

Duygusal Emek ile İş Tatmini İlişkisinde Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyicilik Rolü The Moderating Role of Psychological Well-Being in the Relationship Between Emotional Labor and Job Satisfaction

Mehtap ŞEKER KAYAR^a Mecbure ASLAN^b

^a Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Gemerek Meslek Yüksekokulu, Sivas, Türkiye, mehtapseker@cumhuriyet.edu.tr

^b Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Pazarcık Meslek Yüksekokulu, Kahramanmaraş, Türkiye, mejbureaslan@ksu.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek Psikolojik İyi Oluş İş Tatmini	Amaç – Bu çalışma duygusal emek ile iş tatmini ilişkisinde psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü olup olmadığını tespit etmek amacıyla ele alınmıştır. Yöntem – Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket uygulaması 300 hukuk bürosu çalışanına uygulanmıştır. Araştırmada SPSS, SPSS Process ve AMOS programları kullanılmış olup hiyerarşik regresyon analizi, korelasyon analizi ve düzenleyici etki analizleri yapılmış ve sonuçlar yorumlanmıştır. Bulgular – Araştırma sonucunda duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış ile içsel tatmin arasında negatif yönlü; derinden davranış ile dışsal tatmin arasında pozitif yönlü; samimi davranış ile içsel tatmin ve dışsal tatmin arasında ise yine pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Samimi davranışların içsel ve dışsal tatmini pozitif yönlü etkilediği ve psikolojik iyi oluşun bu etki üzerinde yüksek düzeyde düzenleyici bir role sahip olduğu belirlenmiştir. Tartışma – Araştırmada duygusal emeğin iş tatmini ile ilişkili olduğu, duygusal emeğin alt boyutlarının iş tatmini etkilediği ve bu etki üzerinde psikolojik iyi oluş değişkeninin düzenleyici rol üstlendiği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ancak duygusal emek alt boyutundan sadece samimi davranışların içsel ve dışsal tatmini olumlu etkilediği ve bu etki üzerinde psikolojik iyi oluşun düzenleyici etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış ve derinden davranışın iş tatmini ne olumlu nede olumsuz yönden etkilemediği görülmektedir.
Gönderilme Tarihi 1 Şubat 2023 Revizyon Tarihi 22 Mayıs 2023 Kabul Tarihi 30 Mayıs 2023	
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Emotional Labor Psychological Well-Being Job Satisfaction	Purpose -This study was conducted to determine whether psychological well-being has a moderating role in the relationship between emotional labor and job satisfaction. Design/methodology/approach – In the study, questionnaire application, one of the quantitative research methods, was applied to 300 law firm employees. In the research; SPSS, SPSS Process and AMOS programs were used, hierarchical regression analysis, correlation analysis and moderating effect analyzes were performed and the results were interpreted. Findings – As a result of the research, a negative relationship between surface behavior and internal satisfaction, which is one of the emotional labor sub-dimensions, and a positive relationship between deep behavior and external satisfaction; It has been determined that there is a positive relationship between sincere behavior and internal satisfaction and external satisfaction. It has been determined that sincere behaviors have a positive effect on internal and external satisfaction and psychological well-being has a high regulatory role on this effect. Discussion – In the study, it was tried to reveal that emotional labor is related to job satisfaction, sub-dimensions of emotional labor affect job satisfaction and psychological well-being variable plays a moderator role on this effect. However, it was concluded that only sincere behaviors from the emotional labor sub-dimension positively affect internal and external satisfaction and that psychological well-being has a moderating effect on this effect. In the study, it is seen that superficial behavior and deep behavior, which are sub-dimensions of emotional labor, do not affect job satisfaction either positively or negatively.
Received 1 February 2023 Revised 22 May 2023 Accepted 30 May 2023	
Article Classification: Research Article	

Önerilen Atıf / Suggested Citation

Şeker Kayar, M., Aslan, M. (2023). Duygusal Emek İle İş Tatmini İlişkisinde Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyicilik Rolü, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15 (2), 1258-1275.

1. Giriş

Örgütlerin çalışma şekilleri, değişen örgüt yapıları, iş yükü fazlalıkları ve nitelikli çalışanlara duyulan ihtiyacın artmasıyla çalışanların sadece eğitim, tecrübe, kişisel özellikleri açısından değil psikolojik olarak da güçlü olmaları duygularını yönetebilmeleri olumlu sonuçları beraberinde getirmektedir. Frijda (1986) duyguyu çevresel uyaranlara karşı fiziksel, psikolojik değişiklikler ve harekete geçmek için oluşan deneyimler olarak ifade etmektedir ve olumlu duygular, iyilik halinin önkoşuludur oysa olumsuz duygular çözülmesi gereken zorlu bir durumun var olduğunu göstermektedir (Ashkanasy ve Dorris, 2017). Çalışma yaşamında duygular ve bu duyguların sergilenmesi, düzenlenmesi duygusal emek kavramı olarak ifade edilmekte olup Hochschild (1983) tarafından gözlenebilir bir biçimde jest ve mimiklerin yaratılması amacıyla duyguların yönetilmesi olarak tanımlanmaktadır. Duyguların yönetimi, çalışanların yaptıkları işe uygun duygularını şekillendirmesi ve işverenlerin de istediği bir durumu ifade etmektedir.

Çalışma yaşamında duyguların bireysel ve örgütsel sonuçları nasıl açıkladığını giderek daha fazla araştırmacı ele almaktadır (Arvey vd., 1998; Grandley, 2000). Bununla birlikte duygusal emek çalışma ortamında duyguların yönetimini gerektirmekte (Diefendorff vd., 2005) ve çalışanların psikolojik iyi oluşları üzerinde de önemli etkiye sahip olmaktadır (Liu vd. 2008). Psikolojik iyi oluş temelde küçük düzeyde bir yapıdır ve bireyin kendisi ile yaşam kalitesini nasıl değerlendirdiğine dair bilgileri içerirken (Ryff vd., 1999) psikolojik iyi oluş düzeyinin kişinin işinden duyduğu memnuniyetle pozitif ilişkili (Wright ve Bonett, 2007) olduğu görülmektedir. Ayrıca iş ortamında görülen ya da hissedilen duyguların oldukça geniş bir alanda yer aldığı söylenebilir. Örneğin iş tatmini veya motivasyon gibi unsurlardan söz edildiğinde bile esas olan konu çalışanın işiyle ilgili duyguları olmaktadır (Seçer, 2005: 825). Bu duyguların yönetilmesi süreci olarak ifade edilen duygusal emeğin, gösterilen duygular ile hissedilen duygular arasındaki ilişkiyle bağlantılı olarak çalışanlar ve örgüt tarafından bazı negatif ya da pozitif etkileri olduğu gözlenmektedir. Örgüt için avantaj sağlayan duygusal emek davranışları, özellikle rekabetin çok yoğun olduğu ve performansa dayalı ücret sisteminin uygulandığı sektörlerde çalışan için bir dezavantaj olabilmektedir. Güngör (2009)'e göre harcanan duygusal emeğin bireyde ortaya çıkardığı negatif etkilerin en önemli nedeni bireyin yaşadığı duygusal uyumsuzluk olarak görülmektedir. Bu yüzden de çalışan stres yaşamakta ve uzun vadede bu durum çalışanın iş tatminsizliğine (Abraham, 1998) neden olabilmektedir. Dolayısıyla duygusal emek ile en çok merak edilen ve ilişkilendirilen değişkenlerden birinin de iş tatmini olduğunu ifade etmek mümkündür (Duman, 2017). Yapılan çalışmalarla da duygusal emek ve iş tatmini arasında bir bağlantı olduğu (Hochschild 1983; Grandey;1999; Zhang ve Zhu, 2008) ortaya konulmuştur.

