motivasyonlarını, işe bağlılıklarını ve tükenmişlik gibi olumsuz durumları anlamada ve bunları iyileştirmede önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır. (Nedim - Suzan, 2020). İşyerlerinde işgücünün etkinliğini artırmak, insan kaynaklarını yönetmek için önemli bir araç olarak görülmektedir (Gordon vd., 2019). Yönetici desteğini işyerinde istenmeyen işletmeye mali yükler getiren iç çıktıları azaltan işten ayrılma niyeti, işe devamsızlık, tükenmişlik, stres gibi unsurlarda olumsuz etkileri azaltmakta, motivasyon, örgütsel vatandaşlık, bağlılık gibi olumlu iş çıktıları artırarak göstermektedir (Göktepe, 2017). Destekleyici yönetim anlayışının uygulandığı örgütlerde, çalışanların üretkenlikleri, iş doyumları, örgütü yaşatma, örgüte uyum sağlama ve örgütün yönetimine katılım gibi davranışlarının arttığı gözlemlenmektedir (Ece - Gültekin, 2018). Algılanan yönetici desteği olumlu sonuçları açısından yaygın olarak incelenmektedir. Ancak konunun çalışanlarda etik olmayan yönetici yanlış davranışlara yol açabileceği öne sürülmektedir. Çalışanlarda makyavelizmin belirginleşebileceği bildirilmektedir (Li vd., 2022).

Yönetici desteği üzerinde yapılan çalışmalar incelendiğinde kavramın Karasek ve arkadaşları (1982) ile üzerinde durulan ve çalışılmaya başladığı

söylenebilir. Eisenberger ve arkadaşları, (1986) kavramı örgütsel bağlılıkla ilişkilendirmişlerdir. Akademik çalışmalarda, 2000’li yıllardan itibaren kavrama artan bir ilgi görülmekte ve hizmet sektörü bağlamında farklı boyutlarıyla ele alındığı görülmektedir (Ece - Gültekin, 2018). Bhanthumnavin (2000) bilgisel, duygusal ve maddi destek olarak ele alırken, Kraimer ve Wayne (2004) ek olarak kariyer desteğini de eklemiştir. Göktepe, (2017) soyut ve somut destek olarak boyutlamıştır. Giray - Şahin, (2012) ise yönetici kurum aile ve çevre desteği boyutlarıyla konuyu ele almayı tercih etmiştir. Bunlarla birlikte algılanan yönetici desteği sosyal destek ve örgütsel destek kavramı içerisinde eş, ebeveyn, çocuk, iş arkadaşı gibi çeşitli kişiler tarafından sağlanan destekle birlikte ele alınarak ölçülmektedir (Karasek vd., 1982; Abbey vd., 1985; Eisenberger vd., 1986). Zaman içerisinde organizasyon ve yönetici kavramının özdeşleştiği, sıklıkla birbiri yerine kullanıldığı, lider üye etkileşimi yönetici değerlendirmesi, algılanan organizasyon desteği, örgütsel bağlılık, teşvik sistemleri gibi ölçütlerle birlikte incelendiği görülmektedir (Rhoades - Eisenberger, 2002). Bu çalışmada ifade uyumu ve ölçme aracının madde yapısına uyan ve kavramın ölçme araçlarına ilham kaynağı olan Karasek ve arkadaşları (1982) çalışmasında yer alan yönetici desteği boyutundaki ifadeler tercih edilmiştir.

Sağlık sektörü yoğun mesai saatleri, vardiya sistemi, hastane ortamının getirdiği yüksek gerilimli ortamlar, hasta bakımı, hasta yakınlarının yönetilmesi gibi durumlar nedeniyle hizmet sektöründe özel bir yere sahiptir (Polat - Köse, 2024). Matrix yapıları nedeniyle sağlık hizmetlerinde çalışanların motivasyonları ve performansları açısından yönetici desteği önemli bir ihtiyaç olarak görülmektedir (Kamel vd., 2017).

Liretarürde algılanan yönetici desteği covid-19 sürecinin ilk fazında sağlık çalışanlarının ruh sağlığına etkisi (Skogsberg vd., 2022), algılanan yönetici ve örgütsel desteğin işten ayrılma niyetine aracılık etkisi (Siddiqi vd., 2024), algılanan yönetici ve çalışma arkadaşları desteğinin örgütsel bağlılığa etkisi (Karaca vd., 2022), iş stresinin algılanan yönetici desteği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide üstlendiği rol (Taş - Özkara 2020), hemşirelerde algılanan yönetici desteğinin işe gömülme arasındaki ilişki (Naglaa vd., 2024), sağlık profesyonellerinde algılanan yönetici desteği işten ayrılma niyetine etkisi (Xiaolong vd., 2023), algılanan yönetici, çalışma arkadaşları örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi (Tozkoparan - Tenteriz 2022), paternalistik liderlik tarzı

ve örgütsel özdeşleşme (Karabulut - Seymen Aytemiz 2020), hemşirelerde yönetici desteği ve işperformansı (Zahrah vd., 2019), sağlık çalışanlarında algılanan yönetici desteği ile psikolojik sahiplenme arasında örgütsel öğrenmenin aracılık rolü (Polat - Köse, 2024) çalışmaları bulunmaktadır.

2.4.Hipotez geliştirme ve araştırma modeli

Mevcut alanyazın incelendiğinde, üç değişkenin birlikte ele alındığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Algılanan yönetici desteği birçok çalışmanın odak noktası olmasına rağmen, bu yapıdaki iş yeri mutluluğu ve duygusal emek değişkenleri ile birlikte ele alınmamıştır.

Rhoades ve Eisenberger, (2002) literatür taraması çalışmasında araştırmalarda organizasyon ve yönetici kavramının birbirinin yerine kullanıldığı ve hatta özdeşleştirdiğini bildirmektedir. Özdemir, (2022), psikolojik sermayenin örgütsel destek ile işyerindeki mutluluk arasındaki aracılık rolünü incelemiştir. Araştırma, 207 beyaz yakalı çalışandan toplanan verilerle gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar, yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan çalışanların, daha iyi iş katılımına yol açacak olumlu psikolojik kaynaklar üretme olasılığının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Novliadi ve Anggraini, (2018) çalışmasında, 95 kişi katılmış ve iş tatmini ile algılanan örgütsel desteğin, çalışanların iş yerindeki mutluluğunu artırdığı bulunmuştur. Turunç ve Altan (2021) çalışmasında, algılanan örgütsel destek ile iş yaşamında mutluluk arasındaki ilişkide iş-yaşam dengesi ve yaşın düzenleyici rolü araştırılmıştır. Çalışma, 412 çalışanla yapılmış ve algılanan örgütsel destek ile hedonik ve eudaimonik mutluluk arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Bulguların rehberliğinde 1. hipotez öne sürülmüştür.

H₁: İşyeri mutluluğunun algılanan yönetici desteğine pozitif yönde etkisi vardır.

Altaş ve arkadaşları (2024) tarafından yürütülen çalışmada, hemşirelerde yönetici desteği, özerklik, iş tatmini ve duygusal emek arasındaki ilişkiler incelenmiş ve 416 hemşirenin katılımıyla elde edilen veriler analiz edilmiştir. Araştırma bulgularına göre, yönetici desteğinin duygusal emek üzerindeki etkisine ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç elde edilememiştir. Bu ilişkinin örneklem veya bağlamsal faktörler nedeniyle gözlemlenemediği düşünülmektedir. Korkut ve Çetin Gürkan, (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, kamu ve özel sektörde görev yapan 300 sağlık çalışanının katılımıyla algılanan

yönetici desteğinin duygusal emek üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma bulguları, her iki sektörde de yönetici desteğinin duygusal emek üzerinde kısmi bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Başlar ve Aydın Göktepe, (2021) tarafından yürütülen çalışmada, eğitim sektöründe çalışan 241 katılımcı ile algılanan yönetici desteği ile duygusal emek gösterimi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma bulguları, algılanan yönetici desteğinin duygusal emeği pozitif yönde etkilediğini göstermiştir. Peng ve arkadaşları (2022) hemşirelerin algıladıkları örgütsel destek ile mesleki değerleri arasındaki ilişkide duygusal emeğin aracı rolünü araştırmıştır. 1017 hemşire ile gerçekleştirilen çalışmada Algılanan örgütsel destek ile duygusal emek arasında pozitif orta düzeyde bir korelasyon belirlenmiştir. Literatürde Algılanan örgütsel desteğin duygusal emek üzerinde olumlu etkisi bulunduğuna yönelik çalışmalar bulunmaktadır (Zeng vd., 2021; Atilla - Kılıç, 2022). Çalışmalardan elde edilen bulgular sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin, algıladıkları yönetici desteği ile doğrudan ve belirli ölçüde ilişkilendiğini düşündürmektedir (Yang - Chen, 2021). Litaratür bilgisi doğrultusunda 2. Hipotez geliştirilmiştir.

H₂: Algılanan yönetici desteğinin duygusal emeğe pozitif yönde etkisi vardır.

