

PAPER DETAILS

TITLE: Yasam Doyumu ve Duygusal Emegin Örgütsel Nostalji Üzerindeki Etkisi: Saglik Çalışanlari
Üzerinde Bir Alan Arastirmasi

AUTHORS: Ismail Bakan,Burcu Ersahan,Makbule Oguz,Ahmet Zahid Bakan,Rüstem Keles

PAGES: 612-623

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/4173723>



ISSN 1304-8120 | e-ISSN 2149-2786

Araştırma Makalesi * Research Article

Yaşam Doyumu ve Duygusal Emegın Örgütsel Nostalji Üzerindeki Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Alan Araştırması

The Impact of Life Satisfaction and Emotional Labor on Organizational Nostalgia: A Field Study on Healthcare Workers

İsmail BAKAN

Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü
ibakan63@hotmail.com

Orcid ID: 0000-0001-8644-8778

Burcu ERŞAHAN

Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü
bersahan@ksu.edu.tr

Orcid ID: 0000-0003-2546-0567

Makbule ERMAN

Doktora Öğrencisi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
makbule-oguzz@hotmail.com

Orcid ID: 0000-0002-4612-7387

Ahmet Zahit BAKAN

Öğr. Gör., Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Vahap Küçük Meslek Yüksekokulu
ahmet.bakan@ozal.edu.tr

Orcid ID: 0000-0003-4723-777X

Rüstem KELEŞ

Dr., Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi
rustemkeles@gmail.com

Orcid ID: 0000-0003-1643-1027

Öz: Bireyler, yaşamın her alanında kendilerini zorlayacak olaylarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu zorlayıcı olaylar bireylerin psikolojik dengesine zarar verirken diğer taraftan da yaşam için gerekli olan enerjiyi çıkarır ya da bireyin tüm enerjisini yok ederek savunmasız ve zayıf bırakabilir. Bu durumla karşılaşan bireylerin yaşam doyumları olumsuz yönde etkilenir. Oysa yaşam doyumu bireyler için önemli bir olgu olup, bireyin tüm hayatında başarılı ve mutlu olabilmesi için gerekli olan temel hususlardan bir tanesidir. Yaşam doyumu bireyin hayatının sadece bir kısmıyla alakalı bir olgu olmayıp tüm yaşamıyla alakalı hayattan memnun olması durumudur. Duygusal emek kavramı ise, kurumlar tarafından belirlenen duyguların çalışanlar tarafından sergilenmesidir. Örgütsel psikoloji ve işyeri duygusal deneyimleri, çalışanların çalışma yaşamları üzerinde derin etkilere sahiptir. Geçmişteki başarılar, kökler ve örgütün temel değerleri ile ilişkilendirilen örgütsel nostalji

Geliş Tarihi: 27.08.2024

Kabul Tarihi: 30.08.2024

Yayın Tarihi: 31.08.2024

Atıf: Bakan, İ., Erşahan, B., Erman, M., Bakan, A.Z. & Keleş, R. (2024). Yaşam doyumu ve duygusal emegın örgütsel nostalji üzerindeki etkisi: sağlık çalışanları üzerinde bir alan araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2), 612-623. Doi: 10.33437/ksusb.1539668

kavramı, çalışanların kuruma olan bağlılığını ve diğer örgütsel davranış deneyimlerini etkileyebilir. Bu çalışma, sağlık sektöründe çalışan bireylerin yaşam doyumu ve duygusal emek deneyimlerinin örgütsel nostalji üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Sağlık çalışanlarının mesleki yaşamları boyunca deneyimledikleri duygusal emek ve yaşam doyumu, örgütsel nostaljiyi nasıl etkileyebilir? Bu sorunun yanıtı, sağlık çalışanlarının iş deneyimlerini anlamak, iş yerindeki duygusal deneyimlerinin ve yaşam doyumlarının örgütsel nostalji ile nasıl ilişkilendiğini belirlemek ve kurumların bu faktörleri nasıl yönetebileceğini anlamak için önemlidir. Çalışma verilerini toplayabilmek için anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket verileri, Halep ilinin Celabrus ilçesinde bulunan sağlık çalışanlarından toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizi SPSS programından yararlanılarak yapılmıştır. Yapılan analizlere göre yaşam doyumu ve duygusal emeğin örgütsel nostalji üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yaşam doyumu, duygusal emek, örgütsel nostalji, hizmet sektörü.

Abstract: Individuals may face events that challenge them in every aspect of life. While these challenging events harm the psychological balance of individuals, they can also remove the energy necessary for life or destroy all the energy of the individual, leaving him defenseless and weak. The life satisfaction of individuals who encounter this situation is negatively affected. However, life satisfaction is an important phenomenon for individuals and is one of the basic issues required for the individual to be successful and happy throughout his life. Life satisfaction is not a phenomenon related to only a part of an individual's life, but is the state of being satisfied with life related to the whole life. The concept of emotional labor is the display of emotions determined by institutions by employees. Organizational psychology and workplace emotional experiences have profound effects on employees' work lives. The concept of organizational nostalgia, which is associated with past successes, roots and core values of the organization, can affect employees' commitment to the organization and other experiences of organizational behavior. This study aims to examine the effects of life satisfaction and emotional labor experiences of individuals working in the healthcare sector on organizational nostalgia. How might the emotional labor and life satisfaction experienced by healthcare professionals throughout their professional lives affect organizational nostalgia? The answer to this question is important for understanding the work experiences of healthcare professionals, determining how their emotional experiences and life satisfaction at work relate to organizational nostalgia, and understanding how organizations can manage these factors. Survey technique was used to collect study data. Survey data were collected from healthcare workers in Celabrus district of Halep province. The analysis of the data obtained was made using the SPSS program. According to the analysis, it was found that life satisfaction and emotional labor have a positive and significant effect on organizational nostalgia.

Keywords: Life satisfaction, emotional labor, organizational nostalgia, service sector.