Bravo-Yáñez ve Jiménez-Figueroa (2011) yaptıkları bir çalışmada iş tatmini ve psikolojik iyi oluş değişkenleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır ve örgütte iyi oluş düzeyleri arttıkça bu iyi olma algısının iş tatmini düzeyini arttırdığı yorumunda bulunmuşlardır. Psikolojik iyi oluşun iş tatmini ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşan bir başka çalışmada Wright ve arkadaşlarına (2007) aittir. Bu çalışmada aynı zamanda iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolünün olduğu görülmektedir. İş tatmini ile psikolojik iyi oluşun birbiri ile ilişkili olduğunu gösteren başka bir çalışma Oymak (2017) tarafından yapılmıştır ve bu çalışmada elde edilen sonuçlara göre iki değişken arasında olumlu yönlü bir ilişki görülmektedir. Besdil(2020)'in çalışmasında da benzer bir sonuca ulaşılmıştır. Ancak Besdil(2020)' çalışmasında psikolojik sermayenin iş tatminine etkisinde psikolojik iyi oluşun şartlı değişken rolü de incelenmiş ve moderatör etki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Duygusal emek, psikolojik iyi oluş ve iş tatmini arasındaki ilişkiler alan yazındaki çalışmalar kapsamında açıklanabilmektedir. Ancak bu üç değişkenin birlikte ele alındığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda çalışmada duygusal emek, psikolojik iyi oluş ve iş tatmini arasındaki ilişkiler, duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik iyi oluşun düzenleyicilik rolünün incelenmesi amaçlanmaktadır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi

Günümüzde gelişmiş ülkeler sanayileşme süreçlerini tamamlamış olup hizmet sektörünü genişletmişlerdir. Değişen pazar yapısı, rekabet koşullarındaki değişiklikler ile iş gücü yapısında da bir takım değişimler yaşanmıştır. Örneğin günümüzde artık çalışanlardan fiziksel emekle beraber müşterilere yönelik iyi izlenim bırakmaları beklenmekte ve çalışanların işlerini yaparken belirli duygu ifadeleri göstermeleri gerekmektedir (Eren ve Yılmaz, 2020). İş yeri sahiplerinin, çalışanların hislerini ve hissel gösterimlerini biçimlendirme

gayretleri duygusal emeğin örgütsel davranış alanında da önemli görülmesine sebep olmuştur (Güngör, 2009; 167). Bu bağlamda duygusal emek, çalışanların, "mükemmel müşteri hizmeti" üretmek için belirli duyguları hissetmeleri veya en azından belirli duyguların görünümünü yansıtmaları gerektiğinde gerçekleştirdiği durum (Kruml ve Geddes, 2000) olarak ifade edilmektedir. Ashforth & Humphrey (1993), duygusal emeği tanımlarken bir taraftan davranışı belirlemekte bir taraftan da duygu deneyimini duygu ifadesinden ayıştırmaktadır. Çalışanlar hizmet alıcılarının etkilendiği gerçek davranış veya kurallara uygun davranış sergilemekte ve kişi zorunda kalmadan da davranış kurallarına uyabilmektedir. Grandey (2000:97) tarafından duygusal emek, örgütsel amaçlara ulaşmak için duyguları ve ifadeleri düzenleme süreci olarak ele alınmaktadır. Duygusal emek kavramını Hochschild (1983) *yüzeysel davranış* ve *derinden davranış* boyutlarıyla ele almakla birlikte Ashforth ve Humphrey (1993)'in ise duygusal emeğe *samimi davranış* boyutunu eklediği görülmektedir. Yüzeysel davranış hizmet sağlayanların yüz ifadesi, jestler, ses tonu gibi sözlü ve sözsüz bir şekilde gerçekleştirilen gerçekte hissedilmeyen duyguların taklit edilip sunulması (Hochschild,1983) olarak tanımlanmaktadır. Çalışanlar duygusal ifadelerini değiştirmekte ve kontrol etmektedir. Örneğin, çalışanların kötü bir ruh halindeyken veya zor bir müşteriyle etkileşime girerken gülümsemesi, istemediği halde olumlu tavır sergilemesi söz konusu olmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22). Derinden davranış boyutu çalışanların kendisinden beklenen davranışları sergilemek için duyguları gerçekten hissederek, deneyimlemeye çalışarak, kendi içlerinde yaşayarak sunmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Hennig-Thurau vd., 2006). Kişi gerçek duygularını düzenlediğinde veya duruma ilişkin değerlendirmelerini değiştirdiğinde derinden davranış meydana gelmektedir (Yanchus vd., 2010: 106). Yüzeysel davranış, doğrudan kişinin dışa dönük davranışına odaklanmakta iken derin davranış kişinin iç duygularına odaklanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Duygusal emeğin üçüncü boyutu samimi davranış, duygunun daha az çaba gerektiren bir yönlendirme ile hissedilip sunulması (Ashforth ve Humphrey, 1993), çalışanların beklenen duygu gösterim kurallarını gerçekten hissetmeleri, duygusal ifadelerini değiştirmek durumunda kalmadan sergilemesidir (Wu vd., 2017).

İş tatmini, kişinin iş değerlerine ulaşmasını ve iş başarısını değerlendirmesinden elde edilen olumlu duygusal durum (Locke, 1969), çalışanların iş rollerine yönelik duygusal eğilimler (Vroom, 1964) olarak tanımlanmaktadır. İş tatmini, Hoppock(1935)'a göre zihinsel, fiziksel ve çevresel faktörlerin herhangi bir bileşeni olarak tanımlanmaktadır. Bu faktörler kişinin işinden memnun olduğunu ifade etmesini sağlamaktadır. İş tatmini birçok dış faktörün etkisinde olmasına rağmen çalışanın nasıl hissettiğiyle alakalı içsel bir duruma işaret etmektedir (Aziri, 2011). İş tatmini genel, içsel ve dışsal olmak üzere üç boyutta ele alınmaktadır. Genel iş tatmini kişinin işiyle ilgili duyduğu memnuniyet (Hackman ve Oldman,1975) olarak ifade edilmektedir. Herzberg ve arkadaşlarının (1959) geliştirdikleri teori ile içsel ve dışsal iş tatmin faktörlerinden yola çıkarak içsel tatmin, kişinin kendini gerçekleştirebildiği sorumluluk, öz beceri geliştirme, başarı gibi deneyimlenen içsel faktörlerin bileşimiyle sağlanan tatmindir. Dışsal tatmin örgüt politikaları, denetim, ödül, ücret gibi faktörlerle ilişkilidir (Decker vd., 2009).

İş tatmini, birçok faktörden etkilenmekte olup alanyazında yapılan birçok araştırma duygusal emek ve iş tatmini ilişkisini ortaya koymaktadır. Yang ve Chang (2008) yaptıkları çalışmada duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmış fakat derinden davranış boyutunun, iş tatmini ile anlamlı ve olumlu bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuştur. Torland (2011) tarafından yapılan çalışmada yüzeysel davranış ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmazken derinden rol yapmanın macera turu liderlerinin iş tatmini üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek, çalışanların müşterilerle, iş arkadaşlarıyla, toplumla etkileşim kurmasını gerektiren birçok meslekte kritik bir öneme sahip iş yerinde duygu ve ifadelerin düzenlenmesini gerektirmektedir (Chau vd., 2009). Araştırmacılar, duygusal emeğin hem olumlu hem olumsuz sonuçlarını bazı araştırmalarla ortaya koyarken duysal emeğin yüzeysel davranış boyutunun iş tatmini ile negatif ilişkili, derinden davranışın ise iş tatminiyle pozitif ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır (Chau vd., 2009). Hochschild (1983), kişinin örgütsel amaçlar için duygularını yönetmeye çalışmasının duygusal emek ile iş tatmini ilişkisini olumsuz bir yönde etkileyeceğini ifade etmektedir. Genel olarak müşterilerle etkileşimde duygu düzenlemesinin yüksek olmasının daha az iş tatminine neden olacağını belirtmektedir. Pugliesi (1999) tarafından yapılan çalışmada, duygusal emeğin, algılanan iş stresini ve yıpranmayı arttırdığı, iş tatminini ise azalttığı tespit edilmiştir. Çalışma koşullarının ve duygusal emeğin etkileşimine dair çok az kanıt bulunduğu belirtilmiştir. Morris ve Feldman (1997) ve Abraham (1998) yaptıkları çalışmada kişinin hissetmediği uyumsuzluk yaşadığı duyguları sergilemesinin iş tatminsizliğine neden olacağını ortaya

koymaktadır. Zhang ve Zhu (2008) öğretmenlerin katılımının sağlandığı bir çalışmada yüzeysel davranışın tükenmişlik, iş tatmini üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğunu, derinden davranış ile samimi davranışların ise olumlu etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Çalışanların işin gerçekliğine göre sahip olduğu beklentiler karşılandığında iş tatmin seviyelerinin yükseleceği (Yang, 2010) söylenebilmektedir.

2.2. Duygusal Emek İş Tatmini İlişkisinde Psikolojik İyi Oluşun Rolü

Psikolojik iyi oluş kavramı pozitif psikolojiye dayanmaktadır. Pozitif psikolojinin kişiye özgü pozitif özellikleri, pozitif duyguları ve pozitif davranışları içerdiği ve bunun örgütlerde de pozitif sonuçlara yol açacağı görülmektedir. İyi oluşa dair iki yaklaşım dikkat çekmekte olup biri hazcı (hedamonic) bir yaklaşım diğeri ise psikolojik işlevselliğe dayanan (eudaimonic) yaklaşımdır (Keyes vd., 2002: 1007; Ryan ve Deci, 2001).