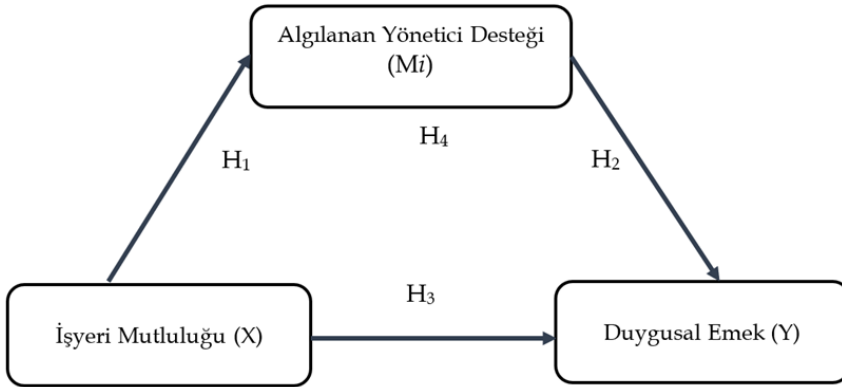
Özmen ve Apalı, (2018), duygusal emek davranışları ile işyeri mutluluğu arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışma, Burdur ilinde faaliyet gösteren 96 muhasebe bürosunda çalışan 156 meslek mensubu ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, her iki değişken ve bunların alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Kösen ve Arslan, (2024), duygusal emek ve iş performansının işyeri mutluluğunun sağlanmasındaki aracılık rolünü incelemiştir. Araştırma, İstanbul ilinde perakende spor giyim sektöründe çalışan 252 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmalar farklı hizmet sektörlerinde olsa da değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Sağlık çalışanlarıyla yapılan çalışmalarda Ju, Kwon ve Nam, (2015), işyeri mutluluğu, çalışma ortamı ve duygusal emek arasındaki ilişkileri 291 hemşirenin katılımıyla incelemiş ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Saritha ve Mmukherjee, (2024) ise çalışanların mutlu ve ilgili hissettiklerinde işe daha güçlü bağlandıklarını, iletişim, işbirliği ve takım çalışmasına daha açık hale geldiklerini belirtmektedir. Ayrıca, meslektaşları ve müşterilerle daha iyi ilişkiler kurarak olumlu bir işyeri kültürünün oluşmasına katkıda bulunduklarını vurgulamaktadır. Çalışmalardan hareketle 3. Hipotez ileri sürülmüştür.

H₃: İşyeri mutluluğun duygusal emeye pozitif yönde etkisi vardır.

Hasta ve yakınlarıyla yoğun iletişim halinde olan sağlık çalışanlarının sergilediği yüksek düzeyde duygusal emek, uzun vadede tükenmişlik ve mesleki tatminsizlik riskini artırabilir (Altan- Özpehlivar, 2019). Bu noktada algılanan yönetici desteği, çalışanların psikolojik dayanıklılığını güçlendirerek işyeri mutluluğunu artıran önemli bir tampon mekanizması işlevi görebilir (Turunç-Altan, 2021). İşyerinde desteklendiğini hisseden çalışan, kendini daha değerli ve motive hissederek olumlu duygusal ifadeleri daha içten biçimde yansıtabilir. Bu durum, işyeri mutluluğu ile duygusal emek arasında dolaylı bir ilişki olabileceğine işaret etmektedir. Algılanan yönetici desteği, çalışanların olumlu deneyimlerini artırarak bu iki değişken arasındaki etkileşimde kuramsal olarak aracı bir rol üstlenebilir. Literatürde bu üç değişkenin bir arada ele alındığı çalışmalar sınırlı olmakla birlikte, mevcut kuramsal temeller doğrultusunda bu çalışmada 4. hipotez geliştirilmiştir.

H₄: İşyeri mutluluğunun duygusal emeye etkisinde algılanan yönetici desteğinin aracılık etkisi vardır.

Geliştirilen hipotezler doğrultusunda araştırmanın kavramsal çerçevesi Şekil 1’de görselleştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Kavramsal Modeli

3. Araştırma Yöntemi

Nicel araştırma deseninde tasarlanan araştırmanın verileri 1 Eylül-31 Ekim 2024 tarihleri arasında sağlık sektöründe çalışanlardan yüzyüze anket yöntemiyle elde edilmiştir. Araştırmanın problemi: İşyeri mutluluğunun duygusal emeğe etkisinde algılanan yönetici desteğinin aracı rolünü incelemektir.

3.1. Araştırmanın evren ve örnekleme

Bu araştırma, TR52 Karaman Konya alt istatistik bölgesinde gerçekleştirilmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine göre, bölgede çalışmanın yapıldığı dönemde 6025 hekim, 10120 Hemşire/Ebe, 8261 diğer meslek gruplarından 24.406 sağlık çalışanı bulunmaktadır. Bireysel çalışma pratiklerinin kurumsal ekip yapılarından ayrışması nedeniyle, eczacılar ve dış hekimleri örnekleme sürecine dâhil edilmemiştir (TÜİK, 2022). Araştırmanın örnekleme için ilk olarak Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu (2002), tarafından önerilen formülden ($n = N \cdot t^2 \cdot p \cdot q / d^2 \cdot (N-1) \cdot t^2 \cdot p \cdot q$) faydalanılarak basit tesadüfi örnekleme için %95 güven düzeyinde ve %5 duyarlılıkta örnekleme büyüklüğü 378 önerisi ele alınmıştır. İkinci olarak Bryman ve Cramer (2002) ölçek sayısının 5 veya 10 katı önerisi dikkate alınmıştır. Ölçekte toplam 27 ifade bulunduğu için 270 olarak hesaplanmıştır. Üçüncü olarak Comrey ve Lee (1992) faktör analizi için 300 verinin iyi büyüklük ölçütü dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda örnekleme büyüklüğü 270-378 olarak belirlenmiştir. Çalışmada geniş evrenlerde sıkça kullanılan kolayda örnekleme yoluyla 403 sağlık çalışanına ulaşılmıştır. Standart sapması 0,5 ten küçük olan 36 anket analiz dışında bırakılarak 367 veri setiyle çalışmayla istatistik analizler yapılmıştır.

3.2. Veri toplama araçları

Veri toplama formu 4 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik verileri derlemeye yönelik 6, ikinci bölümde işyeri mutluluğu ölçeğinde 9, üçüncü yönetici desteği ölçeğinde 5, dördüncü duygusal emek ölçeğinde 13 madde yer almaktadır. Veri toplama aracı, madde sayısı ve ifade uyumu açısından alanında uzman akademisyenler tarafından incelenmiş; ardından ölçeklerin anlaşılabilirliğini ve uygulanabilirliğini test etmek amacıyla ön uygulama gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçekler 1 ile 5 arasında derecelendirilen Likert tipi puanlama sistemi ile ölçümlenmiştir. Bu doğrultuda, puanların ifade ettiği düzeyler 1,00–2,50 arası düşük, 2,51–3,50 arası orta, 3,51–5,00 arası ise yüksek olarak değerlendirilmektedir. Ölçeklerin güvenilirliği Cronbach's alfa katsayısına göre, $\alpha \geq ,80$ değerleri yüksek (iyi) güvenilirlik; $,70 \leq \alpha < ,80$ arası değerler kabul edilebilir düzeyde güvenilirlik; $,60 \leq \alpha < ,70$ arası orta düzeyde güvenilirlik; $\alpha < ,60$ ise düşük güvenilirlik olarak yorumlanmaktadır. Kullanılan ölçekler ve alt boyutlarında Cronbach's alfa değerlerinin kabul edilebilir ve iyi olduğu görülmektedir (Saruhan - Özdemirci 2013). Ölçekler hakkında bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

İşyeri mutluluğu ölçeği: Salas-Vallina veve Alegre (2018) tarafından geliştirilmiş olup, Bilginoğlu ve Yozgat (2020) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek, toplam 9 maddeden ve işe angaje olma, iş tatmini ve örgüte bağlılık boyutlarından oluşmaktadır. Ters kodlanan herhangi bir madde içermemektedir. Yanıtlar, 1 (Kesinlikle Katılmıyorum) ile 5 (Kesinlikle Katılıyorum) arasında derecelendirilen beşli Likert ölçeği ile alınmaktadır. Ölçekten elde edilen puanın artması, işyeri mutluluğunun yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı yüksek olup, Cronbach's alpha katsayısı alt boyutlarda işe angaji olma ,82; iş tatmini ,94; örgüte bağlılık ,93; toplamda ,89 olarak, olarak rapor edilmektedir. Bu çalışmada Cronbach's Alpha katsayısı ,86; alt boyutlarda ise işe angaje olma ,76; iş tatmini ,67; örgüte bağlılık ,76 olarak belirlenmiştir.

Duygusal Emek Ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilmiş olup, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek, toplam 13 maddeden ve yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olarak 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Katılımcılar, ölçek maddelerini 1 (Hiçbir Zaman) ile 5 (Her Zaman) arasında derecelendirilen beşli Likert tipi bir ölçekle yanıtlamaktadır. Ölçekte ters kodlanan ifade bulunmamaktadır. Ölçekten elde edilen puanın yüksek olması, bireyin duygusal emek düzeyinin daha yoğun olduğunu göstermektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı yüksek olup, Cronbach's alpha katsayısı her iki örneklem için ,80; alt boyutlarda ise yüzeysel davranış ,84/,84; derinlemesine davranış ,88/,86; samimi davranış ,80/,80 olarak rapor edilmektedir. Bu çalışmada hesaplanan Cronbach's alpha katsayısı ise ,756; alt boyutlarda ise yüzeyel davranış ,80; doğal davranış ,83; samimi davranış ,80 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin, Türkiye'deki iş yaşamında duygusal

emek davranışlarını ölçmek için geçerli ve güvenilir bir araç olduğu bildirilmektedir. Ölçekte yer alan ifadeler, “mesleğimi yaparken” kök ifadesiyle katılımcılara sunulmuştur.

