



Received / Makale Geliş Tarihi 28.05.2024  
Published / Yayınlanma Tarihi 30.09.2024  
Volume (Issue) Cilt (Sayı) 8 (46)  
pp / ss 1120-1130

Research Article / Araştırma Makalesi  
10.5281/zenodo.13881471  
Mail: editor@pejoss.com

**Öğr. Gör. Dr. Mustafa Erbir**

<https://orcid.org/0000-0002-6887-1561>

Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü Kayseri / TÜRKİYE

ROR Id: <https://ror.org/005zfy155>

## Hemşirelik Mesleğinde Aşırı Niteliklilik Algısının Örgütsel Dayanıklılığa Etkisinde Duygusal Emek Düzeyinin Aracı Rolü

### The Mediating Role Of Emotional Labor Level In The Effect Of Overqualification Perception On Organizational Resilience In The Nursing Profession

#### ÖZET

Bu araştırma hemşirelik mesleğini icra eden bireylerin algılanan aşırı niteliklilik düzeylerinin örgütsel dayanıklılık üzerindeki etkisini ve duygusal emek düzeyinin söz konusu etkiye aracılık edip etmediğini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Araştırma bir saha araştırmasıdır ve nicel araştırma yöntemlerinden yararlanılmıştır. Araştırmaya kamu veya özel sektörde görevli 459 hemşire katılmıştır. Veri toplama tekniği olarak “anket” kullanılmıştır. Araştırmada basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Katılımcıların demografik değişkenlere göre dengeli bir dağılım sergilediği görülmektedir. Veriler uygun istatistiksel yöntemlerle “SPSS.22 ve AMOS.22” programları ile analiz edilmiştir. Veriler normal dağılım sergilemektedir. Bundan dolayı “parametrik analiz yöntemleri” kullanılmıştır. Gerekli varsayımlar sağlandıktan sonra değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin olup olmadığını tespit edebilmek için “doğrusal korelasyon analizi”, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin belirlenebilmesi için “regresyon analizi” yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, hemşirelerde algılanan aşırı niteliklilik örgütsel dayanıklılığa pozitif yönde bir etki göstermektedir. Ayrıca duygusal emek düzeyi söz konusu etkiye tam olarak aracılık etmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Aşırı Niteliklilik, Örgütsel Dayanıklılık, Duygusal Emek, Hemşirelik Mesleği

#### ABSTRACT

This research aims to measure the effect of perceived overqualification levels of individuals practicing the nursing profession on organizational resilience and whether the level of emotional labor mediates this effect. The research is a field research and quantitative research methods were used. 459 nurses working in the public or private sector participated in the research. Survey was used as a data collection technique. A simple random sampling method was used in the research. It is seen that the participants have a balanced distribution according to demographic variables. The collected data were analyzed with appropriate statistical methods using “SPSS.22 and AMOS.22” programs. Since the research data exhibited normal distribution, parametric analysis methods were used. After the necessary assumptions were met, “linear correlation analysis” was performed to determine whether there was a “linear relationship” between the variables, and “regression analysis” was performed to determine the effect of the independent variable on the dependent variable. According to the research results, perceived overqualification in nurses has a positive effect on organizational resilience. In addition, the level of emotional labor fully mediates this effect