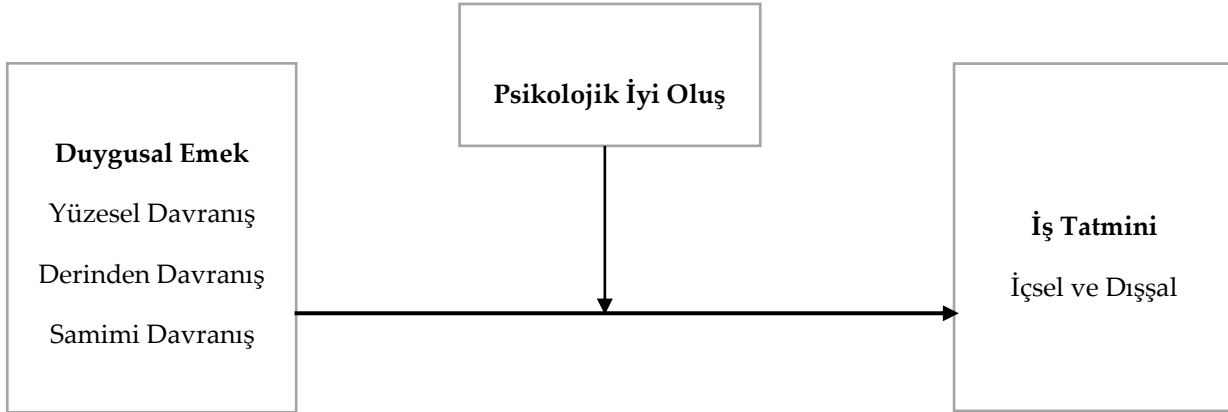
Psikolojik iyi oluş, yaşamın varoluşsal zorluklarıyla meşgul olmayı ifade etmektedir (Keyes vd., 2002). Psikolojik iyi oluş pozitif psikolojik işlevsel bakış açısına sahip (eudaimonic) çok boyutlu bir model olup kişinin gelişimi ve işlevsel bir yaşam sürmesi (Ryff, 1995; Ryff ve Singer, 1996; Keyes vd., 2002) olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik iyi oluş modeli ilgili alan yazından yola çıkarak oluşturulmuş (Ryff, 1989) kendini kabul etme, diğerleri ile pozitif yönlü ilişkiler, otonomi, çevresel hakimiyet, yaşama amacı, kişisel büyüme de dahil toplam altı alt boyutla ifade edilmektedir. *Kendini kabul etme (Self-acceptance)*: Kendini en çok gösteren ve tekrarlanan boyut olup, kişinin kendini kabullenme duygusudur. Psikolojik sağlığın merkezi bir niteliği olduğu kadar kendini gerçekleştirme, optimal süreç ve olgun olma özelliği olarak tanımlanmaktadır. Kişinin kendini ve geçmiş yaşamını kabul etmesi, iyi ve kötü yönlerini bilmesi, kendine yönelik olarak pozitif tutumlara sahip olması, pozitif yönlü psikolojik işleyişin temel bir özelliği olmaktadır. *Diğerleri ile olumlu ilişkiler (Pozitif relations with others)*: Sevme yeteneği, ruh sağlığının da merkezi bir göstergesi olup güvene dayalı tüm insanlara karşı güçlü empati ve duygulanıma sahip, daha fazla sevgi, dostluk ve başkalarıyla daha sıcak ilişkileri ve özdeşleşme yeteneğine sahip olmayı ifade etmektedir. *Özerklik (Autonomy)*: Kişinin içsel olarak kendini değerlendirme niteliğine sahip olması, başkalarının kendisini onaylamasına ihtiyaç duymaması, kişisel standartlara sahip olması, toplum baskısından ve geleneklerden bağımsız olması olarak ifade edilmektedir. *Çevresel hakimiyet (Environmental mastery)*: Kişinin ruhsal durumuna uygun ortamları seçme veya yaratma yeteneği, çevreyi yönetme becerisi ve yeteneği, çevreye aktif katılımı ve fırsatları değerlendirebilmesidir. *Yaşama amacı (Purpose in life)*: Kişinin yaşamın bir amacı ve anlamı olduğu hissini veren inançlara sahip olması, yaşam amacını açık bir şekilde belirleyebilmesi, amaç ve hedeflerine yön verebilmesi, yaratıcı ve üretken olmayı yaşamla duygusal bütünleşebilmeyi ifade etmektedir. *Kişisel büyüme (Personal growth)*: Kişinin kendi potansiyelinin farkında olması, deneyimlere açık olması, tüm sorunlarının çözüldüğü sabit bir durum yerine sürekli kendini geliştirmesi, gelişimini, büyümesini görmesi ve bunu yansıtması durumudur (Ryff 1989, Ryff ve Singer, 1996; Ryff vd., 1999; Ryff ve Singer, 2008). Psikolojik iyi oluş kavramı bireyin duygularıyla, kişiliğiyle, yaşamıyla, ilişkileri ve çevresiyle ilişkilendirilmektedir. Dolayısıyla duygusal emek ve iş tatmini ile ilişkisi de kaçınılmaz görülmektedir.

Duygulara ilişkin en büyük ilgi belki de bağımlı değişken olarak iş tatmini literatüründe bulunmaktadır (Rafaeli ve Sutton, 1987: 23). Kişisel ve örgütsel özellikler, gerçekleştirilen duygusal emek düzeyi üzerinde temel etkiler olarak hareket edebilir. Örneğin kadınlar veya duygusal olarak dışavurumcu olanların duygusal emekle meşgul olma olasılıkları daha yüksek olabilir. Bazı örgütsel ve kişisel özellikler, duygusal emeğin sonuçları ile ilişkileri etkileyerek aynı zamanda moderatör olarak da yer alabilmektedir (Grandey, 2000). Judge vd (2009) yaptıkları çalışmada yüzeysel davranışla olumsuz psikolojik hal arasında olumlu yönlü ilişki olduğunu, yüzeysel davranışın düşük iş tatmini ve artan duygusal tükenme ile ilişkili olduğunu belirtmektedir, derinden davranışın iş tatminiyle ilişkisi bulunmazken genel olarak, sonuçlar duygusal emeğin etkisinde ruh hali ve mizacın rollerini dikkate almanın önemini göstermektedir. Beder (2021) serbest muhasebeci mali müşavirler üzerinde yaptığı çalışmada katılımcıların psikolojik iyi oluşlarının iş tatminlerini anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Bunun yanı sıra duygusal emeğin psikolojik iyi oluş ile ilişkisine dair Mamacı (2019) tarafından yapılan çalışmada, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranış ile psikolojik iyi oluş arasında olumsuz yönlü, derinden davranış ve samimi davranışla psikolojik iyi oluş arasında ise olumlu yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yine bir başka çalışmada Vermark ve arkadaşları (2017) yüzeysel rol yapmanın yani yüzeysel davranışın psikolojik iyi oluş ile negatif yönde etkileşimde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3. Yöntem

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Araştırmada duygusal emek, iş tatmini ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişki ve etkilerle birlikte psikolojik iyi oluşun düzenleyici bir rolü olup olmadığı ele alınmaktadır. Araştırmanın modeline Şekil 1 de yer verilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden bağlantısal model kullanılmış olup duygusal emek alt boyutlarının iş tatmini alt boyutları ve psikolojik iyi oluş üzerindeki etkisini ve psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolünü ele alan hipotezler şu şekilde ifade edilmiştir.

- Hipotez 1a:** Yüzeysel davranış boyutunun içsel iş tatmini üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 1b:** Yüzeysel davranış boyutunun dışsal iş tatmini üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 1c:** Derinden davranış boyutunun içsel iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 1d:** Derinden davranış boyutunun dışsal iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 1e:** Samimi davranış boyutunun içsel iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 1f:** Samimi davranış boyutunun dışsal iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 2a:** Yüzeysel davranış boyutunun psikolojik iyi oluş üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 2b:** Derinden davranış boyutunun psikolojik iyi oluş üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 2c:** Samimi davranış boyutunun psikolojik iyi oluş üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 3a:** Psikolojik iyi oluşun içsel iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 3b:** Psikolojik iyi oluşun dışsal iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- Hipotez 4a:** Yüzeysel davranış ile içsel tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.
- Hipotez 4b:** Yüzeysel davranış ile dışsal tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.
- Hipotez 4c:** Derinden davranış ile içsel tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.
- Hipotez 4d:** Derinden davranış ile dışsal tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.
- Hipotez 4e:** Samimi davranış ile içsel tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.
- Hipotez 4f:** Samimi davranış ile dışsal tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini hukuk bürosu çalışanları oluşturmaktadır. Kolayda örneklem yöntemiyle aktif olarak çalışan hukuk bürosu çalışanlarına ulaşılmıştır. Araştırmaya katılımda gönüllülük esas alınmıştır. Araştırmanın evreni 3368 hukuk bürosu çalışanından oluşmakta olup araştırmanın örneklemi 300 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada evren büyüklüğünün 4000 olduğu ve örneklem büyüklüklerinin güvenilir olduğu $\pm 5\%$ güven aralığında 299 kişilik örneklemin yeterli olduğu literatürde yer almaktadır (Bayram, 2004: 10). Ayrıca Catell (1978) örneklem büyüklüğü alt sınırının ölçme aracında bulunan toplam madde sayısının 3-6 katı civarında olmasını uygun bulurken; Hair, Black, Tatham ve Anderson (2010) örneklem büyüklüğünün ölçme aracının en az 5 katı olması gerektiğini belirtmişlerdir (Kilis ve Yıldırım, 2018: 668). Bu araştırmanın ölçme aracı ise toplamda 41 sorudan oluşmakta ve 300 katılımcı bu farklı görüşlere göre yeterli görülmektedir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada duygusal emek ölçeği yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi davranış alt boyutları ile ele alınmıştır. Psikolojik iyi oluş ölçeği tek boyutta değerlendirilmiştir. İş tatmini ise Minnesota iş tatmini ölçeğinde bulunan içsel ve dışsal tatmin boyutlarıyla incelenmiştir. Ölçekler ile özellikleri daha ayrıntılı olarak çalışma içinde belirtilmektedir. Araştırmada anketler uygulanmadan önce etik kurul izni Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'ndan (Sayı: E-60263016-050.06.04-235580, Tarih: 30.11.2022) alınmıştır.

