The Mediating Role of Perceived Organizational Support in the Relationship between Emotional Labor and Job Performance: A Study on Nurses

Sermed DOĞAN[1], Etem HIZALER[2]

ABSTRACT

Problem of Research: Emotional labor can affect employees' performance positively or negatively. It is unclear how this process results in perceived organizational support in nurses.

Purpose of the Study: Emotional labor can affect many positive or negative organizational outcomes in terms of the attitudes exhibited by employees. Therefore, considering the relationships and interactions of nurses with people who apply to health institutions in intensive working conditions, the importance of the concept of emotional labor emerges. In this direction, the purpose of the study is to determine the mediating role of perceived organizational support in the effect of emotional labor on job performance in nurses.

Method: The research population consists of 321 nurses working in Kayseri State Hospital. Since the data collection process from the survey participants was ongoing, the analysis was carried out with 107 data sets. The mediation effect of perceived organizational support between emotional labor and job performance was performed with Hayes Process Model-4.

Results: According to the research findings, it was analyzed that emotional labor has a significant relationship with job performance and perceived organizational support. Indirect effect results were evaluated with Bootstrap technique. According to the results of the analysis, the indirect effect of perceived organizational support on job performance (β=0.44) shows significance (BootLLCI=0.1596, BootULCI=0.8051). In this respect, perceived organizational support mediates the relationship between emotional labor and job performance.

Conclusion: As a result, it was determined that there was a negative and significant relationship between emotional labor and job performance in nurses. It was determined that the support provided by the organization contributed positively to this process. In order to fulfill their duties, nurses imitate situations that they have not experienced themselves as if they have experienced them before, which has an impact on their performance. In other words, wearing masks in service delivery creates negative performance indicators.

Keywords: Nurse, Health Institutions, Emotional Labor, Job Performance, Perceived Organizational Support

Presentation Language: Turkish

[1]Öğr. Gör. Dr., Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meskek Yüksekokulu, Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı, sermeddoğan@kayseri.edu.tr, Orcid: 0000-0001-8782-7227

[2]Öğr. Gör., Kayseri Üniversitesi, İncesu Ayşe Saffet Arslan Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, etemhizaler@kayseri.edu.tr, Orcid: 0000-0002-6924-1051

Oturum	6. Yüzyüze Oturum: Nursıng Servıces And Health Management	**Sunum Tarihi**	22.05.2024
Oturum Başkanı	Prof. Dr. Hatice Tel AYDIN/ Assoc. Prof. Şerife GÜZEL	**Sunum Saati**	11.00 – 12.30

GİRİŞ

Sağlık sektörü, farklı uzmanlık alanlarına sahip profesyonel ekipten oluşmaktadır. Ekip içerisinde hizmet sunumunun önemli bir bileşeni olarak hemşireler yer almaktadır. Hemşireler, sağlık kurumlarının temel öğeleri olarak görülmektedir. Bu sürece, yürütülen işin karmaşık yapısı ve taşıdığı riskler etki göstermektedir. Dolayısıyla hasta ve hasta yakınları ile yoğun ilişkilerin sürdürülmesinin yanında tıbbi hizmet sunumunun devam etmesi hemşirelerin tutumlarını da şekillendirebilmektedir. Özellikle hizmet üretimini gerçekleştiren kurumlarda çalışanlar daha fazla duygusal emek sarf etmektedir.[1] Hemşirelerin tutumları onların performas göstegeleri ile ilgilidir. Performans göstergesi, hemşirlerin bireysel iş süreçlerini olumsuz etkilediği gibi kurumların hizmet performansını da negatif yönde aşağı çekmektedir. Sağlık kurumları açısından bireysel iş performansı önemli bir çıktıdır. İş performansına etki edecek olan her türlü faktörün incelenmesi kurumların devamlılığı ve sürdürülebilirliği açısından kaçınılmazdır.