GİRİŞ

Günümüz iş dünyası hızlı bir şekilde değişmekte ve kurumlar, bireylerin yaşam doyumunu ve duygusal refahını artırmak için farklı stratejiler geliştirmeye çalışmaktadırlar. Bu stratejilerin amacı, hem bireylerin kişisel yaşamlarını hem de iş yaşamlarını daha tatmin edici ve dengeli bir hale getirmeye çalışmaktır. İş tatminin ve yaşam doyumunun artırılması, bireyin performansını ve kuruma olan bağlılığını da arttırabilmektedir.

Son yıllarda özellikle alan yazında sıkça tartışılan ve araştırılan kavramlardan birisi de duygusal emektir. Bireylerin, işlerinde duygusal gereksinimleri karşılamak için gösterdikleri çabayı ifade eden duygusal emek, bireylerin duygusal zorluklar ile nasıl baş ettikleri ve duygusal olarak nasıl uyum sağladıklarıyla ilgilidir. Bireyler profesyonel iş yaşamlarında duygularını kontrol etmektedirler. Özellikle hizmet sektöründe müşteri ile birebir iletişim halinde olan çalışanlar, kendilerinin hissettikleri gibi değil de kurumun kendilerinde istediği şekilde davranış göstermek zorunda kalmaktadırlar (Yavuz,2020).

Alan yazın incelendiğinde araştırmacıların örgütsel nostalji ile işten ayrılma niyeti, örgütsel intikam, mesleki tükenmişlik, işin anlamlılığı konulu çalışmalar üzerinde yoğunlaştıkları görülmüştür (Kuşuncu vd, 2018, Demirkaya, 2020, Dinç vd., 2019, Çelik, 2020). Bu alandaki önceki araştırmalar, yaşam doyumu ve duygusal emeğin çalışanların iş tatmini, işten ayrılma niyeti, duygusal tükenme gibi faktörler üzerinde etkili olduğunu göstermiştir (Mavi ve Yeşil, 2021, Özkan,2015, Yıldız,2022). Ancak, yaşam doyumu ve duygusal emeğin örgütsel nostalji üzerindeki etkisi hakkında yeterli bir çalışma bulunmamaktadır.

Yaşam doyumu ve duygusal emeğin örgütsel nostalji üzerindeki etkisini belirleme bu çalışmanın amacını oluşturduğundan ve bu değişkenlerin bir araya getirildiği daha önceki çalışmalar bulunmadığından, çalışmanın alanında özgün bir çalışma olarak değerlendirilebileceği düşünülmektedir. Araştırma sonuçları, sağlık sektöründe çalışanların iş deneyimlerini anlamamıza ve bu deneyimleri iyileştirmek için nasıl önlemler alınabileceğine dair bilgiler sunmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yaşam Doyumu

Yaşam doyumu kavramı ilk kez Neugarten (1961) tarafından ortaya atılmıştır. Doyum, yaşam doyumunun bir parçasıdır ve beklentilerin, gereksinimlerin, isteklerin karşılanması anlamına gelmektedir. Yaşam doyumu genel olarak bireyin tüm yaşamını ve yaşantılarındaki doyumu içerir (Avşaroğlu vd.,2005:118). Yaşam doyumu, bireyin ne istediği ile neye sahip olduğunun karşılaştırılması sonucunda ortaya çıkan durum ya da sonuç olarak ifade edilmektedir (Yangın ve Camadan, 2020:242). Yaşam doyumu kişinin beklentileri ile gerçekleşen durumun kıyaslanması sonucunda ortaya çıkan bir durumdur (Çevik ve Korkmaz, 2014:130). Başka bir ifade ile yaşam doyumu, bireyin psikolojik ve fiziksel açıdan ortaya çıkan isteklerini karşılama ve gereksinimlerini giderebilme derecesidir (Acar ve Gökkaya, 2018:147). Yaşam doyumu, kişinin bir bütün olarak yaşamının genel kalitesini olumlu olarak değerlendirme derecesidir. Yani kişinin yaşadığı hayatı ne kadar sevdiği, Yaşamın genel bir değerlendirmesi, bireyin zihnindeki tüm ilgili kriterleri içerir: örneğin kişinin ne kadar iyi hissettiği, beklentilerin ne kadar iyi karşılanabileceği ve çeşitli faktörlerin ne kadar arzu edilir olduğu vb. (Veenhoven, 1996:6).

Mutluluğun incelendiği kavramlardan birisi olan yaşam doyumu, insan mutluluğunun bilişsel yönünü temsil etmektedir (Kermen vd., 2016:22). Nitekim pozitif psikolojide mutluluğun kavramsal karşılığı olarak genellikle “öznel iyi oluş” kavramının kullanıldığı görülmektedir. Öznel iyi oluş kavramı birbiriyle bağlantılı üç unsuru içermektedir. Bu unsurlar, yaşam doyumu, olumlu duygulanım ve olumsuz duygulanım olarak ifade edilebilir. Olumlu ve olumsuz duygulanım, öznel iyi oluşun duygusal boyutunu oluştururken yaşam doyumu öznel iyi oluşun yargısal boyutunu oluşturmaktadır (Diener vd., 1985:71, Akt., Dağlı ve Baysal, 2016:1251).

Yaşam doyumunu etkileyen birçok faktör bulunmaktadır ve kişiden kişiye göre de farklılık gösterebilmektedir. Song ve Appleton (2008) göre yaşam doyumu altı öğeden oluşmaktadır. Bunlar; bireyin gelir seviyesi, işi ve sosyal statüsü, sahip oldukları/olamadıkları ve sosyal dinamiği, refah şartları, dünya görüşü ve son olarak ailesi ve sosyal ilişkileri olarak sıralanabilir. Yaşam şartları, yaşamdan memnun olma, hayata yüklenen anlam, maddi imkânlar bireyin kendisini iyi hissetmesi gibi bazı faktörler bireyin yaşam doyumunda farklılık meydana getirebilmektedir. Yaşam doyumu, bireyin tek bir duruma ilişkin tatmin olması değil, tüm yaşamı ile alakalı bir olgu olarak kabul edilmektedir. Yaşam doyumu yüksek olan bireylere bakıldığında, bu bireylerin yaşamlarını değerlendirirken pozitif olarak gördükleri alanlara ağırlık verdikleri, yaşam doyumu düşük olan bireylerin ise yaşamlarının negatif alanlarına ağırlık verdikleri görülmektedir (Diener vd., 2002).

