



Araştırma Makalesi • Research Article

The Antecedents of Emotional Labor in Health Personnel: Job Satisfaction and Organizational Identification

Mehmet Emin Yaşar*, Fatih Gönül**

Abstract: In occupational fields where direct interpersonal interaction is intense, emotional labor holds a significant place as one of the fundamental roles expected from employees. Emotional labor behavior of employees in the health sector is an effective factor in the quality of the service provided. The aim of this study is to reveal whether job satisfaction and organizational identification are effective in the emotional labor behavior of healthcare personnel. In line with the aim of the study, a survey was conducted with 315 healthcare personnel working in a university hospital in the Southeastern region of Turkey. The survey, which was carried out by convenience sampling method, was applied face to face. The data of the study were analyzed using the SPSS 23 software package, and regression analysis was employed to test the research hypotheses. As a result of the analyses, it has been seen that the job satisfaction, organizational identification and emotional labor levels of the health personnel are at a moderate level. It has been found that the employees exhibit natural emotions the most and show superficial role-playing behavior the least among emotional labor behaviors. In the study, it has been determined that job satisfaction and organizational identification contribute positively to emotional labor. Job satisfaction has a positive effect on deep role-playing among the dimensions of emotional labor, while it has no significant effect on superficial role-playing and natural behaviors. In addition, it has been observed that organizational identification positively affects all sub-dimensions of emotional labor.

Keywords: Emotional Labor, Job Satisfaction, Organizational Identification, Health Personnel

Sağlık Personellerinde Duygusal Emegın Öncülleri: İş Doyumunu ve Örgütsel Özdeşleşme

Öz: İnsanla birebir temasın yoğun yaşandığı iş alanlarında, çalışanlardan beklenen temel rollerden biri olarak duygusal emek önemli bir yer tutmaktadır. Sağlık sektöründe çalışanların duygusal emek davranışları sunulan hizmetin kalitesinde etkili bir unsurdur. Bu çalışmanın amacı sağlık personelinin duygusal emek davranışı sergilemesinde iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin etkili olup olmadığını ortaya koymaktır. Çalışmanın amacı doğrultusunda oluşturulan bir anket Ülkemizin Güneydoğu bölgesinde bulunan bir Üniversite hastanesinde çalışan 315 sağlık personeli ile yapılmıştır. Kolayda örneklem metodu ile gerçekleştirilen anket yüz yüze uygulanmıştır. Araştırmanın verileri SPSS23 paket programı kullanılmış ve araştırmanın hipotezlerini test etmek için regresyon analizinden faydalanılmıştır. Analizler sonucunda sağlık personelinin iş doyumunu, örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Çalışanların duygusal emek davranışlarından en çok doğal duygular sergilediği, en az ise yüzeysel rol yapma davranışı gösterdiği bulunmuştur. Çalışmada iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğe olumlu katkıda bulunduğu tespit edilmiştir. İş doyumunun duygusal emek boyutlarından derinden rol yapmayı pozitif bir şekilde etkilediği görülürken, yüzeysel rol yapma ve doğal

*Öğr. Gör., Bingöl Üniversitesi, Solhan SHMYO, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, ORCID: 0000-0001-8137-2946, meyasar@bingol.edu.tr

**Dr. Öğr. Üyesi, Hakkari Üniversitesi, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, ORCID: 0000-0003-1710-2997, fatihgonul@hakkari.edu.tr

Cite as/ Atıf: Emin Yaşar, M. & Gönül, F. (2025). The antecedents of emotional labor in health personnel: Job satisfaction and organizational identification. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3), 1361-1395. <http://dx.doi.org/10.18506/anemon.1688218>

Received/Geliş: 30 Apr/Nisan 2025

Accepted/Kabul: 25 Jun/Temmuz 2025

Published/Yayımla: 30 Dec/Aralık 2025

davranışlar boyutları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğe ait tüm alt boyutları pozitif bir şekilde etkilediği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Doyumu, Örgütsel Özdeşleşme, Sağlık Personeli

Introduction

Emotions and emotional labor occupy a significant place in professional life. Emotional labor refers to the regulation and display of emotions and behaviors not as spontaneous or natural reactions, but as deliberately controlled responses aligned with organizational goals (Oğuz & Özkul, 2016). Emotional labor constitutes a critical competency, particularly in occupations that require high levels of interpersonal interaction, such as education and healthcare, where employees must effectively manage and regulate their emotions (Aslan, 2023 ; Brotheridge & Grandey, 2002). Due to the human-centered nature and prevalence of face-to-face interaction in the service sector, employees are expected to monitor and regulate their emotional expressions (Akçay & Çoruk, 2012 ; Brotheridge & Grandey, 2002). Within this context, it is essential for service employees to engage with clients in a sincere and empathetic manner, delivering high-quality services that address the clients' needs and expectations.

As a domain within the service sector, healthcare institutions require employees to be in constant interaction with individuals. Therefore, healthcare professionals are expected to regulate their emotions and exhibit emotional labor behaviors during service delivery (Öz & Baykal, 2017). Given the nature of their work, which involves complex and emotionally charged interactions with patients, patients' relatives, and colleagues, healthcare professionals frequently engage in emotional regulation, positioning healthcare as a field where emotional labor is inherently demanded (Diefendorff et al., 2011; Güzel et al., 2024). A meta-analysis examining factors influencing turnover intention among nurses revealed that emotional labor is the most significant determinant of the intention to leave the profession (Y. Lee & Kang, 2018).

Healthcare professionals are expected to display contextually appropriate emotions and adopt an empathetic, kind, compassionate, and understanding demeanor, while simultaneously suppressing or regulating negative emotions such as anger, stress, sadness, and frustration (Gonnelli et al., 2016). In other words, the suppression of negative emotions and the expression of positive ones can be considered an inherent requirement of their professional roles in the provision of healthcare services. When employees are unable to effectively regulate or manage these emotional demands, they may experience adverse outcomes such as increased stress, burnout, and emotional dissonance. Therefore, examining emotional labor within the context of healthcare professionals is of critical importance.

Previous research has primarily focused on the impact of emotional labor on job satisfaction and organizational identification. However, studies examining the reverse relationship—namely, how job satisfaction and organizational identification influence emotional labor and its subdimensions—remain notably limited. This study aims to address this gap by simultaneously exploring the effects of job satisfaction and organizational identification on emotional labor and its dimensions. It can be hypothesized that employees with higher levels of job satisfaction and stronger organizational identification are more capable of regulating their emotions and are more likely to engage in emotional labor. A review of the literature reveals a lack of comprehensive models investigating the joint impact of job satisfaction and organizational identification on the subdimensions of emotional labor—namely surface acting, deep acting, and genuine expression. In this context, the central research question of the present study is whether healthcare workers' levels of job satisfaction and organizational identification significantly influence their engagement in these dimensions of emotional labor. The findings of this study are expected to contribute to a deeper understanding of healthcare personnel and support the development of more effective strategies for managing and supporting them in their roles.

Theoretical Framework

This section provides a general overview of the key concepts utilized in the study, namely job satisfaction, organizational identification, and emotional labor.

Job Satisfaction

As one of the most significant indicators of employee well-being and mental health, job satisfaction has been extensively studied within the fields of human resource management and organizational behavior (Peng et al., 2013; Zhu, 2013). It has emerged as a fundamental component that must be cultivated within the workplace in order to sustain a competitive workforce (Dodanwala et al., 2023).

Job satisfaction is regarded in the literature as a factor that influences both positive work behaviors and organizational commitment, particularly in relation to emotional regulation and the work environment (Altaş et al., 2024). It has been defined as a pleasurable emotional state resulting from the perception that one's job allows for the fulfillment of personal goals or facilitates progress toward such goals (Locke, 1969). According to Kalleberg (1977), job satisfaction reflects an individual's overall emotional orientation toward their current job. Heslop et al. (2002) describe job satisfaction as the perceived discrepancy between an employee's expectations, needs, or values related to work and what the job actually provides.

The significance of job satisfaction becomes evident when considering its numerous negative consequences, such as decreased organizational commitment, increased turnover intention, and a rise in workplace accidents (Aziri, 2011). Job satisfaction is recognized as a key driver for employee retention and workforce productivity. Employee satisfaction is a prerequisite for the emergence of various positive organizational outcomes, including productivity, a sense of responsibility, acceptance of quality standards, and service excellence (Ali & Anwar, 2021). As a critical indicator of how employees feel about their work, job satisfaction can serve as a determinant of several workplace behaviors, such as motivation, efficiency, job performance, organizational citizenship, absenteeism, and turnover (Mishra, 2013; Mosadeghrad & Ferdosi, 2013 Çakan et al., 2024; Çoban & Gümüş, 2025).

Spector (1997), after examining the most widely used instruments for measuring job satisfaction, identified several core components of job satisfaction, including perceived recognition, effective communication, respect for colleagues, social benefits, working conditions, job characteristics, organizational quality, organizational policies and procedures, compensation, opportunities for personal development and advancement, appreciation, job security, and supervision. Bharadwaj et al. (2022) emphasize that job satisfaction emerges from organizational policies and practices such as training and development programs, harmonious interpersonal relationships, recognition and reward systems, work-life balance initiatives, and an innovative organizational culture. In addition, autonomy, participation in decision-making regarding change, social support, team cohesion, and strategies aimed at reducing work-related stress are also identified as important factors contributing to job satisfaction (Penconek et al., 2021; Bayat & Sezer, 2018).

Organizational identification, which has long been regarded as a significant phenomenon in the organizational behavior literature, plays a critical role in shaping both individual job satisfaction and overall organizational effectiveness (Mael & Ashforth, 1992). Organizational identification is grounded in Social Identity Theory, a predominant psychological approach to understanding identification. This theory explains how individuals form their self-concepts based on the identities of the groups to which they belong. Social identity is shared among group members and emphasizes perceived similarities within the group. By internalizing the prototypical characteristics of the group, members depersonalize their self-concept and define themselves in terms of group membership (Lee et al., 2015; Tajfel, 1978).

Individuals tend to identify with specific groups in order to reduce uncertainty and gain access to desired resources. These groups, in turn, provide frameworks for expected behaviors, attitudes, and norms (Karanika-Murray et al., 2015). Organizational identification is conceptualized as a cognitive phenomenon that reflects the alignment between individual and organizational values, or the process through which individuals define their self-concept in terms of being part of an organization (Ricketta, 2005). It serves to bind individuals to the organization, making the organization's values, goals, and norms salient and identity-defining for the individual. As this process unfolds, the boundaries between the individual and the organization become increasingly blurred. Consequently, an employee who strongly identifies with the organization may come to represent a microcosm of the organization itself (Ashforth et al., 2008).

Organizational identification is associated with various job-related attitudes and behaviors, including commitment, organizational citizenship behavior, and turnover intention (Salvatore et al., 2018). Employees with a strong sense of identification typically hold positive evaluations of their workplace and are therefore more likely to engage in constructive and cooperative behaviors at work (Ren et al., 2024). As individuals' level of organizational identification increases, so does their tendency to think and act from an organizational perspective (Dutton et al., 1994). When employees identify with their organization, they are more likely to act in alignment with its goals and expectations, exhibiting behaviors that serve the interests of the organization (Bullis & Tompkins, 1989 ; Karadirek, 2023). In other words, employees who internalize the values and objectives of their organization are more capable of regulating their emotions and may demonstrate higher levels of surface acting, deep acting, and genuine emotional expressions as part of their emotional labor.

Since the interests of the organization are inherently aligned with those of the individual, a lack of organizational identification may lead to inconsistencies in goals and motivation, ultimately resulting in reduced motivation and job satisfaction (Karanika-Murray et al., 2015). Haslam et al. (2003) argue that without organizational identification, effective organizational communication, mutual interaction, comprehensive planning, and leadership cannot be successfully achieved.

Emotional Labor

The concept of emotional labor was first introduced into the literature by Hochschild. Hochschild (1983) defined emotional labor as the regulation of emotions in ways that are visibly manifested through facial expressions and bodily gestures. Since then, the concept has been explored by various researchers and described in different ways. According to Diefendorff et al. (2011), emotional labor involves employees managing their emotional expressions and behaviors in a manner that facilitates the achievement of organizational goals. Aslan (2023) describes emotional labor as the employee's engagement in emotional patterns required by the nature of their work. In light of these definitions, emotional labor can be broadly defined as an individual's ability to manage emotions in accordance with expected behaviors shaped by job requirements, particularly in interactions with others (Kızanlıkılı & Ünlüönen, 2016).

Emotional labor involves the amplification, modification, or suppression of one's emotions in order to alter the outward expression of feelings (Grandey, 2000). This requires individuals to manage their emotional displays according to situational demands, regardless of their actual emotional states (Altaş et al., 2024). For instance, while customer service employees may perceive smiling as a strategy to secure repeat business, tax officers or law enforcement personnel might consider a display of anger as the most appropriate response in certain contexts (Grandey, 2003; Ata et al., 2021). Empirical research supports this view, revealing significant variations in emotional labor requirements across occupations. Jobs such as sales positions demand high levels of emotional labor, whereas roles like data entry operators tend to involve lower emotional labor demands (Bhave & Glomb, 2016).

The behaviors that constitute emotional labor are generally examined through a three-dimensional framework. These dimensions are surface acting, deep acting, and genuine expression (Basım & Beğenirbaş, 2012).

In surface acting, employees do not express their genuine emotions (Gülşen & Özmen, 2020); instead, they choose to mask their true feelings rather than display them authentically (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003). Surface acting is often adopted as a strategy to help employees fulfill their job roles more effectively and efficiently (Pandey & Singh, 2016). However, research also indicates that engaging in surface acting can lead to increased stress levels and reduced job satisfaction among employees (Sousan et al., 2022).

Deep acting refers to a sincere form of emotional engagement in which employees genuinely experience and express the emotions required by their roles, rather than acting according to a pre-scripted emotional display (Grandey, 2000). In this form of emotional labor, individuals attempt to internally generate the emotions that are appropriate for the situation and consistent with organizational expectations (Gülşen & Özmen, 2020). The individual makes a conscious effort to align their internal emotional state with the desired role, particularly in line with institutional priorities, and aims to convey those emotions authentically to others (Brotheridge & Grandey, 2002). For example, a nurse who genuinely feels and empathizes with a patient's pain can be seen as engaging in deep acting (Pandey & Singh, 2016).