Sağlık kurumları varlığını sürdürebilmek için çalışanların algı, tutum ve davranışı ile yakında ilgilidir. Destek algısı hemşirelerin performansında ve verimliliğinde belirleyici bir faktördür. Ayrıca onların motivasyonunu destekleyecek yönetsel bakış açısı rekabet gücünün kazanılmasında da etkili olacaktır. Bunun sağlanabilmesi için çalışanların kendi gerçek hislerinden oluşan olumlu duyguları görevin icrası sırasında yerine getirmekle ortaya konulabileceğine inanılmaktadır.[2] Dolayısıyla sağlık çalışanları tarafından sergilenen duyguların, onların iş performansı üzerinde etki gösterip göstermediğini belirlemek aynı zamanda algıladıkların desteğin katkısını tespit etmek araştırmanın amacını oluşturmaktadır.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Duygusal Emek ve İş Performansı

Literatürde duygusal emek kavramı ilk olarak 1983 yılında Hochschild tarafından "The Managed Heart" isimli eserinde "iş gereği duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde çalışanlarca düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüzsel ve bedensel gösterimde bulunulmasıdır" şeklinde tanımlamıştır.[3] Hocshschild yüzeysel davranışı; beden dili ile ilişkilendirerek sahte gülümseme, iç çekme, omuz çekmesi şeklinde ortaya konulan davranış olarak belirtirken; derinlemesine davranışı ise bireyin iyi ya da kötü görünmek için bir çaba içerisinde olmadan doğal duygularını ifade etmesi olarak açıklamıştır. Yüzeysel davranışta birey hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi göstermekte iken; derinlemesine davranışta ise o anda hissettiği gerçek duyguları yansıtmaktadır. Ashforth ve Humphrey (1993)[4] ise Hochschild' in yaklaşımına ek olarak samimi duygular kavramını oluşturarak yüzeysel ve derinlemesine davranış sergileyen çalışanların bir süre sonra bu davranışa alışarak karşılaştıkları duygular karşısında rol yapmadan gerçek duyguları yaşayabileceğini belirtmişlerdir.[5]

İş performansı, çalışanların örgütsel amaçları gerçekleştirme ne derece istekli ve arzulu olduklarını belirlemede kullanılan bir göstergedir. Bireylerin işyerindeki özelliklerinin takip edilmesi içermektedir. İşletmeler günümüzde rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için kaliteli hizmet sunumu sağlamada çalışanların iş performansına önem vermektedir.[6] İş performansının incelenmesinde; yapılan işin sonucu veya çıktısı, gösterdikleri davranışlar ve kişisel özellikler olmak üzere üç değişkenden yararlanılmaktadır. Daha objektif olmaları açısından yapılan araştırmaların çoğu çalışanların elde ettikleri çıktılar ve gösterdikleri davranışlar üzerinedir.[7] Hemşirelerin duygusal emek davranışı ile iş performansı arasında yapılan araştırmalara bakıldığında, duygusal emek stratejisi ortaya koyan hemşirelerin iş performansında artış olduğu tespit edilmiştir. Ortaya konan bu strateji hasta memnuniyetini artırırken mesleki tatmin ve içsel doyumu da geliştirmektedir.[5] Yüzeysel duygusal emek davranışı sergileyen hemşirelerde ise zaman içerinde tükenmişlik düzeyleri artarak iş performansları olumsuz yönde etkilenmektedir. Çalışanların hissetmedikleri halde işletmenin amacına uygun hareket etmek için istemediği duyguları sergileyerek yaptıkları yüzeysel roller bir süre sonra işletme hakkında olumsuz düşüncelere dönüşebilmektedir. Bu durum iş performansını doğrudan olumsuz etkilemekte ve örgütsel sinizmi artıracağı düşünülmektedir.[8] Buradan hareketle duygusal emeğin iş performansı ile ilişkili olduğu varsayımı dikkate alınarak aşağıda belirtilen hipotez test edilmektedir.

H1: *Duygusal emek iş performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkiye sahiptir.*

1.2. Duygusal Emek ve Algılanan Örgütsel Destek

Yoğun hasta ilişkilerinin yaşandığı sağlık sektöründe, hemşireler duygusal emeği sürekli sergilemek mecburiyeti ile karşı karşıyadır. Diğer yandan içinde bulunulan kurum tarafından kendilerine verilen değerin hissedilmesi hem bireysel hem de kurumsal sonuçlara yol açabilmektedir. Hemşirelerin sergilemiş oldukları duygusal emeğin mesleki bir zorunluluk olduğu kadar hasta bakım kalitesinin de belirleyicisi konumundadır. Sağlanacak olan bu hizmet kalitesinin devamlılığının sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için örgütsel destek büyük önem taşımaktadır.[9] Kurumlar hemşirelere yönelik geliştireceği politikalarda bu iki kavram arasındaki ilişkinin olumlu yönde gelişimini izlemek zorundadır.