Duygusal Emek

Duygusal emek, çalışanların duygularını kurumların amaç ve hedefleri doğrultusunda, kurumun isteklerine göre değiştirerek sergilemeleri olarak ifade edilmektedir. Günümüz rekabet ortamında kurumlar varlıklarını devam ettirebilmek amacıyla çalışanlarından sadece fiziksel ve bilişsel olarak değil duygusal olarak da faydalanmanın yollarını aramaktadırlar (Ünder ve Ünder, 2018:455). Duygusal emek, işi gereği insanlarla birebir iletişim halinde olan çalışanların duygusal tepkilerini kurum için kabul edilebilir şekle getirmek ya da kurum amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak için sarf ettikleri çaba şeklinde tanımlanabilir (Oral ve Köse, 2011:465).

Duygusal emek kavramı, ilk olarak Hochschild tarafından 1983 yılında yayınlanan “Yönetilen Kalpler: İnsan Duygularının Ticarileşmesi” adlı kitabıyla alan yazına girmiştir. Kitapta bu kavram, çalışanların yaptıkları meslekle ilgili olarak her türlü jest, mimik, davranış ve ses tonunu mesleğe uygun beklentiler doğrultusunda sergileme gayreti olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983). Hochschild’e göre duygu yönetimi olarak ifade edilen bu kavram çerçevesinde çalışanlar duygularını sergilemede

yüzeysel veya derinlemesine olmak üzere iki şekilde davranabilmektedirler (Grandey, 2000: 96; Mavi, 2016:10). Yüzeysel davranış, bireyin kendi kişisel duygularını gizleyerek gerçekte hissedilmeyen duygular sergilemesi olarak tanımlanır. Başka bir ifade ile bireyin, işin zorunlu kıldığı duygulardan daha farklı duygular hissederek beklenen davranışı içselleştirmeden sergilemesidir. Derinlemesine davranış ise, kurumun uyulmasını gerekli gördüğü duygu davranış kurallarının bireyler tarafında gerçekmiş gibi hissedebilmek için çaba göstermesidir (Brotheridge ve Taylor, 2006:168; Kaya ve Özhan, 2012:112). Kavramsal çerçeve, bireyin kendisinden beklenen duyguyu içtenlikle yaşaması ve sergilemesi durumlarını düşünmemektedir bu nedenle bazı araştırmacılar duygusal emeğin üçüncü boyutu olduğunu ifade etmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94; Oral ve Köse,2011:473). Bu boyut samimi davranıştır. Bireyin sergilemek zorunda olduğu duyguları içten ve samimi olarak hissediyor olması durumunda oluşan davranış türüdür (Oral ve Köse,2011:473). Mesela, bir hizmet elemanı herhangi bir çabaya gerek kalmadan kendisinden göstermesi beklenen duyguları hissedebilir. Yaralanmış bir çocuğa sempati besleyen bir hemşirenin rol yapmasına gerek yoktur (Ünlü ve Yürür, 2011: 189-190).

Duygusal emek davranışlarının, özellikle kurum tarafından bireylerden göstermesi beklenen davranışların derin ve samimi olarak hissedilmesi halinde bireysel performans ve öz yeterliliği yükselttiği, kurumsal açıdan müşteri memnuniyetini artırarak, kurumun amaç ve hedeflerine ulaşması ve finansal fayda sağlaması açısından büyük avantaj sağladığı belirtilmektedir (Aslan, 2023: 56).

Örgütsel Nostalji

Birçok sözlüğe göre nostalji kavramı, geçmişteki yaşama duyulan özlem ve aşırı sevgi olarak tanımlanmaktadır. Nostalji kavramı, negatif, kararsız veya pozitif bir duygu olarak birden farklı şekilde kavramsallaştırılmıştır. Mutluluk ve üzüntünün eşzamanlı ifadesi olarak belirtilse de üzüntüden daha fazla mutluluk düzeylerine sebep olmaktadır (Demirkaya ve Kara,2020:4643). Nostalji ve anılar, bazı bireylerin yetkilendirildiği, şartların iyileştiği veya daha fazla birliğin hâkim olduğu iddiasını sorgulamasına yada reddetmesine neden olurken, diğerleri yeniden yapılanma söylemini reddetmek için kendi isteklerinden, korkularından ve günlük yaşam deneyimlerinden yararlanırlar (McCabe,2004:828).

Örgütsel nostalji kavramı ise, iş yaşamında özellikle geçmiş bir zaman diliminde yaşananlara odaklanmış, geçmişe yönelik duyulan özleme dair bir hayaldir (Gabriel,1993:120). Gabriel'e (1993:119) göre örgütsel nostalji, bir bireyin kurumsal yaşamının geçmiş olaylarına, geçmiş yaşamışlıklarına ve bazı yönlerine (kurumun mimari özellikleri, meslektaşlar, liderler, yöneticiler ve teknoloji gibi) dair duygusal/içli bir özlemi ifade eder. Örgütsel nostalji kavramı, örgütsel hafızanın özel bir biçimi olarak görülebilir. Özellikle örgütsel nostalji, örgütsel hafızanın temelini oluşturan ikincil ve koşullu bir moddur (Akgün vd., 2022). Örgütsel nostalji, özünde samimi ortama yönelik özlemi, geçmiş zamanların kahramanca kazanımları gibi bir dizi duygusal yönelimleri kapsar. Bu tarz duygusal yönelimler belli bir melankoli altında oluşur ve bitmişliği yüzünden bir özlemi geliştirir. Bu belirli bir zamansal söylem içerisinde geçmiş "kayıp bir cennet" olarak algılanır (Ybema, 2004: 826, Akt. Dinç vd., 2019:351). Başka bir tanımda örgütsel nostalji, kurumda çalışan bireylerin geçmişi şimdiki zamanın aksine olumlu bir ışık altında yeniden yapılandırma biçimi olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla örgütsel nostalji, bireylerin kimlikleri inşa edilirken geçmiş benliklerinin unsurlarını nasıl bünyelerine katabilecekleri konusunda yardımcı olmaktadır (Bardon vd., 2015:587). Örgütsel nostalji, Bireyin kurumsal yaşamındaki geçmiş olaylara ve onun bazı yönlerine duyduğu duygusal özlem, genellikle deneyimlenen fakat yeterince anlaşılmayan bu duygu olarak ifade edilebilir.