3.3.1. Duygusal Emek Ölçeği

Araştırmada, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) tarafından da bazı maddelerinin uyarlanması neticesinde oluşturulan ve Türkçe uyarlamasının Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapıldığı duygusal emek ölçeğinden yararlanılmıştır. 13 maddeden oluşan Duygusal Emek Ölçeğinde üç boyut bulunmaktadır. Yüzeysel rol yapma (yüzeysel davranış) boyutu 6, derinden rol yapma (derinden davranış) 4, doğal duygular (samimi davranış) boyutu 3 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin esas halininin güvenilirlik düzeyleri yüzeysel davranış boyutunun 0.92, derinden davranış boyutunun 0.85, samimi davranış boyutunun ise 0.83'tür. Güvenilirlik analizi neticesinde ölçeğin tamamının Cronbach Alfa değeride .80 bulunmuştur. 5'li likert tarzındaki ölçekteki dereceler 1-Hiçbir Zaman, 5- Her Zaman şeklinde kullanılmıştır.

3.3.2. Psikolojik İyi Oluş Ölçeği

Diener ve arkadaşları (2009)'nın geliştirdiği Psikolojik İyi Oluş Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek öncelikle "Psikolojik İyi Oluş Ölçeği (Psychological Well-Being Scale)" olarak adlandırılıp sonrasında "Flourishing Scale" olarak değiştirilmiştir. Telef (2013) tarafından Psikolojik İyi Oluş Ölçeği olarak Türkçeye geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılarak uyarlanmış ve Cronbach alfa değeri .80 olarak bulunmuştur. Ölçekte yer alan maddeler 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 7- Kesinlikle Katılıyorum şeklinde 1-7 arasında likert tarzında puanlanmaktadır. Ölçekten alınabilen en düşük puan 8, en yüksek puan da 56 olarak hesaplanmaktadır. Alınan puan ne kadar yüksek olursa bireyin o kadar psikolojik açıdan gerekli güce sahip olduğu düşünülebilir.

3.3.3. İş Tatmini Ölçeği

Weiss ve arkadaşlarının (1967) geliştirdiği, Baycan (1985)'nin da Türkçeye uyarladığı Minnesota İş Tatmin Ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek 20 maddeden oluşup bunlardan 12 maddesi içsel tatminin, 8 maddesi de dışsal tatminin puanlarını kapsamaktadır. Ölçek 5'li likert tarzında ve örneğin 1-Hiç memnun değilim, 5-Çok Memnunum şeklinde puanlanmaktadır. Ölçek maddelerinden alınabilen en az puan 20, en fazla puan 100 olarak hesaplanmaktadır. Puanlar 100'e yaklaştıkça genel tatmin düzeyi artış göstermektedir. Bu iş tatmini ölçeğindeki 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 maddeleri içsel tatmin sorularını içermektedir. Bu alt boyuttan elde edilen puanların 12'ye bölünmesi ile içsel tatminin puanı bulunmaktadır. Ölçekteki 5,6,12,13,14,17,18,19. maddeler dışsal tatmin sorularından oluşmaktadır. Bu boyutun sorularından elde edilen puanın da 8'e bölünmesi ile dışsal tatmin puanı hesaplanmaktadır. Ölçekteki tüm sorular ise genel tatmin ile ilgili olan sorulardır (Keklik ve Us, 2013).

3.4. Verilerin Analizi

Çalışmada öncelikle ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ardından verilerin normal dağılım gösterdiği anlaşılmış olup korelasyon, hiyerarşik regresyon analizleri ve düzenleyici etki analizleri yapılarak elde edilen bulgular ve sonuçları değerlendirilmiştir.

4. Bulgular

Çalışmanın bu kısmında katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda SPSS 23 Programı, Process ve Amoss Programı yardımıyla öncelikle kullanılan ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi yapılmış olup duygusal emek, psikolojik iyi oluş ve iş tatmini değişkenleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı incelenmiştir. Ardından duygusal emek ile iş tatmini ilişkisinde psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü değerlendirilmiştir.

Yapılan geçerlilik analizi sonuçlarına göre iş tatmini ölçeğinin uyum iyiliği değerleri CMİN/DF=2,291, GFI=,852, AGFI=,811, CFI=,858, TLI=,836, RMSA=,078 ve NFI=,80 olarak bulunmuş ve bu değerler kabul edilebilir uyum iyiliği değerleri içinde yer almaktadır. Ölçeğin güvenilirliği ise Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı $\alpha = ,85$ olarak elde edilmiş ve ölçeğin güvenilir olduğu gözlemlenmiştir. Duygusal emek ölçeğinin uyum iyiliği değerleri: CMİN/DF=1,995, GFI=,919, AGFI=,881, CFI=,953, TLI=,941, RMSA=,068 ve NFI=,912 olarak elde edilmiş olup geçerliliğin sağlandığı gözlemlenmiştir. Duygusal emek ölçeğinin Cronbach Alpha değeri $\alpha = ,87$ dir. Psikolojik iyi oluş ölçeğinin uyum iyiliği değerleri: CMİN/DF=1,892, GFI=,959, AGFI=,927, CFI=,975, TLI=,965, RMSA=,065 ve NFI=,949 olarak elde edilmiş olup geçerliliğin sağlandığı gözlemlenmiştir. Psikolojik iyi oluş ölçeğinin Cronbach Alpha güvenirlik düzeyi ise $\alpha = ,88$ olarak elde edilmiş ve güvenilir olduğu görülmüştür.

Ölçeklerin alt boyutlarının güvenilirlikleri ise duygusal emek ölçeği alt boyutlarından yüzeysel davranış için Cronbach Alpha güvenirlik değeri ise $\alpha = ,87$; derinden davranış boyutu için Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı ise $\alpha = ,90$; samimi davranış alt boyutu için Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı ise $\alpha = ,85$ dir. İş tatmini alt boyutlarından içsel tatmin için Cronbach Alpha güvenirlik düzeyi ise $\alpha = ,84$; dışsal tatmin için Cronbach Alpha değeri ise $\alpha = ,81$ olarak tespit edilmiştir.

Çalışmada iş tatmini, duygusal emek ve psikolojik iyi oluş değişkenleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek için korelasyon analizi uygulanmış ve sonuçlara göre değişkenler arasındaki ilişkiler Tablo1.1’de verilmiştir.

Tablo 1. İş Tatmini Alt Boyutları , Duygusal Emek Alt Boyutları, Psikolojik İyi Oluş Arasındaki Korelasyon Analizi ve Yorumları

	1	2	3	4	5	6
1.İçsel Tatmin	1					
2.Dışsal Tatmin	,703**	1				
3.Yüzeysel Davranış	-,163*	-,073	1			
4.Derinden Davranış	,023	,145**	,210**	1		
5.Samimi Davranış	,181**	,155**	-,379**	,170*	1	
6.Psikolojik İyi Oluş	,366**	,379**	-,199**	,013	,280**	1

Tablo 1 incelendiğinde iş tatmini alt boyutlarından içsel tatmin ile duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış arasında olumsuz bir ilişki ($r = -,163$, $p < 0,05$) olduğu ve dışsal tatmin ile derinden davranış arasında olumlu bir ilişki ($r = ,145$, $p < 0,01$) olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca içsel tatmin ile duygusal emek alt boyutlarından derinden davranış arasında bir ilişki olmadığı; dışsal tatmin ile de yüzeysel davranış arasında bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal emek alt boyutlarından samimi davranış ile içsel tatmin ve dışsal tatminin yine pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu gözlemlenmiştir ($r = ,181$, ve $,155$ $p < 0,01$).

Psikolojik iyi oluşla içsel iş tatmini ($r = ,366$, $p < 0,01$) ve dışsal iş tatmini arasında ($r = ,379$, $p < 0,01$) pozitif bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Ayrıca psikolojik iyi oluş ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü ($r = -,199$, $p < 0,01$); samimi davranış ile arasında ise pozitif yönlü ($r = ,280$, $p < 0,01$) bir ilişki olduğu görülmektedir. Ancak derinden davranış ile psikolojik iyi oluşun birbiri ile ilişkili olmadığı bulunmuştur. Araştırmada yapılan analizler neticesinde verilerin normal dağılım gösterdiği gözlemlenmiş olup regresyon analizlerinde etki ve düzenleyici rol ele alınmıştır.

