



INTERNATIONAL JOURNAL OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE ACADEMIC RESEARCH

Available online, ISSN: 2757-959X | www.ijdergisi.com | Economic and Administrative Academic Research

THE EXAMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR BEHAVIORS AND JOB SATISFACTION AMONG HEALTHCARE WORKERS

Emel ERAT ^a, Ali ÖZCAN ^b, İsmail ÖZDEMİR ^c, Ahmet ERKASAP ^{*d}

**Corresponding Author*

ARTICLE INFO

Research Article

Received :
09/12/2024
Accepted :
06/02/2025

Keywords:

Emotion, Labor,
Emotional Labor,
Job Satisfaction

ABSTRACT

The main purpose of this study is to examine the relationship between emotional labor behaviors of healthcare workers and their job satisfaction. Relational survey model was used in the study and data were collected from 274 healthcare workers working in Prof. Dr. Cemil Taşcıoğlu City Hospital through a questionnaire. The questionnaire included the Emotional Labor Scale and Job Satisfaction Scale, as well as questions about the demographic information of the participants. The analysis of the data was carried out through SPSS 21 statistical program and descriptive statistics and Pearson Correlation test were applied in the analysis process. The results of the study revealed that there is a positive relationship between emotional labor and job satisfaction ($r = 0.177$). This finding shows that emotional labor behaviors of healthcare workers affect their job satisfaction and the relationship between these two variables is an issue that should be taken into consideration in the healthcare sector. In particular, it is emphasized that emotional labor behaviors should be managed and supported in order to increase the job satisfaction levels of healthcare workers. These findings may shed light on the development of strategies to increase employee satisfaction and service quality in the health sector. The findings of the study offer important implications for sector managers and human resources units. Planning practices that will increase employees' job satisfaction may be possible by supporting emotional labor behaviors. At the same time, this study can contribute to future research by completing the missing points about the relationship between emotional labor and job satisfaction in the relevant literature. In particular, studies to be conducted on different healthcare organizations and larger samples may allow a more comprehensive examination of this relationship. In this way, the quality of work life of healthcare professionals can be improved and the overall efficiency and effectiveness of healthcare services can be positively affected.

Uluslararası İktisadi Ve İdari Akademik Araştırmalar Dergisi, 5(1), 2025, 110-122

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE İŞ DOYUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

MAKALE BİLGİSİ

Araştırma
Makalesi

Geliş :
09/12/2024
Kabul :
06/02/2025

Anahtar

Kelimeler:

Duygu, Emek,
Duygusal Emek,
İş Doymu

ÖZ

Bu çalışmanın temel amacı, sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmış olup, Prof. Dr. Cemil Taşcıoğlu Şehir Hastanesi'nde görev yapan 274 sağlık çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Anket, katılımcıların demografik bilgilerini içeren soruların yanı sıra, Duygusal Emek Ölçeği ve İş Doymu Ölçeği'ni içermektedir. Verilerin analizi, SPSS 21 istatistik programı aracılığıyla gerçekleştirilmiş ve analiz sürecinde tanımlayıcı istatistikler ile Pearson Korelasyon testi uygulanmıştır. Araştırma sonuçları, duygusal emek ile iş doymu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur ($r = 0,177$). Bu bulgu, sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının iş doyumlarını etkilediğini ve bu iki değişken arasındaki ilişkinin sağlık sektöründe dikkate alınması gereken bir konu olduğunu göstermektedir. Özellikle sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeylerinin artırılması için duygusal emek davranışlarının yönetilmesi ve desteklenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu bulgular, sağlık sektöründe çalışan memnuniyeti ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik stratejilerin geliştirilmesine ışık tutabilir. Araştırmanın bulguları, sektör yöneticileri ve insan kaynakları birimleri için önemli çıkarımlar sunmaktadır. Çalışanların iş doyumlarını artıracak uygulamaların planlanması, duygusal emek davranışlarının desteklenmesi ile mümkün olabilir. Aynı zamanda, bu çalışma, ilgili literatürde duygusal emek ve iş doymu arasındaki ilişkiye dair eksik kalan noktaları tamamlayarak, gelecekteki araştırmalara katkı sağlayabilecek niteliktedir. Özellikle farklı sağlık kuruluşları ve daha geniş örneklemeler üzerinde yapılacak çalışmalar, bu ilişkinin daha kapsamlı şekilde incelenmesine olanak tanıyabilir. Böylelikle, sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesi artırılarak, sağlık hizmetlerinin genel verimliliği ve etkinliği de olumlu yönde etkilenebilir.

^a emeleratt@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-8176-0453>

^b ali.ozcan@nisantasi.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0003-3751-8148>

^c ismailozd@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-0438-9518>

^d ahmet.erkasap@gedik.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-6239-1700>