Ashforth and Humphrey (1993) expanded Hochschild's two-dimensional perspective on emotional labor by introducing a third dimension—genuine expression—which accounts for emotional displays that stem from employees' naturally felt emotions. Genuine emotions refer to instances in which the emotions expressed by employees are aligned with their authentic inner feelings (Beğenirbaş & Turgut, 2014). Unlike surface and deep acting, the expression of genuine emotions does not involve a sense of obligation or deliberate effort; rather, it reflects the employee's spontaneous and sincere emotional response (Basım & Beğenirbaş, 2012). Genuine expression occurs when there is congruence between the employee's actual emotional state and the emotional display expected by the organization (Aslan, 2023). For example, a nurse crying after the death of a patient can be considered an instance of genuine emotional expression (Doğan & Sığırı, 2017).

Literature Review

This section presents a review of the literature, beginning with the relationship between job satisfaction and emotional labor, followed by the relationship between organizational identification and emotional labor.

The Relationship Between Job Satisfaction and Emotional Labor

Studies examining the relationship between job satisfaction and emotional labor across different occupational groups have generally revealed a positive association between the two variables (Bhave & Glomb, 2016; Karakaş et al., 2016). Research focusing on the subdimensions of emotional labor has produced mixed findings. While some studies have reported a positive relationship between job satisfaction and surface acting (Karakaş & Gökmen, 2018; Kızanlıklılı & Ünlüönen, 2016), others have indicated a negative relationship (Bağcı & Akbaş, 2019; Bhave & Glomb, 2016; Jiang et al., 2013; Mengenci, 2015). Additionally, several studies have found no significant relationship between job satisfaction and surface acting (Biçkes et al., 2014; Xu et al., 2020). As for the relationship between job satisfaction and deep acting, the majority of studies suggest a positive correlation between the two (Bağcı & Akbaş, 2019; Jiang et al., 2013; Kızanlıklılı & Ünlüönen, 2016; Mengenci, 2015; Xu et al., 2020), though a few studies have concluded that no significant relationship exists (Biçkes et al., 2014; Karakaş & Gökmen, 2018). Regarding job satisfaction and genuine expression, most studies have reported a positive relationship between these variables (Biçkes et al., 2014; Kızanlıklılı & Ünlüönen,

2016; Mengenci, 2015), although some studies found no significant association (Karakaş & Gökmen, 2018).

Studies conducted with healthcare professionals have reported varying findings regarding the relationship between emotional labor and job satisfaction. In their study with healthcare workers, Pandey and Singh (2016) found that surface acting was associated with higher levels of job satisfaction, whereas deep acting was linked to lower job satisfaction. In a study conducted with physicians, it was observed that displaying surface behaviors during emotional labor was associated with decreased job satisfaction, while no significant relationship was found between deep acting and job satisfaction (Oral & Köse, 2011). Another study with physicians reported a negative relationship between job satisfaction and surface acting, and a positive relationship between job satisfaction and genuine expression. However, no significant association was identified between job satisfaction and deep acting (Kılıçaslan, 2019). Lee and Jang (2020), in their research with nurses, found that deep acting was positively related to job satisfaction, while surface acting showed no significant relationship. Similarly, Wu et al. (2018) found that surface acting was negatively associated with job satisfaction, whereas deep acting was positively associated with it among nurses.

The Relationship Between Organizational Identification and Emotional Labor

Studies conducted on various sample groups have consistently found that organizational identification is positively associated with emotional labor behaviors (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kaplan et al., 2023; Karadirek, 2023; Töre & Erel, 2020; Uludağ et al., 2023). In other words, organizational identification contributes positively to employees' engagement in emotional labor.

Several studies examining the relationship between organizational identification and the emotional labor subdimension of surface acting have produced mixed results. While some have reported a positive relationship between the two variables (Karadirek, 2023; Töre & Erel, 2020; Yan et al., 2014), others have identified a negative relationship (Kırmızıgül et al., 2019), and some have found no significant relationship (Büyükyılmaz & Özer, 2021). When considering the relationship between organizational identification and deep acting, most studies have demonstrated a positive association (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kırmızıgül et al., 2019; Töre & Erel, 2020; Yan et al., 2014), although some have reported no significant correlation (Karadirek, 2023). Regarding the link between organizational identification and genuine expression, the majority of studies indicate a positive relationship between these variables (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kırmızıgül et al., 2019; Töre & Erel, 2020; Yan et al., 2014), though a few have found no statistically significant association (Karadirek, 2023). Additionally, a study conducted with healthcare professionals found that organizational identification was positively associated with all three dimensions of emotional labor: surface acting, deep acting, and genuine expression (Kuru, 2021).

Research Hypotheses

Based on the literature review presented above regarding the relationship between job satisfaction, organizational identification, and emotional labor, the following hypotheses are proposed:

- H1: Job satisfaction significantly affects emotional labor.
- H2: Organizational identification significantly affects emotional labor.
- H3: Job satisfaction significantly affects surface acting.
- H4: Organizational identification significantly affects surface acting.
- H5: Job satisfaction significantly affects deep acting.
- H6: Organizational identification significantly affects deep acting.

H7: Job satisfaction significantly affects genuine expression.

H8: Organizational identification significantly affects genuine expression.

Research Methodology

This section outlines the research model developed in line with the purpose of the study, along with details regarding the study population and sampling method, as well as the data collection instruments employed.

Research Model

This study investigates the effects of job satisfaction and organizational identification on emotional labor and its subdimensions. The conceptual model developed for this purpose is presented in Figure 1.

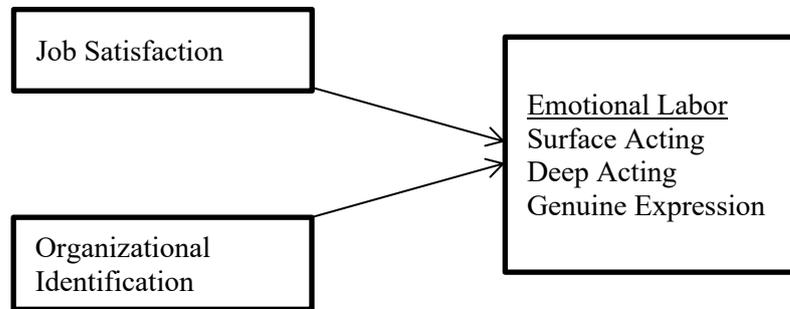


Figure 1. Research Model

In the model presented in Figure 1, job satisfaction and organizational identification are considered independent variables, while emotional labor and its subdimensions are treated as dependent variables.

Population and Sample

The population of this study consists of healthcare personnel working at a university hospital located in the Southeastern region of Turkey. Data were collected between July 26 and August 4, 2023. During this period, the total number of healthcare personnel employed at the hospital was 1,505. Given that emotional labor is particularly relevant in occupations requiring face-to-face interaction—especially among healthcare workers—the study was conducted specifically with this group (Diefendorff et al., 2011; Güzel et al., 2024).

As this study aims to examine the effects of job satisfaction and organizational identification on emotional labor and its subdimensions, a relational survey design, one of the quantitative research models, was employed. Data were collected through a face-to-face questionnaire. Before administering the survey—conducted using a convenience sampling method—participants were informed that participation was voluntary, their responses would remain confidential and not be shared with any individual or institution, and any unclear points in the questionnaire were explained. A total of 400 questionnaires were distributed, of which 332 were returned. Among the returned questionnaires, 17 were excluded from the analysis due to incomplete or incorrect responses. As a result, analyses were conducted based on 315 valid questionnaires. The sample size of 315 was determined to be sufficient to represent the target population with a 95% confidence level and a 5% margin of error (Büyüköztürk, 2009; Krejcie & Morgan, 1970). The data were analyzed using the SPSS 23 statistical software package.

Based on the socio-demographic data presented in Table 1, it was determined that 52.7% of the employees were female, while 47.3% were male. In terms of age, the majority of employees (33.3%) were in the 20–29 age group, followed by those aged 30–39 (31.1%). This suggests that the study sample predominantly consists of younger employees. Regarding educational background, most employees held a bachelor's degree (36.2%) or an associate degree (20.3%), indicating that the majority of hospital staff are higher education graduates. In terms of profession, nurses constituted the largest group, representing 29.8% of the sample. With respect to total years of employment at the institution, most employees reported having worked for 6–9 years (28.6%) and 3–6 years (25.1%).

Table 1 below presents the socio-demographic characteristics of the 315 employees who comprise the sample of the study.

Table 1. Socio-Demographic Characteristics of the Employees

Variables	Groups	N	%
Gender	Female	166	52.7
	Male	149	47.3
Age	18–20	38	12.1
	21–29	105	33.3
	30–39	98	31.1
	40–49	49	15.6
	50–59	19	6.0
	60 and above	6	1.9
Education Level	Primary School	25	7.9
	Secondary School	48	15.2
	High School	43	13.7
	Associate Degree	64	20.3
	Bachelor's Degree	114	36.2
	Postgraduate	21	6.7
	Profession	Physician	28
Nurse		94	29.8
Midwife		30	9.5
Dietitian		21	6.7
Physiotherapist		14	4.4
Health Officer		52	16.5
Laboratory Technician		16	5.1
Medical Technician		9	2.9
Other		51	16.2
Total Years of Employment		Less than 3 years	47
	Between 3–6 years	79	25.1
	Between 6–9 years	90	28.6
	Between 9–12 years	26	8.3
	Between 12–15 years	45	14.3
Total	15 years and above	28	8.9
Total		315	100.0

Data Collection Instruments

The questionnaire developed for this study included five variables to measure the socio-demographic characteristics of the employees. These variables were gender, age, education level, profession, and length of employment at the institution.

In the study, a scale consisting of five statements and a single dimension developed by Hackman and Oldham (1975), which is frequently used in the literature to measure employees' job satisfaction levels, was used. The Turkish adaptation of the scale was translated by Basım and Şeşen (2009), and its

validity was assessed by Çetin and Basım (2011). In their study, Çetin and Basım (2011) confirmed the scale's validity and reported an acceptable reliability coefficient (Cronbach's Alpha = 0.79). The version of the scale used in the present study was taken from Yaşın's (2016) doctoral dissertation. In Yaşın's (2016) study, the reliability of the scale was calculated as 0.87, while in the current study, the reliability coefficient was found to be 0.93, indicating a high level of internal consistency.

In order to measure employees' levels of organizational identification, a single-dimensional scale consisting of six statements developed by Mael & Ashforth (1992) and adapted into Turkish by Tak & Aydemir (2004) was used. Tak and Aydemir (2004) reported a reliability coefficient (Cronbach's Alpha) of 0.88 for the Turkish version of the scale. In the present study, the reliability coefficient was calculated as 0.86, indicating a high level of internal consistency.

The study utilized a scale developed by Diefendorff et al. (2005) and adapted into Turkish by Basım & Beğenirbaş (2012) to measure employees' perceptions of emotional labor. The scale consists of 13 items and is structured around three dimensions. Items 1 to 6 measure surface acting, items 7 to 10 measure deep acting, and items 11 to 13 assess the dimension of genuine expression. In the study conducted by Basım and Beğenirbaş (2012), the overall reliability of the scale was reported as 0.80, whereas in the present study, the scale's overall reliability coefficient was calculated as 0.79, indicating acceptable internal consistency.

The scales used in the study were adapted into Turkish due to their high reliability and frequent use in similar studies. The scales used in the study were 5-point Likert scales, ranging from "1=Strongly disagree" to "5=Strongly agree."

Research Findings

This section presents the descriptive statistics of the scales used in the study, the results of the correlation analysis, and the findings related to the established regression models.

Descriptive Statistics of the Scales

Descriptive statistics for the job satisfaction, organizational identification, and emotional labor scales used in the study were calculated, and the results are presented in Table 2.

Table 2. Descriptive Statistics of the Scales

Scales	n	\bar{x}	sd	Kurtosis	Skewness	Cronbach's Alpha
Job Satisfaction	315	3.28	1.28	-0.208	-1.261	0.930
Organizational Identification	315	3.31	1.02	-0.338	-0.821	0.862
Surface Acting	315	2.70	0.99	0.192	-0.654	0.821
Deep Acting	315	3.33	1.00	-0.349	-0.678	0.832
Genuine Expression	315	3.56	1.08	-0.493	-0.647	0.827
Emotional Labor	315	3.09	0.70	-0.366	-0.041	0.794

The descriptive statistics for the scales given in Table 2 show that employees' job satisfaction scores were 3.28 and their organizational identification scores were 3.31, which are close to each other. When the mean scores of the emotional labor scale and its subdimensions are considered, surface acting was found to have the lowest average (2.70), while deep acting and genuine expression had higher averages of 3.33 and 3.56, respectively. The overall mean score for emotional labor was calculated as 3.09. These results suggest that surface acting is the least frequently exhibited dimension, whereas genuine expression is the most prominent among employees.

The skewness and kurtosis coefficients related to the scales were examined, and it was determined that the skewness values ranged from -0.493 to 0.192, while the kurtosis values ranged from -1.261 to -0.041. Skewness and kurtosis values between -2 and +2 are considered sufficient for normal distribution

(Garson, 2012; Hair et al., 2010). Therefore, it can be said that all scales used in the study show normal distribution.

The reliability of the scales was assessed based on Cronbach's Alpha coefficients. As the reliability coefficients of the scales ranged between .794 and .930, it can be stated that all scales used in the study demonstrated sufficient internal consistency (Field, 2013; Kalaycı, 2010).

Correlation Analysis

Correlation analysis is a statistical method used to determine the direction and strength of the relationship between two variables. The correlation coefficient (r) ranges between -1 and +1, indicating both the direction and degree of the relationship. A positive r value signifies a direct relationship, while a negative r value indicates an inverse relationship. The closer the absolute value of r is to 1, the stronger the relationship; conversely, values closer to 0 suggest a weaker relationship (Durmuş, Yurtkoru & Çinko, 2013, 143–144). The results of the correlation analysis conducted to examine the relationship between job satisfaction, organizational identification, and emotional labor are presented in Table 3.