Algılanan yönetici desteği için Karasek ve arkadaşları (1982) geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Ölçek, 5 maddeden oluşmakta olup, ters kodlanan herhangi bir ifade içermemektedir. Karasek’in çalışması, algılanan yönetici desteğini değerlendiren araştırmalarda yaygın olarak kullanılmaktadır (Giray - Şahin 2012; Göktepe 2017; Tozkoparan -Tenteriz 2022; Türkkkan - Ülbeği 2022). Katılımcılar, ölçek maddelerini 1 (Kesinlikle Katılmıyorum) ile 5 (Kesinlikle Katılıyorum) arasında beşli Likert tipi bir ölçek ile yanıtlamıştır. Ölçeğin iç tutarlılığı Cronbach’s alpha katsayısı ,84 olarak rapor edilmiştir. Bu araştırmada ise ,92 olarak hesaplanmıştır. Ölçekten elde edilen puanın artması, bireyin yöneticisinden algıladığı desteğin yüksek olduğunu göstermektedir.

3.3. Veri analizleri

Elde edilen verilerin tanımlayıcı analizleri ve güvenilirlik testleri SPSS 26.0, doğrulayıcı faktör analizi AMOS 24.0, aracılık etkisi analizi ise Hayes'in (2018) geliştirdiği PROCESS Macro (Model 4) ile gerçekleştirilmiştir. Aracılık etkisinin yorumlanmasında ise bootstrap tekniğinden yararlanılmıştır.

4. Bulgular

Bu bölümde, araştırmanın amacı ve hipotezleri çerçevesinde gerçekleştirilen analizler sonucu ortaya çıkan veriler sunulmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkiler, hipotezler doğrultusunda sırayla istatistiksel sonuçlara dayalı olarak yorumlanmış ve anlamlılık düzeylerine göre değerlendirilmiştir.

TR-52 Konya-Karaman alt istatistik bölgesi'nde gerçekleştirilen çalışmada 367 sağlık çalışanına ait demografik bilgiler Tablo 1’de ayrıntılı şekilde sunulmuştur.

Tablo 1-Katılımcıların demografik özellikleri (n=367)

Demografik Özellikler	n	%	Demografik Özellikler	n	%
Cinsiyet			Medeni hal		
Erkek	153	58,3	Evli	174	47,4
Kadın	214	41,7	Bekar	193	52,62

Yaş	20-34	220	59,9	Çalışma süresi	1-10	198	54,0
	35-44	98	26,7		11-25	135	36,8
	45-65	49	13,4		25-99	34	9,2
Eğitim	Lise	45	12,3	Meslek	Doktor	17	4,6
	Ön lisans	129	35,1		Hemşire/Ebe	149	40,6
	Lisans	130	35,4		Diğer sağlık çalışanı	201	54,8
	Lisansüstü	63	17,2				

Tablo 1'e baktığımızda araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, %58,3'ü erkek, %41,7'si kadındır. Medeni durumlarına göre %47,4'ü evli, %52,6'sı bekârdır. Katılımcıların %59,9'u 20-34 yaş aralığında, %26,7'si 35-44 yaş aralığında ve %13,4'ü 45-65 yaş aralığındadır. Eğitim düzeyi incelendiğinde, katılımcıların %12,3'ü lise, %35,1'i ön lisans, %35,4'ü lisans ve %17,2'si lisansüstü eğitime sahiptir. Çalışma süresine göre katılımcıların %54'ü 1-10 yıl, %36,8'i 11-25 yıl ve %9,2'si 25 yıldan fazla süredir çalışmaktadır. Mesleki dağılım açısından bakıldığında, katılımcıların %4,6'sı doktor, %40,6'sı hemşire, 54,8'i diğer meslek gruplarındandır. Bu veriler, araştırma grubunun büyük ölçüde genç, hemşire ağırlıklı ve çeşitli eğitim düzeylerinden oluştuğunu göstermektedir.

Araştırmada kullanılan değişkenler, değişkenlerin alt boyutlarına yönelik tanımlayıcı istatistikler, güvenilirlik ve korelasyon analizi sonuçları Tablo 2'deki gibidir.

Tablo 2. Korelasyon Analizi Bulguları (n=367)

	Ort	S.S.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1-Algılanan Yönetici Desteği	2,90	1,07	(,925)								

2-İş- yeri Mut- lu- luğu	3,1 2	,82	,532**	(,856)							
3- İşe An- gaje Olm a	3,5 3	,89	,320**	,796**	(,762)						
4-İş Tat- mini	2,8 6	,98	,473**	,893**	,604**	(,668)					
5- Ör- güte Bağ- lılık	3,0 1	1,0 4	,542**	,850**	,464**	,658**	(,764)				
6- Duy- gusal Eme k	2,9 4	,66	,238**	,269**	,193**	,276**	,213**	(,756)			
7- Yü- zey- sel Dav- ranış	2,4 5	,96	,140**	,109*	,001	,166**	,100	,758**	(,805)		

8- De- rinle- me- sine Dav- ranış	3,1 6	1,0 1	,156**	,221**	,200**	,224**	,142**	,745**	,309**	(,834)	
9- Sa- mimi Dav- ranış	3,6 1	1,1 1	,182**	,236**	,253**	,149**	,203**	,355**	,162**	,166**	(,803)

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. * Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

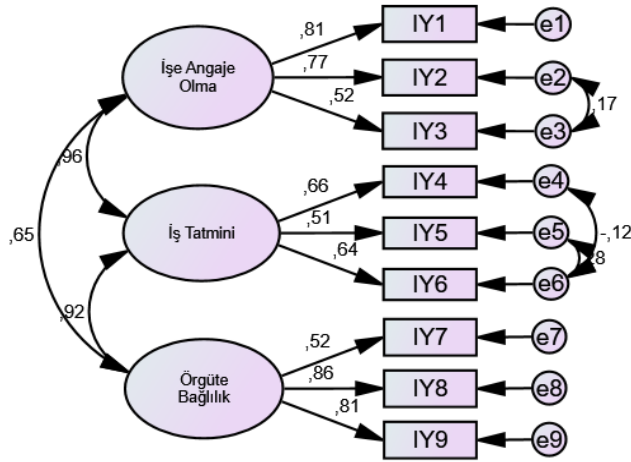
Not: Parantez içerisindeki değerler Cronbach's Alpha katsayılarıdır. Ort = Ortalama, S.S. = Standart Sapma

Tablo 2'de görüldüğü gibi algılanan yönetici desteği işyeri mutluluğu ile (r, 0,3-0,7) orta düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki düzeyine sahiptir. Duygusal emek algılanan yönetici desteği ile düşük (r, 0-0,3) düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki düzeyindedir. İşyeri mutluluğu duygusal emek ile pozitif yönde ve düşük (r, 0-0,3) düzeyde anlamlı ilişkilidir (Saruhan - Özdemirci 2013). Değişkenler arasında düşük ve orta düzeyde, pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Değişkenlerin alt boyutlarında düşük ve orta düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişkiler gözlenmektedir. Katılımcıların cevaplarının ortalamaları değerlendirildiğinde, iş yeri mutluluğu değişkeninde olumlu, algılanan yönetici desteği ve duygusal emek değişkenlerinde ise olumsuz eğilime yakın seviyelerde bir tutum sergilendiği görülmektedir.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin daha önce geliştirilmiş ve yapı geçerliliği sağlanmış olması nedeniyle keşfedici faktör analizi yerine doğrulayıcı faktör analizi tercih edilmiş ve analiz bulgularına aşağıda yer verilmiştir.

4.1. Doğrulayıcı faktör analizi

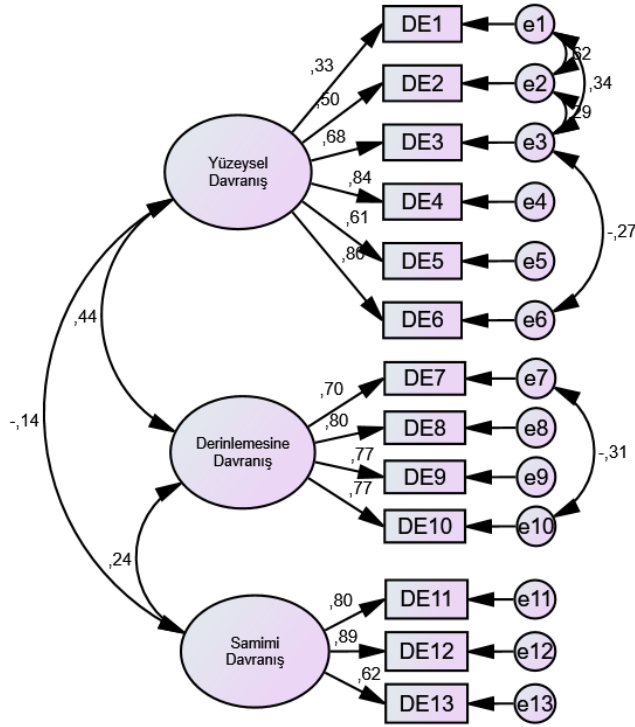
Korelasyon analizlerinden sonra elde edilen verilerin yapı geçerliliğinin doğrulanması için her bir ölçek için doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. İlk olarak işyeri mutluluğu ölçeğine uygulanan birinci düzey çok faktörlü DFA modeli şekil 2'deki gibidir.