1. GİRİŞ

Günümüz iş hayatında çalışanların sadece fiziksel ve zihinsel emekleriyle değil, duygusal emekleriyle de değerlendirilmesi giderek artan bir gerçeklik haline gelmiştir. Duygusal emek, çalışanların iş yeri ve hizmet sunum süreci içerisinde duygularını belirli bir düzeyde kontrol etmeleri, yönetmeleri ve öngörülen kurallar doğrultusunda yansıtılmalarını gerektiren bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983). Bu kavram, özellikle hasta bakımı gibi insan ilişkilerinin ön planda olduğu meslek gruplarında çalışan bireylerin mesleki deneyimlerini derinden etkilemektedir. Davranışsal yönetim kuramının etkisiyle birlikte, çalışanın duygularına iş performansı üzerindeki etkisi, iş hayatında yeni bir dönemin başlangıcını işaret etmektedir. Bu süreçte, çalışanın hizmet sunduğu kişilerle kurduğu iletişimde, duyguların önemli bir yer kazandığını ve literatüre "duygusal emek" kavramının eklendiğini söylemek mümkündür (Aslan, 2023). Duyguların iş hayatında giderek daha fazla önem kazanması ve emeğin kapsamına duyguların da dahil edilmesi, "duygusal emek" kavramını ortaya çıkarmış ve bu kavram, işverenler tarafından işin tasarımında değerlendirilmeye başlanmıştır. Artık çalışanlar, fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanı sıra duygularını da bir pazarlama unsuru olarak sunabilmektedir (Özen ve Yüceler, 2019). Özellikle gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu sağlık sektörü, hastalar ve onların yakınlarının beklentilerini karşılamak büyük ölçüde sağlık çalışanlarına bağlıdır. Bu beklentilere yanıt verebilmek için sağlık çalışanlarının duygusal emek sergilemeleri gerekmektedir. Duygusal emeğin, birçok sağlık çalışanı için mesleki faaliyetlerinin ayrılmaz bir parçasıdır ve bu nedenle de gerek nitel gerekse nicel araştırmaların konusu olmaktadır (Oral ve Köse, 2011). Sağlık sektörü, çalışanların hastalar ve hasta yakınları ile yoğun bir etkileşim içinde oldukları, bu süreç boyunca empati, sabır, gülyüz ve anlayış gibi duygusal becerileri sürekli olarak sergilemek zorunda oldukları bir sektör olarak dikkat çekmektedir (Grandey, 2000). Hastaların ve hasta yakınlarının beklentilerini karşılamak, hasta bakım kalitesini yüksek düzeyde tutmak ve psikososyal desteği sağlamak için sağlık çalışanlarının yoğun duygusal emek harcamaları gerekmektedir (Brotheridge & Lee, 2002). Ancak bu süreç, uzun vadede duygusal tükenmişliğe, iş doyumunun azalmasına ve iş stresinin artmasına neden olabilecek bir baskı oluşturabilir (Zapf & Holz, 2006).

2. LİTERATÜR TARAMASI

Duygusal emeğin iki temel bileşeni olan yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek, çalışanların iş yeri ortamında duygularını nasıl düzenlediklerini belirlemektedir. Yüzeysel duygusal emek, çalışanların aslında hissetmedikleri duyguları sergilemek zorunda kaldıkları durumları ifade ederken, derinlemesine duygusal emek ise çalışanların belirli bir duyguyu gerçekten hissederek ve içselleştirerek sergilemeleri anlamına gelmektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2015). Her iki strateji de sağlık çalışanları için mesleki deneyimi ve iş doyumunu farklı şekillerde etkilemektedir.

Brotheridge ve Lee (2003)'ye göre, birçok çalışan, işlerinin doğası gereği sürekli olarak başkalarıyla etkileşim içerisinde olmakta ve bu etkileşimler sırasında duygularını kontrol altında tutma zorunluluğu hissetmektedir. Çalışanlar, rollerini etkin bir şekilde yerine getirebilmek adına zaman zaman duygularını kullanmakta ve bu duyguları ifade etmek, iş performanslarının temel unsurlarından biri olarak öne çıkmaktadır. Çalışanların bu duygusal kontrol becerisi hem müşteri ilişkilerinin kalitesini artırmakta hem de iş süreçlerinin

verimliliğine katkı sağlamaktadır. Bu duygusal kontrol süreci, örgüt tarafından belirlenen beklentilere veya toplumun sosyal normlarına uygun olarak şekillenmektedir. Çalışanlar, işlerinin bir parçası olarak, bu norm ve beklentilere uygun olarak davranarak, iş süreçlerinde belirli duyguları göstermeye yönlendirilirler. Özellikle farklı mesleklerde, hizmet sunumu sırasında sosyal açıdan kabul gören ve olumlu karşılanan duyguların ortaya konması, duygusal emek davranışlarının temelini oluşturmaktadır (Köse, Oral ve TÜresin, 2011). Bu süreç, hem hizmet kalitesinin yükselmesine katkı sağlamakta hem de hizmet sunan ile alan arasındaki ilişkinin daha etkin ve uyumlu bir şekilde sürdürülmesine olanak tanımaktadır. Çalışanlar, kendilerinden beklenen duygusal davranışları sergileyerek, işin gereklerine uygun bir şekilde hareket durumunda kalmaktadırlar. Bu beklentiler, sadece duygusal emek davranışlarının kapsamını ve içeriğini değil, aynı zamanda bu davranışların ne sıklıkta, hangi yoğunlukta ve ne kadar süreyle sergileneceğini de belirlemektedir. Ancak, bu süreçte çalışanlar duygusal uyumsuzluk yaşayabilmektedir. Bu uyumsuzluk, örgütün talep ettiği duygusal ifadeler ile çalışanın içten gelen gerçek duyguları arasında bir çatışma yaşandığında ortaya çıkmaktadır (Karakaş ve Gökmen, 2018). Bu durum, çalışanların psikolojik dengesini olumsuz etkileyebilecek bir gerilim yaratabilmekte ve iş tatmini ile motivasyon düzeyini düşürebilmektedir. Çalışanlar, duygusal uyumsuzlukla karşı karşıya kaldıklarında, genellikle iki farklı yol izlemektedirler. İlk olarak, sahte duygular sergileyerek dışarıdan bakıldığında uygun bir davranış göstermeye çalışabilirler. Bu durumda, çalışanlar hissetmedikleri duyguları taklit ederek bir nevi yüzeysel bir uyum sağlamaya çalışırlar. İkinci seçenek ise, derin eylem adı verilen ve çalışanların, işin gereklerine uygun duyguları hissetmeye gayret ettikleri bir yaklaşımdır. Diğer yandan, iş gerekleriyle, çalışan duyguları her zaman uyumsuz olmamaktadır. Duygusal emeğin doğası, hizmet etkileşimlerinin süresi, yoğunluğu, çeşitliliği ve sıklığına bağlı olarak değişen bir davranışsal tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Brotheridge ve Lee, 2003; Mavi ve Yeşil, 2021). Bu farklı koşullar, duygusal emek sürecinin çalışanlar üzerinde nasıl bir etki bırakacağını belirlemekte ve her zaman olumsuz bir durum yaratmamaktadır.