Table 3. Correlation Analysis Results on the Relationship Between Job Satisfaction, Organizational Identification, and Emotional Labor

Scales	JS	OI	SA	DA	GE	EL
1. Job Satisfaction	1					
2. Organizational Identification	.581**	1				
3. Surface Acting	.212**	.216**	1			
4. Deep Acting	.352**	.309**	.244**	1		
5. Genuine Expression	.254**	.339**	-.032	.373**	1	
6. Emotional Labor	.386**	.399**	.754**	.736**	.501**	1

**<0.01

Upon examining Table 3, a strong and positive correlation was found between job satisfaction and organizational identification ($r = 0.581$, $p < 0.01$). A weak but statistically significant relationship was observed between job satisfaction and surface acting ($r = 0.212$, $p < 0.01$) as well as between job satisfaction and genuine emotional expression ($r = 0.254$, $p < 0.01$). In contrast, the relationship between job satisfaction and deep acting was found to be moderate and significant ($r = 0.352$, $p < 0.01$). Similarly, job satisfaction showed a moderate and significant correlation with overall emotional labor ($r = 0.386$, $p < 0.01$). When examining the relationship between organizational identification and emotional labor, a weak but significant correlation was found between organizational identification and surface acting ($r = 0.216$, $p < 0.01$), whereas moderate and significant correlations were identified between organizational identification and deep acting ($r = 0.309$, $p < 0.01$), and between organizational identification and genuine expression ($r = 0.339$, $p < 0.01$). Moreover, a moderate and statistically significant relationship was found between organizational identification and overall emotional labor ($r = 0.399$, $p < 0.01$).

Regression Analyses

Regression analysis is a statistical method used to examine the causal relationship between dependent and independent variables and to make predictions based on that relationship (<https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/gb>). In order to test the proposed hypotheses, four regression models were developed in this study and analyzed using multiple regression analysis. The findings related to the first regression model, which examines the effects of job satisfaction and organizational identification on emotional labor, are presented in Table 4.

Table 4. Regression Analysis Findings on the Effect of Job Satisfaction and Organizational Identification on Emotional Labor

Dependent Variable (Emotional Labor)	B	Standard Error	β	t	p	VIF
--------------------------------------	---	----------------	---------	---	---	-----

Constant	2.079	0.124		16.806	0.000	
Job Satisfaction	0.127	0.034	0.232	3.723	0.000	1.510
Organizational Identification	0.181	0.043	0.264	4.234	0.000	1.510
Adjusted R ² = .190; R ² = .195						
F = 37.847, p<0.05						
Durbin-Watson = 2.023						

According to the regression analysis results presented in Table 4, the overall model was found to be statistically significant ($p < 0.05$). The findings indicate that job satisfaction has a positive and significant effect on emotional labor ($\beta = 0.232, p = 0.000$), thereby supporting the study's first hypothesis: H1: Job satisfaction significantly affects emotional labor. The same table also shows that organizational identification positively and significantly influences emotional labor ($\beta = 0.264, p = 0.000$), confirming the second hypothesis of the study: H2: Organizational identification significantly affects emotional labor. Among the two independent variables, organizational identification ($\beta = 0.264$) exerts a stronger influence on emotional labor compared to job satisfaction ($\beta = 0.232$). Together, these two variables explain 19% of the variance in emotional labor (Adjusted R² = .190). Furthermore, based on the VIF value (1.510) and the Durbin-Watson statistic (2.023), it can be concluded that there are no issues of multicollinearity or autocorrelation within the regression model (Büyüköztürk, 2009; Kalaycı, 2010).

The findings of the second regression model, which examines the effects of job satisfaction and organizational identification on the surface acting subdimension of emotional labor, are presented in Table 5.

Table 5. Regression Analysis Findings on the Effect of Job Satisfaction and Organizational Identification on Surface Acting

Dependent Variable (Surface Acting)	B	Standard Error	β	t	p	VIF
Constant	1.917	0.191		10.057	0.000	
Job Satisfaction	0.102	0.052	0.131	1.941	0.053	1.510
Organizational Identification	0.136	0.066	0.140	2.066	0.040	1.510
Adjusted R ² = .052; R ² = .058						
F = 9.589, p<0.05						
Durbin-Watson = 2.152						

According to the findings presented in Table 5, the regression model is statistically significant ($p < .05$). However, the results indicate that job satisfaction does not have a statistically significant effect on surface acting ($\beta = 0.131, p = 0.053, p > .05$). Therefore, the hypothesis H3: Job satisfaction significantly affects surface acting is not supported. In contrast, organizational identification was found to have a positive and significant effect on surface acting ($\beta = 0.140, p < .05$), thus supporting the hypothesis H4: Organizational identification significantly affects surface acting. Organizational identification explains approximately 5.2% of the variance in surface acting (Adjusted R² = .052). Moreover, based on the VIF (1.510) and Durbin-Watson (2.152) values, there is no indication of multicollinearity or autocorrelation issues in the model.

The third regression model, which examines the effects of job satisfaction and organizational identification on the deep acting dimension of emotional labor, was analyzed, and the findings are presented in Table 6.

Table 6. Regression Analysis Findings on the Effect of Job Satisfaction and Organizational Identification on Deep Acting

Dependent Variable (Deep Acting)	B	Standard Error	β	t	p	VIF
Constant	2.150	0.184		11.694	0.000	

Job Satisfaction	0.204	0.051	0.260	4.036	0.000	1.510
Organizational Identification	0.154	0.063	0.157	2.437	0.015	1.510

Adjusted R² = .135; R² = .140
F = 25.423, p<0.05
Durbin-Watson = 1.822

According to Table 6, the regression model was found to be statistically significant ($p<.05$). The results show that job satisfaction has a positive and significant effect on deep acting ($\beta = 0.260$, $p = 0.000$), thereby supporting the hypothesis: H5: Job satisfaction significantly affects deep acting. The same table also indicates that organizational identification positively and significantly influences deep acting ($\beta = 0.157$, $p<.05$), confirming the hypothesis: H6: Organizational identification significantly affects deep acting. Among the two independent variables, job satisfaction ($\beta = 0.260$) has a stronger effect on deep acting than organizational identification ($\beta = 0.157$). Together, these variables explain 13.5% of the variance in deep acting (Adjusted R² = .135). In addition, the VIF value (1.510) and the Durbin-Watson statistic (1.822) indicate that the model does not suffer from multicollinearity or autocorrelation problems.

The findings of the final regression model, which examines the effects of job satisfaction and organizational identification on the genuine expression dimension of emotional labor, are presented in Table 7.

Table 7. Regression Analysis Findings on the Effect of Job Satisfaction and Organizational Identification on Genuine Expression

Dependent Variable (Genuine Expression)	B	Standard Error	β	t	p	VIF
Constant	2.311	0.200		11.526	0.000	
Job Satisfaction	0.073	0.055	0.087	1.332	0.184	1.510
Organizational Identification	0.305	0.069	0.288	4.415	0.000	1.510

Adjusted R² = .114; R² = .120
F = 21.224, p<0.05
Durbin-Watson = 1.964

An examination of the findings in Table 7 reveals that the regression model is statistically significant ($p<.05$). According to the analysis results, the effect of job satisfaction on genuine expression is not statistically significant ($\beta = 0.087$, $p = 0.184$, $p >.05$). Therefore, the hypothesis H7: Job satisfaction significantly affects genuine expression is not supported. In contrast, organizational identification was found to have a positive and significant effect on genuine expression ($\beta = 0.288$, $p<.05$), thus supporting the hypothesis: H8: Organizational identification significantly affects genuine expression. Organizational identification explains 11.4% of the variance in genuine expression (Adjusted R² = .114). Additionally, the VIF value (1.510) and Durbin-Watson statistic (1.964) indicate that the model does not suffer from multicollinearity or autocorrelation issues.

Discussion and Conclusion

Patient satisfaction has become a critical indicator of the quality of healthcare services. In order to ensure effective, efficient, and high-quality healthcare delivery, healthcare professionals are increasingly required to exhibit advanced levels of emotional labor in managing interactions with patients and their relatives (Pandey & Singh, 2016, 551; Ren et al., 2024). Research indicates that healthcare personnel frequently encounter a wide range of challenges in the workplace that demand effective emotional regulation (Altaş et al., 2024, 1). Ensuring job satisfaction and fostering organizational identification among healthcare employees can help them better cope with these challenges. In turn, this may lead to more positive work attitudes and enhance their ability to display appropriate emotional responses in line with job demands. In this context, the primary aim of the present

study was to examine whether job satisfaction and organizational identification significantly influence the emotional labor behaviors of healthcare workers.

The findings of the study indicate that healthcare personnel exhibited moderate levels of job satisfaction, organizational identification, and emotional labor. Among the dimensions of emotional labor, employees were found to engage most frequently in genuine expression, and least frequently in surface acting. In other words, it can be inferred that employees tend to act with authentic emotions rather than displaying fake or suppressed emotions while providing healthcare services.

In the first regression model developed within the scope of the study, the effects of job satisfaction and organizational identification on emotional labor were evaluated. The analysis revealed that both variables have a positive and significant effect on emotional labor. Accordingly, it can be expected that as healthcare employees' job satisfaction and organizational identification levels increase, their engagement in emotional labor will also increase. In other words, employees who are satisfied with their jobs and working conditions, and who feel a strong connection to their organization, are more likely to regulate their emotions in alignment with work demands. To date, there appears to be a lack of studies in the literature that examine the combined effect of job satisfaction and organizational identification on emotional labor. However, studies analyzing the individual effects of each variable do exist. For instance, Karakaş et al. (2016) found a significant relationship between emotional labor and job satisfaction. Similarly, Altaş et al. (2024) emphasized that when the work environment is perceived positively and job satisfaction increases, healthcare employees' capacity to engage in emotional labor improves significantly. Studies investigating the relationship between organizational identification and emotional labor across different sample groups have also demonstrated a positive association between these two variables (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kaplan et al., 2023; Karadirek, 2023; Töre & Erel, 2020). These findings suggest that employees who internalize organizational values and goals are more likely to regulate their behaviors in ways that align with organizational interests. Conversely, when employees lack a sense of identification with their organization, they tend to derive less value from group membership, are less inclined to adhere to group norms, and are less likely to act in the interest of the organization (Deniz & Aydoğan, 2020).

In the second regression model established in this study, it was found that job satisfaction does not significantly affect surface acting, which is a dimension of emotional labor, whereas organizational identification does have a significant effect on surface acting. Previous research suggests that surface acting is the most frequently employed emotional labor strategy among healthcare workers (Gülşen & Özmen, 2020, p. 151). The literature reveals inconsistent findings regarding the relationship between job satisfaction and surface acting. For instance, Mengenci (2015) argued that employees with low job satisfaction are more likely to engage in surface acting. A meta-analysis by Hülshager & Schewe (2011) also reported a negative association between surface acting and job satisfaction. Similarly, studies conducted with healthcare professionals have found negative correlations between surface acting and job satisfaction (Altaş et al., 2024; Fouquereau et al., 2019; Wu et al., 2018). In contrast, Pandey & Singh (2016) found a positive relationship between these two variables in their study. Research on the relationship between organizational identification and surface acting has also yielded mixed results. While some studies found a negative association (Kırmızıgül et al., 2019), others reported no significant relationship between the two variables (Büyükyılmaz & Özer, 2021). However, similar to the findings of the current study, several studies suggest that higher levels of organizational identification may lead to increased emotional labor behaviors, including surface acting (Karadirek, 2023; Kuru, 2021; Töre & Erel, 2020; Yan et al., 2014). Thus, the finding obtained in this study is largely consistent with and supports the existing literature.

In the third regression model developed within the scope of this study, both job satisfaction and organizational identification were found to have a positive effect on deep acting, which is a subdimension of emotional labor. This finding suggests that employees who are satisfied with their jobs and work conditions and who have internalized the goals and values of their organization are more likely to exhibit emotions that are congruent with the expected behaviors of their roles. A study conducted

among nurses supports this finding, showing a positive association between job satisfaction and deep acting (M. Lee & Jang, 2020). Similar results have been reported in studies involving different sample groups, reinforcing the robustness of this relationship (Jiang et al., 2013; Kızanlıklık & Ünlüöner, 2016; Mengenci, 2015; Xu et al., 2020). Regarding organizational identification and deep acting, the current study's results are also aligned with prior literature. Several studies have found that employees with strong organizational identification are more likely to engage in deep acting (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kırmızıgül et al., 2019; Kuru, 2021; Töre & Erel, 2020; Yan et al., 2014). Notably, Töre and Erel (2020) emphasized that among the subdimensions of emotional labor, deep acting showed the strongest correlation with organizational identification, highlighting the significant role of internal alignment between employees and organizational values in fostering genuine emotional engagement.

In the final regression model developed within the scope of this study, the effects of job satisfaction and organizational identification on the genuine expression subdimension of emotional labor were examined. The analysis revealed that job satisfaction did not significantly predict genuine expression, while organizational identification had a significant and positive effect. In the literature, findings on the relationship between job satisfaction and genuine expression appear to be mixed. Karakaş and Gökmen (2018), for instance, reported results consistent with the current study, indicating that job satisfaction was not significantly associated with genuine expression. However, other scholars argue that employees with higher job satisfaction are more likely to express emotions naturally in the workplace (Mengenci, 2015). Supporting this view, Yin (2012) emphasized that employees who are capable of conveying sincere and genuine emotions to customers tend to report higher levels of job satisfaction. Regarding organizational identification and genuine expression, the findings of this study align with the broader literature. A significant number of studies have reported a positive association between employees' identification with their organizations and their tendency to genuine expressions during work-related interactions (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kırmızıgül et al., 2019; Kuru, 2021; Töre & Erel, 2020; Yan et al., 2014). These results suggest that employees who perceive a strong alignment between their personal identity and the identity of the organization are more inclined to behave authentically, even in emotionally demanding situations.

Healthcare professionals are frequently exposed to a variety of stressors, including excessive workload, extended working hours, and night shifts, all of which can negatively affect their levels of job satisfaction and organizational identification. As these two factors decline, employees' capacity to effectively manage emotional labor also tends to deteriorate. Notably, job satisfaction and organizational identification are not static traits, but rather dynamic outcomes influenced by a range of organizational and psychological conditions. These include meaningful and engaging work, opportunities for career advancement, supportive communication and interpersonal relationships, recognition and appreciation, work-life balance, fair compensation, competent management, and safe working environments. When organizations make a concerted effort to address these employee needs in a balanced manner, it becomes more likely that job satisfaction and organizational identification will improve. In turn, this may foster an environment in which employees are more willing and able to engage in positive emotional labor behaviors for the benefit of the organization.

Future research could extend the current model by incorporating emerging constructs in organizational behavior such as work engagement, quiet quitting, and emotional intelligence, exploring their potential associations with emotional labor. These variables may offer deeper insights into the mechanisms that shape employees' emotional regulation strategies within healthcare environments. This study is limited by its focus on a single university hospital, which may restrict the generalizability of the findings. To enhance external validity, it is recommended that future studies replicate the model across diverse institutional settings and geographic regions, including both public and private healthcare organizations. Comparative analyses of findings obtained from various contexts would provide a more robust understanding of the dynamics between job satisfaction, organizational identification, and emotional labor.