Şekil 2. İşyeri Mutluluğu ölçeği DFA Modeli

Şekil 2’de görüldüğü üzere ölçek maddelerinin faktör yükleri ,51 ile ,86 anlamlı/ iyi yapılanmış değerleri arasında değişmektedir. Katsayıların ,50 üzerinde olması anlamlı ,70 üzerinde olması iyi yapılanmış olarak değerlendirilmektedir. Veriler ölçek maddelerinin ait oldukları boyuta uyum sağladığını göstermektedir Hair ve arkadaşları (2014) Ayrıca, DFA modeli sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 3’te sunulmuştur.

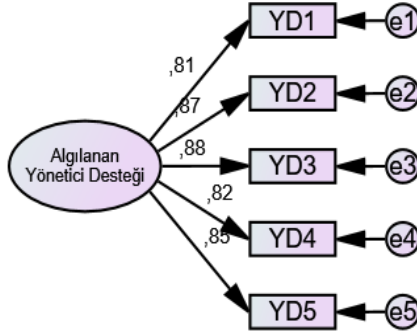
Şekil 3’te duygusal emek ölçeğine yönelik gerçekleştirilen birinci düzey çok faktörlü DFA modeli yer almaktadır.



Şekil 3. Duygusal emek ölçeği DFA Modeli

Şekil 3'te görüldüğü üzere duygusal emek ölçeğinin ilk maddesi dışındaki maddelerinin faktör yükleri ,50 ile ,89 anlamlı/iyi yapılanmış değerler arasındadır. Madde faktör yüklerinin minimum düzeyi ile farklı görüşler bulunmaktadır. Örneklem büyüklüğü açısından değerlendiren Hair ve arkadaşları, (2014) örneklemin 350 olması durumunda ,30 faktör yük değerinin anlamlı kabul edilebileceği bildirilmektedir. Ölçek maddelerinin uyum sağladığı anlaşılmaktadır. Tablo 3'te DFA modeli sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri baz alınarak toplu bir değerlendirme yapılacaktır.

Şekil 4'te ise algılanan yönetici desteği ölçeğine yönelik gerçekleştirilen tek faktörlü DFA modeli yer almaktadır.



Şekil 4. Algılanan Yönetici desteği ölçeği DFA modeli

Şekil 4'te görüldüğü üzere ölçek maddelerinin faktör yükleri 0,81 ile ,85 arasındadır. Hair ve arkadaşları (2014) ,70'i aşan yüklerin iyi tanımlanmış bir yapının göstergesi olarak kabul etmektedir. DFA modeli sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri aşağıda Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Ölçekler DFA Modeli Uyum İndeksleri

İndeks	İşyeri Mutluluğu Ölçeği	Duygusal Emek Ölçeği	Algılanan Yönetici Desteği Ölçeği	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri
X^2/df	4,876	3,451	1,475	<3	$3 < (X^2/df) < 5$
RMSEA	0,78	,076	,040	<,05	<,08
SRMR	,054	,071	,011	<,05	<,08
CFI	,932	,933	,998	>,95	>,90
NFI	,918	,909	,995	>,95	>,90
GFI	,934	,927	,992	>,95	>,90

AGFI	,906	,913	,976	>,95	>,90
------	------	------	------	------	------

Not: X^2/df = Ki kare / serbestlik derecesi, RMSEA = Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, SRMR = Standartlaştırılmış Ortalama Hataların Karekökü, CFI = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi, NFI = Standart / Normlaştırılmış Uyum İndeksi, GFI = Uyum İyiliği İndeksi, AGFI = Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi

Kaynak: Schermelleh-Engel vd., (2003); Yaşlıoğlu, (2017); Gürbüz, (2021).

Tablo 3'te görüldüğü üzere X^2/df , RMSEA, SRMR, CFI, NFI, GFI ve AGFI değerleri işyeri mutluluğu ve duygusal emek ölçekleri için kabul edilebilir düzeyde iken algılanan yönetici desteği ölçeği için iyi uyum değerine sahiptir. Şekil 2, Şekil 3, Şekil 4 ve Tablo 3 birlikte değerlendirildiğinde işyeri mutluluğu, duygusal emek ve algılanan yönetici desteği ölçeklerinin elde edilen veriler ile doğrulandığı kabul edilmiştir. Bu aşamadan sonra hipotez testlerine geçilmiştir.

İş görenlerin işyeri mutluluğunun duygusal emeğine etkisinde algılanan yönetici desteğinin aracılık rolünün olup olmadığını test etmek amacıyla bootstrap yöntemini baz alan regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analizler Hayes (2018) tarafından geliştirilmiş olan ve SPSS yazılımında makro olarak çalışan Process Macro Model 4 aracılığı ile yürütülmüştür. Buna göre elde edilen bulgular Tablo 4'teki gibidir.

Tablo 4. Aracılık Testine İlişkin Regresyon Analiz Sonuçları (N=367)

Tahmin Değişkenleri	Sonuç Değişkenleri					
	M			Y		
	(Algılanan Yönetici Desteği)			(Duygusal Emek)		
		<i>b</i>	S.H.		<i>b</i>	S.H.
X (İşyeri Mutluluğu)	a	.692*	.058	c'	.159*	.047
M (Algılanan Yönetici Desteği)	-	-	-	b	.082	.036
Sabit	i _M	.732*	.187	i _Y	2.202*	.133

$R^2 = .283$	$R^2 = .154$
$F(1; 365) = 144.046; p < .001$	$F(2; 364) = 16.911; p < .001$

Not: * $p < .001$; S.H.: Standart Hata. Standardize edilmemiş beta katsayıları (b) raporlanmıştır.

4.2. Hipotez testleri

Analiz bulgularına göre işyeri mutluluğunun algılanan yönetici desteğini istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir ($b=.692$, %95 GA [.5789, .8058], $t=12.002$, $p<.001$). Aynı zamanda işyeri mutluluğu, algılanan yönetici desteğinin yaklaşık %28'ini ($R^2=.283$) açıklamaktadır. Bu durumda araştırmanın H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Aracı değişken olan algılanan yönetici desteği ile işyeri mutluluğu değişkeninin, sonuç değişkeni olan duygusal emek üzerindeki birlikte etkileri incelendiğinde algılanan yönetici desteğinin, duygusal emeği istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemediği tespit edilmiştir ($p>.001$). Bu durumda araştırmanın H2 hipotezi reddedilmiştir.

İşyeri mutluluğu ise duygusal emeği istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde ve pozitif yönde etkilemektedir ($b=.159$, %95 GA [.0655, .2519], $t=2.2457$, $p<.001$). Algılanan yönetici desteğinin olmadığı bir modelde, işyeri mutluluğunun, duygusal emek üzerindeki etkisi, diğer bir ifade ile toplam etki incelendiğinde, işyeri mutluluğunun, duygusal emek üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir ($b=.215$, %95 GA [.1359, .2946], $t=5.3352$, $p<.001$). Bu durumda araştırmanın H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Son olarak işyeri mutluluğunun duygusal emek üzerinde dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla algılanan yönetici desteğinin, işyeri mutluluğu ile duygusal emek arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini söylemek mümkündür ($b=.057$, %95 GA [.0131, .1017]). Bu durumda araştırmanın H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Ayrıca kısmi ve tam etki büyüklükleri incelendiğinde her iki durumda da güven aralıklarının sıfır değerini kapsamadığı tespit edilmiştir. Tam

standardize etki büyüklüğü .071, kısmi standardize etki büyüklüğü ise .086'dır. Bu durumda test edilen modeldeki aracılık etkisinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç Tartışma Öneriler

Sosyal Değişim Teorisi'ne göre, bireyler sosyal etkileşimlerinde maliyetleri ve kazanımları değerlendirerek hareket eder ve karşılıklılık ilkesi doğrultusunda olumlu deneyimlere benzer şekilde yanıt verirler. Bu bağlamda, insanlar karşılıklı yarar sağlayan ilişkileri sürdürme eğiliminde olup, bir ilişkide kazanç maliyetten fazla olduğunda bu ilişkiye devam etme olasılıkları artmaktadır. Bu teorik çerçeveden yola çıkarak, çalışmada işyeri mutluluğunun duygusal emek üzerindeki etkisinde algılanan yönetici desteğinin aracı rolü incelenmiştir. Bu üç değişken 367 sağlık çalışanı ile TR52 Konya Karaman alt istatistik bölgesinde yürütülmüştür. Araştırmada geliştirilen hipotezler doğrultusunda dört bulguya erişilmiştir.