Örgütlerin çalışanlardan işin gereği olarak bekledikleri duygusal tutumları yönlendiren kurallar, duygusal davranış kuralları olarak adlandırılmaktadır. Bu kuralların çalışanlar tarafından benimsenmesi, müşteri ilişkilerinde belirli bir kalite standardının korunmasına ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasına önemli katkılar sunmaktadır. Aynı zamanda, hizmeti sunanlarla hizmeti alanlar arasında ortaya çıkabilecek olası anlaşmazlıkları en aza indirerek, çalışanın performansını olumlu yönde etkileyebilmesi de bir diğer önemli yarar olarak değerlendirilmektedir (Bağcı ve Akbaş, 2019). Ancak, çalışanların kendi duyguları üzerinde kontrolü kaybetmeleri ya da içten gelmeyen duygusal tepkiler vermeleri, duygusal çelişki yaşamalarına yol açarak bir dizi olumsuz sonuç doğurabilmektedir. Bu tür duygusal çelişkiler, hem çalışanın bireysel ruh sağlığını olumsuz etkileyebilmekte hem de iş performansında düşüşe neden olabilmektedir (Öz ve Baykal, 2017; Altaş ve Özişli, 2021).

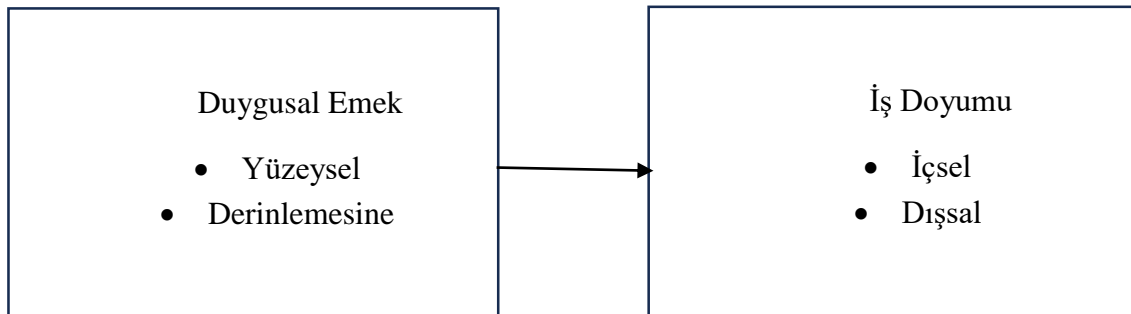
Duygusal emek davranışlarının sergilenmesi esnasında yaşanan duygusal uyumsuzluk, çalışanlar üzerinde çeşitli olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu uyumsuzluk, çalışanların özgüvenlerinde azalma, depresyon, yabancılaşma, stres artışı, iş tatmininin azalması ve tükenmişlik hissinin yoğunlaşması gibi etkiler yaratabilmektedir (Delen, 2017). Yang ve Cang (2008)'in hemşireler üzerinde yaptığı araştırma, derinlemesine eylem davranışının iş tatmini ile negatif bir ilişki içerisinde olduğunu ortaya koyarken, sahte duyguların iş tatmini üzerinde

anamlı bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu durum, özellikle iş ortamında duygusal emek gerektiren meslek gruplarında çalışanların psikolojik iyi oluşlarını olumsuz yönde etkileyebilmekte, kişisel ve profesyonel yaşam kalitelerinde düşüşe neden olabilmektedir. Derinlemesine eylemin, iş tatminini olumsuz etkilediği bulgusu, çalışanların kendi duyguları ile işin gerektirdiği duygusal ifadeler arasındaki uyumsuzluğun yarattığı içsel çatışmanın önemini vurgulamaktadır. Sahte duyguların iş tatmini ile ilişkisiz olması ise, çalışanların bu tür duyguları daha yüzeysel şekilde sergilemelerinin daha az stres kaynağı olabileceğini göstermektedir. Apsara ve Arachchige (2016)'in Sri Lanka'nın Kolombo bölgesindeki uluslararası okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal emekleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada, sahte duyguların iş tatmini ile negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Buna karşılık, derinlemesine eylem ile iş tatmini arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Pandey ve Singh (2016)'in Hindistan'daki kadın toplum sağlığı çalışanları üzerinde yürüttükleri araştırma ise, sahte duygular ile iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulurken, derinlemesine eylem ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bu farklı bulgular, duygusal emeğin farklı yönlerinin, iş tatmini üzerinde; genel kültürel normlara, işin niteliğine, bağlama ve meslek grubuna göre değişken etkiler yarattığını işaret etmektedir. Öğretmenler açısından sahte duyguların iş tatminini olumsuz etkilediği görülürken, sağlık çalışanları için tam tersine pozitif bir etki yaratabilmektedir. Bu durum, duygusal emeğin araştırma yapılan iş niteliği ve genel kültürel kabullere bağlı olarak farklı biçimlerde yorumlanması gerektiğini ve aynı emek türünün her meslek grubunda aynı sonuçları doğurmayabileceğini göstermektedir. Duygusal emeğin türü, mesleğin niteliği ve çalışanların psikolojik yapıları, iş tatmini üzerindeki bu etkilerin nasıl şekillendiği konusunda önemli bir rol oynamaktadır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli

Araştırmada ilişkiisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkiisel tarama modeli, birbiriyle ilişkili iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkinin incelendiği araştırma desenlerinden biridir. Bu modelde araştırmacı, değişkenler arasındaki ilişkileri veya nedensel olmayan ilişkileri ortaya koymaya çalışır. Genellikle sosyal bilimler ve eğitim bilimleri alanında yaygın olarak kullanılmaktadır.