**Keywords:** Overqualification, organizational resilience, emotional labor, nursing profession.

#### 1. GİRİŞ

İşletmeler fiziksel, finansal ve beşerî kaynaklara sahiptirler. İşletmelerin sürdürülebilirlikleri ve rekabette avantaj elde edebilmeleri, sahip oldukları beşerî (insan) kaynaklarına ayrıca çalışanların niteliklerine bağlı olduğu söylenebilir. Bir işletme kendisi için değerli bir kaynak olan insanı doğru ve verimli bir şekilde kullanmak suretiyle başarıya ulaşabilmektedir. Bundan dolayı işletme yöneticilerine ait birtakım görevler ve sorumluluklar bulunmaktadır, “insan kaynağını” verimli biçimde kullanabilmek amacıyla işe alma süreçlerinde “doğru işe doğru insan” felsefesi önemli bir yer tutmaktadır (Karaman & Çetinkaya, 2019). Ülkemizde aşırı niteliklilik konusunda sınırlı sayıda bilimsel çalışma olduğu gözlenmiştir. Bu araştırmanın ve benzer diğer araştırmaların “aşırı niteliklilik algısı” konusunda alana katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Literatür incelendiğinde “aşırı niteliklilik” kavramı daha çok “iş tatmini”, “işten ayrılma niyeti”, “personel güçlendirme”, “örgütsel bağlılık”, “performans” vb. değişkenlerle beraber ele alınmıştır (Karacaoğlu & Arslan, 2019). Ancak örgütsel dayanıklılık kavramı sağlık çalışanlarının her geçen gün daha fazla ihtiyacı olan bir kavramdır. Özellikle ülkemizde yaşanan nüfusa bağlı olarak veya sağlık hizmeti ihtiyacının artış gösterdiği (örneğin epidemi veya pandemi dönemleri) dönemlerde sağlık çalışanlarının örgütsel dayanıklılık düzeyleri büyük önem arz etmektedir. Literatürde örgütsel dayanıklılık kavramına yönelik çalışmalar olsa da aşırı niteliklilik kavramı ile birlikte ele alındığı bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu araştırmada algılanan fazla niteliklilik kavramının örgütsel dayanıklılığa etkisi ve bu etkiye duygusal emek düzeyinin aracılık etkisi ele alınmıştır. Alanda yapılan çalışmalara bakıldığında araştırma değişkenlerini bir arada ele alan başka benzer çalışmaya rastlanmamıştır. Bundan dolayı araştırma sonuçlarının alana katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Araştırma örneklemini oluşturan hemşireler sağlık hizmeti sunumunda görevli kişilerdir. Sağlık hizmetleri insan hayatında ikamesi olmayan çok değerli çalışma alanlarından biridir. Bu yüzden sağlık hizmetleri çalışanlarına yönelik yapılan ve yapılacak olan çalışmalar sağlık hizmeti sunanların daha iyi şartlarda çalışmalarına katkı sağlayabilecek koşulların ortaya konması açısından büyük önem arz etmektedir. Daha verimli çalışma şartları daha iyi sağlık hizmeti almayı sağlayacaktır.

Sağlık çalışanlarının küresel boyutta ağır şartlarda çalışması ve örgütsel dayanıklılık kavramının verimlilik açısından kritik bir rol oynaması bu çalışmanın yapılmasının en büyük nedenlerinden biridir. Örgütsel dayanıklılık kavramı pozitif örgütsel davranış konularından biridir. Dolayısıyla örgütsel dayanıklılık düzeyinin artması çalışanlar açısından pozitif bir durumdur. Kavram örgütsel dayanıklılığın bireysel bazda nasıl algılandığı ile ilgilidir. Bu araştırma kapsamında örgütsel dayanıklılık kavramına etki edebilecek olan kavramlardan aşırı niteliklilik algısı ve duygusal emek kavramları ele alınmaktadır.

Araştırma sürecinde değişkenler kavramsal olarak ele alınmış, değişkenlere yönelik ölçümler yapılmış, toplanan verilerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Yapılan istatistiki analizler sonucunda araştırma bulguları elde edilmiştir. Sonuç kısmında ise elde edilen bulgularla ilgili değerlendirmeler yapılmıştır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Aşırı Niteliklilik Algısı

Aşırı niteliklilik, çalışanın bulunduğu pozisyonda olması gerekenden daha fazla bilgi, beceri ve yeteneğe sahip olması olarak tanımlanmaktadır (Maynard & Parfyonova, 2013). Başka bir tanıma göre aşırı niteliklilik, bireysel beceriler ve işin gereksinimleri arasında uyumsuzluk durumudur (Bickes vd., 2020). Ahmad & Qadir (2018) aşırı niteliklilik kavramını çalışanların işin gerekli niteliklerinden fazlasına sahip olduklarını algılamaları olarak tanımlar. Benedict vd.’ne (2009) göre ise benzer şekilde bireyler iş gereksinimlerinin üzerinde eğitim ve beceriye sahip olduklarını algırlarlar. Aşırı niteliklilik algısı bireyin öğrenim düzeyi, iş deneyimi, bilgi ve becerilerinin işin gerektirdiği seviyeyi aşması durumunda görülebilmektedir (Erdoğan & Bauer, 2009). Tanımlanan işin analiz edilmesi sonucunda, çalışanın nitelikleri işin gereklerinden yüksek düzeyde ise “aşırı niteliklilik” söz konusudur (Alfes, 2013). Çünkü aşırı nitelikli olma kişinin diğer çalışanlara göre daha eğitilmiş, tecrübeli ve üstün yeteneklere sahip olması durumudur. (Maynard vd., 2006). Yıldız ve Arda’ya (2018) göre yapılan iş, bireyin potansiyelinin altında kaldığı zaman kişi kendisini aşırı nitelikli olarak algılar.