Kurum yöneticilerinin empati yeteneği güçlü, kapsayıcı ve adil bir yönetim anlayışına sahip olması örgütsel destek algısının gelişmesinde kilit rol oynamaktadır.[10] Örgütsel destek; çalışanların iş ortamında saygı duyulma, değer verildiğini hissetme, kabul ve onay görme gibi duygusal ihtiyaçlarının karşılanma olarak ifade edilmektedir.[11]

Algılanan örgütsel destek kavramı, sosyal değişim kuramından ortaya çıkmıştır. Bu kuramda iki taraf arasında belli koşullara bağlı olarak değişimler söz konusudur.[12] Algılanan örgütsel destek, çalışanın işletmeye sunduğu katkıların, değerinin, mutluluk ve motivasyonunun gözletilmesinin derecesine bağlı olarak çalışan tarafından geliştirilen algı şeklinde tanımlanmaktadır.[13] Çalışanların işletmeye sunduğu katkıların sonucunda işletmeninin sunulan bu katkıyı önemseyerek değer kabul etmesi ve bu durumun çalışan tarafından algılanma şeklidir. Aslında algılanan örgütsel destek, çalışan ile işletme arasındaki yapılan psikolojik sözleşmedir.[14] Bu bakımdan çalışanlar, kurumsal etkinliklerin kendileri için yararlı olduğuna inandıkları ölçüde, örgüte bağlılık geliştirerek performans artışı göstermektedirler.[15] Bu çerçevede aşağıda belirtilen hipotez geliştirilmiştir.

H2: *Duygusal emek algılanan örgütsel destek üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkiye sahiptir.*

1.3. Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü

Hemşirelik, insan odaklı hizmet gerektiren ve yoğun duygusal ilişkilerin geliştirildiği meslek grubu olması bakımından çalışanlar yoğun bir şekilde duygusal emek harcamaktadır. Bu durum direkt olarak onların iş performansına etki göstermektedir.[9] Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin yüksek olması iş performansına olumlu katkı sunarken algılanan desteğin azlığı ya da olmama durumu ise olumsuz iş çıktılarına sebep olabilmektedir. Nitekim sosyal değişim teorisine göre bireyler destelendikçe karşılık verme eğilimindedir.[16] Yani duygusal emek, çalışanlar üzerinde psikolojik ve fiziksel bir yük oluşturmaktadır. Eğer hemşirelerin algıladıkları örgütsel destek yüksek ise stres tamponlanarak, çalışanın sergilediği duygusal emek anlamlı hale gelmekte, kişi kendini hem değerli hemde fiziksel ve psikolojik olarak desteklendiğini hissetmektedir. Bu durum ise iş performansını tetiklemektedir. Dolayısıyla algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisini belirlemek için aşağıda sunulan hipotez geliştirilmiştir.

H3: *Algılanan örgütsel destesğin duygusal emek ile iş performansı arasında aracılık etkisi göstermektedir.*

MATERYAL VE METHOD

Araştırmada anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik özelliklerini soran 4 ifade yöneltilmiştir. Anketin ikinci bölümden duygusal emek, üçüncü bölümde iş performansı ve son bölümde de algılanan örgütsel destek algısı kavramına ilişkin toplamda 25 soruya yer verilmiştir. Araştırma evrenini Kayseri Devlet Hastanesi'nde çalışan 321 hemşire oluşturmaktadır. Olasılıkla örnekleme yöntemlerinden basit tesadüfü yöntem kullanılarak katılımcılara ulaşılmıştır. Ankete 116 hemşire katılmasına rağmen eksik verilerin çıkarılması ile toplamda 107 veri seti ile analizler gerçekleştirilmiştir. Duygusal emeğin iş performansı ve algılanan örgütsel destek ile ilişkisinde korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Algılanan örgütsel desteğin duygusal emek ile iş performansı arasındaki aracılık etkisi Model-4 ile analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin (duygusal emek, iş performansı, algılanan örgütsel destek) yapısal geçerliliğini belirlemek için doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Tüm ölçeklerin orijinal yapısını koruduğu için doğrulayıcı faktör analizi ile yapısal geçerlilikleri test edilmiştir.

Duygusal emek ölçeği, Diefendorff vd., (2005), Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes (2000) tarafından kullanılan, ölçeğinin bazı maddelerinin alınarak Türkçeye uyarlaması Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından yapılan versiyonu kullanılmıştır.[17,18,19,20] Ölçek üç alt boyuttan ve toplam 13 maddeden oluşmaktadır. Ölçek 5'li Likert olup, "1= Kesinlikle Katılmıyorum", "5= Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir (Örnek ifade olarak "Hastalara sergilediğim duygular samimidir").