Hipotezler

Araştırmanın, sağlık çalışanları üzerinde yapılması, sağlık sektörünün insanlarla doğrudan ilişkili bir sektör olması ve sağlık çalışanlarının işleri esnasında yoğun bir duygusal emek harcıyor olmalarında kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda, duygusal emek ve iş doyumu

arasındaki ilişkiyi araştırmak üzere aşağıda yer alan bir ana hipotez ve 7 alt hipotez geliştirilmiştir;

H1: Duygusal emek ve iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H1a: Duygusal emek ve içsel iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H1b: Duygusal emek ve dışsal iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H2: Yüzeysel duygusal emek ve iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H2a: Yüzeysel duygusal emek ve içsel iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H2b: Yüzeysel duygusal emek ve dışsal iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H3: Derinlemesine duygusal emek ve iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H3a: Derinlemesine duygusal emek ve içsel iş doyumunu arasında ilişki vardır.

H3b: Derinlemesine duygusal emek ve dışsal iş doyumunu arasında ilişki vardır.

Evren ve Örneklem

Araştırma, Prof. Dr. Cemil Taşçıoğlu şehir Hastanesi'nde çalışmakta olan 274 sağlık çalışanından toplanan verilerle gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu kişisel bilgilere yönelik sorular ile Duygusal Emek Ölçeği ve İş Doyum Ölçeğinden oluşmaktadır. Duygusal emek ölçeği olarak, Kurml ve Geddes (2000) ve Grandey (2003) ölçeklerinden uyarlanan Deifendorff vd. (2005:354) tarafından geliştirilen Basım ve Begenirbaş tarafından Türkçeye çevrilen ve 10 sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır.

İş doyumunu ölçmeye yönelik, Chen, S.Y., Wu, W. C., Chang, C. S. ve Lin, C.T. (2015) tarafından geliştirilen, Vesile Özifi tarafından Türkçeye uyarlanan dokuz (9) sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır.

Tablo 1. Cronbach's Alpha Katsayısı

	Cronbach's Alpha
Yüzeysel Duygusal Emek	0,753
Derinlemesine Duygusal Emek	0,851
Toplam Duygusal Emek	0,836
İçsel İş Doyum	0,836
Dışsal İş Doyum	0,816
Toplam İş Doyum	0,841

Tablo 1'de Cronbach's Alpha katsayıları, ilgili ölçeklerin güvenilirliğini değerlendirmektedir. Tabloya görüldüğü üzere tüm boyutların, yüksek güvenilirlik seviyesine sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar, kullanılan ölçeklerle elde edilen verilerin analizlerde kullanılabilecek seviyede olduğunu göstermektedir.

Veri Analizi

Araştırma sonucunda elde edilen veriler, SPSS 21 paket programında analiz edilmiştir. Yapılan analiz çalışmasında sırayla; tanımlayıcı istatistikler, t testi, anova, Pearson Korelasyon ve regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

4. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde elde edilen bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir.

Tablo 2. Demografik Özelliklere Yönelik Bulgular

	Frekans	%
Cinsiyet		
Kadın	185	67,5
Erkek	89	32,5
Medeni Durum		
Evli	168	61,3
Bekar	106	38,7
Yaş		
18-23	4	1,5
24-30	110	40,1
31-37	59	21,5
38-44	61	22,3
45 ve üstü	40	14,6
Sahip Olduğu Çocuk Sayısı		
Yok	65	23,7
1	71	25,9
2	8	2,9
3 ve daha fazla	130	47,4
Eğitim Düzeyi		
Lise	26	9,5
Önlisans	66	24,1
Lisans	119	43,4
Yüksek Lisans	43	15,7
Doktora	20	7,3

Tablo 2'deki bulgulara göre, katılımcıların %67,5'i kadın (185 kişi), %32,5'i erkek (89 kişi) olup, %61,3'ü evli (168 kişi), %38,7'si bekar (106 kişi). Yaş dağılımında en yüksek oran %40,1 ile 24-30 yaş grubundadır (110 kişi). Sahip olunan çocuk sayısına göre, katılımcıların %47,4'ü 3 ve daha fazla çocuğa sahiptir (130 kişi). Eğitim düzeyine göre, katılımcıların %43,4'ü lisans mezunu (119 kişi), %24,1'i önlisans mezunudur (66 kişi).

Tablo 3. Mesleki Durumuna Yönelik Bulgular

	Frekans	%
Meslekte Çalışma Süresi		
0-1 yıl	24	8,8
1-5 yıl	80	29,2
6-10 yıl	44	16,1
10-20 yıl	82	29,9
20 yıl ve üstü	44	16,1
Bulunduğu Hastanede Çalışma Süresi		
0-1 yıl	36	13,1
1-5 yıl	98	35,8

6-10 yıl	42	15,3
10-20 yıl	75	27,4
20 yıl ve üstü	23	8,4
Çalıştığı Hastanenin Türü		
Eğitim ve Araştırma Hastanesi	264	96,4
Devlet Hastanesi	10	3,6
Kurumdaki Görev		
Doktor	64	23,4
Hemşire /Ebe	105	38,3
Sağlık Teknikeri / Teknisyeni	105	38,3

Tablo 3’de mesleki durumla ilgili bulgular yer almaktadır. Katılımcıların meslekte çalışma süresine göre dağılımında %29,9’u 10-20 yıldır çalışmaktadır (82 kişi), %29,2’si ise 1-5 yıldır çalışmaktadır (80 kişi). Bulunduğu hastanede çalışma süresi açısından %35,8’i 1-5 yıl (98 kişi), %27,4’ü 10-20 yıl (75 kişi) çalışmaktadır. Katılımcıların %96,4’ü eğitim ve araştırma hastanesinde (264 kişi), %3,6’sı devlet hastanesinde çalışmaktadır (10 kişi). Kurumdaki görev dağılımında hemşire/ebe ve sağlık teknikerleri/teknisyenleri %38,3 oranında (105’er kişi), doktorlar ise %23,4 oranındadır (64 kişi).