Disclosure Statements

1. Declaration of the contribution of the researchers: In the preparation of the study, the first author was responsible for data collection and analysis, while the second author contributed to the development of the theoretical framework and research design. Both authors contributed equally to the study.

2. Conflict of interest: There is no conflict of interest between the authors.

3. Ethics Report: The ethical approval for this study was obtained from the Scientific Research and Publication Ethics Committee of Social and Human Sciences at Bingöl University, with the decision dated 24.07.2023 and numbered 33117789/044/113846.

4. Research Model: This study is a research article.

5. Disclosure: This study was presented as a paper titled “The Impact of Emotional Labor Behaviors of Healthcare Personnel on Their Job Satisfaction and Organizational Identification Levels” at the 15th International Istanbul Scientific Research Congress held on March 24–25, 2025, and was published as a full-text proceeding.

TÜRKÇE SÜRÜM

Giriş

İş hayatında duygular ve duygusal emek konusu önemli bir yer tutmaktadır. Duygusal emek, çalışma faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında ortama yansıtılan duygu ve davranışların kendiliğinden ve doğal olarak ortaya çıkmasından ziyade, örgütsel hedefler doğrultusunda kontrollü bir biçimde oluşmasıdır (Oğuz & Özkul, 2016). Duygusal emek, özellikle insan ilişkilerinin yoğun olarak gözlendiği eğitim ve sağlık gibi alanlarda, çalışanların duygularını kontrol edebilme becerisi gerektiren işler için önemli bir yetkinliktir (Aslan, 2023; Brotheridge & Grandey, 2002). İnsan odaklı ve yüz yüze etkileşimin daha yaygın olmasından dolayı hizmet sektöründe çalışanların duygu durumlarını kontrol etmeleri ve yönetmeleri beklenmektedir (Akçay & Çoruk, 2012; Brotheridge & Grandey, 2002). Hizmet sektöründe çalışanların insanlara samimi bir şekilde davranmaları ve onların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak yüksek kalitede hizmet sunmaları son derece önemlidir.

Bir hizmet sektörü olarak sağlık kurumlarında çalışanlar insanlarla sürekli etkileşim halindedir. Bu nedenle sağlık personelleri hizmet sunumunda duygularını kontrol etmek ve duygusal emek davranışı göstermek durumundadır (Öz & Baykal, 2017). Sağlık personelleri işlerinde, hastalarla, hasta yakınlarıyla ve meslektaşlarıyla olan ilişkileri birçok farklı duygu ve duygusal yaklaşım gerektirdiği için, sağlık sektörü duygusal emek gerektiren bir iş alanı olarak kabul edilmektedir (Diefendorff vd., 2011; Güzel vd., 2024). Hemşireler arasında işten ayrılma niyetiyle ilgili faktörler üzerine gerçekleştirilen bir meta-analiz araştırması, işten ayrılma niyetini en çok etkileyen faktörün duygusal emek olduğunu ortaya koymuştur (Y. Lee & Kang, 2018).

Sağlık çalışanlarından duruma uygun duygular sergilemeleri, empatik, nazik, şefkatli ve anlayışlı bir tutum benimsemelerinin yanı sıra, öfke, stres, mutsuzluk ve yılgınlık gibi olumsuz duyguları da kontrol altında tutmaları beklenmektedir (Gonnelli vd., 2016). Başka bir ifade ile çalışanlar sağlık hizmetlerini yürütürken olumsuz duyguları bastırmaları ve olumlu duyguları ifade etmeleri işlerinin bir gereği olarak düşünülebilir. Çalışanlar bu duyguları kontrol edemediklerinde ve yönetemediklerinde stres, tükenmişlik ve duygusal tutarsızlık gibi durumlar yaşayabilmektedirler. Bu nedenle, sağlık çalışanları bağlamında duygusal emek konusunu incelemek kritik önem taşımaktadır.

Yapılan çalışmalarda duygusal emeğin iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisine yoğunlaştığı görülmektedir. Ancak iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğe ve alt boyutlarına olan etkisini inceleyen çalışmalar oldukça kısıtlıdır. Bu çalışma aynı anda iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek ve boyutlarına etkisine odaklanmıştır. İş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek bir çalışanın duygularını daha iyi kontrol edebileceği ve daha fazla duygusal emek davranışı sergileyebileceği öngörülebilmektedir. Literatür incelendiğinde, iş tatmini ve örgütsel özdeşleşmenin birlikte duygusal emeğe ve alt boyutlarına etkisini bir model çerçevesinde inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin duygusal emek ve alt boyutları yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranışlar üzerinde etkili olup olmadığı, bu çalışmanın temel sorunsalıdır. Bu çalışma sonucunda elde edilecek sonuçların sağlık personellerinin daha iyi anlaşılmasına ve daha verimli bir şekilde yönetilmesine katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Çalışmada öncelikle iş doyumu, örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek konuları kavramsal olarak ele alınmıştır. Daha sonra iş doyumu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek ile olan ilişkisinin değerlendirildiği literatür taraması verildikten sonra araştırmanın hipotezleri oluşturulmuştur. Araştırmanın yöntem bölümünde, araştırmanın modeli, evren ve örneklem ile veri toplama araçlarına dair bilgiler sunulmuş ve ardından araştırmanın bulguları bölümüne geçilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklere ait tanımlayıcı istatistikler, korelasyon ve regresyon analizi sonuçları araştırmanın bulguları kısmında verilerek tartışma ve sonuç bölümü ile çalışma sonlandırılmıştır.

Kuramsal Çerçeve

Bu bölümde çalışmada kullanılan iş doyumu, örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek konuları genel hatlarıyla ele alınmıştır.

İş Doyumu

Çalışan mutluluğunun ve ruh sağlığının en önemli göstergelerinden biri olarak iş doyumu, insan kaynakları yönetiminde ve örgütsel davranış alanında en çok üzerinde araştırma yapılan konulardan biri olmuştur (Peng vd., 2013; Zhu, 2013). İş doyumu, rekabet edebilir bir işgücünü sürdürmek için iş ortamında geliştirilmesi gereken en temel unsur olarak ortaya çıkmıştır (Dodanwala vd., 2023).

İş doyumu, hem duygu yönetimi hem de çalışma ortamına ilişkin yazında olumlu iş davranışlarını ve örgütsel bağlılığı etkileyen bir unsur olarak kabul edilmektedir (Altaş vd., 2024). İş doyumu, bir kimsenin yaptığı iş vasıtasıyla, amaçlarını gerçekleştirdiği ya da bu amaçlara ulaşmayı kolaylaştırdığı şeklindeki algıları neticesinde oluşan memnuniyet veren bir duygu durumu şeklinde açıklanmıştır (Locke, 1969.). Kalleberg'e (1977) göre iş doyumu, bireylerin hâlihazırda yapmakta oldukları işlerine karşı genel bir duygusal yönelimi ifade etmektedir. Heslop vd. (2002) İş doyumunu işle ilgili beklentileri, ihtiyaçları veya değerleri ile işin gerçekte sağladıkları arasındaki uyumsuzluk olarak açıklamaktadır.

İş doyumunun azalmasına bağlı olarak örgütsel bağlılıkta azalma, işten ayrılma eğiliminde artış, kaza sayısında artış gibi birçok olumsuz sonuç göz önünde bulundurulduğunda, iş doyumunun ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmaktadır (Aziri, 2011). İş doyumu çalışanların örgütte kalması ve iş gücü verimliliğinin itici gücü olarak kabul edilmektedir. Çalışanların işinden memnun olması, üretkenlik, sorumluluk bilinci, kalite ve hizmetin kabul görmesi gibi olumlu örgütsel sonuçların ortaya çıkmasının ön koşuludur (Ali & Anwar). Çalışanların işleri hakkında nasıl hissettiklerinin önemli bir göstergesi olan iş doyumu motivasyon, verimlilik, iş performansı, örgütsel vatandaşlık, işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi davranışların bir belirleyicisi olabilmektedir (Mishra, 2013; Mosadeghrad & Ferdosi, 2013, Çakan vd.,2024, Çoban ve Gümüş,2025).

Spector (1997) en yaygın iş doyumu ölçme araçlarını inceleyerek değer görme, iletişime önem verme, iş arkadaşlarına saygı, sosyal haklar, iş şartları, iş niteliği, örgüt niteliği, örgütsel politikalar ve prosedürler, ücretler, bireysel gelişme, yükselme olanakları, takdir edilme, iş güvenliği ve denetimin iş doyumunun unsurları olarak açıklamıştır. Bharadwaj vd. (2022) iş doyumunun, eğitim ve gelişim uygulamaları, uyumlu insan ilişkileri, ödül ve takdir, iş-yaşam dengesi uygulamaları ve yenilikçi kültür gibi örgütsel politika ve pratiklerden ortaya çıktığını belirtmektedir. Ayrıca özerklik, değişime yönelik karar alma gücü, sosyal destek, ekip uyumu ve iş stresini azaltmaya yönelik stratejilerin geliştirilmesi iş doyumunu oluşturan önemli unsurlardır (Penconek vd., 2021,Bayat ve Sezer,2018).

Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel davranış literatüründe uzun zamandır önemli bir olgu olarak kabul edilen örgütsel özdeşleşme hem bireyin iş doyumunu hem de örgütün etkinliğini belirlemektedir (Mael & Ashforth, 1992). Örgütsel özdeşleşme sosyal kimlik teorisine dayanmaktadır. Özdeşleşmeye yönelik baskın bir psikolojik yaklaşım olan sosyal kimlik teorisi, bireylerin benlik algılarını ait oldukları grupların kimliklerinden hareketle nasıl oluşturduğunu açıklamaktadır. Sosyal kimlik üyeler tarafından paylaşılmakta ve üyelerin algılanan benzerliklerini vurgulamaktadır. Üyeler grubun tipik özelliklerini paylaşarak kendi benlik algılarını duyarsızlaştırırlar (E.-S. Lee vd., 2015; Tajfel, 1978).

Bireyler belirsizliği azaltmak ve istedikleri kaynakları elde etmek için kendilerini belirli bir gruba özdeşleştirmektedir. Bu gruplar da bireyin izleyeceği belirli davranışlar, tutumlar ve normlar öngörmektedir (Karanika-Murray vd., 2015). Örgütsel özdeşleşme, bireysel ve örgütsel değerlerin uyumunu veya bireyin bir organizasyonun parçası olarak kendi kimlik algısını tanımlama süreci olarak, zihinsel bir olgu şeklinde ele alınmaktadır (Riketta, 2005). Örgütsel özdeşleşme, bireyleri örgüte bağlar ve örgütün değerleri, hedefleri ve normları gibi özelliklerin, bireyler için belirgin ve kimliklerini tanımlayan unsurlar haline gelmesine yol açar. Bu süreçle birlikte, birey ile örgüt arasındaki sınırlar giderek belirsizleşir. Buna karşılık, örgütsel olarak özdeşleşmiş bir çalışan, örgütün bir nevi küçük bir örneği haline gelir (Ashforth vd., 2008).

Örgütsel özdeşleşme; bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyetinin de dahil olduğu işle ilgili birçok tutum ve davranışla ilişkilidir (Salvatore vd., 2018). Özdeşleşme duygusu yüksek olan çalışanlar genellikle çalıştıkları iş yeri ile ilgili pozitif değerlere sahiptirler ve bu nedenle iş yerinde daha olumlu davranışlar sergilerler (Ren vd., 2024). Bireylerin örgütleriyle özdeşleşme düzeyleri yükseldikçe, örgütsel bir bakış açısıyla düşünüp hareket etme dereceleri yükselmektedir (Dutton vd., 1994). Çalışanlar, kendilerini ait oldukları örgütle özdeşleştirdiklerinde, örgütün amaç ve beklentilerini dikkate alarak örgüt lehine davranışlar sergileyebilirler (Bullis & Tompkins, 1989; Karadirek, 2023). Diğer bir anlatımla, çalıştığı örgütün amaç ve değerleriyle bütünleşen çalışanlar duyguları üzerinde kontrol sağlayarak daha fazla yüzeysel, derinden rol yapma ve doğal davranışlar gösterebileceği söylenebilir.

Örgütün menfaati bireyin de menfaatine olacağından, örgütsel özdeşleşme eksikliği hedeflerde ve motivasyonda tutarsızlıklara neden olabilir ve bu da motivasyonun ve iş doyumunun azalmasına yol açabilir (Karanika-Murray vd., 2015). Haslam vd. (2003) örgütsel özdeşleşme olmadan etkili bir örgütsel iletişim, karşılıklı etkileşim, kapsamlı bir planlama ve liderlik olamayacağını ileri sürmektedir.

Duygusal Emek

Duygusal emeği ilk kez literatüre Hochschild kazandırmıştır. Hochschild (1983) duygusal emek kavramını, duyguların açıkça gözlemlenebilir yüz ifadeleri ve bedensel davranışlar gösterecek biçimde düzenlenmesi olarak tanımlamıştır. Daha sonra duygusal emek kavramı farklı araştırmacılar tarafında da ele alınmış ve çeşitli şekillerde ifade edilmiştir. Diefendorff vd. (2011) göre duygusal emek çalışanların davranışlarını ve duygu durumlarını örgütsel hedeflere ulaşılmasını sağlayacak bir şekilde düzenlemesidir. Aslan (2023) göre duygusal emek çalışanın yaptığı işin gerektirdiği duygusal kalıplara girmesini ifade etmektedir. Yapılan tanımlar çerçevesinde, duygusal emek kavramı en genel anlamıyla, bireyin başkalarıyla olan ilişkilerinde, işin gereklilikleri doğrultusunda kendisinden beklenen davranışlara uygun olarak duygularını yönetebilmesi şeklinde tanımlanabilir (Kızanlıklılı & Ünlüönen, 2016).