İş performansı ölçeği Kirkman ve Rosen (1999) ve Sigler ve Pearson (2000) araştırmacıları tarafından kullanılan ölçekten yararlanılmıştır.[21,22] Türkçe uyarlaması ise Çöl (2008) tarafından yapılmıştır. Ölçek tek boyut ve 4 maddeden oluşmaktadır.[23] Ölçek 5'li Likert tipi olup, "1= Hiçbir Zaman", "5= Her Zaman" şeklinde derecelendirilmiştir (Örnek ifade olarak "Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara ulaştığıma eminim").

Algılanan örgütsel destek ölçeği için Eisenberger vd., (1997) tarafından geliştirilen 8 maddelik kısa ölçek versiyonu tercih edilmiştir.[24] Ölçek tek boyutan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Sökmen vd., (2015) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek 5'li Likert olup, "1= Kesinlikle Katılmıyorum", "5= Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir (Örnek ifade olarak "Çalıştığım kurum, işteki memnuniyetimi önemser").

BULGULAR

Katılımcıların %69,2'si kadın %30,8'i erkeklerden oluşmaktadır. Medeni durum bağlamında katılımcıların yarısından fazlası (%63,6) evlidir. Yaş grupları bakımından değerlendirildiğinde %53,3'ü 26-35 yaş arası, %271, 36-45 yaş arası, %11,2'si 18-25 yaş arası, %8,4'ü ise 46 yaş ve üzeri katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların %39,3'ü 10 yılı aşan süredir mevcut kurumlarında çalışmaya devam eder iken; %23,4'ü 4-6 yıl, %16,8'I 1-3 yıl, %10,3'ü 1 yıldan az süredir kurumda çalışmaktadır.

Değişkenler arasındaki ilişki yapısı Tablo 1'de sunulmuştur. Elde edilen bulgulara göre duygusal emek, algılanan örgütsel destek ile pozitif yönde ilişkilidir. Algılanan örgütsel destek ile iş performası arasında da pozitif

yönde bir ilişki vardır. Ancak duygusal emek ile iş performansı arasında negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır. Ayrıca korelasyon tablosunda ölçeklerin güvenirlik düzeyleri sunulmuştur. Bu doğrultuda ölçeklerin oldukça yüksek güvenirliğe sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Ölçeklere Ait Ortalama, Standart Sapma, Cronbach Alfa ve Korelasyon Bulguları

	Ortalama	Std. Sapma	1	2	3
Duygusal Emek	3.39	0.49	(0.84)		
Algılanan Örgütsel Destek	3.20	0.79	.300***	(0.82)	
İş Performansı	3.41	1.11	-.193*	.350***	(0.98)

Araştırma modelinde, hemşirelerde duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisi incelenmiştir. Bulgulara göre duygusal emeğin aracı değişken olan algılanan örgütsel desteği anlamlı düzeyde ve pozitif yönde etkilemektedir (β=0,4858, %95 GA, [LLCI=0,1871, ULCI=0,7844], t=3,2253, p<0,01). Duygusal emek, iş performansındaki değişimin %9,01'ini açıklamaktadır (R^2=0,0901). Aracı değişken olarak kullanılan algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu görülmektedir (β=0,9039, %95 GA, [LLCI=0,5408, ULCI=1,2670], t=4,9371, p<0,001). Duygusal emeğin sonuç değişkeni olan iş performansı üzerinde ise anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır (β= -0,0697, %95 GA, [LLCI= -1,6572, ULCI= -0,4823], t= -3,6112, p<0,001). Duygusal emek ve algılanan örgütsel desteğin iş performansındaki değişimin %22,01'lik varyansını açıklamaktadır (R^2=0,2201). Ayrıca duygusal emeğin iş performansı üzerinde yaratmış olduğu toplam etkisi anlamlı düzeyde ve negatif yönlüdür (β= -0,6306, %95 GA, [LLCI= -1,2502, ULCI= -0,0111], t= -2,0185, p<0,05). Duygusal emek, iş performansındaki değişimin %3,74'ünü açıklamaktadır (R^2=0,0374).