Tablo 4. Duygusal Emek ve İş Doyumu Algılarına Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

	N	Min.	Maks.	Ortalama	Std. Sapma
Yüzeysel Duygusal Emek	274	1,00	5,00	2,1527	,96905
Derinlemesine Duygusal Emek	274	1,00	5,00	2,4343	,90267
Toplam Duygusal Emek	274	1,00	5,00	2,2935	,80210
İçsel İş Doyum	274	1,00	5,00	3,4956	,98742
Dışsal İş Doyum	274	1,00	5,00	3,1469	,85891
Toplam İş Doyum	274	1,00	5,00	3,3213	,83949

Tablo 4’te duygusal emek ve iş doyum algılarına yönelik tanımlayıcı istatistikler sunulmaktadır. Yüzeysel duygusal emek ortalaması 2,1527 olup, standart sapması 0,96905’tir. Derinlemesine duygusal emek ortalaması 2,4343, standart sapması ise 0,90267’dir. Toplam duygusal emek ortalaması 2,2935 ve standart sapması 0,80210 olarak belirlenmiştir. İçsel iş doyum ortalaması 3,4956, dışsal iş doyum ortalaması 3,1469, toplam iş doyum ortalaması ise 3,3213’tür. Standart sapmalar sırasıyla 0,98742, 0,85891 ve 0,83949 olarak belirlenmiştir.

Elde edilen bu sonuçlar İş doyum ölçeğine ait en düşük ortalaması 2,1527; en yüksek ortalamasının 2,4343; genel ortalamasının 2,2935 ve standart sapmanın 0,80210 olduğu görülmektedir. Bu, duygusal emek algısının orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

Duygusal emek ölçeğine ait en düşük ortalaması 3,14; en yüksek ortalamasının 3,49; genel ortalamasının 3,32 ve standart sapmanın 0,83949 olduğu görülmektedir. Bu, iş doyum algısının yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 5. Demografik ve Mesleki Özelliklere Göre Duygusal Emek ve İş Doyumu Algıları, t testi ve ANOVA testi

Ortalama±ss								
Yüzeysel Duygusal Emek	Derinlemesine Duygusal Emek	Toplam Duygusal Emek	İçsel İş Doyum	İş Doyum	Dışsal İş Doyum	İş Doyum	Toplam İş Doyum	

Cinsiyet						
Kadın	2,17±0,95	2,55±0,89	2,36±0,77	3,57±0,87	3,20±0,78	3,38±0,74
Erkek	2,10±1,00	2,17±0,87	2,14±0,84	3,33±1,17	3,02±0,98	3,18±0,99
t	0,610	3,295	2,206	1,852	1,593	1,906
p	0,542	0,001	0,028	0,065	0,112	0,058
Medeni Durum						
Evli	2,10±0,94	2,37±0,90	2,23±0,80	3,55±0,98	3,10±0,85	3,33±0,85
Bekar	2,22±1,00	2,53±0,89	2,37±0,79	3,39±0,98	3,20±0,86	3,30±0,81
t	1,001	1,441	1,416	1,325	0,928	0,303
p	0,318	0,151	0,158	0,186	0,354	0,762
Yaş						
18-23	1,58±0,09	2,62±0,59	2,10±0,25	4,10±0,11	3,75±0,00	3,92±0,05
24-30	2,36±0,96	2,62±0,90	2,49±0,79	3,52±0,95	3,24±0,83	3,38±0,78
31-37	2,22±1,10	2,42±0,80	2,32±0,84	3,43±0,89	3,12±0,76	3,28±0,75
38-44	2,03±0,87	2,27±0,91	2,15±0,75	3,28±1,22	2,87±1,00	3,08±1,04
45 ve üstü	1,70±0,78	2,16±0,95	1,93±0,70	3,75±0,85	3,25±0,75	3,50±0,71
F	4,322	2,664	4,462	1,836	2,588	2,479
p	0,002	0,033	0,002	0,122	0,037	0,044
Eğitim Düzeyi						
Lise	2,00±0,79	2,39±1,02	2,20±0,81	2,98±1,20	2,99±0,99	2,98±0,99
Önlisans	1,97±0,98	2,54±0,90	2,26±0,80	3,56±0,97	3,31±0,94	3,43±0,90
Lisans	2,24±1,00	2,49±0,89	2,36±0,82	3,53±0,90	3,11±0,78	3,32±0,75
Yüksek Lisans	2,13±0,87	2,22±0,82	2,18±0,73	3,58±0,87	3,16±0,73	3,37±0,71
Doktora	2,40±1,04	2,22±0,89	2,31±0,80	3,49±1,28	2,97±1,02	3,23±1,05
F	1,283	1,266	0,584	1,995	1,075	1,464
p	0,277	0,284	0,675	0,096	0,369	0,213
Meslekte Çalışma Süresi						
0-1 yıl	1,90±0,85	2,27±0,72	2,08±0,60	3,40±0,98	3,34±0,85	3,37±0,85
1-5 yıl	2,39±1,08	2,67±0,95	2,53±0,89	3,65±0,88	3,31±0,84	3,48±0,75
6-10 yıl	2,41±0,96	2,41±0,88	2,41±0,80	3,24±0,97	3,03±0,75	3,13±0,81
10-20 yıl	1,98±0,86	2,34±0,84	2,16±0,70	3,30±1,10	2,96±0,94	3,13±0,94
20 yıl ve üstü	1,89±0,85	2,28±0,95	2,08±0,77	3,85±0,79	3,19±0,73	3,52±0,69
F	4,039	2,144	3,857	3,707	2,298	3,116
p	0,003	0,076	0,005	0,006	0,059	0,016
Bulunduğu Hastanede Çalışma Süresi						
0-1 yıl	2,21±1,03	2,43±0,75	2,32±0,69	3,50±0,87	3,37±0,79	3,43±0,75
1-5 yıl	2,31±1,05	2,53±0,95	2,42±0,89	3,51±0,95	3,22±0,84	3,37±0,79
6-10 yıl	2,23±0,87	2,31±0,85	2,27±0,76	3,35±1,12	3,01±0,94	3,18±0,98
10-20 yıl	1,95±0,84	2,38±0,92	2,16±0,73	3,37±1,07	2,96±0,89	3,17±0,90
20 yıl ve üstü	1,86±0,93	2,38±0,89	2,12±0,76	4,04±0,51	3,28±0,64	3,66±0,49
F	2,079	0,592	1,400	2,321	2,110	2,140
p	0,084	0,669	0,234	0,057	0,080	0,076
Kurumdaki Görev						
Doktor	2,34±0,92	2,25±0,78	2,30±0,73	3,68±0,86	3,24±0,70	3,46±0,65
Hemşire /Ebe	2,27±1,02	2,50±0,90	2,39±0,83	3,54±0,87	3,04±0,75	3,29±0,73
Sağlık Teknikeri / Teknisyeni	1,91±0,89	2,46±0,95	2,19±0,80	3,33±1,14	3,19±1,02	3,26±1,01
F	5,574	1,730	1,689	2,742	1,267	1,236
p	0,004	0,179	0,187	0,066	0,283	0,292