Duygusal emek, bireyin hissettiği duyguları dışı vurumunu değiştirmek için duyguların pekiştirilmesini, değiştirilmesini ya da bastırılmasını içermektedir (Grandey, 2000). Bu durum bireylerin gerçek duygusal durumlarından bağımsız olarak belirli koşullara bağlı olarak duygularını

yönetebilmesini gerektirmektedir (Altaş vd., 2024). Örneğin, müşteri hizmetlerinde çalışanlar güler yüz göstermenin tekrar iş almayı kolaylaştırdığını düşünürken, vergi memuru ya da kolluk kuvvetlerinin öfkeli bir tavır sergilemesinin en uygun tepki olduğu düşünülebilir (Grandey, 2003, Ata, vd., 2021). Araştırmalar da bunu doğrulayarak duygusal emek gerekliliklerinde farklılıklar olduğunu ortaya koymuştur. Satış elemanları gibi bazı işlerin yüksek duygusal emek gerektirdiği, veri giriş operatörleri gibi bazı mesleklerin ise daha düşük duygusal emek gerektirdiği belirtilmiştir (Bhave & Glomb, 2016).

Duygusal emeği oluşturan davranışlar temelde üç boyutlu olarak değerlendirilmektedir. Bu boyutlar yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranışlar olmak üzere incelenmiştir (Basım & Beğenirbaş, 2012).

Yüzeysel rol yapma davranışında çalışanlar gerçek duygularını yansıtmamaktadır (Gülşen & Özmen, 2020) ve gerçek duyguları göstermek yerine, bu duyguları maskeleyerek tercih ederler (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003). Yüzeysel rol yapma çalışanların iş rollerini etkili ve verimli bir şekilde yerine getirmeleri açısından daha çok tercih edilen bir davranıştır (Pandey & Singh, 2016). Öte taraftan araştırmalar yüzeysel rol yapan çalışanların stres düzeylerinin artabileceğini ve iş doyumlarının azalabileceğini göstermektedir (Sousan vd., 2022).

Derinden rol yapma, çalışanların önceden belirlenmiş bir kurguyla hareket etmediği, duygularını gerçekten yaşadığı ve ifade ettiği samimi bir duygusal etkileşimi işaret eder (Grandey, 2000). Bu davranış tarzında çalışanlar kendilerinden beklenen davranışa uygun duyguları hissetmeye çalışırlar (Gülşen & Özmen, 2020). Birey arzu ettiği rol çerçevesinde, özellikle kurumsal önceliklere uygun olarak, gayret gösterir ve bu gayretin sonucunda duygularını karşısındaki tarafa iletmeye çalışır (Brotheridge & Grandey, 2002). Örneğin bir hemşirenin hastanın acısını gerçekten hissetmesi ve empati göstermesi derinden rol yapmaya örnek verilebilir (Pandey & Singh, 2016).

Yüzeysel ve derinden davranmaya ihtiyaç duymadan çalışanların doğal duygularla hizmet verebileceklerini belirten Ashforth & Humphrey (1993), Hochschild'in bu iki boyutlu bakış açısına bir üçüncü boyut ekleyerek doğal duyguları da dahil etmiştir. Doğal duygular çalışanların sergilemesi beklenen duyguların içten gelen gerçek duygulardan kaynaklandığı durumdur (Beğenirbaş & Turgut, 2014). Hissettiği duyguları göstermek, yüzeysel ve derinden rol yapma boyutlarında olduğu gibi bir mecburiyet içermemektedir ve çalışanların hissettikleri gibi duygularını ifade etmeleri anlamına gelmektedir (Basım & Beğenirbaş, 2012). Doğal duygular, çalışanların gerçekte hissettiği davranış ile örgütün çalışandan göstermesini beklediği davranışın örtüşmesidir (Aslan, 2023). Örneğin, bir hastasını kaybeden hemşirenin ağlaması doğal bir duygu kapsamında değerlendirilebilir (Doğan & Sığırı, 2017).

Literatür Taraması

Bu bölümde literatür taraması kapsamında öncelikle iş doyumunu ve duygusal emek ilişkisi, daha sonra örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek ilişkisi verilmiştir.

İş Doyumu ve Duygusal Emek İlişkisi

Farklı meslek grupları üzerinde iş doyumunu ve duygusal emek ilişkisini inceleyen çalışmalarda bu iki değişken arasında pozitif ilişkiler bulunmuştur (Bhave & Glomb, 2016; Karakaş vd., 2016). İş doyumunu duygusal emeğin alt boyutları arasındaki ilişkileri ele alan çalışmalarda, iş doyumunu ve yüzeysel rol yapma arasında pozitif ilişki tespit eden çalışmalar bulunmakla birlikte (Karakaş & Gökmen, 2018; Kızanlıklık & Ünlüönen, 2016), negatif ilişkilerin varlığına işaret eden çalışmalar da mevcuttur (Bağcı & Akbaş, 2019; Bhave & Glomb, 2016; Jiang vd., 2013; Mengenci, 2015). Yapılan bazı çalışmalarda, iş doyumunu ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında herhangi bir ilişkinin bulunmadığı görülmüştür

(Biçkes vd., 2014; Xu vd., 2020). İş doyumu ve derinden rol yapma ilişkisini inceleyen çalışmalarda genel olarak iş doyumunun derinden rol yapma ile pozitif ilişkili olduğunu ortaya koyan çalışmalar mevcutken (Bağcı & Akbaş, 2019; Jiang vd., 2013; Kızanlıklık & Ünlüönen, 2016; Mengenci, 2015; Xu vd., 2020), bu değişkenler arasında ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşan çalışmalar da bulunmaktadır (Biçkes vd., 2014; Karakaş & Gökmen, 2018). İş doyumu ve doğal davranışlar ilişkisini inceleyen çalışmaların çoğunda bu iki değişken arasında pozitif bir ilişki gözlenmiştir (Biçkes vd., 2014; Kızanlıklık & Ünlüönen, 2016; Mengenci, 2015), ayrıca bu değişkenleri analiz eden çalışmaların bazılarında bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Karakaş & Gökmen, 2018).

Sağlık personelleri ile yapılan çalışmalarda duygusal emek ve iş doyumu ilişkisini ait farklı sonuçlara rastlanmaktadır. Pandey & Singh (2016) sağlık personelleri ile yaptıkları çalışmada yüzeysel rol yapma daha fazla iş doyumu ile ilişkili iken derinden rol yapma ise daha düşük iş doyumu ile ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Hekimlerle yapılan bir çalışmada duygusal emeğin gösterilmesi esnasında yüzeysel davranışlar sergilenmesi çalışanların iş doyumunu azalttığı tespit edilirken, derinlemesine rol yapma ile iş doyumu arasındaki ilişkiye dair anlamlı bir bulguya rastlanmamıştır (Oral & Köse, 2011, s. 463). Hekimlerle yapılan başka bir çalışmada iş doyumu ile yüzeysel rol yapma arasında negatif bir ilişki tespit edilirken, iş doyumu ile doğal davranışlar arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Çalışmada, iş doyumu ve derinlemesine rol yapma davranışı ile arasında anlamlı bir ilişkiye ulaşılmamıştır (Kılıçaslan, 2019, s. 62). Lee & Jang (2020) hemşirelerle yaptıkları çalışmada, duygusal emek boyutlarından derinden rol yapmanın iş doyumu ile olumlu yönde ilişkili olduğunu, yüzeysel rol yapmanın ise iş doyumu ile anlamlı bir ilişkisi olmadığını bulmuşlardır. Wu vd. (2018) hemşirelerle yaptıkları çalışmada, yüzeysel rol yapmanın iş doyumu ile olumsuz bir ilişki gösterdiğini, derinden rol yapmanın ise iş doyumu ile olumlu ilişki gösterdiğini ortaya koymuştur.

Örgütsel Özdeşleşme ve Duygusal Emek İlişkisi

Farklı örneklem grupları üzerinde yapılan çalışmalarda örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek davranışı ile olumlu yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kaplan vd., 2023; Karadirek, 2023; Töre & Erel, 2020; Uludağ vd., 2023). Başka bir ifade ile örgütsel özdeşleşme duygusal emek davranışı üzerinde olumlu katkı sağlamaktadır.

Örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile ilişkisini inceleyen bazı çalışmalarda bu iki değişkenin pozitif ilişkili olduğu (Karadirek, 2023; Töre & Erel, 2020; Yan vd., 2014), bazı çalışmalarda negatif ilişkili olduğu (Kırmızıgül vd., 2019), bazı çalışmalarda ise anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur (Büyükyılmaz & Özer, 2021). Örgütsel özdeşleşme ile duygusal emek alt boyutlarından biri olan derinden rol yapma davranışının ilişkisi incelendiğinde, yapılan çalışmaların çoğunda bu değişkenler arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermekle birlikte (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kırmızıgül vd., 2019; Töre & Erel, 2020; Yan vd., 2014), bazı çalışmalarda herhangi bir ilişki bulunamamıştır (Karadirek, 2023). Örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğin alt boyutu doğal davranışı ile ilişkisi ele alındığında, çalışmaların çoğu söz konusu bu değişkenler arasında pozitif bir ilişkiyi ortaya koyarken (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kırmızıgül vd., 2019; Töre & Erel, 2020; Yan vd., 2014), bazı çalışmalarda ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Karadirek, 2023). Buna ilaveten sağlık personelleri ile yapılan bir çalışmada örgütsel özdeşleşmenin yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma ve doğal davranışlar ile olumlu bir ilişki gösterdiği tespit etmiştir (Kuru, 2021).

Araştırmanın Hipotezleri

Yukarıda iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek ilişkisine ait literatür taraması verilen araştırmanın hipotezleri aşağıda yer almaktadır;

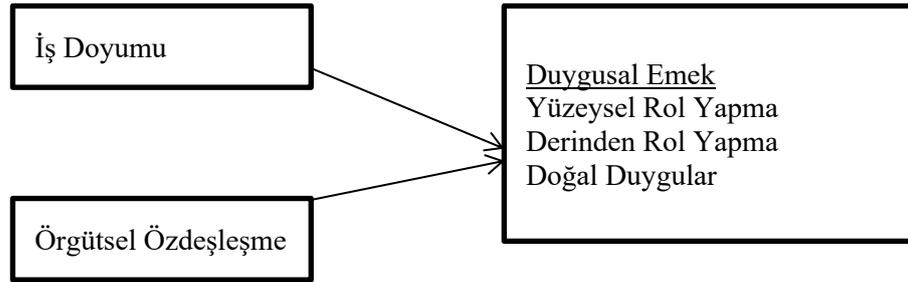
- H1: İş doyumunu duygusal emeği anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
H2: Örgütsel özdeşleşme duygusal emeği anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
H3: İş doyumunu yüzeysel rol yapmayı anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
H4: Örgütsel özdeşleşme yüzeysel rol yapmayı anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
H5: İş doyumunu derinden rol yapmayı anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
H6: Örgütsel özdeşleşme derinden rol yapmayı anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
H7: İş doyumunu doğal duyguları anlamlı bir şekilde etkilemektedir.
H8: Örgütsel özdeşleşme doğal duyguları anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Bu bölümde çalışmanın amacına uygun olarak oluşturulan model, evren ve örnekleme ilişkin bilgiler ile kullanılan veri toplama araçlarına değinilmiştir.

Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada, iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğe ve alt boyutlarına etkisi incelenmiştir. Bu doğrultuda oluşturulan model şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Şekil 1’deki modelde iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme bağımsız değişkenler, duygusal emek ve alt boyutları ise bağımlı değişkenler kapsamında değerlendirilmiştir.

Evren ve Örneklem

Araştırma evreni, ülkemizin Güneydoğu bölgesinde yer alan bir üniversite hastanesindeki çalışan sağlık personelidir. Araştırmanın verileri 26.07.2023- 04.08.2023 tarihleri arasında toplanmıştır. Belirtilen tarihlerde hastanede görev yapan sağlık personeli sayısı 1505 kişidir. Duygusal emeğin

özellikle yüz yüze iletişimi gerektiren mesleklerde bilhassa sağlık personellerinin sergilemesi gereken bir davranış olduğu için araştırmada sağlık personelleri üzerinde uygulanmıştır (Diefendorff vd., 2011; Güzel vd., 2024).

Bu çalışmada iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğe ve alt boyutlarına etkisinin incelenmesi amaçlandığından, nicel araştırma modellerinden ilişkisel tarama deseninden faydalanılmıştır. Araştırma verilerinin toplanması için yüz yüze gerçekleştirilen bir anket kullanılmıştır. Kolayda örneklem metodu ile gerçekleştirilen anket uygulanmadan önce katılımcılara anketin gönüllü olarak doldurulacağı, verilen cevapların herhangi bir kişi ya da kuruluşla paylaşılmayacağı ve ankette anlaşılmayan noktalar açıklanmıştır. Verilerin toplanması amacıyla 400 anket dağıtılmıştır. Ancak dağıtılan bu anketlerden 332 tanesi toplanabilmektedir. Toplanan bu anketlerden 17 tanesi hatalı ve eksik doldurulduğu için değerlendirmeye alınmamıştır. Araştırmanın analizleri geriye kalan 315 anket baz alınarak yapılmıştır. Toplanan 315 anketin %95 güvenilirlik ve %5 hata payı dahilinde araştırmanın evrenini hesaplamak için yeterli olduğu belirlenmiştir (Büyüköztürk, 2009; Krejcie & Morgan, 1970). Verilerin analiz edilmesi amacıyla SPSS23 paket programı kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemi oluşturulan 315 çalışana ait sosyo- demografik özellikleri gösteren Tablo 1 aşağıda verilmiştir.

Tablo 1. Çalışanlara Ait Sosyo-Demografik Özellikler

Değişkenler	Gruplar	N	%Yüzde
Cinsiyet	Kadın	166	52.7
	Erkek	149	47.3
Yaş	18- 20	38	12.1
	20-29	105	33.3
	30-39	98	31.1
	40-49	49	15.6
	50-59	19	6
	60 ve üzeri	6	1.9
Eğitim	İlköğretim	25	7.9
	Ortaöğretim	48	15.2
	Lise	43	13.7
	Ön lisans	64	20.3
	Lisans	114	36.2
	Lisans Üstü	21	6.7
	Meslek	Hekim	28
Hemşire		94	29.8
Ebe		30	9.5
Diyetisyen		21	6.7
Fizyoterapist		14	4.4
Sağlık memuru		52	16.5
Laborant		16	5.1
Sağlık teknisyeni		9	2.9
Diğer		51	16.2
Kurumda Toplam Çalışma Süresi		3 yıldan daha az	47
	3-6 yıl arası	79	25.1
	6-9 yıl arası	90	28.6
	9-12 yıl arası	26	8.3
	12-15 yıl arası	45	14.3

	15 yıl ve daha üzeri	28	8.9
Toplam		315	100

Tablo 1’de bulunan sosyo-demografik veriler ele alındığında, çalışanların %52.7’sinin kadın, %47.3’ünün erkek olduğu belirlenmiştir. Yaşlarına göre çalışanların büyük çoğunluğunun (%33.3) 20-29 yaş aralığında yer aldığı, daha sonra 30-39 yaş aralığı (%31.1) grubunda olanların geldiği görülmektedir. Bu durumda araştırma örnekleminin büyük çoğunluğunun genç çalışanlardan oluştuğunu söylemek mümkündür. Eğitim durumları açısından çalışanların daha çok lisans (%36.2) ve önlisans (%20.3) mezunlarının olduğu belirlenmiştir. Başka bir deyişle hastane çalışanlarının çoğunluğu yükseköğretim mezunudur. Meslekleri itibariyle en yüksek orana sahip meslek grubu hemşirelerdir (%29.8). Kurumda toplam çalışma süresi değişkenine göre çalışanlar daha çok 6-9 yıl arası (%28.6) ve 3-6 yıl (%25.1) görev yaptıklarını belirtmişlerdir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın amacı kapsamında oluşturulan ankette çalışanların sosyo-demografik özelliklerini ölçmek için 5 değişkene yer verilmiştir. Bu değişkenler sırasıyla cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, meslek, kurumda çalışma süresi gibi değişkenlerdir.