Bulgulardan ilkinde işyeri mutluluğunun, algılanan yönetici desteği üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Literatürde her iki kavramın birlikte ele alındığı sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Rhoades ve Eisenberger (2002), örgüt ve yönetici kavramlarının birçok çalışmada özdeşleştirildiğini ve bu iki yapının birbirinin yerine kullanıldığını ifade etmektedir. Bu nedenle örgütsel destek, yönetici desteği iş yeri mutluluğu kavramlarının birlikte ele alındığı çalışmalara bakıldığında Turunç ve Altan, (2021) algılanan örgütsel desteğin hem hedonik (hazza dayalı) hem de eudaimonik (anlam ve amaç odaklı) mutlulukla pozitif ilişkili olduğunu bildirmektedir. Kara ve Başboğa, (2022) işyeri mutluluğunun algılanan örgütsel desteği pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği öne sürmektedir. Erer ve Savaş, (2023), lider üye etkileşiminin iş yerine mutluluğa etsinde iş tatmininin düzenleyici rol oynadığını tespit etmiştir. Hawes ve Wang, (2022) hemşire yardımcılarında süpervizör desteğinin iş memnuniyetiyle ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Tiryaki Sen ve Yıldırım (2023), hemşirelerde örgüt, amir ve iş arkadaşı desteğinin psikolojik refah ve iş performansında olumlu etkilerini dile getirmektedir. Naglaa ve arkadaşları (2024), hemşirelerde süpervizör desteği ile işi gömülme arasında korelasyon olduğunu sonucuna ulaşmıştır. Bu bulgular literatürdeki önceki araştırmalarla tutarlı olup, algılanan örgütsel desteğin

işyeri mutluluğu ve çalışan refahı üzerinde önemli bir etki yarattığını ortaya koymaktadır. Her ne kadar karşılaştırılacak çalışma sayısı az, yönetici ve örgütsel destek kavramları arasında bir netlik olmasada elde edilen sonuçlar algılanan yönetici desteği ve işyeri mutluluğu arasında ilişkiyi doğrudan ele alarak gelecekteki çalışmalara kavramsal açıklık kazandırma potansiyeli taşımaktadır.

Fredrickson, (2001) olumlu duygu ve deneyimlerin insanların anlık düşünce eylem yelpazesinde etki ederek uzun vadeli psikolojik, sosyal ve fiziksel kaynaklar inşaa edebileceğini öne sürmektedir. Teoriye göre mutlu çalışanlar iş ortamına dair algılarını iyileştirerek yöneticilerin tutumlarını daha olumlu değerlendirmesine yol açabilecektir. Yöneticilerin sunduğu desteği daha fazla fark edebilir ve bu desteği daha güçlü hissedebilir. Böylece iş yerinde oluşan olumlu atmosfer çift yönlü bir etkileşime neden olabilir.

İkinci bulguda algılanan yönetici desteğinin duygusal emek üzerinde etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Çalışmanın en çarpıcı bulgusu için literatüre bakıldığında algılanan yönetici/örgütsel desteğinin duygusal emek üzerinde pozitif etkilerinin olduğu bildirilmektedir (Başlar- Aydın Göktepe, 2021; Zeng vd., 021; Atilla - Kılıç, 2022). Aytaş ve Gülaydın, (2020) algılanan örgütsel desteğin derinlemesine duygusal emek üzerinde pozitif, yüzeysel duygusal emek üzerinde ise negatif bir etkisi olduğunu ifade etmektedir. Korkut ve Çetin Gürkan, (2019) kamu ve özel sektörde yer alan sağlık çalışanlarında yönetici desteğinin duygusal emek üzerinde kısmi etkisi olduğunu dile getirmektedir. Her iki çalışmanın sonucu elde edilen bulguları desteklememektedir. Ancak araştırma bulgularını desteklemeyen kaynaklara da rastlamak mümkündür. Altaş ve arkadaşları (2024) hemşirelerde yönetici desteği, özerklik, iş tatmini ve duygusal emek arasındaki ilişkileri araştırdığı çalışmasında iş özerkliğinin duygusal emeği negatif yönde etkilediği bildirilmektedir. Özmen ve Apalı, (2018) derinlemesine davranış ve duyguların bastırılması ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki dile getirmektedir. Xu ve Fan, (2023) derinlemesine duygusal emeğin hemşire-hasta ilişkisini ve iş tatminini olumlu etkilediğini, yüzeysel duygusal emeğin ise olumsuz etkilediğini öne sürmektedir. Çalışmada elde sonuçların her iki yönden literatür bilgisiyle desteklenmektedir.

Bu ikileme araştırmaların yürütüldüğü örgütlerin yapıları, işleyişleri, kültürel bağlamı, veri toplama yöntemi, örneklem tekniği ve örneklem

yapısındaki çeşitlilik katkı sağlamış olabilir. Bunlarla birlikte duygusal emek ve işyeri mutluluğu gibi öznel nitelik taşıyan değişkenler; bireysel değerler, mesleki kimlik, çalışma koşulları, geçmiş deneyimler ve kurum politikaları gibi çok boyutlu etkenlerle şekillendiği için, farklı bağlamlarda sonuçların değişkenlik gösterebilir.

Üçüncü bulguda işyeri mutluluğu duygusal emeği istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde ve pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu bulgu, işyeri mutluluğu ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen literatürle uyumludur. Örneğin, Özmen ve Apalı, (2018) işyeri mutluluğunun duygusal emek üzerinde pozitif bir etkisi olduğu belirtmektedir. Peng ve arkadaşları (2022) Algılanan örgütsel destek ile duygusal emek arasında pozitif orta düzeyde bir korelasyon ortaya koymaktadır. Kösen ve Arslan, (2024) işyerinde mutluluğun duygusal emek ile iş performansı arasında aracılık rolü oynadığı dile getirmektedir. Ju ve arkadaşları (2015) hemşirelerde işyeri mutluluğu, çalışma ortamı ve duygusal emek arasında anlamlı ilişkiler öne sürmektedir. Saritha ve Mmukherjee, (2024) çalışanların mutlu ve ilgili hissettiklerinde işe daha güçlü bağlandıklarını, iletişim, işbirliği ve takım çalışmasına daha açık hale geldiklerini vurgulamaktadır.

Literatürdeki bilgiler ve araştırmanın bulguları, işyeri mutluluğunun, duygusal emeğin yönetilmesi ve geliştirilmesinde önemli bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, işyeri mutluluğunu teşvik etmek, duygusal emeğin zorluklarını yönetmenin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmelidir. Bu, çalışanların hem bireysel hem de örgütsel düzeyde daha verimli, sağlıklı ve motive bir şekilde çalışmalarını sağlayacaktır. Bu sonuç, mutlu çalışanların duygusal emeklerini daha etkin kullanarak iş performanslarını artırdığını göstermektedir.

Son bulguda ise işyeri mutluluğunun duygusal emek üzerinde dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla algılanan yönetici desteğinin, işyeri mutluluğu ile duygusal emek arasındaki ilişkiye orta düzeyde aracılık ettiği belirlenmiştir. Bu bulgu literatürde birebir karşılaştırılacak çalışma bulunmasa da algılanan örgütsel desteğin aracı rolünü inceleyen çalışmalarla paralellik göstermektedir. Kara ve Başboğa, (2022) işyeri mutluluğunun iş tatmini üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin kısmi aracılık rolü olduğu belirtmektedir. Canbolat ve Yeşilçimen (2024) algılanan yönetici desteğinin yenilikçi iş

davranışına istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etki ettiği dile getirilmektedir. Başlar ve Aydın Göktepe, (2021) algılanan yönetici desteğinin çalışanların duygusal emekleri üzerindeki etkisini öne sürmektedir.

Sonuç olarak, işyeri mutluluğu ve algılanan yönetici desteği, bireyler arasındaki karşılıklı fayda temelli etkileşimler yoluyla duygusal emeği ve genel çalışma performansını iyileştirmede önemli bir rol oynamaktadır. Aynı zamanda, çalışanların olumlu duygusal deneyimleri zamanla genişleyerek daha güçlü iş ilişkilerine dönüşmektedir. Bu süreç, çalışanların iş tatmininin artmasına ve örgütsel bağlılıklarının güçlenmesine katkıda bulunabilir. Çalışmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış olması, örneklemin evreni tam olarak temsil etme gücünü sınırlamaktadır. Katılımcıların araştırmacının ulaşabildiği bireylerden oluşması, seçim yanlılığı riskini beraberinde getirmekte ve elde edilen sonuçların genellenebilirliğini azaltmaktadır. Elde edilen bulgular, sağlık hizmetinin üretildiği ortamlarda işyeri mutluluğu, duygusal emek ve algılanan yönetici desteğinin karmaşık dinamiklerine küçük bir pencereden ışık tutmaktadır.

Çalışmada, işyeri mutluluğunun algılanan yönetici desteği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda, sağlık kuruluşlarında işyeri mutluluğunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve gerekli kurumsal uygulamaların hayata geçirilmesi önemlidir.

Algılanan yönetici desteği ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu ilişkinin sağlık alanında farklı örneklemeler, demografik, ara değişkenler ve özerklik değişkeninin dikkate alınarak incelenmesi önerilmektedir. Ayrıca, bulguların karşılaştırılması ve konunun daha derinlemesine incelenmesi için nitel araştırma yöntemlerinin kullanılması faydalı olacaktır.

Kaynaklar

- Abbey, Antonia- David J. Abramis - Robert D. Caplan. "Effects of Different Sources of Social Support and Social Conflict on Emotional Well-Being". *Basic and Applied Social Psychology* 6/2 (1985), 111-129.
- Akdağ, Recep. "Nereden nereye Türkiye Sağlıkta Dönüşüm Programı Kasım 2002- Haziran 2007". 2007.<https://ekutuphane.saglik.gov.tr/Yayin/180>.
- Altan, Senem-Murat Özpehlivan. "Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi".