Algılanan aşırı nitelikliliğin kuramsal dayanakları beş başlık altında ele alınabilir (Görener & Kaymakçı, 2020).

1- *İnsan sermayesi teorisi*: Eğitimleri, tecrübe, farklı endüstri ve sektör deneyimleri ve öğrenme yeteneği olarak ifade edilebilir.

2- *Kişî iş uyumu teorisi*: Çalışanın bilgi becerileri ile iş gereklerinin uyumlu olmasıdır.

3- *Bilişsel yetkinlik teorisi*: Çalışanın bilişsel yetkinlikleri yüksek düzeyde ise veya iş için gerekenden daha fazla bilişsel yeteneği varsa, kişide aşırı nitelik algısı ortaya çıkmaktadır.

4- *Görelî yoksunluk teorisi*: Çalışanın kendisini diğer bireylerle kıyasladığında, kendini daha yoksun olarak algılayarak hak ettiğini düşündüğü bir şeyden mahrum kaldığını hissetmesi durumudur.

5- *Örgütsel vatandaşlık, örgütsel davranış*: Aşırı niteliklilik algısı çalışanın bireysel davranışı, kariyer yolları vb. örgüt çalışan arasındaki psikolojik süreçlere dayanmaktadır.

Konu ile ilgili literatür taraması yapıldığında, aşırı niteliklilik kavramının daha çok psikolojik süreçler üzerinden ele alındığı gözlemlenmektedir (Karacaoğlu & Arslan, 2019). Bu teorilerden Adams'a ait olan "eşitlik teorisi", kavramı "iş gören merkezli" olarak açıklanırken, Edwards'ın "kişi-iş uyumu" kuramına göre, "örgüt merkezli" olarak bilinmektedir. Eşitlik kuramı gereğince eğitim, bilgi ve beceri gibi yeterliliklerle elde edilebilen ücret veya prim vb. çıktılar işletmedeki başka çalışanlarla karşılaştırılarak ortaya konan adaletsizlik algısı aşırı niteliklilik algısını oluşturur. Kişi-örgüt uyumu kuramına göre çalışana ait niteliklerle iş gerekleri arasında uyumsuzluk, aşırı nitelikliliği ortaya çıkaran sebeptir (Görener & Kaymakçı, 2020).

Aşırı niteliklilik kavramı yakın dönemde ilgi çeken konulardandır. Uluslararası alanyazında, 1990'lı yıllar itibariyle araştırılan kavram Türkçe alanyazında 2010'lu yılların başlarında daha çok çalışırılmalara konu olmuştur. Çalışmalarda "algılanan aşırı niteliklilik" kavramı, "iş tatmini", "işten ayrılma niyeti", "personel güçlendirme", "örgütsel bağlılık", "performans", "iş stresi ve sağlığı" gibi çok sayıda değişken ile beraber ele alınmıştır (Karacaoğlu & Arslan, 2019). Araştırma hipotezleri kurulurken algılanan aşırı niteliklilik kavramının hangi değişkenler üzerinde hangi yönde etkisinin bulunduğuna yönelik taramalar yapılmış ve hipotezler kurulmuştur.

## 2.2. Örgütsel Dayanıklılık

Dayanıklılık, değişen, gelişen şartlarda istikrarlı şekilde psikolojik durumu koruyabilme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır (Seery, 2011). Diğer bir tanıma göre dayanıklılık şok durumuna karşı direnebilme ve tepki gösterebilme yeteneğidir (Annarelli & Nonino, 2016). King vd. (2016) dayanıklılığı olumsuz deneyimler yaşanırken işlevsel olarak hareket etme ve beklenmeyen durumlarla başa çıkma yeteneği olarak tanımlar. Örgütsel dayanıklılık ise bir olay veya kriz sonrasında eski konuma dönebilme, toparlanma, durumdan mümkün olan en az hasarla ayrılma ve değişme kapasitesidir (Limnios vd., 2014; Powley, 2012). Kantur ve İşeri-Say'a (2015) göre örgütsel dayanıklılık sadece karşı karşılaşılan zorluklara karşı direnmek değil aynı zamanda mevcut durumu korumak ve zorlu durumları avantaja çevirerek içinde bulunduğu durumu daha da iyi hale getirmektir.