Araştırma hipotezleri çerçevesinde; iş tatmini, duygusal emek ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkilerden yola çıkarak duygusal emek alt boyutlarının iş tatmini boyutları ile psikolojik iyi oluş üzerindeki etkileri ve psikolojik iyi oluşun iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmektedir. Ayrıca psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü değerlendirilmektedir. Bunun için hiyerarşik regresyon analizleri yapılarak sonuçlar yorumlanmıştır.

Öncelikle, iş tatmini üzerinde etkisi olan değişkenleri incelemek üzere hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki etkileşimi belirlemek için de araştırmada kullanılan demografik değişkenler incelenmiştir. Bu amaçla, analizin ilk evresinde (Model 1) cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma yılı ve aylık gelir düzeyi analize ilave edilmiştir. İkinci evrede yani Model 2’de ise duygusal emek alt boyutları yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi davranışlar analize alınmış ve aşağıda belirtilen hipotezler incelenmiştir.

Hipotez 1a: Yüzeysel davranış boyutunun içsel iş tatmini üzerinde negatif yönde etkisi vardır.

Hipotez 1b: Yüzeysel davranış boyutunun dışsal iş tatmini üzerinde negatif yönde etkisi vardır.

Hipotez 1c: Derinden davranış boyutunun içsel iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

Hipotez 1d: Derinden davranış boyutunun dışsal iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

Hipotez 1e: Samimi davranış boyutunun içsel iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

Hipotez 1f: Samimi davranış boyutunun dışsal iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

Tablo 2. Demografik, Duygusal Emek Değişkenleri ile İçsel Tatmin Bağımlı Değişkeninin Hiyerarşik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	1.Evre				2. Evre			
	B	S.H.	β	Sig.	B	S.H.	β	Sig.
Cinsiyet	,048	,088	,040	,583	,071	,087	,059	,412
Yaş	,103	,067	,188	,125	,063	,068	,115	,354
Medeni Durum	-,010	,092	-,008	,914	-,020	,091	-,017	,826
Eğitim Durumu	,029	,147	,014	,843	,011	,145	,005	,939
Aylık Gelir	,027	,045	,054	,545	,037	,045	,073	,404
Çalışma Yılı	-,080	,047	-,228	,093	-,080	,047	-,228	,088
Yüzeysel Davranış					-,078	,053	-,118	,142
Derinden Davranış					,018	,037	,035	,629
Samimi Davranış					,113	,057	,154	,047
R		,139			258			
R ²		019			,067			
Düz. R ²		-,009			,026			
ΔR^2		,019			,047			
F		,683			1,625			
ANOVA (Sig.)		,664			,110			
Bağımlı Değişken İçsel Tatmin								

Tablo 2 incelendiğinde, ilk evrede analize alınan demografik değişkenlerden hiçbirinin içsel tatmin üzerinde anlamlı etkisi görülmemektedir. Model 1’ de düzeltilmiş R² değeri -,009’dur. İkinci evrede, araştırmanın bağımsız değişkeni olan yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi davranış alt boyutları regresyon

analizine dâhil edildiğinde duygusal emek alt boyutundan sadece samimi davranış değişkeninin içsel tatmini anlamlı olarak etkilediği görülmektedir. Böylece, Model 2’de içsel tatminin toplam varyansın %2,6’ sını açıkladığı ortaya çıkmıştır. İkinci modelde duygusal emek alt boyutlarının regresyona dahil edilmesiyle içsel tatmin değişkeni %4,7’ lik bir ilave varyansı açıklamakta ve R²’deki bu değişim anlamlıdır. Sonuç olarak samimi davranış alt boyutunun içsel tatmini aynı yönlü ve anlamlı olarak etkilediği ortaya çıkmıştır. Çıkan bu sonuçla belirlenen, H1a ve H1c hipotezleri doğrulanamamış ancak ve H1e hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 3. Demografik, Duygusal Emek Değişkenleri ile Dışsal Tatmin Bağımlı Değişkeni Hiyerarşik Regresyon Analizinin Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	1.Evre				2. Evre			
	B	S.H.	β	Sig.	B	S.H.	β	Sig.
Cinsiyet	-,078	,110	-,051	,480	-,050	,108	-,032	,647
Yaş	,132	,084	,190	,116	,111	,084	,159	,191
Medeni Durum	,107	,116	,070	,356	,080	,114	,052	,482
Eğitim Durumu	-,088	,184	-,034	,632	-,094	,180	-,036	,603
Aylık Gelir	,118	,057	,181	,040	,128	,056	,196	,023
Çalışma Yılı	-,181	,059	-,406	,003	-,184	,058	-,411	,002
Yüzeysel Davranış					-,001	,060	-,001	,992
Derinden Davranış					,123	,054	,161	,023
Samimi Davranış					,121	,057	,158	,036
R		,226			,328			
R ²		,051			,108			
Düz. R ²		,024			,068			
ΔR^2		,051			,057			
F		1,859			2,748			
ANOVA (Sig.)		,089			,005			
Bağımlı Değişken Dışsal Tatmin								

Tablo 3 incelendiğinde, ilk evrede analize alınan demografik değişkenlerden aylık gelir ve çalışma yılının dışsal tatmin üzerinde anlamlı etkisi görülmektedir. 1. Model’de düzeltilmiş R² değeri ,024 olarak bulunmuştur. Bu sonuçla dışsal tatminde %2,4 oranındaki varyansın aylık gelir ve çalışma yılı değişkenleri tarafından açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır. İkinci evrede, duygusal emek değişkeni alt boyutları regresyon analizine eklendiğinde, aylık gelir ($\beta = .196$, $p < .01$) ve çalışma yılı ($\beta = -.411$, $p < .01$), derinden davranış ($\beta = .161$, $p < .01$) ve samimi davranış ($\beta = .158$, $p < .01$), değişkenlerinin dışsal tatmini anlamlı olarak etkilediği görülmektedir. Böylece, 2. Model’de dışsal tatminin toplam varyansın %6,8’ ini açıkladığı gözlenmiştir. Model 2’de duygusal emek değişkeninin regresyona dahil edilmesi dışsal tatminde %5,7’ lik bir ilave varyansı açıklamakta ve bu değişim anlamlı olmaktadır. Sonuç olarak derinden davranış ve samimi davranış dışsal tatmini aynı yönde ve anlamlı biçimde etkilemiştir. Bu sonuçla iddia edilen, H1b doğrulanmamış ancak H1d ve H1f hipotezi doğrulanmıştır.

Hipotez 2a: Yüzeysel davranış boyutunun psikolojik iyi oluş üzerinde negatif yönde etkisi vardır.

Hipotez 2b: Derinden davranış boyutunun psikolojik iyi oluş üzerinde negatif yönde etkisi vardır.

Hipotez 2c: Samimi davranış boyutunun psikolojik iyi oluş üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

Tablo 4. Demografik, Duygusal Emek Değişkenleri İle Psikolojik İyi Oluş Bağımlı Değişkeni Hiyerarşik Regresyon Analizinin Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	1.Evre				2. Evre			
	B	S.H.	β	Sig.	B	S.H.	B	Sig.
Cinsiyet	,319	,165	,138	,055	,405	,157	,175	,011
Yaş	,067	,126	,064	,596	-,035	,122	-,033	,777
Medeni Durum	,077	,174	,033	,660	,060	,165	,026	,716
Eğitim Durumu	-,513	,277	-,130	,065	-,584	,262	-,148	,027
Aylık Gelir	-,011	,086	-,011	,899	,015	,081	,015	,852
Çalışma Yılı	-,118	,089	-,175	,187	-,126	,084	-,187	,138
Yüzeysel Davranış					-,139	,087	-,121	,110
Derinden Davranış					-,002	,078	-,001	,985
Samimi Davranış					,340	,083	,294	,000
R		,235				,416		
R ²		,055				,173		
Düz. R ²		,020				,054		
ΔR^2		,028				,137		
F		2,031				4,773		
ANOVA DEĞERİ (Sig.)		,063				,000		
Bağımlı Değişken psikolojik İyi Oluş								

Tablo 4 incelendiğinde, ilk evrede analize alınan demografik değişkenlerden hiçbirinin psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı etkisi görülmemektedir. 1. Model’de düzeltilmiş $R^2 = ,020$ ’ olarak bulunmuştur. İkinci evrede, duygusal emek alt boyutları regresyon analizine ilave edildiğinde, cinsiyet ($\beta = .175$, $p < .01$) ve eğitim durumu ($\beta = -.148$ $p < .01$), samimi davranış ($\beta = .294$, $p < .01$), değişkeninin psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir. Böylece, Model 2’de demografik değişkenler kontrol edilmiş olup psikolojik iyi oluşun toplam varyansın %5,4’ ünü açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. İkinci modelde samimi davranış değişkeninin regresyona girilmesiyle psikolojik iyi oluş %13,7’ lik bir ilave varyansı açıklamakta olup R^2 ’deki bu değişimin anlamlı olduğu görülmektedir. Yani samimi davranışın psikolojik iyi oluşu aynı yönlü anlamlı biçimde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonuçla birlikte iddia edilen, H2a ve H2b doğrulanmamış ancak H2c hipotezi doğrulanmıştır.