Tabloya göre, derinlemesine duygusal emek açısından kadınlar (2.55), erkeklere (2.17) göre anlamlı derecede daha yüksek skor almıştır (p = 0.001). Aynı şekilde, toplam duygusal emek düzeyinde de kadınların ortalaması (2.64) erkeklerden (2.14) anlamlı olarak yüksektir (p

= 0.028). Bu bulgular, kadınların iş yerinde duygusal emeği daha yoğun bir şekilde deneyimlediklerini göstermektedir. Diğer boyutlarda ise anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Yaş grupları arasında yüzeysel duygusal emek açısından anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p = 0.002$). Özellikle 24-30 yaş grubunun ortalaması (2.36), diğer yaş gruplarına göre daha yüksektir. Bu durum, bu yaş grubundaki bireylerin yüzeysel duygusal emek gösterme eğilimlerinin daha fazla olduğunu göstermektedir. Derinlemesine duygusal emek boyutunda da anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p = 0.033$). Yine 24-30 yaş grubunun ortalaması (2.62), diğer yaş gruplarından daha yüksek olup, bu bireylerin duygusal emeğin derinlemesine boyutunda daha fazla çaba harcadıkları söylenebilir. Toplam duygusal emek açısından da aynı yaş grubunun ortalaması (2.49) en yüksek bulunmuş ve gruplar arasında anlamlı fark görülmüştür ($p = 0.002$). Bu bulgular, 24-30 yaş grubundaki bireylerin duygusal emek konusunda diğer yaş gruplarına göre daha yoğun bir performans sergilediklerini ortaya koymaktadır.

Yüzeysel duygusal emek açısından, 1-5 yıl arası çalışma süresine sahip bireylerin ortalaması (2.39) diğer gruplara göre anlamlı derecede yüksektir ($p = 0.003$). Bu bulgu, bu dönemde çalışan bireylerin işlerinde daha fazla yüzeysel duygusal emek harcadıklarını göstermektedir. Toplam duygusal emek boyutunda da anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p = 0.005$). 1-5 yıl çalışanların ortalaması (2.53), diğer gruplardan daha yüksektir. Bu, bu süre zarfında çalışan bireylerin duygusal emeği daha yoğun bir şekilde deneyimlediklerini ifade etmektedir. İçsel doyum açısından da anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p = 0.006$). 1-5 yıl çalışanların içsel doyum ortalaması (3.65) diğer gruplara göre daha yüksektir. Bu sonuç, meslekteki ilk yıllarda bireylerin işlerinden daha fazla içsel tatmin sağladığını göstermektedir. Toplam iş doyumunu açısından da benzer bir sonuç elde edilmiş olup, p değeri 0.016 ile anlamlı fark tespit edilmiştir. Bu bulgular, 1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip bireylerin hem duygusal emek hem de iş doyumunu açısından daha yüksek değerlere sahip olduğunu göstermektedir.

Yüzeysel duygusal emek boyutunda, doktorların ortalaması (2.34), hemşire/ebe (2.27) ve sağlık teknikerleri/teknisyenlerinden (1.91) anlamlı derecede yüksektir ($p = 0.004$). Bu durum, doktorların yüzeysel duygusal emek düzeylerinin diğer meslek gruplarına göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Diğer boyutlarda, p değerleri 0.05'in üzerinde olduğundan, hem derinlemesine duygusal emek hem de iş doyumunu alt boyutları açısından anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu bulgu, duygusal emeğin yüzeysel boyutunda meslek grupları arasında fark olduğunu, ancak diğer boyutlarda anlamlı bir farklılık olmadığını ortaya koymaktadır.

Tablo 6. Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Davranışları İle İş Doyumları Arasındaki İlişki Pearson Korelasyon Testi

	Yüzeysel Duygusal Emek	Derinlemesine Duygusal Emek	Toplam Duygusal Emek	İçsel Doyum	İş Dışsal Doyum	İş Toplam İş Doyum
Yüzeysel Duygusal Emek	r	1	,468**	,868**	,085	,106
	p		,000	,000	,159	,079
	N	274	274	274	274	274
Derinlemesine Emek	Duygusal r		,846**	,142*	,233**	,203**
	p		,000	,019	,000	,001
	N		274	274	274	274
Toplam Duygusal Emek	r		1	,131*	,196**	,177**
	p			,030	,001	,003
	N		274	274	274	274
İçsel İş Doyum	r			1	,652**	,922**

	p		,000	,000
	N	274	274	274
Dışsal İş Doyum	r		1	,895**
	p			,000
	N		274	274
Toplam İş Doyum	r			1
	p			
	N			274

Tablo 6'da sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi gösteren Pearson korelasyon testi sonuçları sunulmaktadır. Sonuçlar kapsamında H1, H11, H12, H16, H17 ve H18 hipotezleri kabul edilmiş ($p < 0,05$); H13, H14 ve H15 hipotezleri reddedilmiştir ($p > 0,05$). Yüzeysel duygusal emek ile derinlemesine duygusal emek arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ($r = ,468$, $p < 0,01$). Yüzeysel duygusal emek ile toplam duygusal emek arasında da güçlü bir pozitif ilişki vardır ($r = ,868$, $p < 0,01$). Derinlemesine duygusal emek ile içsel iş doyumunu ($r = ,142$, $p < 0,05$), dışsal iş doyumunu ($r = ,233$, $p < 0,01$) ve toplam iş doyumunu ($r = ,203$, $p < 0,01$) arasında anlamlı pozitif ilişkiler görülmektedir. Toplam duygusal emek ile iş doyumları arasındaki korelasyonlar da pozitif yönde olup, içsel iş doyumunu ile $r = ,131$, dışsal iş doyumunu ile $r = ,196$ ve toplam iş doyumunu ile $r = ,177$ olarak belirlenmiştir.