Dayanıklılık, örgütlerin öngörülemeyen olaylara hazırlanabilmeleri için oldukça önemli bir kavramdır (Kantur & De, 2012). İşletmeler dayanıklı olma kapasitelerine bağlı olarak etkili olabilirler veya hızlıca olaylara karşılık verebilme kabiliyetlerini geliştirebilirler (Wilson, 2010). Dayanıklılık, teknolojik ve sosyal sistemlerin öngörülemeyen kırılmalıkları ile ilişkili bir ifadedir (Godschalk, 2003). Örneğin yeterli seviyede dayanıklı olamayan insanlar, öfke nöbeti sonrasında daha yüksek düzeyde bir psikolojik acıya maruz kalabilirler (Faircloth, 2017). Dolayısıyla dayanıklılığı hem işletme hem de bireysel açıdan değerlendirmek mümkün görünmektedir.

Örgütsel dayanıklılık, işletmenin yalnızca sahip oldukları sorunları çözmek amacıyla değil, ayrıca yaşanan tecrübelerden faydalanarak pozitif gelişme meydana getirmek amacıyla işletme donanımlarını kullanabilmeyi mümkün kılmaktadır (Lengnick-Hall vd., 2011). Dayanıklı örgütler, çevresel değişimlere hızla uyum sağlama konusunda gelişmiş yeteneklere sahiptirler (Vogus & Sutcliffe, 2007). Dayanıklı olma işletmelerin rekabette daha güçlü olmalarını sağlamaktadır (Richtner & Lofsten, 2014). Örgütsel açıdan dayanıklı olan bir işletme hızlı, yıkıcı ya da negatif gelişmeleri sistem içerisinde eriterek sistemin işleyebilmesini ve olumsuzluk öncesi duruma dönebilme başarı (Sutcliffe ve Vogus 2003). Dayanıklılık düzeyi yüksek olan işletmeler olumsuz olaylar yaşadıklarında hızla durum tespiti yapar ve bu duruma karşı aksiyon geliştirirler. (Acquaah vd., 2011; Hillmann & Guenther, 2021; Lampel vd., 2014) ve bu şekilde örgütsel dayanıklılık sağlanmış olur.

Örgütsel Dayanıklılık kavramı üç alt boyutta ele alınmaktadır (Kantur & İşeri-Say, 2015). Bu alt boyutlar:

- 1- *Sağlamlık*: Örgütlerin değişim karşısında bir şekilde zarar görmeden ayakta kalabilmeyi başarabilmesi ve faaliyetlerinde sürdürülebilirliği sağlaması olarak ifade edilebilir (Kaçmaz, 2021).
- 2- *Çeviklik*: Değişim durumunda işletmedeki sistemin tekrar düzenlenmesi olarak ifade edilebilir (Kaçmaz, 2021).
- 3- *Bütünlük*: İşletmeyi oluşturan kişilerin değişim durumunda iç organizasyonu sağlayarak hareket edebilme kabiliyetidir (Kaçmaz, 2021). Bu boyutla işletmeyi oluşturan bireyler arasındaki bağ ölçülebilir.

### 2.3. Duygusal Emek

Duygusal emek “emotional labor” kavramı, Hochschild (1983) tarafından “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” adlı kitapta kullanılmıştır. Hochschild’e (1983) göre duygusal emek, duyguların çevredeki kişilerin gözlemleyebileceği biçimde yönetilmesi ve bu doğrultuda jest ve mimiklerin yansıtılması olarak tanımlanmıştır. Başka bir tanıma göre duygusal emek, çalışanların örgüt içerisindeki kişilerle yaşadıkları ilişkilerde, işverenin isteği doğrultusunda beklenen duyguları sergilemesidir (Güngör, 2009). Grandey (2000) duygusal emeği, davranış ve duyguların düzenlenmesi olarak tanımlanmıştır. Tang vd.’ne (2013) göre duygusal emek, duygusal ifadelerin örgütsel kurallara uyum sağlaması amacıyla çaba göstermektir. Ashforth ve Humphrey (1993) ise “duygusal emek” kavramını, bir hizmeti sunarken çalışanların müşterilerin beklediği olumlu duyguları göstermesi olarak açıklar