Hipotez 3a: Psikolojik iyi oluşun içsel iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

Hipotez 3b: Psikolojik iyi oluşun dışsal iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

Tablo 5. Demografik, Psikolojik İyi Oluş Değişkeni ile İçsel Tatmin Bağımlı Değişkeni Hiyerarşik Regresyon Analizinin Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	1.Evre				2. Evre			
	B	S.H.	B	Sig.	B	S.H.	B	Sig.
Cinsiyet	,048	,088	,040	,583	-,013	,083	-,011	,878
Yaş	,103	,067	,188	,125	,090	,063	,165	,151
Medeni Durum	-,010	,092	-,008	,914	-,025	,086	-,021	,775
Eğitim Durumu	,029	,147	,014	,843	,127	,138	,062	,359
Aylık Gelir	,027	,045	,054	,545	,030	,042	,058	,486
Çalışma Yılı	-,080	,047	-,228	,093	-,057	,044	-,164	,198
Psikolojik İyi Oluş					,191	,034	,367	,000
R		,139				,383		
R ²		,019				,146		
Düz. R ²		-,009				,117		
ΔR^2		,019				,127		
F		,683				5,069		
ANOVA DEĞERİ (Sig.)		,664				,000		
Bağımlı Değişken İçsel Tatmin								

Tablo 5 incelendiğinde, ilk evrede analize alınan demografik değişkenlerden hiçbirinin içsel tatmin üzerinde anlamlı etkisi görülmemektedir. 1. Modelin düzeltilmiş R^2 değeri ,009'dur. İkinci evrede, psikolojik iyi oluş regresyon analizine dâhil edildiğinde bu değişkeninin ($\beta = .367$, $p < .01$) içsel tatmini anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Böylece, Model 2'de içsel tatminin toplam varyansın %11,7' sini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. İkinci modelde psikolojik iyi oluşun regresyona dahil edilmesiyle içsel tatmin değişkeninin %12,7'lik bir ilave varyansı açıkladığı sonucuna ulaşılmış olup R^2 'deki bu farklılık anlamlı bulunmuştur. Yani psikolojik iyi oluşun içsel tatmini aynı yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu ulaşılan sonuçla birlikte belirtilen H3a hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 6. Demografik, Psikolojik İyi Oluş Değişkeni İle Dışsal Tatmin Bağımlı Değişkeni Hiyerarşik Regresyon Analizinin Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	1.Evre				2. Evre			
	B	S.H.	B	Sig.	B	S.H.	B	Sig.
Cinsiyet	-,017	,100	-,012	,862	-,089	,094	-,064	,345
Yaş	,113	,076	,179	,140	,098	,071	,155	,169
Medeni Durum	,038	,106	,027	,720	,021	,099	,015	,834
Eğitim Durumu	-,073	,168	-,030	,666	,043	,158	,018	,787
Aylık Gelir	,113	,052	,191	,030	,116	,048	,195	,018
Çalışma Yılı	-,157	,054	-,388	,004	-,131	,051	-,322	,010
Psikolojik İyi Oluş					,224	,039	,372	,000
R		,218				,422		
R ²		,047				,178		
Düz. R ²		,020				,150		
ΔR^2		,047				,130		
F		1,724				6,393		
ANOVA DEĞERİ(Sig.)		,117				,000		
Bağımlı Değişken Dışsal Tatmin								

Tablo 6 incelendiğinde, ilk evrede analize alınan demografik değişkenlerden aylık gelir ve çalışma yılının dışsal tatmin üzerinde anlamlı etkisi görülmektedir. Oluşturulan 1. Model'de düzeltilmiş R^2 değeri ,020 olarak tespit edilmiştir. İkinci evrede, psikolojik iyi oluş regresyon analizine ilave edildiğinde, aylık gelir ($\beta = .195$, $p < .01$), çalışma yılı ($\beta = -.322$ $p < .01$) ve psikolojik iyi oluş ($\beta = .372$, $p < .01$), değişkeni dışsal tatmini anlamlı olarak etkilemektedir. Böylece, 2. Model'de psikolojik iyi oluşun toplam varyansın %15' ini açıkladığı görülmektedir. Model 'de psikolojik iyi oluşun regresyona eklenmesi dışsal tatminde %13' lük bir ek varyansı açıklamış ve R^2 'deki bu farklılık anlamlı bulunmuştur. Yani psikolojik iyi oluşun dışsal tatmini aynı yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu sonuçla birlikte öne sürülen, H3b hipotezi doğrulanmıştır.

Oluşturulan hipotezler doğrultusunda psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolünü incelemek için SPSS Programı ve eklentisi Process kullanılmıştır. Düzenleyici etkiye ilişkin hipotezler ve analizleri;

Hipotez 4a: Yüzeysel davranış ile içsel tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.

Hipotez 4b: Yüzeysel davranış ile dışsal tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.

Hipotez 4c: Derinden davranış ile içsel tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.

Hipotez 4d: Derinden davranış ile dışsal tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.

Hipotez 4e: Samimi davranış ile içsel tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.

Hipotez 4f: Samimi davranış ile dışsal tatmin arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluşun düzenleyici rolü vardır.

Tablo 7. Duygusal Emek Alt Boyutlarından Samimi Davranışın İçsel Tatmin Üzerine Etkisinde Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyici Etki Analizi

Bağımsız Değişkenler	1. Evre			2. Evre			3. Evre		
	B	p	β	B	P	B	B	P	β
Cinsiyet	,048	,583	,040	,005	,954	,004	,017	,837	,014
Yaş	,103	,125	,188	,083	,185	,153	,098	,117	,180
Medeni Hal	-,010	,914	-,008	-,025	,771	-,021	-,023	,787	-,019
Eğitim	,029	,843	,014	,110	,429	,053	,107	,438	,052
Gelir Düzeyi	,027	,545	,054	,032	,452	,063	,025	,549	,050
İş Yerinde Çalışma Süresi	-,080	,093	-,228	-,061	,169	-,175	-,067	,129	-,192
Samimi Davranış	,120	,005	,199	,052	,222	,086	,074	,085	,123
Psikolojik İyi Oluş				,203	,000	,338	,219	,000	,364
Samimi Davranış* Psikolojik İyi Oluş							,071	,023	,157
R2	,057			,152			,174		
F	1,776			4,633			4,788		

Tablo 7' de görüldüğü üzere oluşturulan model istatistiksel yönden anlamlı bulunmuştur (F=1,776, F=4,633, F=4,788; $p<,001$). Birinci evrede, kontrol değişkenleri içsel tatminin %5,7' sini açıklamaktadır. Analizin ilk kısmında samimi davranış ($\beta=199$; $p<,001$) istatistiksel olarak anlamlıdır. Yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi ve eğitim durumunun ise içsel tatmine etkisinin anlamlı olmadığı görülmüştür.

İkinci evrede oluşturulan modele, düzenleyici etkisi olduğu düşünülen değişken olarak psikolojik iyi oluş dahil edilmiştir. Psikolojik iyi oluş, istatistiksel yönden anlamlı bulunmuş ($\beta=,338$; $p<,001$) ve modelin içsel tatminin %15,2' sini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır.

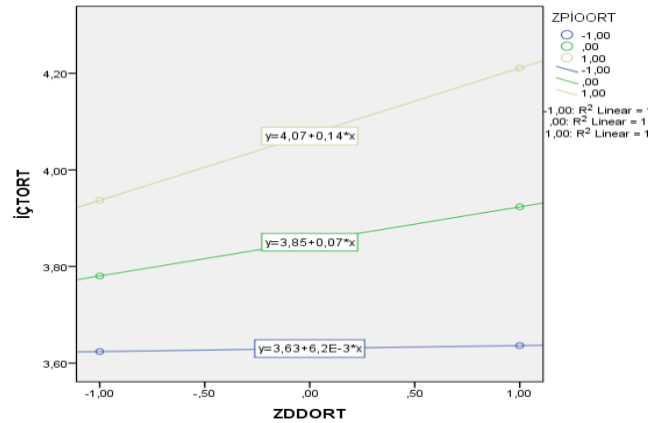
Üçüncü evrede modele, düzenleyici değişken ile bağımsız değişkenler dahil edilmiştir. Psikolojik iyi oluş değişkeni istatistiksel yönden anlamlıdır ($\beta=,364$; $p<,001$). Bu model değişikliğin %17,4'ünü açıklamaktadır. Analiz sonucunda psikolojik iyi oluşun, samimi davranışın içsel tatmine etkisinde düzenleyici bir role sahip olduğu ileri sürülen hipotez (H4e) doğrulanmıştır.