Tablo 7. Duygusal Emegin İş Doyumuna Etkisi Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken: İş Doyumu	Standardize	Olmayan Standardize		t	Sig.
	Katsayı	Std. Error	Beta		
c	2,852	,153		18,586	,000
Derinlemesine Duygusal Emek	,173	,104	,186	1,668	,097
Yüzeysel Duygusal Emek	,185	,105	,193	1,524	,108
Toplam Duygusal Emek	,021	,117	,020	,181	,856

F: 5,837 p:0,03

R²: 0,041

Tablo 7'de verilen duygusal emegin iş doyumuna etkisi regresyon analizi sonuçlarına göre, modelin anlamlı olup olmadığını belirlemek için F istatistiği ve p değeri incelenmiştir. $F = 5.837$ ve $p = 0.03$ olarak verilmiştir, bu da modelin genel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir ($p < 0.05$). Ancak modelin açıklayıcılık gücü düşüktür; $R^2 = 0.041$, yani duygusal emegin iş doyumundaki değişimi yalnızca %4.1 oranında açıkladığını göstermektedir. Bağımsız değişkenlere bakıldığında, derinlemesine duygusal emek ($p = 0.097$) ve yüzeysel duygusal emek ($p = 0.108$) için p değerleri 0.05'in üzerinde olduğundan, bu değişkenlerin iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Aynı şekilde, toplam duygusal emek için de $p = 0.856$ ile anlamlı bir etki gözlenmemektedir. Model genel olarak anlamlı bulunsa da duygusal emegin alt boyutlarının iş doyumuna anlamlı bir etkisi tespit edilmemiştir. Bu da duygusal emegin iş doyumunu üzerindeki etkisinin sınırlı kaldığını göstermektedir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma, sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi derinlemesine incelemekte ve farklı düzeylerde duygusal emegin iş memnuniyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymaktadır. Hem yüzeysel hem de derinlemesine duygusal emek davranışlarının, çalışanların iş deneyimlerine önemli ölçüde yön verdiği

görülmektedir. Derinlemesine duygusal emek, çalışanların işlerine içsel bir anlam yüklemelerini sağlamakta ve daha yüksek düzeyde iş tatmini yaratmaktadır. Chen ve ark. (2023) çalışmasına göre yüzeysel duygusal emeğin sık kullanımı, çalışanların tükenmişlik ve Brotheridge ve Lee (2002) tarafından gerçekleştirilen bir çalışma, duygusal emeğin iş doyumunu ve tükenmişlik üzerindeki etkisini detaylı bir şekilde ele almıştır. Çalışmada, derinlemesine duygusal emeğin çalışanların iş tatminini artırdığı, ancak yüzeysel duygusal emeğin daha fazla stres ve tükenmişlik ile ilişkilendirildiği saptanmıştır. Bu sonuçlar, duygusal emeğin doğru bir şekilde yönetilmesinin çalışan refahı açısından kritik bir önem taşıdığını göstermektedir. Nitekim, Zapf ve Holz (2006) tarafından yapılan araştırmada da benzer şekilde, duygusal emeğin organizasyonel stres kaynaklarından biri olduğu ve bu stresin özellikle müşteri ilişkileri odaklı işlerde daha belirgin olduğu vurgulanmaktadır. Bu bulgular, duygusal emeğin etkilerinin iş bağlamında incelenmesinin gerekliliğini açıkça ortaya koymaktadır.

Araştırmalar, sağlık çalışanlarının yoğun duygusal iş yükü altında çalıştığını ve duygusal emek süreçlerinin iş doyumunu ile doğrudan bağlantılı olduğunu göstermektedir. Xu ve Fan (2023) çalışmasında, derinlemesine duygusal emeğin, içsel ve dışsal iş doyumunu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Derinlemesine duygusal emek sergileyen çalışanlar, işlerinde kendilerini daha anlamlı hissederken, bu durum iş bağlılıklarını artırmakta ve daha az tükenmişlik yaşamalarına olanak tanımaktadır (Xu ve Fan, 2023; Grandey, 2000). Bunun yanında, yüzeysel duygusal emeğin yoğun kullanımı, çalışanlarda stres ve yorgunluğu artırarak olumsuz iş deneyimlerine yol açmaktadır (Chen ve ark., 2023). Brotheridge ve Lee (2003) tarafından yapılan bir çalışmada, yüzeysel duygusal emeğin sık kullanımının, çalışanların duygusal tükenmişlik seviyelerini yükselttiği ve bu durumun iş yerinde genel verimliliği olumsuz etkilediği belirtilmiştir. Hülshager ve Schewe (2011) tarafından yapılan meta-analiz, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemiş ve derinlemesine duygusal emeğin, bireylerin iş doyumunu ve iş performansını artırırken, yüzeysel duygusal emeğin bu etkileri tersine çevirdiğini ortaya koymuştur. Zapf ve Holz (2006) çalışmasında, müşteri ilişkileri odaklı işlerde duygusal emeğin, çalışanların psikolojik dayanıklılığını sınıdığı, ancak etkili duygusal emek stratejileri ile stresin azaltılabileceği ifade edilmiştir. Özellikle sağlık sektörü gibi yüksek stresli iş ortamlarında, derinlemesine duygusal emeğin desteklenmesi, hem bireysel hem de organizasyonel düzeyde olumlu sonuçlar yaratmaktadır.