Duygusal emek davranışla ilgili bir kavramdır ve müşterilerin işletme hakkındaki olumlu değerlendirmeleri çalışanların davranışlarına bağlıdır. Başka bir ifadeyle duygusal emek bir servis esnasında işletme tarafından istenen duygu ve hislerin ifade edilebilmesidir (Morris, Feldman, 1996). Duygusal emek, iş hayatında rekabette farklılık oluşturabilme, kurumsal düzeyde tercih edilebilme, verimlilik ve kalite konusunda artış, müşterilerde memnuniyet oluşturabilme vb. pozitif etkilerin yanı sıra; işgörende tükenmişlik, otonomi kaybı, iş ile ilgili memnuniyetsizlik, fiziksel ve ruhsal problemler vb. sonuçları da beraberinden getirebilmektedir (Oral & Köse, 2011). Bu yüzden işgörenler, tanımlanmış duygu ifadelerini takınır ve bu ifadeleri düzenleme çabası gösterirler (Yılmaz, 2016). Duygusal emek düzeyi arttıkça örgüt yönetimi ve müşteri paydaşlarının tamamı olumlu duygular içerisinde bulunabilirler.

Hizmet alan bireylerle farklı şekillerde iletişime geçilmesi, onların duyguları üzerinde etki bırakma ihtiyacının bulunması ve işletme yöneticilerinin çalışanların duygusal durumlarını kontrol etmek amacıyla düzenleme çabası gibi olaylar duygusal emek gösterilmesi beklenen mesleklerin özelliklerindedir (Çaldag, 2010). Kavram özellikle hizmet sektöründe önemli bir yer tutmaktadır. Örneğin adeta sağlık hizmeti sunanların rollerinin parçası gibidir. Çünkü bireylerin duygularıyla yüzleşerek olumlu sonuçlara ulaşmalarını sağlayan duyguların yönetimi hem sağlıkçılar hem de hizmeti alanlar açısından oldukça önemlidir (Değirmenci Öz & Baykal, 2018). Sağlık çalışanları örneğinde duygusal emek ile ilgili yapılan araştırmalar bulunmaktadır ancak sayılarının yetersiz olduğu düşünülmektedir. Bundan dolayı sağlık çalışanları örneğinde duygusal emek konusunu içeren araştırmalara yönelmek ve bu konuda farkındalık oluşturulması için yeni çalışmalar ortaya koymak önemlidir (Mann, 2005). Bu araştırmanın amaçlarından biri de sağlık sektöründe duygusal emek kavramının daha fark edilir bir yere sahip olmasına katkıda bulunmaktır.

Yapılan ulusal ve uluslararası taramada konu ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, genel olarak örgütlerde duyguların çok etkili olduğu ve iş hayatında inkâr edilemez bir yere sahip olduğu ortaya konulmuştur. (Ezilmez, 2018). Duygusal emek kavramına ilişkin yapılan çalışmalarda rastlanan konuların genel olarak “yabancılaşma”, “tükenmişlik”, “duygusal uyumsuzluk” vb. (Temizkan & Eraslan, 2021) konularla ilişkilendirildiği görülmektedir.

Duygusal emeğe karşı oluşan beklentilerin her geçen gün örgüt kültürünün vazgeçilmez bir parçası haline geldiği görülmektedir. Ayrıca bu yapıyı oluşturabilme ve güçlendirme amaçlı çalışmalar kişilerin duygusal durumlarının hem idare edilmesini hem de kontrolün sağlanmasını gerektirmektedir. Dolayısıyla örgüt kültürü sadece çalışan hareketlerini kapsamaz ayrıca duyguları kontrol edebilmeye çalıştıkları yapıya dönüşür (Güngör, 2009). Böylece çalışanın içinde bulunduğu kültürel faktörlerin duygusal emek oluşumunda önemli bir yer tuttuğu söylenebilir.

Duygusal emek kavramı 3 alt boyuttan oluşmaktadır (Brotheridge & Lee 2003):

1- *Sahte Duygular*: “faking emotions” çalışanların hissetmediği halde belirli duyguları ifade etmeye çalışma çabasıdır (Lee vd. 2010). Örneğin zor durumda kalan çalışanın istemeyerek gülümsemesi.

2- *Derinlemesine Eylem*: “deep acting” duruma uygun duyguları veya ifadeleri gerçekten gösterebilmek gayreti olarak ifade edilir (Lee vd., 2010). Bu boyutta kişi dışı yansıtması gereken duyguyu gösterebilmek amacıyla, gerçek duygularını değiştirmeye çalışır.