Araştırmada çalışanların iş doyum düzeylerini ölçmek amacıyla literatürde sıklıkla kullanılan Hackman ve Oldham (1975) geliştirdiği 5 ifadeden ve tek boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Basım & Şeşen (2009) Türkçe çevirisini yaptıkları ölçeğin geçerliliği Çetin & Basım (2011) tarafından yapılmıştır. Çetin & Basım (2011) çalışmasında ölçeğin geçerliliğinin sağlandığı ve yeterli güvenirlik katsayısına (Cronbach Alpha: 0.79) sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada kullanılan çeviri Yaşin’in (2016) doktora çalışmasından alınmıştır. Yaşin’in (2016) çalışmasında ölçeğin güvenirliği 0.87 olarak hesaplanırken, bu çalışmada ölçeğin güvenirliği 0.93 bulunmuştur.

Çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerini ölçmek amacıyla, Mael & Ashforth’un (1992) geliştirdiği, Tak & Aydemir’in (2004) Türkçeye uyarladıkları, tek boyutlu ve 6 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Tak & Aydemir (2004), ölçeğin güvenirlik katsayısını 0.88 olarak hesaplamış olup, bu çalışmada 0.86 olarak bulunmuştur.

Araştırma, çalışanların duygusal emeğe ilişkin algılarını ölçümlemek amacıyla Diefendorff vd.’nin (2005) geliştirdiği, Basım & Beğenirbaş’ın (2012) Türkçeye uyarladığı ölçekten faydalanılmıştır. Ölçek toplamda 13 ifadeden ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan 1-6 arasındaki ifadeler yüzeysel rol yapma, 7-10 arasındaki ifadeler derinden rol yapma ve 11-13 arasındaki ifadeler doğal duygular boyutunu oluşturmaktadır. Ölçeğin genel güvenirliği Basım & Beğenirbaş’ın (2012) çalışmasında 0.80 bulunurken, bu çalışmada ölçeğin genel güvenirliğinin 0.79 değerinde olduğu görülmektedir.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenirliklerinin yüksek olması ve benzer çalışmalarda sıklıkla kullanılan ölçekler olmasından dolayı ölçeklerin Türkçe uyarlamaları kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler 5 dereceli Likert tipi olup, "1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum" şeklinde ele alınmıştır.

Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bu kısmında kullanılan ölçeklere ait tanımlayıcı istatistikler, korelasyon analizi sonuçları ile kurulan regresyon modellerine ilişkin sonuçlara yer verilmiştir.

Ölçeklere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada kullanılan iş doyumunu, örgütsel özdeşleşme, duygusal emek ölçeklerinin tanımlayıcı istatistikleri yapılmış olup ulaşılan sonuçlar Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2’de verilen ölçeklere ait tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, çalışanların iş doyumlarının 3.28 ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin 3.31 olarak gerçekleşerek birbirlerine yakın değerler aldığı tespit edilmiştir. Duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarının ortalamalarına bakıldığında, yüzeysel rol yapma 2.70, derinden rol yapma 3.33, doğal duyguların 3.56 düzeyinde olduğu, toplam duygusal emek düzeyinin ise 3.09 olduğu belirlenmiştir. Burada en düşük ortalamaya sahip boyutun yüzeysel rol yapma, en yüksek ortalamaya sahip boyutun ise doğal duygular olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Ölçeklere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler	n	\bar{x}	ss	Basıklık	Çarpıklık	Cronbach’s Alfa
İş Doyumu	315	3.28	1.28	-0.208	-1.261	.930
Örgütsel Özdeşleşme	315	3.31	1.02	-0.338	-0.821	.862
Yüzeysel Rol Yapma	315	2.70	0.99	0.192	-0.654	.821
Derinden Rol Yapma	315	3.33	1.00	-0.349	-0.678	.832
Doğal Duygular	315	3.56	1.08	-0.493	-0.647	.827
Duygusal Emek	315	3.09	0.70	-0.366	-0.041	.794

Ölçeklere ilişkin basıklık ve çarpıklık katsayıları incelendiğinde, basıklık değerlerinin -0.493 ile 0.192 arasında, çarpıklık değerlerinin ise -1.261 ile -0.041 arasında olduğu tespit edilmiştir. Basıklık ve çarpıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında olması, normal dağılım için yeterli kabul edilmektedir (Garson, 2012; Hair vd., 2010). Bu nedenle araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin normal dağılım gösterdiği söylenebilir.

Ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbach’s Alfa katsayıları dikkate alınarak değerlendirilmiştir. Buna göre ölçeklerin güvenilirlikleri .794 ile .930 değerleri arasında olduğu için, araştırma kapsamında kullanılan tüm ölçeklerin yeterli güvenilirliği sağladığını söylemek mümkündür (Field, 2013; Kalaycı, 2010).

Korelasyon Analizi

Tablo 3. İş doyumunu, Örgütsel Özdeşleşme ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analiz Sonuçları

Ölçekler	ID	OO	YRP	DRP	DD	DE
1. İş Doyumu	1					
2. Örgütsel Özdeşleşme	.581**	1				

3. Yüzeysel Rol Yapma	.212**	.216**	1			
4. Derinden Rol Yapma	.352**	.309**	.244**	1		
5. Doğal Duygular	.254**	.339**	-0.032	.373**	1	
6. Duygusal Emek	.386**	.399**	.754**	.736**	.501**	1

**<0.01

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve gücünü belirlemeye yönelik istatistiksel bir yöntemdir. Korelasyon katsayısı (r), -1 ile +1 arasında değer alır ve ilişkinin yönü ile derecesi hakkında bilgi verir. Pozitif r değerleri doğru orantılı, negatif değerler ise ters orantılı ilişkiyi gösterir. r katsayısının mutlak değerinin 1'e yaklaşması güçlü bir ilişkiye, 0'a yaklaşması ise zayıf bir ilişkiye işaret eder (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2013: 143-144). İş doyumu, örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizine ait sonuçlar, Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3 incelendiğinde, iş doyumu ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönde güçlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir ($r = 0.581, p < 0.01$). İş doyumu ile duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma arasında ($r = 0.212, p < 0.01$) ve doğal duygular arasında ($r = 0.254, p < 0.01$) zayıf anlamlı bir ilişki bulunurken, iş doyumu ile derinden rol yapma boyutu arasında ($r = 0.352, p < 0.01$) orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş doyumu ile toplam duygusal emek arasında ise ($r = 0.386, p < 0.01$) orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek ilişkisine bakıldığında, örgütsel özdeşleşme ile yüzeysel rol yapma arasında ($r = 0.216, p < 0.01$) zayıf anlamlı bir ilişki, örgütsel özdeşleşme ile derinden rol yapma boyutu arasında ($r = 0.309, p < 0.01$) ve örgütsel özdeşleşme ile doğal duygular arasında ($r = 0.339, p < 0.01$) orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca, örgütsel özdeşleşme ile toplam duygusal emek arasında ($r = 0.399, p < 0.01$) orta düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Regresyon Analizleri

Regresyon analizi, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki nedensel ilişkiyi inceleyerek, bu ilişki doğrultusunda ilgili konuya yönelik öngörülerde bulunmayı amaçlayan bir istatistiksel yöntemdir (<https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/gb>). Araştırmada kurulan hipotezlerin test edilebilmesi için 4 model kurulmuş olup, bu modeller çoklu regresyon analizi yapılarak analiz edilmiştir. İş doyumu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğe olan etkisini gösteren ilk regresyon modeline ait analiz bulguları Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. İş Doyumu ve Örgütsel Özdeşleşmenin Duygusal Emeğe Etkisine İlişkin Regresyon Analiz

Bağımlı Değişken (Duygusal Emek)	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	2.079	0.124		16.806	0.000	
İş Doyumu	0.127	0.034	0.232	3.723	0.000	1.510
Örgütsel Özdeşleşme	0.181	0.043	0.264	4.234	0.000	1.510

Düzeltilmiş $R^2 = .190$; $R^2 = .195$
 $F = 37.847, p < 0.05$
Durbin-Watson = 2.023

Tablo 4'te bulunan analiz bulgularına göre, regresyon modelinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < .05$). Regresyon analizi sonuçları, iş doyumunun duygusal emeği pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermektedir ($\beta = 0.232, p = 0.000, p < .05$). Bu sebeple araştırmanın "H1: iş doyumu

duygusal emeği anlamlı bir şekilde etkilemektedir” hipotezi desteklenmiştir. Aynı tabloda, örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeği pozitif yönlü etkilediği ve bu etkinin anlamlı olduğu gözlemlenmektedir ($\beta = 0.264$, $p = 0.000$, $p < .05$). Bu bulguya göre araştırmamızın “H2: örgütsel özdeşleşme duygusal emeği anlamlı bir şekilde etkilemektedir” hipotezi doğrulanmıştır. Duygusal emek üzerinde örgütsel özdeşleşmenin (0.264) etkisi iş doyumuna (0.232) kıyasla daha fazladır. İş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme duygusal emeğin % 19’unu açıklamaktadır. Tabloda bulunan VIF (1.510) ve Durbin-Watson (2.023) değerlerine göre değişkenler arasında çoklu doğrusallık ve otokorelasyon problemi bulunmadığı görülmektedir (Büyüköztürk, 2009; Kalaycı, 2010).

İş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapmaya etkisini ortaya koyan ikinci regresyon modeline ait bulgular, Tablo 5’te yer almaktadır.

Tablo 5. İş Doyumu ve Örgütsel Özdeşleşmenin Yüzeysel Rol Yapma Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı Değişken (Yüzeysel Rol Yapma)	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	1.917	0.191		10.057	0.000	
İş Doyumu	0.102	0.052	0.131	1.941	0.053	1.510
Örgütsel Özdeşleşme	0.136	0.066	0.140	2.066	0.040	1.510

Düzeltilmiş $R^2 = .052$; $R^2 = .058$
 $F = 9.589$, $p < 0.05$
Durbin-Watson = 2.152

Tablo 5’te bulunan bulgulara göre, regresyon modeli anlamlıdır ($p < .05$). Analiz sonuçlarına göre iş doyumunun yüzeysel rol yapma üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı anlaşılmaktadır ($\beta = 0.131$, $p = 0.053$, $p > .05$). Bu nedenle araştırmamızın “H3: iş doyumunu yüzeysel rol yapmayı anlamlı bir şekilde etkilemektedir” hipotezi desteklenmemiştir. Analizlerin devamında, örgütsel özdeşleşmenin yüzeysel rol yapmaya etkisi pozitif yönde gerçekleştiği ve bu etkinin anlamlı olduğu saptanmıştır ($\beta = 0.140$, $p = 0.040$, $p < .05$). Bu bulgu araştırmamızın “H4: örgütsel özdeşleşme yüzeysel rol yapmayı anlamlı bir şekilde etkilemektedir” hipotezini desteklemektedir. Örgütsel özdeşleşme yüzeysel rol yapmanın % 5.2’sini açıklamaktadır. VIF (1.510) ve Durbin-Watson (2.152) değerleri göz önünde bulundurulduğunda değişkenler arasında çoklu doğrusallık ve otokorelasyon probleminin olmadığı anlaşılmaktadır.

İş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğin derinden rol yapma boyutu üzerindeki etkisini gösteren üçüncü regresyon modelinde ait analiz edilmiş, elde edilen bulgular Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6. İş Doyumu ve Örgütsel Özdeşleşmenin Derinden Rol Yapma Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analiz Bulguları

Bağımlı Değişken (Derinden Rol Yapma)	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	2.150	0.184		11.694	0.000	
İş Doyumu	0.204	0.051	0.260	4.036	0.000	1.510
Örgütsel Özdeşleşme	0.154	0.063	0.157	2.437	0.015	1.510

Düzeltilmiş $R^2 = .135$; $R^2 = .140$
 $F = 25.423$, $p < 0.05$
Durbin-Watson = 1.822

Tablo 6’ya göre oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p < .05$). Regresyon modeline göre, iş doyumunu derinden rol yapmayı pozitif yönlü etkilediği ve bu etkinin anlamlı olduğu görülmektedir ($\beta = 0.260$, $p = 0.000$, $p < .05$). Bundan dolayı araştırmamızda kurulan “H5: iş doyumunu

derinden rol yapmayı anlamlı bir şekilde etkilemektedir” hipotezi desteklenmiştir. Aynı tabloda örgütsel özdeşleşmenin derinden rol yapmayı pozitif yönde ve anlamlı biçimde etkilediği gözlenmektedir ($\beta = 0.157$, $p = 0.015$, $p < .05$). Bu bulguya göre araştırmanın “H6: örgütsel özdeşleşme derinden rol yapmayı anlamlı bir şekilde etkilemektedir” hipotezi doğrulanmıştır. Derinden rol yapma üzerinde iş doyumunun (0.260) etkisi örgütsel özdeşleşmeye (0.157) göre daha fazladır. İş doyumunu ve örgütsel özdeşleşme derinden rol yapmanın % 13.5’ini açıklamaktadır. VIF (1.510) ve Durbin-Watson (1.822) değerlerine göre değişkenler arasında çoklu doğrusallık ve otokorelasyon probleminin bulunmadığı görülmektedir.