Ayrıca, yöneticilerden alınan desteğin ve iş özerkliğinin, çalışanların duygusal emeği yönetme becerilerini artırdığı ve iş doyumunu desteklediği ortaya konmuştur. Sevinç Altaş ve ark. (2023) çalışmasına göre işyerinde pozitif bir atmosferin ve lider desteğinin varlığı, sağlık çalışanlarının hem derinlemesine hem de yüzeysel duygusal emek süreçlerini daha sağlıklı bir şekilde sürdürmesine katkı sunmaktadır. Böylece, iş özerkliğinin artması, duygusal emeğin olumsuz etkilerini hafifletebileceği gibi, iş tatminini de güçlendirebilmektedir (Morris ve Feldman, 1996).

Sağlık çalışanlarının duygusal emek harcamaları ile iş doyumları arasındaki pozitif ilişki, duygusal emeğin yalnızca iş performansı değil, aynı zamanda çalışanların psikolojik iyi oluşları üzerinde de etkili olduğunu göstermektedir. Kurumların, çalışanların iş memnuniyetini artırmak amacıyla duygusal destek mekanizmalarını güçlendirmesi ve psikososyal riskleri azaltacak önlemler alması önerilmektedir (Chen ve ark., 2023; Brotheridge ve Lee, 2002). Grandey ve Gabriel (2015) tarafından yapılan bir çalışmada, çalışanların duygusal emek süreçlerinin iyi yönetildiği iş yerlerinde, daha yüksek düzeyde iş bağlılığı ve düşük düzeyde tükenmişlik yaşandığı bulunmuştur. Bu bağlamda, organizasyonların yalnızca duygusal emeği talep etmekle kalmayıp, çalışanların bu süreçlerde karşılaştığı zorlukları ele alan stratejiler geliştirmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Sonuç olarak, sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının iş doyumları üzerinde önemli bir etkisi olduğu görülmektedir. Duygusal emek, çalışanların işlerine olan bağlılıklarını

ve iş tatminlerini artırmada önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle, sağlık kurumlarında çalışanların duygusal emeklerinin desteklenmesi ve iş doyumlarının artırılması için stratejiler geliştirilmesi önem arz etmektedir. Çalışma sonuçları, sağlık yöneticilerine, duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki olumlu etkilerini göz önünde bulundurarak, çalışanların duygusal refahını iyileştirmeye yönelik politikalar geliştirme konusunda rehberlik edebilir niteliktedir.

KAYNAKÇA

- Altaş, S. S., & Özişli, Ö. (2021). Duygusal Emek ile İş Tatmini Ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. *Journal of International Social Research*, 14(76).
- Apsara, P.H. ve Arachchige, B.J.H. (2016). The Relationship between Emotional Labour and Job Satisfaction: A Study of Senior Teachers in Selected International Schools in Colombo District, Sri Lanka, *Human Resource Management Journal*, 4(1), 1-12
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Aslan, Y. (2023). *Örgütlerde duygusal emek. In Yönetim, Organizasyon ve Strateji Üzerine Araştırmalar* (pp. 49-69). Özgür Yayın Dağıtım Ltd. Şti..
- Bağcı, Z., & Akbaş, T. T. (2019). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 367-379.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Brotheridge, C.M., Lee, R.T. (2003). Development and Validation of the Emotional Labour Scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Chen, C.-C., Lan, Y.-L., Chiou, S.-L., & Lin, Y.-C. (2023). The effect of emotional labor on the physical and mental health of health professionals: Emotional exhaustion has a mediating effect. *Healthcare*, 11(1). doi:10.3390/healthcare11010104
- DeCenzo, D.A., Silhanek, B. (2002). *Human Relations*, 2nd Edition, Prentice Hall, Pearson Education, Inc., New Jersey.
- Delen, M.G. (2017). *Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek ve Tinsel Emek*, Türkmen Kitabevi, İstanbul
- Doğan, A., & Sıgır, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 323-349. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*, 1st Edition, Addison-Wesley Publishing, Inc., Philippines.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.

- Karakaş, A., & Gökmen, G. (2018). Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek Ve İş Stresi: Konya’da Bir Araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.
- Kıyat, G. B. D., Özgüleş, B., & Günaydın, S. C. (2018). Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: Sağlık çalışanları örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(3), 473-494.
- Köse, S., Oral, L., & TÜresin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Leblebici, Y. (2022). Kişi- İş Uyumu Bağlamında Yöneticilerin Mentorluk Fonksiyonlarının, Çalışanların Duygusal Emek Davranışları İle İş Doyumları Üzerine Etkisi: Sağlık Sektörü Örneği. Atatürk Üniversitesi. Doktora Tezi.
- Mavi, Y., & Yeşil, S. (2021). Covid-19 korkusu’nun duygusal emek, çalışan performansı, iş tatmini, yaşam doyumunu üzerine etkisi: Bir alan araştırması. *Yaşar Üniversitesi e-dergisi*, 16(63), 1078-1104.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Oral, A. G. 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.
- Öz, S. D., & Baykal, Ü. (2017). Hemşirelerin duygusal emek davranışı. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(4), 143-147.
- Özen, M. Y., & Yüceler, A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.
- Pandey, J.ve Singh, M. (2016). Donning the mask: effects of emotional labour strategies on burnout and job satisfaction in community healthcare, *Health Policy and Planning*, 31, 551–562.
- Sevinç Altaş, S., Gündüz Çekmecelioğlu, H., & Konakay, G. (2023). Relationships among supervisor support, autonomy, job satisfaction and emotional labor on nurses within the Turkey context of healthcare services. *Frontiers in Psychology*, 14.
- Xu, Z., & Fan, J. (2023). Emotional labor and job satisfaction among nurses: The mediating effect of nurse–patient relationship. *Frontiers in Psychology*, 14.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
- Yetim, B., & Erigüç, G. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalara yönelik bir inceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 225-240.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>