3- *Gizlenen Duygular*: “hiding emotions” belirli durumlarda gösterilmesi hoş olmayan duyguların gizlenmesi olarak bilinir (Lee vd., 2010).

### 3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Bu araştırma kapsamında nicel araştırma yöntemlerinden yararlanılmıştır. Araştırma bir saha araştırması olduğundan veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Anket formu, “kişisel bilgi formu”, “algılanan aşırı niteliklilik ölçeği”, “duygusal emek ölçeği” ve “örgütsel dayanıklılık ölçeğinden” oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeler daha önce geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış ölçeklerdir. Ölçeklerin tamamı 5’li likert tipi ölçeklerdir. Araştırmada toplanan veriler “SPSS” ve “AMOS” paket programları ile analiz edilmiştir. İlk olarak ölçeklerin mevcut örneklemden toplanan veriler özelinde geçerlilikleri ve güvenilirlikleri test edilmiştir. Araştırma verileri normal dağılıma sahip olduğu için araştırmada parametrik analizler kullanılmıştır. Değişkenler arasında bulunan ilişkinin tespit edilebilmesi amacıyla “doğrusal korelasyon analizi” yapılmıştır. Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin ve aracı değişkenin aracılık etkisinin belirlenebilmesi için doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Araştırmanın etik kurul izni “Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu” tarafından 03.11.2023 tarih ve 90/2023 numaralı kararıyla onaylanmıştır.

#### 3.1. Örneklem Grubu

Araştırma ana kütlesi Kayseri ilinde kamu ve özel sektör sağlık kuruluşlarında görevli hemşirelerdir. Örneklem seçimi “basit tesadüfi örnekleme” yöntemi ile seçilmiştir. Kayseri ili bulunduğu konum itibarıyla bünyesinde çok sayıda kamu ve özel sağlık kuruluşu barındırmaktadır. Hatta çevre illerden (Nevşehir, Yozgat, Sivas) sağlık hizmeti almak isteyen bireyler Kayseri’yi bir sağlık merkezi olarak kullanmaktadırlar. Sağlık çalışanı sayıları da bu nedenle yüksektir. Bu yüzden örneklem grubu olarak Kayseri ilinde çalışan bireyler alınmıştır. Araştırmaya Erciyes Üniversitesi Hastanelerinde görevli kamu çalışanları ve çeşitli özel sağlık kuruluşunda görevli özel sektör çalışanları katılım sağlamıştır. Araştırma örneklem grubunu 220 kamu çalışanı ve 239 özel sektör olmak üzere toplam 459 hemşire oluşturmaktadır. Araştırma katılımcılarına yönelik frekans ve yüzde bilgileri Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1:** Katılımcıların Yüzde ve Frekans Dağılımı

| Cinsiyet      | Frekans    | Yüzde      | Öğrenim D.    | Frekans    | Yüzde      |
|---------------|------------|------------|---------------|------------|------------|
| Kadın         | 398        | 86,71      | Lise          | 155        | 33,77      |
| Erkek         | 61         | 13,29      | Ön Lisans     | 80         | 17,43      |
| Medeni D.     | Frekans    | Yüzde      | Lisans        | 194        | 42,27      |
| Bekâr         | 144        | 31,37      | Y. Lisans     | 30         | 6,54       |
| Evli          | 315        | 68,63      | Doktora       | 0          | 0,00       |
| Yaş           | Frekans    | Yüzde      | Kıdem         | Frekans    | Yüzde      |
| 18-30         | 156        | 33,99      | 0-5 Yıl       | 176        | 38,34      |
| 31-40         | 118        | 25,71      | 6-10 Yıl      | 126        | 27,45      |
| 41-50         | 108        | 23,53      | 11-20 Yıl     | 102        | 22,22      |
| 51 ve üstü    | 77         | 16,78      | 21 ve üstü    | 55         | 11,98      |
| Sektör        | Frekans    | Yüzde      | İdari Görev   | Frekans    | Yüzde      |
| Kamu          | 220        | 47,93      | Evet          | 77         | 16,78      |
| Özel          | 239        | 52,07      | Hayır         | 382        | 83,22      |
| <b>Toplam</b> | <b>459</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b> | <b>459</b> | <b>100</b> |