Örgütsel nostalji kavramı, bireylerin kurum içerisindeki sosyal ilişkileri aracılığıyla edindikleri ortak ve ortak olduğu kadar paylaşılmayan ve ortak olmayan sosyal geçmişlerini de kapsadığı bilinmektedir. Burada, bireysel nostaljik olayların kurumsal hikayeler ve semboller aracılığıyla sosyal olarak paylaşılması, çalışanların ve yöneticilerin birbirlerinin nostaljik deneyimlerine erişmesine ve yeni çalışmaya başlayan personellere aynı hikayeleri içselleştirmesine yardımcı olarak diğer çalışanların nostaljik duygu ve anılarını yakalamalarına yardımcı olur. Geçmiş kurum hikayeleri başkalarına ve yeni gelen çalışanlara anlatıldığında, nostalji bir kurum içerisinde toplanır ve daha sonra tamamen o kurumun günlük yaşamına yerleşir (Reissner, 2011).

Kurumun zaman içerisinde değiştiği veya büyüdüğü durumlarda, bu durumlara şahit olan eski çalışanlar ya da kurucular arasında örgütsel nostalji daha yaygın olabilir. Örgütsel nostalji, dayanıklılık ve kişinin çevresini kontrol etme ve etkileme yeteneği ile alakalıdır. Örgütsel nostalji, psikolojik olarak ihtiyaç tatminin kaynağı olarak hareket eder (Leunissen, 2023). Değişim bazı çalışanlar için geçmişe duyulan özlemi ortaya çıkarabilir. Örgütsel nostalji, çalışanların iş yerindeki bağlılık düzeylerine, motivasyonlarına ve performanslarına etki edebilir. Eğer örgütsel nostalji, kurumsal olaylar ve deneyimlerin pozitif bir şekilde değerlendirilmesine yol açıyorsa, bireyin kurumda kalma isteğine katkıda bulunacaktır (Kawasaki,2023:3).

Yaşam Doyumu ile Duygusal Emek, Örgütsel Nostalji İlişkisi ve İlgili Hipotezler

Sağlık çalışanlarının yüksek düzeyde yaşam doyumuna ve duygusal emeğe sahip olmaları halinde örgütsel nostalji algılarının bundan pozitif yönde etkileneceği düşünülmektedir.

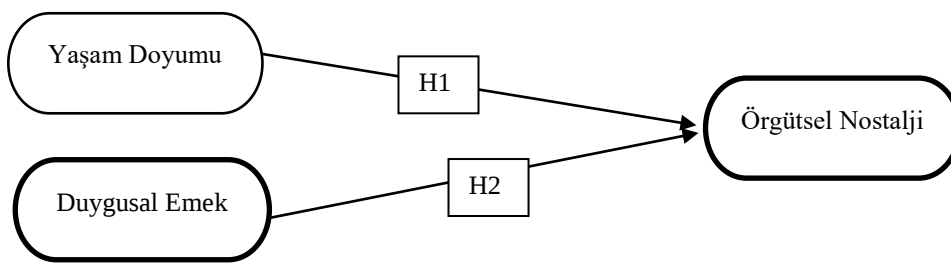
Alan yazındaki araştırmalar incelendiğinde bazı araştırmacıların duygusal emek ile iş tatmini (Wharton,1999), görev/bağlamsal performans (Onur ve Yürür, 2011), iş memnuniyeti (Başbuğ,2010), örgütsel iletişim (Özkan, 2013), işten ayrılma niyeti (Öz,2007), tükenmişlik (Ufuk ve Özhan, 2012) üzerine etkisini inceledikleri görülmektedir. Duygusal emek kavramı ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında genellikle bireyler için pozitif sonuçlarla ilişkilendirildiği anlaşılmakta olup bunun nedeni olarak bireylerin işlerine katıldıklarında tatmin, bağlılık ve performanslarının artabileceği düşüncesi ifade edilebilir. Yaşam doyum değişkeninin mesleki tükenmişlik (Avşaroğlu ve Deniz, 2005), iş doyum (Ünal vd., 2001), psikolojik iyi oluş (Demir vd., 2021), iyimserlik ve mutluluk (Bal ve Gülcan, 2014), yalnızlık (Yılmaz ve Altınok,2009), özyeterlilik (Akgündüz, 2013) gibi kavramlar ile çalışıldığı tespit edilmiştir. Ancak yaşam doyum, duygusal emek ve örgütsel nostalji kavramları arasındaki ilişkileri irdeleyen çalışmalara rastlanılamamıştır. Bu açıdan, sağlık çalışanları bakımından yaşam doyum ve duygusal emeğin örgütsel nostalji üzerinde etkisinin olup olmadığı merak edilmiş ve bu üç değişken araştırmanın temel konusunu oluşturmuştur.

Yaşam doyum, duygusal emek ve örgütsel nostalji arasındaki ilişkileri ortaya koymak için oluşturulan hipotezler şunlardır:

H1: Yaşam doyum, örgütsel nostaljiyi pozitif yönde etkiler.

H2: Duygusal emek, örgütsel nostaljiyi pozitif yönde etkiler.

Kurulan hipotezler neticesinde oluşturulan araştırmanın modeli Şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın modeli

YÖNTEM

Araştırmanın Yöntemi

Yaşam doyum, duygusal emek ve örgütsel nostalji değişkenleri arasındaki ilişkinin ölçülebilmesi için nicel araştırma yöntemi kullanılmış olup ve araştırmada kullanmak için gerekli olan veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Anket formunda yer alan sorular ilgili literatürden türetilmiş olup likert tarzı önermeler kullanılmıştır. Formda üç farklı ölçek yer almaktadır. Hedef kitlenin önermeleri kolaylıkla anlayabilmesi için ölçekleri oluşturan önermeler orijinal dilinden Türkçeye uzman araştırmacılarca

çevrilmiş sonrasında hedef kitlenin anlayabilmesi için ifadeler uzman kişiler tarafından Arapçaya çevrilmiştir. Yapılan çeviri işlemlerinin incelenmesi için alanında uzman akademisyenlerin görüşleri alınmış gerekli düzeltmeler yapılarak çeviri tamamlanmıştır. Ankette yer alan ifadeler çalışmanın değişkenleri olan yaşam doyumu, duygusal emek ve örgütsel nostaljiyi ölçümlemeye yöneliktir.

Anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, hedef kitle ile alakalı demografik sorular, takip eden bölümde yaşam doyumu değişkenini ölçmek için Diener, Emmons, Larsen, Griffin (1985) tarafından geliştirilen tek alt boyutlu “yaşam doyumu ölçeği” kullanılmıştır. Ölçekte beş ifade vardır. “Yaşam koşullarım mükemmeldir” gibi önermeler yaşam doyumu ölçeğinde yer alan ifadeler arasındadır. Araştırmanın üçüncü bölümünde duygusal emek değişkenini ölçmek için Lu ve Guy (2014)’ün Brotheridge ve Lee (2002)’den alarak kullandığı altı ifade, iki alt boyuttan (yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış) oluşan ölçek kullanılmıştır. “İşimi yaparken gerçek duygularımı gizlemeye çalışırım”, “İşimi yaparken vatandaşa gerçekte hissetmediğim duyguları gösteririm” gibi ifadeler duygusal emek ölçeğinde bulunan önermelerden birkaçıdır. Anket formunun son bölümünde örgütsel nostalji ölçeği yer almaktadır. Örgütsel nostalji değişkeni ölçeği, Leunissen ve arkadaşları (2018) tarafından geliştirilen tek alt boyutlu ve üç ifadeden oluşmaktadır. “İşim ve kurumum hakkında oldukça nostaljik hissederim”, “Geçen ay yaptığım iş ve kurumum hakkında nostaljik hissettim” gibi önermeler örgütsel nostalji ölçeğinde yer alan önermelerden bazılarıdır.

Çalışmanın evrenini Halep ilinin Celabrus ilçesinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Sağlık çalışanlarının sayısının 250 olduğu öğrenilmiştir. Bu evren üzerinden yapılan örnekleme formülü sonucunda araştırmada incelenmesi gereken örneklem sayısının 152 sağlık çalışanı olması gerektiği tespit edilmiştir. Basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle tespit edilen 152 kişiye çalışmanın anketleri yüz yüze dağıtılmış olup araştırmada kullanılabilir anket sayısı 121 olarak analize tabi tutulmuştur.

Bu çalışmanın etik kurul uygunluğu, Kahramanmaraş İstiklal Üniversitesi etik kurul komisyonuna sunulmuş olup; 20.02.2024 tarihli ve E-85867845-200-27683 sayılı yazı ile uygun görülmüştür.

Analiz ve Bulgular

Tablo 1’de görüldüğü gibi sağlık çalışanlarının demografik özellikleri incelendiğinde; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %52,9’u kadın, %47,1’i ise erkektir. Katılımcıların 63 kişinin evli, 44 kişinin bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş değişkeni dağılımında 25 kişinin 20-25, 30 kişinin 26-30, 42 kişinin 31-35, 24 kişinin 36 ve üstü yaş aralığında olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların eğitim düzeylerinin dağılımına göre ağırlıklı olarak %43,4’ünün ön lisans düzeyinde eğitim aldıkları görülmektedir. Katılımcıların çalışma sürelerine bakıldığında 71 katılımcının 1-5 yıl arasında bu işi yaptığı görülmektedir.

Tablo 1. Demografik özellikler

	Frekans	%		Frekans	%
Cinsiyet			Yaş		
Erkek	57	47,1	20-25	25	20,7
Kadın	64	52,9	26-30	30	24,8
Medeni Durum			31-35	42	34,7
Evli	63	56,3	36-40	11	9,1
Bekâr	44	39,3	41 ve üstü	13	10,7
Diğer	5	4,5			
Eğitim Düzeyi			Çalışma Süresi		
Lise	47	21,5	1yıldan az	15	12,3
Ön Lisans	95	43,4	1-5 yıl	71	58,2
Lisans	57	9,1	6-10 yıl	12	9,8
Lisansüstü	20		11-15 yıl	13	10,7
			16 ve üstü	11	9,0

Faktör Analizi Sonuçları

Doğrulamalı faktör analizi (DFA), daha önceden geliştirilen ve önceki çalışmalarda kullanılmış ya da kuramsal bir bilgiye dayanan bir ölçeğin veya modelin doğruluğunu teyit etmek için kullanılmaktadır (Gülbüz ve Şahin, 2018:317). Bu nedenlerle, bu çalışmada doğrulamalı faktör analizi kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarının yaşam doyumlarını ölçmek amacıyla 5 önermeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Yaşam doyumu değişkenine yönelik faktör analizinde, Bartlett Küresellik Testi sonucuna bakıldığında ki-kare ($X^2_{(10)}=174,311$; $p<0.001$) değerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Açıklanan varyansı 54,44'dür. Ölçekte yer alan önermelerin faktör yüklerinin ,50'den fazla olduğu belirlenmiştir. Yaşam doyumu ile ilgili elde edilen sonuçlara bakıldığında, ölçeğin kullanım için uygun olduğu görülmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Yaşam doyumunun faktör yapısı

KMO ve Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği ölçüsü		0,768
Bartlett's küresellik testi	Ki-kare	174,311
	Sd	10
	Anlamlılık	,000
Açıklanan Toplam Varyans		54,444
Boyut	Madde	Faktör Yüğü
Yaşam Doyumu	Y.D.2	,806
	Y.D.3	,799
	Y.D.1	,760
	Y.D.4	,754
	Y.D.5	,537

Duygusal emek için yapılan faktör analizinde, ölçeğin KMO değeri ,795 olarak tespit edilmiş ve bu değer ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Ayrıca Bartlett's Küresellik Testi sonucu ise ki-kare ($X^2_{(15)}=194,348$; $p<0.001$) değerinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Toplam açıklanan varyans değeri %50,508 olarak Tablo 3'de gösterilmiştir. Ölçeğin faktör yüklenme değeri ise 0,592 ile 0,848 arasında olup ölçeğin kullanılması için herhangi bir sorun bulunmamaktadır. Lu ve Guy (2014)'ün Brotheridge ve Lee (2002)'den aldığı duygusal emek ölçeği, orijinalinde iki alt boyuttan (1. Yüzeysel davranış, 2. Derinlemesine davranış) oluşmaktadır. Ancak bu çalışmada yapılan faktör analizi sonucuna göre ölçek tek alt boyutlu olarak tespit edilmiş ve çalışmaya tek alt boyut ile devam edilmiştir.