İş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğin doğal duygular boyutuna etkisine ilişkin kurulan son regresyon modeline ait analiz bulguları Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 7. İş Doyumu ve Örgütsel Özdeşleşmenin Doğal Duygular Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analiz Bulguları

Bağımlı Değişken (Doğal Duygular)	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	2.311	0.200		11.526	0.000	
İş Doyumu	0.073	0.055	0.087	1.332	0.184	1.510
Örgütsel Özdeşleşme	0.305	0.069	0.288	4.415	0.000	1.510

Düzeltilmiş $R^2 = .114$; $R^2 = .120$
 $F = 21.224$, $p < 0.05$
 Durbin-Watson = 1.964

Tablo 7’deki bulgular incelendiğinde regresyon modelinin anlamlı olduğunu görmek mümkündür ($p < 0.05$). Analiz bulgularına göre, iş doyumunun doğal duygular üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı görülmektedir ($\beta = 0.087$, $p = 0.184$, $p > .05$). Bu nedenle araştırmanın “H7: iş doyumunu doğal duyguları anlamlı bir şekilde etkilemektedir” hipotezi desteklenmemiştir. Analizlerin devamında, örgütsel özdeşleşmenin doğal duygulara olan etkisinin pozitif ve anlamlı olduğu belirlenmiştir ($\beta = 0.288$, $p = 0.000$, $p < .05$). Buna göre araştırmanın “H8: örgütsel özdeşleşme doğal duyguları anlamlı bir şekilde etkilemektedir” hipotezi desteklenmiştir. Örgütsel özdeşleşme doğal duyguların % 11.4’ünü açıklamaktadır. VIF (1.510) ve Durbin-Watson (1.964) değerlerine göre regresyon modelinde yer alan değişkenlerin birbirleri arasında çoklu doğrusallık ve otokorelasyon probleminin olmadığı görülmektedir.

Tartışma ve Sonuç

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetleri kalitesinin önemli bir ölçütü haline gelmiştir. Etkili, verimli ve aynı zamanda kaliteli bir sağlık hizmeti sunumunda sağlık personellerinin hasta ve hasta yakınları ile ilişkileri yönetme konusunda ileri düzeyde duygusal emek davranışı göstermesine ihtiyaç duyulmaktadır (Pandey & Singh, 2016, s. 551; Ren vd., 2024). Yapılan araştırmalar, sağlık personellerinin, iş ortamlarında duygularını etkili bir şekilde yönetmelerini gerektiren sayısız zorlukla karşılaştıklarını göstermektedir (Altaş vd., 2024, s. 1). Sağlık personellerinin iş doyumlarının sağlanması, örgütsel hedef ve değerlerle özdeşleşmeleri bu zorlukların aşılmasını kolaylaştıracaktır. Böylelikle çalışanlar işlerine yönelik daha fazla olumlu tutum benimseyerek işlerinin gerektirdiği duygusal tepkileri yerinde ve zamanında gösterebilecektir. Bu kapsamda çalışmanın amacı iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin çalışanların duygusal emek davranışları üzerinde etkili olup olmadığını ortaya çıkarmaktır.

Çalışmada sağlık personellerinin iş doyumunu, örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek düzeylerinin orta seviyeye yakın olduğu görülmektedir. Çalışanların duygusal emek davranışlarına göre, en çok doğal davranışlar sergilediği, en az ise yüzeysel rol yapma davranışında bulunduğu görülmüştür. Başka bir

ifade ile çalışanlar sağlık hizmeti sunarken daha çok gerçek duygularla hareket ettikleri ve daha az sahte duygular sergiledikleri söylenebilir.

Araştırma kapsamında oluşturulan ilk regresyon modelinde iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir. Analiz sonucunda hem iş doyumunun hem de örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu görülmüştür. Buna göre sağlık çalışanlarının iş doyumlarının ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin artırılması halinde daha fazla duygusal emek göstermeleri beklenebilir. Diğer bir anlatımla, işlerinden ve iş yeri koşullarından memnun olan ve örgütleriyle bütünleşen çalışanların duygularını işe yönelik olarak daha fazla düzenleyebilecekleri söylenebilir. Literatürde iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek davranışı üzerindeki etkisini birlikte inceleyen çalışmalara rastlanılmamıştır. Ancak iş doyumunu ve örgütsel özdeşleşmenin ayrı ayrı duygusal emek üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Karakaş vd. (2016) çalışmasında duygusal emek ile iş doyumunun anlamlı bir ilişki gösterdiği belirtilmiştir. Altaş vd. (2024) çalışma ortamının olumlu olarak algılanarak iş doyumunun artması sonucunda sağlık çalışanlarının duygusal emek sarf etme becerilerinin önemli ölçüde artabileceğini vurgulamaktadır. Örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek ilişkisini farklı örneklem grupları üzerinde inceleyen çalışmalarda bu iki değişken arasında olumlu ilişkilerin olduğunu göstermektedir (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kaplan vd., 2023; Karadirek, 2023; Töre & Erel, 2020). Bu çalışmaların sonuçlarına göre, örgütsel kural ve amaçlarla bütünleşen çalışanların kendi davranışlarını düzenleyerek örgüt çıkarlarına uygun davranışlar sergileyeceği söylenebilir. Çalışanlar örgütleriyle özdeşleşmediklerinde, bir grubun parçası olmaktan duydukları değeri az bulurlar, grup normlarına çok az uyma eğilimi gösterirler ve örgütün menfaati yönünde davranışlarda bulunmazlar (Deniz & Aydoğan, 2020).

Araştırmada kurulan ikinci regresyon modelinde iş doyumunun duygusal emeğin boyutlarından yüzeysel rol yapmayı etkilemediği, ancak örgütsel özdeşleşmenin yüzeysel rol yapmayı anlamlı bir biçimde etkilediği belirlenmiştir. Sağlık çalışanları tarafından en sık sergilenen duygusal emek stratejisi türünün yüzeysel rol yapma olduğu belirtilmektedir (Gülsen & Özmen, 2020). Literatürde iş doyumunu ve yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin farklı sonuçlara ulaşan çalışmalar bulunmaktadır. Mengenci (2015, s. 135) iş doyumunu düşük çalışanların daha çok yüzeysel rol yapma davranışı göstereceğini belirtmektedir. Yapılan bir meta-analiz çalışması, yüzeysel rol yapma ve iş doyumunun negatif yönlü bir ilişki gösterdiğini ortaya koymaktadır (Hülshager & Schewe, 2011). Benzer şekilde sağlık çalışanları ile yapılan çalışmalarda yüzeysel rol yapma ile iş doyumunun negatif ilişki gösterdiği belirlenmiştir (Altaş vd., 2024; Fouquereau vd., 2019; Wu vd., 2018). Bunun yanı sıra Pandey & Singh (2016) çalışmasında yüzeysel rol yapma ile iş doyumunun pozitif bir şekilde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Örgütsel özdeşleşme ve yüzeysel rol yapma ilişkisini inceleyen bazı çalışmalarda örgütsel özdeşleşme ve yüzeysel rol yapma arasında negatif bir ilişki bulunurken (Kırmızıgül vd., 2019), bazı çalışmalarda ise bu iki değişkenin birbiri arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (Büyükyılmaz & Özer, 2021). Bu çalışmada olduğu gibi bazı çalışmalarda örgütsel özdeşleşmenin daha fazla duygusal emek davranışına yol açabileceğini gösteren çalışmalar mevcuttur (Karadirek, 2023; Kuru, 2021; Töre & Erel, 2020; Yan vd., 2014). Bu yönüyle ulaşılan bu bulgu literatürü desteklemektedir.

Araştırmada kurulan üçüncü regresyon modelinde iş doyumunun ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğin alt boyutu derinden rol yapma üzerinde pozitif bir şekilde etkili olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre işinden ve iş yeri koşullarından memnun olan ve örgütün amaç ve değerlerini benimsemiş çalışanların kendilerinden beklenen davranışa uygun duygular göstermelerinin muhtemel olduğu söylenebilir. Hemşirelerle yapılan bir çalışmada bu çalışmayı destekler nitelikte iş doyumunu ve derinden rol yapma davranışının pozitif bir biçimde ilişkili olduğu görülmüştür (M. Lee & Jang, 2020). Farklı örneklem grupları üzerinde yapılan çalışmalarda benzer sonuçlara ulaşılmıştır (Jiang vd., 2013; Kızanlık & Ünlüöner, 2016; Mengenci, 2015; Xu vd., 2020). Örgütsel özdeşleşme ve derinden rol yapma davranışını inceleyen çalışmalarda ise bu çalışmanın sonuçlarıyla uyumlu sonuçlara ulaşan çalışmalar mevcuttur (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kırmızıgül vd., 2019; Kuru, 2021; Töre & Erel,

2020; Yan vd., 2014). Töre & Erel (2020) çalışmasında örgütsel özdeşleşme ile en fazla ilişki gösteren duygusal emek boyutunun derinde rol yapma boyutu olduğu ortaya konulmuştur.

Çalışma kapsamında oluşturulan son regresyon modelinde iş doyumu ve örgütsel özdeşleşmenin duygusal emeğin alt boyutu doğal davranışlar üzerindeki etkisi incelenmiştir. Analizler sonucunda iş doyumunun doğal davranışlar üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı, örgütsel özdeşleşmenin ise pozitif bir etkisinin olduğu görülmüştür. Literatürde iş doyumu ve doğal davranışlar ilişkisini inceleyen çalışmalar farklı sonuçlara ulaşmıştır. Karakaş & Gökmen (2018) çalışmasında bu çalışmanın sonuçlarına benzer bir şekilde iş doyumu ve doğal davranışlar ilişkisinin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bununla birlikte bazı araştırmalarda iş doyumu daha fazla olan çalışanların daha doğal davranışlar sergileyebileceği öne sürülmektedir (Mengenci, 2015). Buna paralel olarak Yin (2012) çalışmasında müşterilere samimi ve doğal duygularla yaklaşabilen çalışanların daha yüksek iş doyumuna sahip olacağını belirtmektedir. Örgütsel özdeşleşme ve doğal davranışlar ilişkisini inceleyen çalışmaların çoğu bu çalışmada ulaşılan sonuçları destekler nitelikte sonuçlara ulaşmıştır (Büyükyılmaz & Özer, 2021; Kırmızıgül vd., 2019; Kuru, 2021; Töre & Erel, 2020; Yan vd., 2014).

Sağlık personelleri çoğu zaman aşırı iş yükü, yoğun mesai saatleri, gece nöbetlerinden kaynaklı birçok stres faktörüyle karşılaşmaktadır. Bu durum onların iş doyumlarını ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır. İş doyumu ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri düşük olan çalışanların duygusal emeklerini yönetme becerileri azalmaktadır. İş doyumu ve örgütsel özdeşleşme, çalışanın işinden memnun olmasını sağlayan faktörlere bağlı olarak değişkenlik gösterebilmektedir. Bu faktörler arasında anlamlı ve ilgi çekici işler, kariyer gelişimi fırsatları, iyi iletişim ve ilişkiler, tanıma ve takdir, iş-yaşam dengesi, adil ücret, iyi yönetim ve güvenli çalışma koşulları yer alır. Çalışanların ihtiyaçları dikkate alınıp, bu unsurlar dengeli bir şekilde sağlandığında iş doyumu ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri artabilir, bunun sonucunda çalışanlar örgüte daha fazla faydalı olmak için daha fazla duygusal emek davranışı gösterebilir

Sonradan yapılacak çalışmalar için araştırmacıların çalışmaya tutkunluk, sessiz istifa, duygusal zekâ gibi çeşitli güncel örgütsel davranış konularının duygusal emek ile olan ilişkilerini bir model çerçevesinde inceleyebilirler. Araştırma, yalnızca bir üniversite hastanesi örneklemiyle sınırlıdır; bu durum bulguların genellenebilirliğini kısıtlamaktadır. Gelecek çalışmalarda farklı kurum ve bölgelerdeki örneklemlerle modelin test edilmesi önerilmektedir. Dolayısıyla diğer kamu ve özel sağlık kuruluşlarında çalışan sağlık personelinin dahil olduğu bir örneklem üzerinde bu çalışmada oluşturulan model uygulanabilir ve ulaşılan sonuçlar bu çalışmanın sonuçlarıyla kıyaslanabilir.

Beyan ve Açıklamalar

- 1. Araştırmacıların katkı oranı beyanı:** Çalışmanın hazırlanmasında 1. Yazar veri toplama, analiz ve 2. Yazar çalışmanın teorik ve araştırma tasarımı yapmıştır. Yazarların katkı oranları eşit orandadır.
- 2. Çıkar çatışması:** Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.
- 3. Etik Raporu:** Bu çalışmanın etik uygunluğuna ilişkin rapor, Bingöl Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu 24.07.2023 tarih ve 33117789/044/113846 numarası ile alınmıştır.
- 4. Araştırmanın Modeli:** Çalışma araştırma makalesidir.
- 5. Bilgilendirme:** Bu çalışma 24-25 Mart 2025 tarihinde 15. Uluslararası İstanbul Bilimsel Araştırmalar Kongresi'nde "Sağlık Personellerinin Duygusal Emek Davranışlarının İş Doyumu ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Üzerindeki Etkisi" başlıklı bildiri olarak sunulmuş ve tam metin olarak yayımlanmıştır.

References

- Akçay, C., & Çoruk, A. (2012). Emotions in professional life and its management: a conceptual study. *Journal of Policy Analysis in Education*, 1(1), 3-25.
- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). An empirical study of employees' motivation and its influence job satisfaction. *Ali, B.J, & Anwar, G.(2021). International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21-30. <https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.2.3>
- Altaş, S. S., Gündüz Çekmecelioglu, H., Konakay, G., & Günsel, M. (2024). Relationships among supervisor support, autonomy, job satisfaction and emotional labor on nurses within the Turkey context of healthcare services. *Frontiers in Psychology*, 14, 1303170. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1303170>
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H., & Corley, K. G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 34(3), 325-374. <https://doi.org/10.1177/0149206308316059>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Aslan, Y. (2023). Emotional labor in organizations. *Studies on Management, Organization, on Strategy* (ss. 49-69). Özgür Publishing.
- Ata, S. & Baydaş, A. & Yaşar, M. E. (2021). The relationship between determinants of shopping sites and customer trust, purchase intention, satisfaction, and repurchase. *Cumhuriyet University Journal of Economics and Administrative Sciences*, 22(2), 324-349.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A Literature Review. *Management research & practice*, 3(4). 77-86.
- Bağcı, Z., & Akbaş, T. T. (2019). A research on relationship between emotional labor and job satisfaction. *MANAS Journal of Social Studies*, 8(1), 367-379. <https://doi.org/10.33206/mjss.519137>
- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Emotional labor in work life: A study of scale adaptation. *Journal of Management and Economics*, 19(1), 77-90.
- Basım, H. N., & Şeşen, v H. (2009, Mayıs 21). The mediating role of job satisfaction in the relationship between organizational justice perception and organizational citizenship behavior. *Proceedings Book of the 17th Management and Organization Congress*.
- Bayat, M., & Sezer, A. (2018). Evaluating individuals' voluntary simplicity lifestyles and life satisfaction in terms of the tradition value: the example of düzce university. *Turkish Journal of Business Ethics*, 11, 69–87. <http://dx.doi.org/10.12711/tjbe.2018.11.1.0009>

Begenirbaş, M., & Turgut, E. (2014). The effects of emotional labor on organizational cynicism in work life: a research in banking sector . *Çankırı Karatekin University Faculty of Economics and Administrative Sciences Journal*, 4(2), 223-246.