Tablo 8. Samimi Davranışın İçsel Tatmin Üzerindeki Etkisinde Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyici Rolüne Dair Etki Düzeyi Analizi

Etki Düzeyi Hesaplaması				Güven Aralıkları	
Etki	B	Se	P	Alt Sınır	Üst Sınır
X-M-Y Etkileşimi	,0655	,0303	,0317	,0058	,1251
Yüksek	,1371	,0561	,0153	,0265	,2476
R=,3991		R²=,1593		R²' deki değişim=,0186	
Bootstrap 5000 örneklem Güven Aralığı %95					

Tablo 8 samimi davranışın içsel tatmine etkisinde psikolojik iyi oluşun düzenleyici etkisini göstermektedir ve R² deki değişim değeri ,0186' dır. Belirlenen bu değer, etkileşimsel terimin içsel tatminde %1,86' lık ek varyansa sebep olduğunu ortaya koymaktadır. Sonuçta genel modelin ortaya çıkardığı %15,93'lük varyansın, %1,86'sını etkileşimsel terimin etkilediği bulunmuştur. Yani R² deki oluşan bu farklılık anlamlı bulunmuştur. Araştırma sonucuna göre yüksek psikolojik iyi oluş seviyesinin, samimi davranış ve içsel tatmin arasındaki etkide düzenleyicilik rolünün (etkisinin) anlamlı, düşük ve orta düzeylerde ise anlamsız olduğu ortaya çıkmıştır (Bknz. Grafik 1).

Grafik 1’ de, oluşturulan eğim analizi çerçevesinde psikolojik iyi oluşun düşük, orta, yüksek düzeylerde düzenleyici etkisi incelenerek ele alınmıştır.



Grafik 1: Samimi Davranışın İçsel Tatmin Üzerine Etkisinde Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyici Etkisine Dair Eğim Analizi

Grafik 1’de psikolojik iyi oluşun etkisi yüksek düzeyde iken samimi davranışın içsel tatmin üzerindeki etkisi $B=,1371$; $p<,05$ olarak bulunmuştur. Yani psikolojik iyi oluşun etkisinin yüksek olduğu düzeyde, samimi davranışın içsel tatmin üzerindeki etkisi güçlüdür.

Tablo 9. Duygusal Emek Alt Boyutlarından Samimi Davranışın Dışsal Tatmin Üzerine Etkisinde Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyici Etkisinin Analizi

Bağımsız Değişkenler	1. Evre			2. Evre			3. Evre		
	B	p	B	B	p	B	B	P	β
Cinsiyet	-,017	,862	-,012	-,080	,402	-,057	-,061	,516	-,044
Yaş	,113	,140	,179	,095	,187	,150	,119	,094	,187
Medeni Hal	,038	,720	,027	,020	,837	,015	,024	,807	,017
Eğitim	-,073	,666	-,030	,034	,830	,014	,029	,852	,012
Gelir Düzeyi	,113	,030	,191	,117	,017	,197	,106	,027	,180
İş Yerinde Çalışma Süresi	-,157	,004	-,388	-,133	,010	-,327	-,142	,005	-,350
Samimi Davranış	,110	,024	,157	,026	,595	,037	,061	,207	,088
Psikolojik İyi Oluş				,250	,000	,359	,275	,000	,395
Samimi Davranış* Psikolojik İyi Oluş							,112	,002	,214
R2	,047			,179			,218		
F	1,724			5,610			6,354		

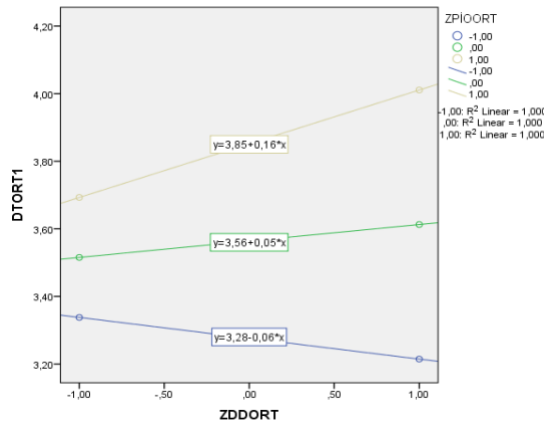
Tablo 9’ da oluşturulan modelin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ($F=1,724$, $F=5,610$, $F=6,354$; $p<,001$). Birinci evrede, kontrol değişkenleri dışsal tatminin %4,7’ sini açıklamakta olup gelir düzeyi, çalışma süresi ($\beta=191$ ve $-,388$; $p<,001$) ve samimi davranış ($\beta=157$; $p<,001$) istatistiksel olarak anlamlıdır. Yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumunun dışsal tatminde istatistiksel olarak etkisinin anlamlı olmadığı görülmüştür. İkinci evrede modele, psikolojik iyi oluş düzenleyici değişkeni eklenmiş ve psikolojik iyi oluş değişkeninin etkisi anlamlı bulunmuştur ($\beta=,359$; $p<,001$). Model dışsal tatminin %17,9’ unu açıklamıştır. Üçüncü evrede de, düzenleyici ve bağımsız değişkenler eklenmiştir. Psikolojik iyi oluş değişkeni yine anlamlıdır ($\beta=,395$; $p<,001$) ve bu evrede model değişikliğinin %21,8’ini açıklamaktadır. Sonuç olarak psikolojik iyi oluşun, samimi davranışın dışsal tatmine etkisinde düzenleyici bir role sahip olduğunu öne süren (H4f) hipotez desteklenmektedir.

Tablo 10. Samimi Davranışın Dışsal Tatmin Üzerindeki Etkisinde Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyici Rolüne Dair Etki Düzeyinin Analizi

Etki Düzeyi Hesaplaması				Güven Aralıkları	
Etki	B	Se	P	Alt Sınır	Üst Sınır
X-M-Y Etkileşimi	,1103	,0347	,0017	,0420	,1786
Yüksek	,1590	,0642	,0140	,0325	,2855
R=,4277		R²=,1829		R²'deki değişim=,0393	
Bootstrap 5000 örneklem Güven Aralığı %95					

Tablo 10 samimi davranışın dışsal tatmine etkisinde psikolojik iyi oluşun düzenleyici etkisini göstermektedir. R²'deki değişim değerinin ,0393 olduğu gözlenmektedir. Bu değer, etkileşimsel terimin dışsal tatminde %3,93' lük bir ek varyansa sebep olduğunu göstermektedir. Böylece genel modelin ortaya çıkardığı %18,29'luk varyansın, %3,93'ünü etkileşimsel ifade oluşturmuştur ve R²'deki bu farklılık anlamlı bulunmuştur. Bu sonuçlara göre yüksek psikolojik iyi oluş seviyesinin, samimi davranış ve dışsal tatmin arasında düzenleyicilik rolünün anlamlı, düşük ile orta düzeylerde ise anlamsız olduğu görülmektedir (Bknz. Grafik 2).

Grafik 2' de, ortaya konan eğim analizi çerçevesinde psikolojik iyi oluşun düşük, orta ve yüksek seviyelerdeki düzenleyici rolü ele alınmış ve değerlendirilmiştir.

**Grafik 2:** Samimi Davranışın Dışsal Tatmin Üzerine Etkisinde Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyici Etkisine Dair Eğim Analizi

Grafik 2' ye göre psikolojik iyi oluşun etkisi yüksek düzeydeyken samimi davranışın dışsal tatmin üzerinde etkisi B=,1590; p<,05 olmakta ve psikolojik iyi oluşun etkisinin yüksek olduğu seviyede, samimi davranışın dışsal tatmin üzerindeki etkisi güçlü görünmektedir. Psikolojik iyi oluşun araştırmaya dahil olan diğer değişkenler üzerinde düzenleyicilik rolü, yapılan incelemeler doğrultusunda anlamlı çıkmamıştır. Bu nedenle dikkate alınıp düzenleyicilik rolüne araştırmada değinilmemiştir. Yani H4a, H4b, H4c ile H4d hipotezleri doğrulanamamıştır.

5. Tartışma ve Sonuç

Araştırma sonuçlarına göre duygusal emek alt boyutlarından samimi davranış çalışanların içsel ve dışsal iş tatminini olumlu etkilemektedir. Duygusal emek alt boyutundan derinden davranış dışsal tatmin üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahip olmaktadır. Araştırmada ayrıca psikolojik iyi oluşun samimi davranış, derinden davranış ile içsel ve dışsal iş tatminini olumlu yönde etkilediği gözlenmiş olup samimi davranışların içsel ve dışsal iş tatminine olan olumlu etkisi üzerinde psikolojik iyi oluşun yüksek düzeyde düzenleyici bir etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir (B=,1371; p<,05 ve B=,1590; p<,05). Çalışmada yüzeysel davranış ile içsel tatmin arasında negatif bir ilişki olmasına rağmen yüzeysel davranışın içsel tatmine etkisinin istatistiksel olarak

anlamli olmadığı görülmektedir. Bununla birlikte psikolojik iyi oluş ile yüzeysel davranış arasında negatif ilişki görülmesine rağmen iki değişken arasında anlamli bir etki bulunamamıştır.