Tablo 1’e göre bireylerin büyük bir çoğunluğu kadındır (%86,71). Hemşirelik mesleğini icra eden bireylerin çoğunlukla kadın olmasından dolayı cinsiyet dağılımındaki bu fark beklenen bir farktır. Medeni durum değişkenine göre araştırmaya katılan bireylerin %68,63’ü evli bireylerdir. Başka bir ifadeyle katılımcıların yaklaşık 2/3’ü evlidir. Yaş değişkenine göre en büyük katılım sağlayan grup 18-30 arası bireylerdir (%33,99). Katılımcıların yaklaşık yarısı (%47,93) kamuda yaklaşık diğer yarısı (%52,07) özel sektörde çalışmaktadır. Öğrenim düzeyi değişkenine göre ise en yüksek frekansa sahip olan grup lisans mezunlarıdır (%42,27) en düşük frekansa sahip grup ise lisansüstü öğrenim durumuna sahip bireylerdir. Kıdem yılı değişkenine göre en yüksek frekansa sahip grup mesleğinin ilk 5 yılında olan gruptur (%38,34). Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%83,22) herhangi bir idari görevi yoktur.

### 3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket formu dört kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda “kişisel bilgi formu”, ikinci kısımda “aşırı niteliklilik ölçeği”, üçüncü kısımda “örgütsel dayanıklılık ölçeği” ve dördüncü kısımda “duygusal emek ölçeği” bulunmaktadır.

“*Aşırı Niteliklilik Ölçeği*”: Maynard vd. (2006) geliştirdiği ölçek 9 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek yaygın kullanılan bir ölçektir. Yıldız ve Arda (2018) ve Şen (2019) çalışmalarında ölçeği kullanmıştır.

“*Örgütsel Dayanıklılık Ölçeği*”: ölçek Kantur ve Iseri-Say (2015) tarafından geliştirilmiştir. 9 madde ve Sağlık “4 madde (1,2,8,9)”, Çeviklik “3 madde (3,4,5)” ve Bütünlük “2 madde (6,7)” olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek daha önce Mallak (1998) ve Tierney’in (2003) çalışmalarında kullanılmıştır. Ayrıca ölçekte bulunan ifadeler “kaybetmemek için sonuna kadar direnç gösteren bir kurumdur” veya “pes etmeden yoluna devam eden bir kurumdur” vb. bireysel olarak örgütsel dayanıklılık algısının ölçülmesine yöneliktir.

“*Duygusal Emek Ölçeği*”: ölçek Brotheridge & Lee (2003) tarafından geliştirilmiştir. 9 madde ve Sahte Duygular (3 madde), Derinlemesine Eylem (3 madde) ve Gizlenen Duygular (3 madde) olmak üzere 3 alt boyuttan meydana gelmektedir. Brotheridge & Taylor (2007) ve Lee vd. (2010) araştırmalarında ölçeği kullanmışlardır.

### 3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezlerin Kurulması

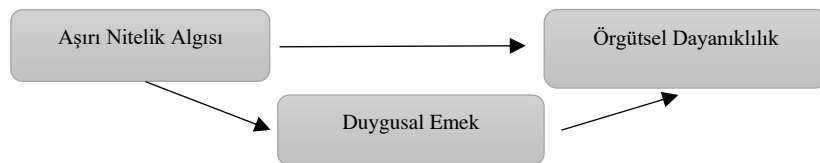
Aşırı niteliklilik algısı ile ilgili yapılan çalışmaların sonuçlarına bakıldığında algılanan aşırı niteliklilik kavramının “iş tatmini” ile negatif ilişkili (Congregado vd., 2016; Zheng & Wang, 2017), “işten ayrılma niyeti” ile pozitif ilişkili (Lobene vd., 2015), “duygusal bağlılıkla” negatif ilişkili (Lobene & Meade, 2013), “üretkenlik dışı iş davranışları” ile pozitif ilişkili (Bickes vd., 2020), “yenilikçi davranış” ile negatif ilişkili (Kanbur & Şen, 2020), “örgütsel vatandaşlık davranışı” ile negatif ilişkili (Harari vd., 2017), “iş yabancılaşma” ile pozitif ilişkili (Wang vd., 2019) olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar aşırı niteliklilik algısının pozitif örgütsel davranış kavramları ile negatif bir ilişkiye sahip olduğunu doğrulamaktadır. Ancak yapılan bazı araştırmalarda pozitif örgütsel davranış kavramları ile aşırı niteliklilik kavramı arasında pozitif ilişkiye de rastlanmaktadır. Erdoğan vd.’nin (2011) yaptıkları çalışmada, aşırı niteliğe sahip çalışanların diğerlerine göre düşük “iş-aile çatışması yaşadığı” bulgusuna ulaşmışlardır. Luksyte & Spitzmueller (2016) ise çalışmalarında aşırı niteliğe sahip çalışanların “örgütsel destek” algılarında “yaratıcı performans gösterme” eğilimlerinde artış olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