- International Journal of Management and Administration* 3/5 (2019), 80-100.
<https://doi.org/10.29064/ijma.518590>
- Altaş, Sabiha Sevinç- Hülya Gündüz Çekmecelioğlu- Gönül Konakay- Murat Günsel. "Relationships among Supervisor Support, Autonomy, Job Satisfaction and Emotional Labor on Nurses Within the Turkey Context of Healthcare Services". *Frontiers in Psychology* 14 (Ocak 2024), 1-13.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1303170>
- Andrew, Morris J.- Daniel C. Feldman. "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management* 21/ 4 (1996), 986-1010. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>.
- Arıcı, Handan Yalvaç. "Mutluluk Tarihi". *Türkiye Din Eğitimi Araştırmaları Dergisi* 9 (2020), 217-243.
- Ashforth, Blake E.- Ronald H. Humphrey. "Emotional Roles: The Influence". *The Academy of Management Review* 18/1 (1993), 88-115.
- Aslan, Yasemin. 2023. "Örgütlerde Duygusal Emek". *İçinde Yönetim, Organizasyon ve Strateji Üzerine Araştırmalar*, editör Mehmet Seyhan, 1. baskı, 49-67. Özgür Yayınları.
<https://doi.org/10.58830/ozgur.pub66.c153>.
- Atilla, Gaye- Cumali Kılıç. "Algılanan örgütsel desteğin duygusal emek ve örgütsel sessizlikle ilişkisi: Banka çalışanları üzerinde bir uygulama". *Artuklu Kaime Uluslararası İktisadi ve İdari Araştırmalar Dergisi* 5/2 (2022), 123-144.
- Aydın, Delal- Özcan Demir. "Psychological Capital of Healthcare Workers: Importance and Effects". *International Journal of Social and Humanities Sciences Research* 10/101 (2023), 2972-2980.
- Aydoğan, Enver. "Etik liderliğin duygusal emek üzerine etkisi: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma". *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 21/2 (2019), 286-309
- Aytaş, Gonca- Mustafa Gülaydın. "Algılanan Örgütsel Desteğin Duygusal Emek Davranışları Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği". *Journal of Business Research- Turk* 12/4 (2020), 3433-

3450. <https://doi.org/10.20491/isarder.2020.1050>

Baş, Murat- Gürkan Alagöz. “Çalışan Motivasyonu ve İşyeri Mutluluğu Arasındaki İlişkide Kişi-Örgüt Uyumunun Aracı Rolü”. *Verimlilik Dergisi* 4 (2022), 693-706. <https://doi.org/10.51551/verimlilik.1078634>.

Başlar, Yasin- Esra Aydın Göktepe. “Algılanan Yönetici Desteğinin Çalışanların Duygusal Emekleri Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi: Bir Alan Araştırması”. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi* 4/1 (2021), 136-156. <https://doi.org/10.33712/mana.857542>.

Beğenirbaş, Memduh- Nejat Basım. “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”. *Yönetim ve Ekonomi* 19/1 (2012), 77-90. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/146079>.

Bellet, Clément S.- Jan-Emmanuel De Neve- George Ward. “Does Employee Happiness Have an Impact on Productivity?” *Management Science* 70/3 (2024), 1656-1679. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2023.4766>

Bhanthumnavin, Duchduen. “Importance of Supervisory Social Support and Its Implications for HRD in Thailand”. *Psychology and Developing Societies* 12/2 (2000), 155-166. <https://doi.org/10.1177/097133360001200203>.

Bilginoğlu, Elif- Uğur Yozgat. “İşyerinde Mutluluk Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması”. *Journal of Yasar University* 15 (Kasım 2020), 201-204.

Blau, Peter M. “Justice in Social Exchange”. *Sociological Inquiry* 34/2 (1964), 193-206. <https://doi.org/10.1111/j.1475-682X.1964.tb00583.x>.

Bridgman, Michael. *The Hidden Power of Employee Happiness: Happiness Achieves Employee Excellence*. 1. baskı. South Carolina: CreateSpace Independent Publishing Platform. 2017

Brotheridge, Céleste M.- Raymond T. Lee. “Development and Validation of the Emotional Labour Scale”. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 76/3 (2003), 365-379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>.

- Bryman, Alan- Duncan Cramer. Quantitative Data Analysis with SPSS Release 10 for Windows. Routledge, 2002. <https://doi.org/10.4324/9780203471548>.
- Çaldağ, Mehmet Ali. *Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri*. Konya: Selçuk Üniversitesi, Yüksek Lisans, 2010
- Canbolat, Mehmet Ali. "Duygusal emeğin iş performansına etkisinde işten ayrılma niyetinin düzenleyici etkisi". *Uluslararası Akademik Birikim Dergisi* 6/4 (2023), 452-63. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10045352>.
- Cholbi, Michael. "Philosophical Approaches to Work and Labor". *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, Stanford University. Sumer 2023 <https://plato.stanford.edu/cgi-bin/encyclopedia/archinfo.cgi?entry=work-labor>.
- Chu, Kay Hei Lin- Suzanne K. Murrmann. "Development and validation of the hospitality emotional labor scale". *Tourism Management* 27/6 (2006), 1181-91. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.011>.
- Comrey, Andrew L. - Howard B. Lee. *A First Course in Factor Analysis*. 2. Psychology Press., 1992. <https://doi.org/10.4324/9781315827506>.
- Demirel, Ebru- Beyza Erer. "Duygusal zekâ ve iş yeri mutluluğu arasındaki ilişkide iş özerkliğinin rolü". *Çatalhöyük International Journal of Tourism and Social Research* 9 (2022), 1-12.
- "Determinants of health". World Health Organization. WHO. 2024. WHO. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/determinants-of-health>.
- Diefendorff, James M.- Meredith H. Croyle- Robin H. Gosserand. "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies". *Journal of Vocational Behavior* 66/2 (2005), 339-57. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>.
- Diener, Ed. "Subjective well-being." *Psychological Bulletin* 95/3 (1984), 542-75. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.95.3.542>.

- Duman, Neslihan. "Duygusal emek: Bir literatür değerlendirmesi". *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries* 1/1 (2017), 29-39. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijemi/issue/37419/432876>.
- Dursun, Salih- Serpil Aytaç- Nuran Bayram. "Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması". *The Journal of Industrial Relations and Human Resources* 16/3 (2014), 10-18. <https://doi.org/10.4026/1303-2860.2014.0252>.
- Ece, Süreyya ve Selma Gültekin. "Yönetici desteği ve örgütsel bağlılık: Kamu sektöründe bir uygulama". *Akademik Bakış Dergisi* 66 (2018), 82-93.
- Eisenberger, Robert – Huntington, Robin – Hutchison, Steven – Sowa, Debpra. "Perceived Organisational Support". *Journal of Applied Psychology* 71/3 (1986), 500-507.
- Erer, Beyza – Savaş, Yasemin. "The Moderating Role of Job Satisfaction in the Effects of Leader-Members Exchange on Workplace Happiness in Academy". *Yükseköğretim Dergisi* 14/1 (2023), 81-94. <https://doi.org/10.53478/yuksekogretim.1298177>.
- Erhan, Tuğba. "İşyeri mutluluğu: Bir kavram incelemesi". *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* 17/38 (2021), 5688-5712. <https://doi.org/10.26466/opus.883377>.
- Erol Korkmaz, Habibe Tuğba. "Sağlık sektöründe duygusal emeğin kişilik ve psikolojik esenlikle ilişkileri". *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 5/1 (2021), 59-83.
- Eurofound and International Labour Organization. 2019. *Working conditions in a global perspective*. <https://doi.org/10.2806/870542>.
- Feitor, Sofia – Martins, Teresa – Borges, Elisabete. "Shorted Happiness at Work Scale: Psychometric Properties of the Portuguese Version in a Sample of Nurses". *International Journal of Environmental Research and Public Health* 20/1 (2023). <https://doi.org/10.3390/ijerph20010658>.
- Firmansyah, Deri – Wahdiniwati, Rahma. "Happiness management: Theoretical, practical and impact". *International Journal of Business, Law, and Education* 4/2 (2023), 747-756. <https://doi.org/10.56442/ijble.v4i2.244>.

- Fisher, Cynthia D. "Happiness at Work". *International Journal of Management Reviews* 12/4 (2010), 384-412. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>.
- Fitriana, Nina – Hutagalung, Fonny Dameaty – Awang, Zainudin – Zaid, Sumaia Mohammed. "Happiness at work: A cross-cultural validation of happiness at work scale". *PLoS ONE* 17/1 (2022), 1-16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0261617>.
- Fredrickson, Barbara L. "The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions." *American Psychologist* 56/3 (2001), 218-226. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218>.
- Giray, Muazzez Deniz – Şahin, Deniz N. "Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması". *Türk Psikoloji Yazıları* 15/30 (2012), 1-9.
- Glomb, Theresa M. – Tews, Michael J. "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development". *Journal of Vocational Behavior* 64/1 (2004), 1-23. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00038-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00038-1).
- Göktepe, Esra Aydın. "Algılanan Yönetici Desteği Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenirliği". *Istanbul University Journal of the School of Business* 46 / Special Issue (2017), 31-48.
- Gonçalves, Tiago – Muñoz-Pascual, Lucía – Galende, Jesús – Oliveira, Mirian – Curado, Carla. "Techno-Social Systems and Conservation of Resources Theory for Workplace Happiness: Evidence of Linear and Non-Linear Influences in Healthcare". *Technological Forecasting and Social Change* 212 (2025), 123910. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123910>.
- Gordon, Susan – Adler, Howard – Day, Jonathon – Sydnor, Sandra. "Perceived Supervisor Support: A Study of Select-Service Hotel Employees". *Journal of Hospitality and Tourism Management* 38 (2019), 82-90. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.12.002>.
- Graafland, Johan. "When Does Economic Freedom Promote Well-Being? On the Moderating Role of Long-Term Orientation". *Social Indicators Research* 149/1 (2020), 127-153. <https://doi.org/10.1007/s11205-019-02230-9>.