Tablo 3. Duygusal emek ölçeğine ilişkin faktör değerleri

KMO ve Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği ölçüsü		0,795
Bartlett's küresellik testi	Ki-kare	194,348
	Sd	15
	Anlamlılık	,000
Açıklanan Toplam Varyans		50,508
Boyut	Madde	Faktör Yüğü
Duygusal Emek	D.E.2	,848
	D.E.4	,709
	D.E.5	,628
	D.E.6	,622
	D.E.1	,607
	D.E.3	,592

Araştırmanın son değişkeni olan örgütsel nostaljiyi ölçmek için yapılan faktör analizi sonuçlarına göre; Kaiser-Meyer Olkin değeri 0,671 olarak tespit edilmiştir. Bartlett küresellik testi sonuçları, ki-kare ($X^2_{(3)}=195,554$; $p<0.001$) değerinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Örgütsel nostaljiyi ölçmeye

yönelik yapılan Bartlett testi sonuçları incelendiğinde; $p=0.000<0.05$ olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Araştırma değişkenine ilişkin elde edilen sonuçlara bağlı olarak “Örgütsel Nostalji Ölçeği” nin kullanım için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4. Örgütsel nostalji ölçeğine ilişkin faktör değerleri

KMO ve Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin örnekleme yeterliliği ölçüsü		0,671
Bartlett's küresellik testi	Ki-kare	195,554
	Sd	3
	Anlamlılık	,000
Açıklanan Toplam Varyans		78,777
Boyut	Madde	Faktör Yüğü
Örgütsel Nostalji	Ö.N.2	,924
	Ö.N.1	,883
	Ö.N.3	,865

Güvenirlik Analizi Sonuçları

Cronbach Alpha's bir ölçüm aracının iç tutarlılığını değerlendirmek için kullanılan bir istatistiksel ölçüdür. Cronbach Alpha's değeri, bir ölçüm aracındaki farklı önermelerin birbiriyle ne kadar uyumlu olduğunu gösterir. Cronbach Alpha's değeri genellikle 0 ile 1 arasında değer alır. Bu değer ne kadar yüksekse, ölçüm aracının iç tutarlılığı o kadar güçlü olur (Gürbüz ve Yalçın, 2018). Yaşam doyumu ölçüm aracının iç tutarlılığı 0,772, duygusal emek 0,772 ve örgütsel nostalji ise 0,864 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler oldukça iyi bir iç tutarlılığı göstermektedir. Nunnally (1978) her değişken için iç tutarlılık sayısının kabul edilebilir en az katsayısını 0,70 ve üzerinde olması gerektiğini ifade etmektedir. Sonuç olarak, tüm üç değişken için Cronbach Alpha's (α) değerleri kabul edilebilir düzeyde yüksektir, bu da bu ölçüm araçlarının güvenilir ve iç tutarlı olduklarını göstermektedir.

Tablo 5. Güvenirlik Analizi ve Sonuçları

Değişkenler	Önerme sayısı	Cronbach Alpha Değeri
Duygusal Emek	6	,772
Yaşam Doyumu	5	,784
Örgütsel Nostalji	3	,864

Korelasyon ve Regresyon Analizi Sonuçları

Korelasyon matrisi, farklı değişkenler arasındaki ilişkileri değerlendirmek için kullanılır. Korelasyon katsayıları, iki değişken arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirtir. Yaşam doyumu ile örgütsel nostalji arasındaki korelasyon ($r=0,370^{**}$) pozitif bir değere sahiptir. Korelasyon istatistiksel olarak anlamlıdır ve orta düzeyde bir ilişkiyi göstermektedir. İki değişken arasındaki ilişki, araştırmadaki diğer iki değişken arasındaki ilişkiye göre daha güçlüdür. Duygusal emek ile örgütsel nostalji arasındaki korelasyon ($r=0,195^{*}$) pozitif, anlamlı, ancak zayıf bir ilişkiye sahiptir. Verilerdeki korelasyonlar incelendiğinde, analiz sonuçları araştırmanın hipotezini destekler niteliktedir. Korelasyonlar neden-sonuç ilişkilerini göstermez, yalnızca değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirtir.

Tablo 6. Değişkenler sırası ilişkiler

Değişkenler	1	2	3
1. Yaşam Doyumu	1		
2. Duygusal Emek	,164	1	
3. Örgütsel Nostalji	,370**	,195*	1

Çalışmada “H1: Yaşam doyumu, örgütsel nostaljiyi pozitif yönde etkiler” hipotezini test etmek için regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 7’de gösterilmiştir. Örgütsel nostaljinin çalışmanın bağımsız değişkenlerinden birisi olan yaşam doyumu tarafından ne kadar açıklandığını ortaya koyan bir değer olan R^2 , 0,137 olarak bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının yaşam doyumu algıları, çalışanların örgütsel nostalji algılarının %13,7’sini açıklayabilmektedir. Analiz değerleri pozitif ve anlamlıdır, bu nedenle H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Sağlık çalışanlarının yaşam doyumunun örgütsel nostaljiyi etkilemesine ilişkin regresyon analizi sonuçları

B	R	R Square	Adjusted R Square	F	P	t
0,379	0,370	0,137	0,130	19,153	0,000	4,376
Bağımsız Değişken: Yaşam doyumu Bağımlı Değişken: Örgütsel Nostalji						