Bharadwaj, S., Khan, N. A., & Yameen, M. (2022). Unbundling employer branding, job satisfaction, organizational identification and employee retention: A sequential mediation analysis. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 14(3), 309-334. <https://doi.org/10.1108/APJBA-08-2020-0279>

Bhave, D. P., & Glomb, T. M. (2016). The role of occupational emotional labor requirements on the surface acting–job satisfaction relationship. *Journal of Management*, 42(3), 722-741. <https://doi.org/10.1177/0149206313498900>

Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., & Uğur, A. (2014). The mediating role of psychological capital in the relationship between emotional labor and job satisfaction: A field study. *Eskişehir Osmangazi University Journal of Economics and Administrative Sciences*, 9(2), 97-121.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of “people work”. *Journal of vocational behavior*, 60(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>

Bullis, C. A., & Tompkins, P. K. (1989). The forest ranger revisited: A study of control practices and identification. *Communication Monographs*, 56(4), 287-306. <https://doi.org/10.1080/03637758909390266>

Büyüköztürk, Ş. (2009). *Data Analysis Handbook For Social Sciences*. Pegem Academy Publishing.

Büyükılmaz, O., & Özer, H. G. (2021). The effect of perceived organizational support on the emotional labor of restaurant employees and mediating role of organizational identification. *Journal of Management and Economics*, 28(2), 355-375. <http://dx.doi.org/10.18657/yonveek.687439>

Çoban, M. S. & Gümüş, A. (2025). Evaluation of employees' perceptions of paternalist leadership and psychological ownership in terms of demographic factors: a research in the banking sector, *Bingöl University Journal of Social Sciences Institute*, 29, 1-19 <https://doi.org/10.29029/busbed.1577661>

Çakan, M., Bükün, M. F., Barmanpek, U., Irmak, E., vd. (2024). The relationship between beekeepers' responsibility and competence traits and their life satisfaction, work engagement, and job performance. *Bartın University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences* 15(29), 46-62. <https://doi.org/10.47129/bartiniibf.1450970>

Çetin, fatih, & Basım, N. (2011). The role of psychological resilience in job satisfaction and organizational commitment attitudes. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(3), 79-94. <https://doi.org/10.4026/1303-2860.2011.0184.x>

Deniz, G., & Aydoğan, E. (2020). The mediating role of organizational identification on the effects of perceived external prestige on emotional labor: a research in lodging companies. *Eskişehir Osmangazi University Journal of Economics and Administrative Sciences*, 15(1), 141-164. <https://doi.org/10.17153/oguiibf.523723>

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339-357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>

Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A., & Dahling, J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of occupational health psychology*, 16(2), 170. <https://doi.org/10.1037/a0021725>

Dodanwala, T. C., Santoso, D. S., & Yukongdi, V. (2023). Examining work role stressors, job satisfaction, job stress, and turnover intention of sri lanka's construction industry. *International Journal of Construction Management*, 23(15), 2583-2592. <https://doi.org/10.1080/15623599.2022.2080931>

Doğan, A., & Sığırı, Ü. (2017). Emotional labour: A study on nurses. *The Journal of Human and Work*, 4(2), 113-126. <https://doi.org/10.18394/iid.342620>

Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative science quarterly*, 239-263. <https://doi.org/10.2307/2393235>

Durmuş, B., Yurtkoru, E. S., & Çınko, M. (2013). *Sosyal bilimlerde SPSS'le veri analizi(Data analysis with SPSS in social sciences.) (5. Baskı)*. Beta Publishing

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage.

Fouquereau, E., Morin, A. J. S., Lapointe, É., Mokoukolo, R., & Gillet, N. (2019). Emotional labour profiles: Associations with key predictors and outcomes. *Work & Stress*, 33(3), 268-294. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1502835>

Garson, G. D. (2012). Testing statistical assumptions. *NC Statistical Associates Publishing*. <https://www.researchgate.net/profile/Jurandy-Penitente-Filho/post/What-is-the-best-statistical-method-to-correlate-immunohistochemistry-and-rt-pcr/attachment/59d61d9879197b807797853c/AS%3A271755204071424%401441802897825/download/assumptions.pdf>

Gonnelli, C., Raffagnino, R., & Puddu, L. (2016). The emotional regulation in nursing work: an integrative literature review and some proposals for its implementation in educational programs. *IOSR Journal of Nursing and Health Science*, 5, 43-49. <https://doi.org/10.9790/1959-0506074349>

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.

Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96. <https://doi.org/10.2307/30040678>

Gülşen, M., & Özmen, D. (2020). The relationship between emotional labour and job satisfaction in nursing. *International Nursing Review*, 67(1), 145-154. <https://doi.org/10.1111/inr.12559>

Güzel, Ş., Dömbekci, H. A., Topuz, V. C., & Yeşildal, M. (2024). The relationship between distress tolerance, emotional labor and job satisfaction in private hospital workers. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 13(1), 59-66. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v13i1.131>

Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective (Vol. 7)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.

Haslam, S. A., Postmes, T., & Ellemers, N. (2003). More than a metaphor: Organizational identity makes organizational life possible. *British Journal of Management*, 14(4), 357-369. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2003.00384.x>

Heslop, P., Smith, G. D., Metcalfe, C., Macleod, J., & Hart, C. (2002). Change in job satisfaction, and its association with self-reported stress, cardiovascular risk factors and mortality. *Social science & medicine*, 54(10), 1589-1599.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. <https://doi.org/10.1525/9780520951853>

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. <https://doi.org/10.1037/a0022876>

Jiang, X., Jiang, Z., & Park, D. S. (2013). Emotional labor strategy and job satisfaction: A Chinese perspective. *Social Behavior & Personality: an international journal*, 41(6). <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2013.41.6.933>

Kalaycı, Ş. (2010). *Multivariate Statistical Techniques with SPSS Applications* (C. 5). Asil Publishing

Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: a theory of job satisfaction. *American sociological review*, 124-143.

Kaplan, E., Kandemir, G., Altuntaş, R., Yıldızbaş, M., Kaya, F., Duman, Y., Bilir, M., & Ahilik, S. (2023). The impact of school administrators' organizational identification on emotional labor. *Balkan & Near Eastern Journal of Social Sciences (BNEJSS)*, 9(2), 40-45.

Karadirek, G. (2023). The role of organizational identification in the relationship between employees' prosocial motivation and emotional labor. *Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences, Anadolu University*, 24(1), 332-350. <https://doi.org/10.53443/anadoluibfd.1136425>

Karakaş, A., & Gökmen, G. (2018). Job satisfaction, emotional labor and work stress in public employees: a research in konya. *Bolu Abant İzzet Baysal University Social Sciences Institute Journal*, 18(3), 99-127. <https://doi.org/10.11616/asbed.vi.470690>

Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V., & Aydın, A. S. (2016). *The effect of teachers' emotional labor behaviors on their job satisfaction*. 15, 56, 177-188. <https://doi.org/10.17755/esosder.14708>

Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M., & Griffiths, M. D. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 30(8), 1019-1033. <https://doi.org/10.1108/JMP-11-2013-0359>

Kılıçaslan, S. (2019). The relationship between emotional labor and job satisfaction: An application on physicians. *Suleyman Demirel University Visionary Journal*, 10(23), 52-65. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.455042>

Kırmızıgül, B., Cevher, M. N. E. M. F., & Yılmaz, T. (2019). The role of organizational identification in the emotional labor behaviors of employees in hotel businesses. *Journal of Academic Value Studies*, 3(16), 257-267. <https://doi.org/10.13934/1999.393>

Kızanlıklılı, M., & Ünlüönen, K. (2016). The determination of the effect of display rules perception and job satisfaction on the emotional labor in hotels. *Ege Academic Review*, 16(3), 503-518.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>

Kuru, S. A. (2021). The relationship between emotional labor behavior and burnout: the mediating effect of organizational identification. *Journal Of Business Research*, 13(1), 150-175. <https://doi.org/10.20491/isarder.2021.1126>

Lee, E.-S., Park, T.-Y., & Koo, B. (2015). Identifying organizational identification as a basis for attitudes and behaviors: A meta-analytic review. *Psychological bulletin*, 141(5), 1049. <http://dx.doi.org/10.1037/bul0000012>

Lee, M., & Jang, K.-S. (2020). Nurses' emotions, emotional labor, and job satisfaction. *International Journal of Workplace Health Management*, 13(1), 16-31. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-01-2019-0012>

Lee, Y., & Kang, J. (2018). Related factors of turnover intention among Korean hospital nurses: a systematic review and meta-analysis. *Korean Journal of Adult Nursing*, 30(1), 1-17. <https://doi.org/10.7475/kjan.2018.30.1.1>

Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)

Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123. <https://doi.org/10.1002/job.4030130202>

Mengenci, C. (2015). To examine relationship between job satisfaction, emotional exhaustion and emotional laboring. *Ege Academic Review*, 15(1), 127-139. <https://doi.org/10.21121/eab.2015118005>

Mishra, P. K. (2013). Job satisfaction. *IOSR journal of humanities and social science*, 14(5), 45-54. <https://doi.org/10.9790/1959-1454554>

Mosadeghrad, A. M., & Ferdosi, M. (2013). Leadership, job satisfaction and organizational commitment in healthcare sector: Proposing and testing a model. *Materia socio-medica*, 25(2), 121. <https://doi.org/10.5455/msm.2013.25.121-126>

Oğuz, H., & Özkul, M. (2016). A study on emotional labor sociological factors shape the process: the implementation west mediterranean. *Suleyman Demirel University The Journal of Visionary*, 7(16), 130-154. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.265476>

Oral, L., & Köse, S. (2011). A research on physicians' use of emotional labor and the relationship between their job satisfaction and burnout levels. *Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Science*, 16(2), 463-492.

Öz, S. D., & Baykal, Ü. (2017). Emotional labor behavior of nurses. *Journal of Health and Nursing Management*, 3(4), 143-147. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2017.143>

Pandey, J., & Singh, M. (2016). Donning the mask: Effects of emotional labour strategies on burnout and job satisfaction in community healthcare. *Health policy and planning*, 31(5), 551-562. <https://doi.org/10.1093/heapol/czv102>

Penconek, T., Tate, K., Bernardes, A., Lee, S., Micaroni, S. P., Balsanelli, A. P., de Moura, A. A., & Cummings, G. G. (2021). Determinants of nurse manager job satisfaction: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 118, 103906. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.103906>

Peng, J., Jiang, X., Zhang, J., Xiao, R., Song, Y., Feng, X., Zhang, Y., & Miao, D. (2013). The impact of psychological capital on job burnout of Chinese nurses: the mediator role of organizational commitment. *PLoS one*, 8(12), e84193. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0084193>

Ren, Z., Zhou, C., Zhang, X., Yang, A., Li, W., & Liu, H. (2024). Emotional labor, fatigue, and presenteeism in Chinese nurses: the role of organizational identification. *BMC Nursing*, 23(1), 673. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02351-8>

Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 358-384. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.05.005>

Salvatore, D., Numerato, D., & Fattore, G. (2018). Physicians' professional autonomy and their organizational identification with their hospital. *BMC Health Services Research*, 18(1), 775. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3582-z>

Sousan, A., Farmanesh, P., & Zargar, P. (2022). The effect of surface acting on job stress and cognitive weariness among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: Exploring the role of sense of community. *Frontiers in Psychology*, 13, 826156. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.826156>

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage publications.

Tajfel, H. E. (1978). *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations*. Academic press.

Tak, B., & Aydemir, B. A. (2004). Örgütsel özdeşleşme üzerine iki görgül çalışma (Two empirical studies on organizational identification). 12. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı (Proceedings of the 12nd National Congress on Management and Organization), 59-63.

Töre, E., & Erel, A. N. (2020). Effects of teacher organizational identification on emotional labor. *International Journal of Eurasian Education and Culture (IJOEEC)*, 5(10), 1722-1748. <https://doi.org/10.35826/ijoecc.253>

Uludağ, D., Soyer, M., & Mert, M. (2023). The mediating role of emotional labor in linking organizational learning and organizational identification in the aviation industry. *Journal of Aviation*, 7(2), 262-271. <https://doi.org/10.30518/jav.1273252>

Wu, X., Li, J., Liu, G., Liu, Y., Cao, J., & Jia, Z. (2018). The effects of emotional labor and competency on job satisfaction in nurses of China: A nationwide cross-sectional survey. *International journal of nursing sciences*, 5(4), 383-389. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.08.001>

Xu, S. T., Cao, Z. C., & Huo, Y. (2020). Antecedents and outcomes of emotional labour in hospitality and tourism: A meta-analysis. *Tourism Management*, 79, 104099. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104099>

Yan, Z., Xi, C., & Yiwen, C. (2014). Impact of emotional intelligence on emotional labor strategy: The mediating effects of general self-efficacy and organizational identification. *3rd International Conference on Computer Science and Service System*, 207-210. <https://doi.org/10.2991/csss-14.2014.48>

Yaşın, T. (2016). *Effects of personality traits and psychological capital on psychological well-being, flow experience, job satisfaction and employee performance*. Başkent University Institute of Social Sciences.

Yin, H. (2012). Adaptation and validation of the teacher emotional labour strategy scale in China. *Educational Psychology*, 32(4), 451-465. <https://doi.org/10.1080/01443410.2012.674488>

Zhu, Y. (2013). A review of job satisfaction. *Asian Social Science*, 9(1), 293. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n1p293>