Duygusal emeğin algılanan örgütsel destek aracılığı ile iş performansı üzerindeki dolaylı etkisi Bootstrap tekniği ile ulaşılan güven aralığına bakılarak incelenmiştir. Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki dolaylı etkisi (β=0,4391) anlamlılık (BootLLCI=0,1502, BootULCI=0,8222) göstermektedir. Dolayısıyla algılanan örgütsel desteğin duygusal emek ile iş performansı arasındaki ilişkiye aracılık etkisi gösterdiği tespit edilmiştir. Tam standardize etki büyüklüğü 0,135'dir. Aracılık etkisinin orta etki değer (R^2=0,1346) aralığında olduğu söylenebilir. Sonuç olarak duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisine ilişkin kurulan hipotez kabul edilmiştir. Aracılık etkisine ilişkin sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Duygusal Emeğin İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolüne İlişkin Sonuçlar

Etkiler	**Standardize Olmayan**			
	Beta	**S.H.**	**LLCI –ULCI**	
Duygusal Emek ⟶ İş Performansı	-0,069***	0,150	-1,657	-0,482
Duygusal Emek ⟶ Algılanan Örgütsel Destek	0,485**	0,296	0,187	0,784
Algılanan Örgütsel Destek ⟶ İş Performansı	0,903***	0,183	0,540	1,267
Dolaylı etki (DE ⟶ AÖD ⟶ İP)	0,439***	0,171	0,152	0,814

Not: DE (Duygusal Emek), AÖD (Algilanan Örgütsel Destek), İP (İş Performansı)

TARTIŞMA

Araştırma sonuçlarına göre duygusal emeğin iş performansını negatif yönde etkiliği görülmektedir. Yoğun duygusal emek davranışının sergilendiği sağlık işletmelerinde çalışanlar hastalarla derin empati kurarak hastanın duygularını içselleştirebilmektedir. Bu sürece özellikle hemşirenlerin hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi bir tutum sergilemeleri ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Hastanın beklentileri doğrultusunda geliştirilen bu duygular kişinin davranışlarına yön vermektedir. Bu durum, kişide tükenmişliğe ve iş performansında zorluklar yaşanmasına sebep olmaktadır.[25] Yüzeysel ve derinden yapılan roller, zaman içerisinde çalışanların performanslarını olumsuz etkilemektedir. Bunun yanında doğal davranış sergileyen çalışanlarda, içten gelerek hissettikleri samimi duygular iş performansını olumlu yönde etkilemektedir[4].

Sağlık kurumlarında önemli bir meslek grubunu oluşturan hemşirelerin refahına ve iş yaşa kalitesine verilen önemin; hemşirelerin iş doyumuna, görev aşkına, yaratıcılığına ve psikolojik dayanıklılığına olumlu katkı sunmaktadır. Kurumda, hemşirelerin örgütsel destek algısını olumsuz yönde etkileyecek olan aşırı iş yükleme, yıldırma, düşük ücret ve kayırma gibi davranışlardan kaçınılması gerekmektedir. Bunun yerine her türlü desteğin sağlanarak kurumsal iletişim kanallarının açık tutulması ve çalışma planlarının hemşirelerde beceri temelli belirlenmesi kurumsal başarı için belirleyici olacaktır. Hemşirelerin motivasyonunu artıracak, işlerini hızlandıracak ve yaptıkları işi daha eğlenceli hale getirecek ortamların hazırlanması örgütsel destek algısını da artıracaktır.[26]

SONUÇ

Sağlık kurumlarında hizmet sunumunun önemli bir bileşenini hemşireler oluşturmaktadır. Hemşireler hizmet sunumunda hastalar ile doğrudan etkileşim halinde yoğun temas kurmaktadır. Bu nedenle sergilemiş oldukları performans çıktıları hem hasta bireyler hem de sağlık kurumları için kritik öneme sahiptir. Ancak analiz sonuçlarına bakıldığında hemşirelerde duygusal emek, iş performansını negatif yönde etkilemektedir. Hemşireler görevlerini yerine getirebilmek için kendilerinin deneyimlemediği durumları daha önce deneyimlemiş gibi taklit etmeleri onların performansları üzerinde etkili olmaktadır. Başka bir deyişle, hizmet sunumunda maske takmak olumsuz performans göstergeleri yaratmaktadır. Ancak kurum tarafından pozitif destek gördüklerinde ya da algıladıklarında duygusal emeğin iş performasını pozitif yönde şekillendirdiği söylenebilir. Bu durum hemşirelerin iş performasında takdir görme, duygu ve düşüncelerin değerli olduğunu hissettirme veya önemsenme gibi tutumların önemini ortaya koymaktadır.