Sağlık çalışanlarının duygusal emek algısının örgütsel nostalji algısını açıklama derecesine ait sonuçlar Tablo 8’de görülmektedir. Duygusal emeğin örgütsel nostaljiyi açıklama düzeyi ($R^2=0,038$) %3,8 olarak tespit edilmiştir. “H2: Duygusal emek, örgütsel nostaljiyi pozitif yönde etkiler” hipotezini test etmek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre ortaya çıkan değer pozitif ve anlamlıdır, bu nedenle H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8. Sağlık çalışanlarının duygusal emeğin örgütsel nostaljiyi etkilemesine ilişkin regresyon analizi sonuçları

B	R	R Square	Adjusted R Square	F	P	t
0,284	0,195	0,038	0,030	4,784	0,031	2,187
Bağımsız Değişken: Duygusal Emek Bağımlı Değişken: Örgütsel Nostalji						

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Sağlık çalışanlarının hastalarla olan ilişkisinde sadece doğru davranış sergilemesinin yeterli olmadığı, doğru duygusal tepkileri göstermelerinin de beklendiği günümüz şartlarında, duygusal emek kavramı özellikle hizmet sektörü çalışanları için önem arz etmektedir (Oral ve Köse, 2011:465). Hizmet sektörü için önem arz eden bir diğer kavramda yaşam doyumudur. Bireyler istedikleri çalışma ortamında çalıştıklarında daha mutlu olurken, istemedikleri bir ortamda çalıştıklarında daha az mutlu olabilmektedirler. Yaşam doyumu kavramı, bireyin tüm hayatından memnun olması olarak ifade edilebilir (Moran ve Çoruk, 2021:269). Bireyin yaşam doyumunun yüksek olması, kurumuyla kendi arasında geçmiş bir bağının olmasından kaynaklanabilir.

Sağlık sektörü, hizmet sektörü içerisinde en hızlı gelişen alanların başında gelmektedir. Sağlık sektörünün bu kadar hızlı gelişmesinin nedenleri arasında, teknolojik gelişmeler, bilimsel ilerlemeler ve devamlı olarak artan ihtiyaçları sayılabilir. Bu çalışma, yaşam doyumu ve duygusal emeğin örgütsel nostalji üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Özellikle sağlık sektöründe çalışanlar üzerinde yapılan bir alan araştırması ile bu ilişkilerin daha iyi anlaşılması hedeflenmektedir. Çünkü sağlık

çalışanlarının hastalarla etkileşime girerken duygularını kontrol etmesi ve uygun bir şekilde tepkilerini hastalara yansıtması gerekmektedir. Duygusal emek, sağlık çalışanlarının yalnızca hastaya karşı değil aynı zamanda birlikte görev yaptıkları tüm kişilere karşıda pozitif bir tutum sergilemesini gerektirmektedir. Daha iyi ve daha kaliteli sağlık hizmeti verilebilmesi için ilgili çalışmaların fazla sayıda ve daha kapsamlı yapılması gerekmektedir.

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının yaşam doyumu ile duygusal emek algılarının örgütsel nostalji algıları üzerindeki etkisi ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır. Çalışmada, Halep ilinin Cerablus ilçesinde görev yapan sağlık çalışanlarından anket tekniği ile araştırma verileri elde edilmiştir. Yapılan alanyazın taramasında üç değişkenin bir arada ele alındığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ek olarak böyle bir çalışmanın sağlık çalışanları açısından ele alınması önem arz etmektedir. Sağlık sektöründe çalışanlar için iş deneyimlerini anlamak ve örgütsel nostaljiyi etkileyen faktörlerin bir kısmını belirlemek açısından bu araştırma önemli kabul edilmektedir. Araştırmada elde edilen sonuçlar, sağlık kuruluşlarında çalışanların yaşam doyumunu arttırarak ve duygusal emek deneyiminden yola çıkarak, örgütsel nostalji algılarının nasıl yönetilebileceğine yönelik stratejilerin geliştirilmesine yardımcı olabilir.

Çalışma verilerini analiz edebilmek için frekans, güvenilirlik, faktör, korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Çalışmada yer alan ölçüm araçlarının yüksek düzeyde güvenilir olduğu belirlenmiştir. Çalışmada kullanılan değişkenler arası korelasyonlar incelendiğinde; en güçlü ilişki yaşam doyumu ile örgütsel nostalji arasındaki ilişki olarak görülmektedir. Duygusal emek ile örgütsel nostalji arasındaki ilişki diğer ilişkiye göre daha zayıftır. Bu bilgiler, değişkenler arasındaki ilişkileri anlamak ve olası sonuçları değerlendirmek için önemli olabilir, ancak başka faktörlerin de göz önüne alındığından emin olunmalıdır.

Örgütsel nostaljinin yaşam doyumu tarafından ne düzeyde açıklanabildiğini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda, yaşam doyumunun örgütsel nostaljiyi açıklama düzeyinin %13,7 olduğu görülmüştür. Duygusal emeğin örgütsel nostaljiyi ne düzeyde açıklayabildiğini belirlemek için yapılan regresyon analizi sonucunda ise, duygusal emeğin örgütsel nostaljiyi açıklama düzeyi %3,8 olarak tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının yaşam doyumu ile duygusal emeğin örgütsel nostalji üzerindeki etkisini ortaya koymak için kurulan 2 araştırma hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgulara göre yaşam doyumu ile duygusal emek örgütsel nostaljiyi olumlu yönde etkilemektedir. Duygusal emek örgütsel nostaljiyi olumlu yönde etkilerken aynı zamanda bireylerin kurumlarıyla duygusal bağlarını güçlendirebilmektedir. Bu sonuçlar, sağlık çalışanlarının duygusal deneyimlerinin anlaşılması, iş tatmini, bağlılık ve performans gibi faktörler üzerinde pozitif etkiler yaratmak için alınabilecek önlemlerin belirlenmesinde kurumlara yardımcı olacaktır.