- Grandey, Alicia A. "Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor". *Journal of Occupational Health Psychology* 5/1 (2000), 95-110. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.S.1.95>.
- Gray, Patricia – Senabe, Sipho – Naicker, Nisha – Kgalamono, Spo – Yassi, Annalee – Spiegel, Jerry M. "Workplace-Based Organizational Interventions Promoting Mental Health and Happiness Among Healthcare Workers: A Realist Review". *International Journal of Environmental Research and Public Health* 16/22 (2019), 4396. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224396>.
- Gürbüz, Sait. *AMOS ile Yapısal Eşitlik Modellemesi*. 2. Ankara: Seçkin yayıncılık., 2021.
- Hair, Joseph F. - Barry J. Babin - Rolph E. Anderson - William C. Black. "Exploratory factor analysis" *Multivariate Data Analysis*, Boston: Cengage Learning., 2014
- Hawes, Frances M.- Shuangshuang Wang. "The Impact of Supervisor Support on the Job Satisfaction of Immigrant and Minority Long-Term Care Workers". *Journal of Applied Gerontology* 41/10 (2022), 2157-66. <https://doi.org/10.1177/07334648221104088>.
- Hayes, Andrew F. *An Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. 2. baskı. New York: Guilford Press., 2018
- Hochschild, Arlie Russel. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. *Journal of Policy Analysis and Management*. C. 3. Colifornia: University of California Press., 1983 <https://doi.org/10.1002/pam.4050030365>.
- Hochschild, Arlie Russell. "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure". *American Journal of Sociology* 85/3 (1979), 551-75. <https://doi.org/10.1086/227049>.
- Ju, Eun Ju, Young Chae Kwon, ve Mun Hee Nam. "Influence of Clinical Nurses' Work Environment and Emotional Labor on Happiness Index". *Journal of Korean Academy of Nursing Administration* 21 (2), (2015) 212. <https://doi.org/10.1111/jkana.2015.21.2.212>.

- Kamel, José Augusto Nogueira- Caio Varela Martins- Mariana Batista Pesanha- Marcelo Weiler de Andrade. "Creativity and Innovation for Corporate Happiness Management". *Brazilian Journal of Science and Technology* 4/1 (2017), 1-20. <https://doi.org/10.1186/s40552-017-0038-7>.
- Kanat, Masume. "Farabi ve Platon Felsefesinde Mutluluk". *Dünya İnsan Bilimleri Dergisi* 1 (Ocak 2023), 111-22, <https://doi.org/10.55543/in-san.1091873>.
- Kara, Ergün- Mustafa İsmet Başboğa. "İşyeri Mutluluğu ve İş Tatmini İlişkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolünün Belirlenmesi". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 9/1 (2022), 364-84. <https://doi.org/10.30798/makuiibf.910735>
- Karabulut, Ayşe- Oya Seymen Aytemiz. "Paternalist Liderlik Tarzı ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Algılanan Yönetici Desteğinin Aracılık Etkisi". *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi* 5/2 (2020), 59-82.
- Karaca, Abdullah Emre- Mahmut Akbolat- Kemal Erden- Hakan Sağlam. "Algılanan Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteğinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi". *Journal of Organizational Behavior Studies* 2/2 (2022), 70-84. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7470275>.
- Karasek, Robert A- Konstantinos P Triantis- Sohail S Chaudhry. "Coworker and Supervisor Support as Moderators of Associations...". *Journal of Occupational Behaviour* 3(1982),181-200.
- Kavaklı, Mehmet. "Why Do We Have Emotions? The Social Functions of Emotions". *Research on Education and Psychology* 3/1(2019), 11-20.
- Kaya, Esin- Ayşe Tekin. "Duygusal Emek Kavramı Çerçevesinde Sağlıkta Yeniden Yapılanma". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 5/8 (2013), 110-19.
- Kaymaz, Volkan. "Sectoral Decomposition and Labor Efficiency". *Trends in Business and Economics* 36/1 (2022), 93-101. <https://doi.org/10.54614/tbe.2022.951336>.

- Kesen, Mustafa- Bülent Akyüz. "Duygusal Emek ve Prososyal Motivasyonun İşe Gömülmüşlüğe Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama". *Applied Microbiology and Biotechnology* 85/1 (2016), 6.
- Kılınç, Uğur- Mustafa Akdemir. "Perceptions of Authentic Leadership and Work Happiness: A Study in Hotel Businesses in Ankara". *International Journal of Tourism and Social Research* 24/4 (2019), 793-811.
- Kıral, Erkan. "Psychometric Properties of the Emotional Labor Scale in a Turkish Sample of School Administrators". *Eurasian Journal of Educational Research* 16/63 (2016), 71-88. <https://doi.org/10.14689/ejer.2016.63.5>.
- Kıyat, G. Banu Dayanç- Bünyamin Özgüleş- Sezer Cihan Günaydın. "Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Örneği". *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* 21/3 (2018), 473-94. <http://www.waset.org/publications/10003243>.
- Koca, Didem. "Sanayi Devrimlerinin Tarihsel Arka Planı ve İşgücü Becerileri Üzerindeki Yansımaları". *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* 16/31 (2020), 4531-58. <https://doi.org/10.26466/opus.704841>.
- Korkut, Nihan- Güney Çetin Gürkan. "Sağlık Çalışanlarının Algıladığı Yönetici Desteğinin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi: Bir Kamu ve Bir Özel Hastane Örneği". *Journal of Organizational Behavior* 1/1 (2019), 78-96. <https://doi.org/10.1002/job.467>.
- Köse, Sevinç- Lale Oral- Hilmiye Türesin. "Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenler Tükenmişlik Düzeyleri İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma". *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 12/2 (2011), 165-85.
- Kösen, Ceren-Hüseyin Arslan. "İşgören Mutluluğu ile Duygusal Emek ve İş Performansı İlişkisi". *Journal of Ibn Haldun Studies, Ibn Haldun University* 9/1 (2024), 23-36. <https://doi.org/10.36657/ihcd.2024.116>.
- Kraimer, Maria L.- Sandy J. Wayne. 2004. "An examination of perceived organizational support as a multidimensional construct in the context of an expatriate assignment". *Journal of Management* 30/2 (2004), 209-37. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2003.01.001>.

- Krespi Boothby- Margörit Rita- Pervin Tunç Albayrak. "Duygusal emek ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması ve psikometrik özellikleri". *Psikolojik Danışma ve Eğitim Dergisi* 1/2 (2015), 1-11.
- Kruml, Susan M.-Deanna Geddes."Exploring the dimensions of emotional labor: The Heart of Hochschild's Work". *Management Communication Quarterly* 14/1 (2000), 8-49. <https://doi.org/10.1177/0893318900141002>.
- Lear, Garriel Richardson.. *Happy Lives and the Highest Good: An Essay on Aristotle's "Nicomachean Ethics"*. New Jersey: Princeton University Press., 2004
- Li, Shike - Kriti Jain - Konstantina Tzini. 2022. "When Supervisor Support Backfires: The Link Between Perceived Supervisor Support and Unethical Pro-supervisor Behavior". *Journal of Business Ethics* 179/1 (2022), 133-51. <https://doi.org/10.1007/s10551-021-04797-1>.
- Manzoor, Faiza - Longbao Wei - Abid Hussain - Muhammad Asif - Syed Irshad Ali Shah. 2019. "Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator". *International Journal of Environmental Research and Public Health* 16/18 (2019), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>.
- Murthy, Vivek H. 2022. "Confronting Health Worker Burnout and Well-Being". *New England Journal of Medicine* 387(7):577-79. doi: 10.1056/NEJMp2207252.
- Muthuri, Rose Nabi Deborah Karimi - Flavia Senkubuge - Charles Hongoro. 2020. "Determinants of happiness among healthcare professionals between 2009 and 2019: a systematic review". *Humanities and Social Sciences Communications* 7/1 (2020), 1-14. <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00592-x>.
- Naglaa, Fathy Nomany Mohammed- Mahmoud Hassan Rabab - Molammed Elsayed Samah. "Perceived Nursing Supervisor Support and Its Influence on Job Embeddedness among Staff Nurses". *Egyptian Journal of Health Care* 15/2 (2024), 892-904. <https://doi.org/10.21608/ejhc.2024.357831>.
- Ndubuisi, Gideon Onyewuchi - Solomon Owusu - Rexford Kweku Asiama -