Araştırmada yüzeysel davranış ile içsel tatmin arasında olumsuz bir ilişki ($r = -.163$, $p < 0,05$); derinden davranış ile dışsal tatmin arasında olumlu bir ilişki ($r = .145$, $p < 0,01$) olduğu görülmektedir. Derinden davranış ile içsel tatmin arasında ve yüzeysel davranış ile dışsal tatmin arasında bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Fakat samimi davranış ile içsel tatmin ve dışsal tatminin arasında pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu görülmektedir ($r = .181$, ve $.155$ $p < 0,01$). Çalışmada psikolojik iyi oluşla içsel tatmin ($r = .366$, $p < 0,01$) ve dışsal tatmin arasında ($r = .379$, $p < 0,01$) pozitif bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Psikolojik iyi oluş ile yüzeysel davranışın negatif yönlü ($r = -.199$, $p < 0,01$); samimi davranışın pozitif yönlü ($r = .280$, $p < 0,01$) ilişkisi olduğu görülmektedir. Ayrıca derinden davranış ile psikolojik iyi oluşun birbiri ile ilişkili olmadığı ortaya çıkmıştır.

Samimi davranış ve derinden davranışın psikolojik iyi oluşla pozitif yönlü ilişkili olduğu sonucu Mamacı (2019)'nın yaptığı çalışma ile benzerlik göstermektedir. Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun iş tatmini ile negatif ilişkili, derinden davranışın ise iş tatminiyle pozitif ilişkili olduğunu sonucu ise Chau ve arkadaşlarının (2009) yaptığı çalışma ile örtüşmektedir. Araştırma sonuçlarının duygusal emek ile iş tatmini ilişkisine yönelik sonuçları Yang ve Chang, (2008) yaptığı çalışma ile benzerdir. Yüzeysel davranış ve iş tatminin birbiri ile ilişkili olmadığı ve derinden davranışın iş tatminini anlamli ve pozitif olarak etkilediği sonucu ise Torland (2011)'in yaptığı çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Yapılan çalışma sonuçlarına göre bazı değerlendirmelere ulaşılabilir. Duygusal emeğin bir bileşeni olan samimi davranışın yani çalışanın herhangi bir zorluk yaşamadan tamamen kendiliğinden gerçekleşen bir vaziyette çalışma yaşamında hissetmesi gereken duyguları gerçekten hissederek görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi durumunda çalışanın iş tatmini yani işini istenildiği gibi yapabilir olma hakkındaki memnuniyeti olumlu etkilenmektedir. Bunun dışında çalışanların kimi zaman empati kurarak kimi zaman deneyimleyerek bazende gerçekten hissetmeye çalışarak gösterdikleri duygusal çaba özellikle çalışanın çalışma şartları ve ortamından duyduğu memnuniyeti olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanların psikolojik olarak kendilerini iyi ve mutlu hissetmeleri ve yaşam arzularının yüksekliği çalışanların işteki memnuniyetini etkilemektedir. Çalışanların işte sergiledikleri duygusal emek açısından samimi davranışların çalışanların işteki tatminini artırmasında çalışanların yaşamaktan duydukları memnuniyet ve mutluluğun yani psikolojik iyi olma halinin etkili olduğu ve hatta bu durumu daha güçlü kıldığı ifade edilebilir.

Araştırmanın en önemli kısıtlarından biri hukuk bürosu çalışanlarına araştırma verileri elde edilirken ulaşılma zorluğu ve katılımcıların anket uygulamasına pek sıcak bakmamasıdır. Ulaşılan katılımcıların da neredeyse yarıya yakınının anket doldurmayı iş yoğunluğu ve önyargılı olmaları nedeniyle reddetmeleridir. Bu çalışmada ele alınan değişkenler başka bir katılımcı grubuyla farklı değişkenlerle incelendiğinde farklı sonuçlar elde edilebilir. Örneğin özel sektörde bulunan işletmelere (yönetici, çalışanlara) ya da kamu sektörü çalışanlarına uygulanabilir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators, *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Ashkanasy, N. M. and Dorris, A. D. (2017). Emotions in the workplace, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 67-90.
- Ashforth, B.E. and Humphrey, R.H., (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Arvey, R. D., Renz, G. L. and Watson, T. W. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 16, 103-147.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research & Practice*, 3(4), 77-86.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.

- Baycan, F. A. (1985). An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Bayram, N. (2004). *Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi*. Bursa ,1. Baskı, Ezgi Kitabevi.
- Beder, N. (2021). Serbest muhasebeci mali müşavirlerin psikolojik iyi oluşlarının iş tatminlerine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin moderatör rolü: İstanbul Örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 19(42), 991-1012.
- Besdil, E. G. (2020). Psikolojik sermayenin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik iyi oluşun şartlı değişken rolü. Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Brotheridge, C. M. and Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Bravo-Yáñez, C. and Jiménez-Figueroa, A. (2011). Psychological well-being, perceived organizational support and job satisfaction amongst Chilean prison employees. *Rev Esp Sanid Penit*, 13, 91-99.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E. and Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151-1163.
- Decker, F. H., Harris-Kojetin, L. D. and Bercovitz, A. (2009). Intrinsic job satisfaction, overall satisfaction, and intention to leave the job among nursing assistants in nursing homes. *The Gerontologist*, 49(5), 596-610.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. and Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diener, E., Wirtz, D., Biswas-Diener, R., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D. W. and Oishi, S. (2009). New measures of well-being. In *Assessing well-being* (247-266), Springer, Dordrecht.
- Eren, M. Ş ve Yılmaz, E. (2020). Duygusal emek davranışlarının iş sonuçlarına etkisi: biçimlendirici değişken olarak algılanan örgütsel desteğin rolü. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(14), 219-237.
- Duman, N. (2017). Duygusal emek: bir literatür değerlendirmesi. *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.
- Grandey, A. A. (1999). The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance. Colorado State University.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- 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.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu-İş*, 11(1), 167-184
- Hackman, J.R., and Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M. and Gremler, D. D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. *Journal of Marketing*, 70(3), 58-73.

- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Judge, T. A., Woolf, E. F. and Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88.
- Keyes, C. L., Shmotkin, D. and Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007-1022.
- Keklik, B. ve Çoşkun Us, N. (2013). Örgütsel adalet algılamalarının iş tatminine etkisi: Hastane çalışanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 143-161.
- Kilis, S. ve Yıldırım, Z. (2018). Sorgulayıcı öğrenme topluluğu üst biliş ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(1), 665-679.
- Kruml, S. M. and Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1):8-49.
- Kruml, S. M. and Geddes, D. (2000). Catching fire without burning out: is there an ideal way to perform emotional labor? In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Hartel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in the workplace: Theory, research, and practice* (pp. 177-188). Westport, CT: Quorum Books.
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewe, P. L. and Ferris, G. R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), 2410-2439.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Mamacı, M. (2019). Duygusal emek ve iyi oluş modeli PERMA arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin rolü. Doktora Tezi. İstanbul Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Morris, J. A., and Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Oymak, Y.C. (2017). Psikolojik iyi oluş ile iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi. Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*. 23(2), 125-154.
- Rafaeli, A. and Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C. D. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current Directions In Psychological Science*, 4(4), 99-104.
- Ryff, C. D. and Singer, B. (1996). Psychological well-being: Meaning, measurement, and implications for psychotherapy research. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 65(1), 14-23.

- Ryff C.D., Magee, J.W., Kling, C.K. and Wing, H.E. (1999). Forging macromicrolinkagesin the study of psychological well-being,The self and society inaging procesess. New York: Springer Publishing Company.
- Ryff, C. D. and Singer, B. H. (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies*, 9, 13–39.
- Ryan, R. M. and Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141–166.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50, 813-834.
- Telef, B. B. (2013). Psikolojik iyi oluş ölçeği: Türkçeye uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(28-3), 374-384.
- Torland, M. (2011). Emotional labour and job satisfaction of adventure tour leaders: Does gender matter?, *Annals of Leisure Research*, 14(4), 369-389.
- Vermark, C., Ekermans, G.G. and Nieuwenchuisse, C. (2017). Shift work, emotional labour and psychological well-being of nursing stafe. *Journal of Contemporary Management Issues*, 22(2), 35-48.
- Vroom, V.H. (1964). Work and motivation. New York, John Wiley and Sons.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. and Lofquist, L. H. (1967). Manual for the minnesota satisfaction questionnaire. Minneapolis Industrial Center, University of Minnesota.
- Wright, T. A. and Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141-160.
- Wright, T. A., Cropanzone, R. and Bonett, D.G. (2007). The moderating role of employee positive well being on the relationship between job satisfaction and job performance. 12(2),93-104.
- Wu, X., Shie, A. J. and Gordon, D. (2017). Impact of customer orientation on turnover intention: Mediating role of emotional labour. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(5), 909-927.
- Yanchus, N. J., Eby, L. T., Lance, C. E. and Drollinger, S. (2010). The impact of emotional labor on work–family outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 105-117.
- Yang, F. and Chang, C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment among clinical nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, ss. 879–887.
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotelindustry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.
- Zhang, Q. and W. Zhu, (2008). Exploring emotion in teaching: emotional labor, burnout, and satisfaction in chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105-122.