Bu çalışmanın en büyük kısıtı, yalnızca bir ilçede görev yapan sağlık çalışanlarından veri toplanıp farklı il ve ilçelerden veri toplanmadığından bulguların genellenememesidir. Araştırmada yer alan sağlık çalışanları Halep ilinin Cerablus ilçesinde görev yapmaktadırlar. Türkiye’de çalışan sağlık çalışanları farklı algılara sahip olabilirler ve bu durum araştırma sonuçlarını etkileyebilir. Bu sebeple ileride yapılacak diğer araştırmalarda, Türkiye’de görev yapan sağlık çalışanlarının örnekleme dahil edilmesi araştırma sonuçlarının genelleştirilebilmesi açısından önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Acar, A., ve Gökkaya, S. (2018, Eylül 12-14). İş-Aile Çatışması ile Yaşam Doyumu Üzerine Otel İşletmelerinde Bir Araştırma (Tam Metin Bildiri). Business and Organization Research. (International Conference), Safranbolu/Karabük.
https://indexive.com/uploads/papers/pap_indexive15946329372147483647.pdf

Altunışık, R., Coşkun, R., Yıldırım, E. ve Bayraktaroğlu, S., 2002. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı), Geliştirilmiş 2. Basım, Sakarya: Sakarya Kitabevi.

Akgün, A. E., Tatar, B., Erdil, O., Keskin, H., ve Müceldili, B. (2022). Development and Validation of the Organizational Nostalgia Scale and its Relationship with Affective Commitment and Organizational Discontinuity. *Current Psychology*, 1-26. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03898-y>

Aslan, Y. (2023). Örgütlerde duygusal emek. *Yönetim, Organizasyon ve Strateji Üzerine Araştırmalar*, 49.

Avşaroğlu, S., Engin Deniz, M., ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-129.

Brotheridge, C. ve Lee, R. (2002). Testing a Conservation of Resources Model of the Dynamics of Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.

Brotheridge, C. M. ve Taylor, I. (2006) Cultural Differences in Emotional Labor in Flight Attendants, Individual and Organizational Perspectives on Emotion Management and Display Research on Emotion in Organizations, Elsevier Ltd., (2), 167-191.

Çevik, N. K., ve Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 126-145.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. Ve Büyüköztürk, Ş., 2012. Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara Veenhoven, R. (1996). The study of life-satisfaction. Eötvös University Press. Retrieved from. <http://hdl.handle.net/1765/16311>

Dağlı, A., ve Baysal, N. (2016). Yaşam Doyumu Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Electronic Journal Of Social Sciences*, 15(59). <https://doi.org/10.17755/esosder.263229>.

Demirkaya M., Kara H., (2022). Örgütsel İntikam ve Örgütsel Nostalji Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Social Sciences Studies Journal (SSSJournal)*, 6(72), 4641-4652. Doi : [10.26449/sssj.2664](https://doi.org/10.26449/sssj.2664)

Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., ve Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.

Dinç, M., Uzunbacak, H.H. ve Akçakanat, T. (2019), Örgütsel Nostaljinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde İşin Anlamlılığının Aracılık Rolü, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (36), 349-369. <https://doi.org/10.30794/pausbed.448324>

Durgut, M. ve Kahya, C. (2015), Duygusal Emek ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Kamu İç Denetçileri Üzerinde Örnek Bir Uygulama, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 348-364. Doi: <http://dx.doi.org/10.11611/JMER532>.

Gopalan, N., Culbertson, S.S., Leiva, P.I. (2013), Explaining Emotional Labor’s Relationships with Emotional Exhaustion and Life Satisfaction: Moderating Role of Perceived Autonomy, *Bogotá, Colombia* 12(2), 347-356.

Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.

Kawasaki, S., Zou, X., Wildschut, T. ve Sedikides, C. (2023). Organizational Nostalgia as a Novel Pathway Toward Greater Employee Well-Being. *Journal of Applied Social Psychology*, 53(12), 1155-1173. <https://doi.org/10.1111/jasp.13004>

Kermen, U., Tosun, N. İ., & Doğan, U. (2016). Yaşam Doyumu ve Psikolojik İyi Oluşun Yordayıcısı Olarak Sosyal Kaygı. *Eğitim Kuram ve Uygulama Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 20-29.

Leunissen, J. M., Sedikides, C., Wildschut ve T., Cohen, T. R. (2018). Organizational Nostalgia Lowers Turnover Intentions by Increasing Work Meaning: The Moderating Role of Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(1), 44

Lu, X. ve Guy, M.E. (2014). How Emotional Labor and Ethical Leadership Affect Job Engagement for Chinese Public Servants, *Public Personnel Management*, 43(1), 3-24.

Mavi, Y. (2016). Duygusal Emek: Etkilediği ve Etkilendiği Faktörler Üzerine Bir Alan Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.

Oral, L., ve S., Köse. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2), 463-492.

Reissner, S. C. (2011). Patterns of Stories of Organisational Change. *Journal of Organizational Change Management*, 24(5), 593. <https://doi.org/10.1108/09534811111158877>

Saris, W.E., Veenhoven, R., Scherpenzeel, A.C. ve Bunting B. (edt). (2008). A Comparative Study of Satisfaction with Life in Europe. Eötvös University Press,

Song, L. ve Appleton, S. (2008). Life Satisfaction in Urban China: Components and Determinants. *World Development*, 36(11), 2325-2340.

Ünder, İ. ve Ünder, Ü. (2018), Duygusal Emegin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Havacılık Çalışanları Örneği, İK 2018, 17. Uluslararası Katılım İşletmecilik Kongresi, 455-459.

Ünlü O. ve Yürür, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (37), 183-207.

Yangın, N., ve Camadan, F. (2020). Mükemmeliyetçilik ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Affetmenin Aracı Rolü. *Yaşadıkça Eğitim*, 34(2), 241-263. Doi: 10.33308/26674874.2020342135

Yavuz, A. (2020), Duygusal Emek ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki Üzerine Ampirik Bir Çalışma, *International Social Sciences Studies Journal*, 6(75), 5562-5569. Doi: [10.26449/sssj.2887](https://doi.org/10.26449/sssj.2887)

Yeşil, S. ve Mavi, Y. (2021), Covid-19 Korkusu'nun Duygusal Emek, Çalışan Performansı, İş Tatmini, Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması, *Journal of Yasar University*, 16/63, 1078-1104. Doi: 10.19168/jyasar.908383.

Yıldırım, M. ve Türker, N. (2018), The Effect of Emotional Labor on Work Alienation: A Study at Hotel Businesses, *İşletme Araştırmaları Dergisi Journal of Business Research-Turk* 10(3), 606-621.