- Elvis Korku Avenyo. "Drivers of services sector growth acceleration in developing countries". (2023) <https://www.wider.unu.edu/sites/default/files/Publications/Working-paper/PDF/wp2023-87-drivers-services-sector-growth-acceleration-developing-countries.pdf>.
- Nedim, Malkoc - Dal Suzan. "The relationship between perceived manager support and work commitments of sports instructors". *Educational Research and Reviews* 15/7 (2020), 395-402. <https://doi.org/10.5897/err2020.4007>.
- Novliadi, Ferry - Rini Anggraini. "Happiness at Work Viewed from Job Satisfaction and Perceived Organizational Support". *İçinde Proceedings of the International Conference of Science, Technology, Engineering, Environmental and Ramification Researches*, (2018),1815-20. - Science and Technology Publications. <https://doi.org/10.5220/0010102318151820>.
- Oral, Lale - Sevinç Köse. "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 16/2 (2011), 463-92.
- Özdemir, Burak. 2022. "Perceived Organizational Support and Happiness At Work: the Role of Psychological Capital". *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* 20/1 (2022), 414-30. <https://doi.org/10.11611/yead.1036948>.
- Özmen, Mehmet - Ali Apalı. "Muhasebe meslek elemanlarında duygusal emek ve işyeri mutluluğu ilişkisi: Burdur örneği". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi* 21/2 (2018), 274-83.
- Öztürk, Abdüssemed - Ayşe Günsel. "Hizmet yenilikçiliği kavramı ve sağlık sektöründe hizmet yenilikçiliğinin gelişimi". *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi* 2/2 (2018), 402-18.
- Pekdemir, Işıl - Koçoğlu, Merve - Çetin Gürkan Güney. 2013. "Birey-Örgüt Uyumunun Açıkça Konuşma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Algılanan Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü: MBA Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma". *İ. Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi* 24/75 (2013), 83-104.
- Peng, Chao Hua - Ye Chen - Tieying Zeng - Meiliyang Wu - Mengmei Yuan Ke

- Zhang. "Relationship between perceived organizational support and professional values of nurses: mediating effect of emotional labor". *BMC Nursing* 21/1 (2022), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00927-w>.
- Polat, Zeynep - Aslı Köse. "Sağlık Çalışanlarında Algılanan Yönetici Desteği İle Psikolojik Sahiplenme Arasında Örgütsel Öğrenmenin Rolü ve Sosyodemografik Özelliklerin Etkisi". *Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi* 11/1 (2024), 222-41. <https://doi.org/10.47097/piar.1484116>.
- Pontin, Eleanor - Matthias Schwannauer - Sara Tai - Peter Kinderman. "A UK validation of a general measure of subjective well-being: The modified BBC subjective well-being scale (BBC-SWB)". *Health and Quality of Life Outcomes* 11/1(2013), 1-9. <https://doi.org/10.1186/1477-7525-11-150>.
- Rhoades, Linda - Robert Eisenberger. 2002. "Perceived organizational support: A review of the literature." *Journal of Applied Psychology* 87/4 (2002), 698-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>.
- "Sağlık çalışanı istatistikleri". Sağlık çalışanı istatistik. TÜİK, 2022. TÜİK. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/DownloadIstatistikselTablo?p=hC6vWNXlZi0Rx10Nf96PYW4Urjd1CZESuhKCDOD9T8u1wyoEgCozsgvL8CUe0Nhr>.
- Salas-Vallina, Andrés - Joaquín Alegre. "Happiness at work: Developing a shorter measure". *Journal of Management & Organization* 27/3 (2018), 1-21. <https://doi.org/10.1017/jmo.2018.24>.
- Salas-Vallina, Andrés - Álvaro López-Cabrales - Joaquin Alegre - Rafael Fernández. 2017. "On the road to happiness at work (HAW)". *Personnel Review* 46/2 (2017), 314-38. <https://doi.org/10.1108/PR-06-2015-0186>.
- Saritha, S.R., ve Ujjal Mmukherjee. 2024. "Happiness at work: a systematic literature review". *International Journal of Organizational Analysis* 7 (5), 38-44. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11180911>.
- Saruhan, Şadi Can - Ata Özdemirci. *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*. 3.Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayımları. 2013.
- Schermelleh-Engel, Karin - Helfried Moosbrugger - Hans Müller. "Evaluating

- the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures". *Methods of Psychological Research* 8/2 (2003), 23-74.
- Settoon, Randall P. - Nathan Bennett - Robert C. Liden. 1996. "Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity." *Journal of Applied Psychology* 81/3 (1996), 219-27. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.3.219>.
- Siddiqi, Kazi Omar- Md Hasanur Rahman - Miguel Angel Esquivias - Lyna M.N. Hutapea. "The effect of perceived organizational and supervisor support on nurses' turnover intention in Bangladesh: Does work-family conflict play a role?" *Social Sciences & Humanities Open* 10 (2024), 100992. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100992>.
- Skogsberg, Matilda - Gustav Jarl - Marie Matérne. 2022. "Health care workers' need for support from managers during the initial phase of the COVID-19 pandemic". *BMC Health Services Research* 22/1 (2022), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08937-9>.
- Sümbüloğlu, Vildan, ve Kadir Sümbüloğlu. *Sağlık Bilimlerinde Araştırma Yöntemleri*. 4.Baskı. Ankara: Hatipoğlu. 2002
- Taş, Aynur, ve Zülfi Umut Özkara. "İş Stresinin Algılanan Yönetici Desteği İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Üstlendiği Rol". *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* 15/11 (2020), 477-504. <https://doi.org/10.26466/opus.662681>.
- Tsukamoto, Sirlene Aparecida Scarpin, Maria José Quina Galdino, Maynara Fernanda Carvalho Barreto, ve Júlia Trevisan Martins. 2022. "Burnout syndrome and workplace violence among nursing staff: a cross-sectional study". *Sao Paulo Medical Journal* 140(1):101-7. doi: 10.1590/1516-3180.2021.0068.r1.31052021.
- "Türk Dil Kurumu"Mutluluk"". Türk Dil Kurumu Sözlükleri. 2024. <https://sozluk.gov.tr/mutluluk>. TDK. 2024.
- "Türk dil kurumu/ Emek". Türk Dil Kurumu Sözlükleri. 2025. <https://sozluk.gov.tr/Emek>. TDK. 2025.

- Tiryaki Sen, Hanife - Aytolan Yildirim. "The relationship between nurses' perceived organizational, supervisor and co-worker support, psychological well-being and job performance". *Journal of the Pakistan Medical Association* 73/3 (2023), 552-57. <https://doi.org/10.47391/JPMA.6594>.
- Tozkoparan, Güler - Yıldız Tenteriz. "Algılanan Yönetici Desteği ve Algılanan Çalışma Arkadaşları Desteğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi". *Business and Economics Research Journal* 13/1 (2022), 89-107. <https://doi.org/10.20409/berj.2022.363>.
- Türkkan, Gönül - İlksun Didem Ülbeği. "Algılanan Yönetici Desteği ve Yöneticiye Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi". *Yönetim ve Ekonomi Dergisi* 29/4 (2022), 661-82. <https://doi.org/10.18657/yonveek.1063360>.
- Turunç, Ömer - Senem Altan. "Algılanan Örgütsel Destek ile İş Yaşamında Mutluluk İlişkisinde Yaş ve İş Yaşam Dengesinin Rolü". *Journal of Business Research - Turk* 13/3 (2021), 2552-70. <https://doi.org/10.20491/isarder.2021.1277>.
- Üstün, Ferda. "Örgütsel Adalet Algisinin Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma". *International Journal of Management Economics and Business* 13/4 (2017), 0-0. <https://doi.org/10.17130/ijmeh.2017433409>.
- Wen, Ji *Songshan (Sam) Huang - Pingping Hou. "Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model". *International Journal of Hospitality Management* 81 (December 2018), 120-30. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>.
- Xiaolong, Tao - Nida Gull - Muhammad Asghar - Muddassar Sarfraz - Zhang Jianmin. "Does perceived supervisor support reduce turnover intention? The mediating effects of work engagement among healthcare professionals". *Work* 74/3 (2023), 1001-13. <https://doi.org/10.3233/WOR-210509>.
- Xu, Yi Wei - Ling Fan. 2023. "Emotional labor and job satisfaction among

- nurses: The mediating effect of nurse-patient relationship". *Frontiers in Psychology* 14 (June 2023), 1-10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1094358>.
- Yang, Chunjiang - Aobo Chen. "Emotional labor: A comprehensive literature review". *Human Systems Management* 40/4 (2021), 479-501. <https://doi.org/10.3233/HSM-200937>.
- Yang, Chunjiang - Yashuo Chen - Xinyuan Zhao. "Emotional Labor: Scale Development and Validation in the Chinese Context". *Frontiers in Psychology* 10 (September 2019). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02095>.
- Yaşlıoğlu, M. Murat. "Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması". *Istanbul University Journal of the School of Business* 46/2 (2017), 74-85.
- Yürür, Senay - Nihal Yazıcı - Çağrı Kırtay - Ağırbaş Sevcan. "Sağlık çalışanlarında duygusal emek: Doktor ya da hastalara karşı sergilenmesi sonucu değiştirir mi?" *Hacetetep Sağlık İdaresi Dergisi* 25/4 (2022), 797-812.
- Zahrah, N, A Aziz - S N Hamid. 2019. "Supervisor Support and Job Performance among Nurses in Public Hospitals". *International Journal of Management, Accounting and Economics* 6/6 (2019), 467-76.
- Zeng, Zhi - Xiaoyu Wang - Haoran Bi - Yawen Li - Songhua Yue - Simeng Gu - Gaoyue Xiang. "Factors That Influence Perceived Organizational Support for Emotional Labor of Chinese Medical Personnel in Hubei". *Frontiers in Psychology* 12 (Haziran 2021), 1-8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.684830>.