Literatürde duygusal emek ile iş performans arasındaki ilişkinin değerlendirildiği birtakım araştırmalar bulunmaktadır. Bu araştırmalarda daha çok duygusal emek ile iş performansı arasında oluşan negatif ya da pozitif yönlü ilişki incelenmiştir. Oysaki farklı kavramların bu ilişkiye ne şekilde aracılık gösterdiği ya da düzenleyici olarak etkide bulunduğu kısıtlı bir şekilde ele alınmıştır. Ayrıca hemşireler nezdinde algılanan örgütsel desteğin ne gibi sonuçlar yaratacağı üzerine yapılan araştırmaların azlığı dikkat çekmektedir. Bu nedenle daha sonra yapılacak araştırmalarda algılanan örgütsel desteğin yaratacağı sonuçlar farklı örneklem gruplarında incelenmesi önerilmektedir.

REFERENCES

1. Robbins, S., Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2021). Organizational Behavior. London: Pearson.
2. Grandey, 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.
3. Hochschild, A. R. (2012). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. California: Berkeley: University of California Press.
4. Ashorth B.E., Humphrey R. H. (1993). “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity.” The Academy of Management Review, 18 (1), 88-115.
5. Öz, S. D., & Baykal, Ü. (2018). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler. FNJN Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 26(1), 1-10.
6. Denizli, F., & Kınış, Z. (2024). “The Effect of Ethical and Altruistic Leadership Behaviors on Job Performance and Turnover Intention: The Case of a Public Hospital.” Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 7 (4), 1123-1133.
7. Hersen, M. (2004). Comprehensive Handbook of Psychological Assessment: Industrial and Organizational Commitment. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
8. Beğenirtaş, M., Turgut,E. (2014). İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(2), 223-246.
9. Doğan, R., & Bayraktar, O. (2020). “Özel Sağlık Sektöründe Yıldırma ile İş Performansı arasındaki İlişki: Hemşireler Üzerine Bir Araştırma.” Ekenomi, İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi, 2 (1), 53-67.
10. Doğan, A., & Sığrı, Ü. (2017). “Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma.” The Journal of Human and Work, 4 (2), 113-126.
11. İplik, E., İplik, F. N., & Efeoğlu, İ. E. (2014). “Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü.” Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 12, 109-122.
12. Özdemir, A. (2010). “Örgütsel Özdeşlemnin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre incelenmesi.” Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1, 238-250.
13. Ring, J. K. (2011). “The Effect of Perceived Organizational Support and Safety Climate on Voluntary Turnover in the Transportation Industry.” International Journal of Business Research and Management, 1 (3), 156-168.
14. Altan, S., & Turunç, Ö. (2021). “Algılanan Örgütsel Destek ile İş Yaşamında Mutluluk İlişkisinde Yaş ve İş Yaşam Dengesinin Rolü.” İşletme Araştırmaları Dergisi, 13 (3), 2552-2570.
15. Türe, A., & Yıldırım, A. (2018). “Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik ve Güvenirliği.” Journal of Health and Nursing Management, 5 (1), 9-18.
16. Doğan, M., & Sökmen, S. (2021). “Turizm Araştırmalarında Sosyal Değişim Teorisi’nin Çeyrek Yüzyılı.” Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 5 (2), 1220-1237.
17. Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., ve R. H. Grosserand (2005), “The Dimensionality and Antecedents of Emotinal Labor Strategies.” Journal of Vocational Behavior, 66 (2), 339-357.
18. Grandey, 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.
19. Kruml, S. M. ve D. Geddes (2000), “Exploring The Dimensins of Emotional Labor: The Heart of Hoschshild’s Work.” Management Comunication Quarterly, 14 (1), 8-49.
20. Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması.” Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19(1), 77-90.

21. Kirkman, B. L., Rosen, B., (1999), "Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment." Academy of Management Journal, 42 (1), 58-74.

22. Sigler, T. H., Pearson, C. M. (2000). "Creating an Empowering Culture: Examining the Relationship Between Organizational Culture and Perceptions of Empowerment." Journal of Quality Management, 5 (1), 27-52.

23. Çöl, G. (2008). "Algilanan Güçlendirmenin İşgören Performansi Üzerine Etkileri." Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9(1), 35-46.

24. Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). "Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction." Journal of Applied Psychology, 82 (5), 812-820.

25. Rupp, D., McCance, A., & Sonntag, K. (2008). Customer (In)Justice and Emotional Labor: The Role of Perspective Taking, Anger, and Emotional Regulation. Journal of Management, 34(5), 903-924.

26. Erdem, İ. (2021). "Hemşirelerde Algılanan Örgütsel Destek ve İş Becerikliliği İlişkisinin İncelenmesi." Journal of Health and Nursing Management, 8 (3), 377-387.