Yapılan literatür taraması sonucunda araştırma hipotezleri aşağıdaki gibi kurulmuştur.

H1: Aşırı niteliklilik algısı örgütsel dayanıklılık düzeyine negatif yönde etki etmektedir.

H2: Aşırı niteliklilik algısının örgütsel dayanıklılık üzerindeki etkisine duygusal emek düzeyinin tam aracılık etkisi bulunmaktadır.

Kurulan hipotezlerden yola çıkılarak araştırma modeli kurulmuş ve Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

### 3.4. Araştırma Geçerliliği

Araştırmada kullanılan ölçme araçları yapı geçerliliği sağlanmış araçlardır. Ancak bu araştırmada toplanan veriler özelinde tekrar ölçeklere yönelik yapı geçerliliği sağlanmıştır. Yapılan “Doğrulayıcı Faktör Analizi” (DFA) sonuçları Tablo 2’de verilmektedir.

**Tablo 2:** DFA Analizi Sonuçları

| Ölçek Adı             | X <sup>2</sup> | X <sup>2</sup> /DF | GFI    | CFI    | RMSEA  |
|-----------------------|----------------|--------------------|--------|--------|--------|
| Aşırı Niteliklilik    | 81,179         | 3,247              | 0,962  | 0,964  | 0,070  |
| Örgütsel Dayanıklılık | 60,485         | 2,520              | 0,971  | 0,977  | 0,058  |
| Duygusal Emek         | 85,886         | 3,579              | 0,956  | 0,960  | 0,075  |
| Kabul Edilir Uyum     |                | ≤5                 | ≥0,900 | ≥0,900 | ≤0,080 |

Tablo 2’de görülebildiği gibi araştırmada kullanılan ölçeklerin “uyum değerleri” kabul edilebilir sınırlar içerisinde bulunmaktadır (Çapık, 2014). Bu durumda ölçeklerin geçerlilik düzeylerinin yeterli olduğu söylenebilir.

### 3.5. Araştırma Ölçeklerinin Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan her bir ölçeğin güvenilirlik analizleri yapılarak alpha ( $\alpha$ ) değerleri bulunmuştur. Analiz sonuçları Tablo 3’te verilmektedir.

**Tablo 3:** Güvenilirlik Analizi Sonuçları

| Ölçek Adı             | Güvenilirlik Katsayısı ( $\alpha$ ) | Ort. |
|-----------------------|-------------------------------------|------|
| Aşırı Niteliklilik    | 0,882                               | 3,87 |
| Örgütsel Dayanıklılık | 0,822                               | 3,50 |
| Duygusal Emek         | 0,855                               | 4,14 |

Ölçeğin güvenilirlik katsayısının  $\alpha > 0,6$  olması güvenilirlik açısından yeterli olduğunu göstermektedir (Gürbüz & Şahin, 2018). Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayıları 0,6’nın üzerindedir.

### 3.6. Normal Dağılım Analizi

Araştırmada elde edilen verilere yönelik analiz yöntemini belirleyebilmek amacıyla “kolmogorov-Smirnov” normal dağılım analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4’de verilmiştir.

**Tablo 4:** Normal Dağılım Analizi

| Ölçekler              | İstatistik değeri | Anlamlılık (p) | Çarpıklık    | Basıklık     |
|-----------------------|-------------------|----------------|--------------|--------------|
| Aşırı Niteliklilik    | 0,065             | 0,000          | -0,300/0,114 | -0,416/0,227 |
| Örgütsel Dayanıklılık | 0,064             | 0,000          | -0,015/0,114 | 0,112/0,227  |
| Duygusal Emek         | 0,076             | 0,000          | -0,346/0,114 | -0,588/0,227 |

Tablo 4’e göre ölçeklerin “basıklık” ve “çarpıklık” değerlerinin “+1 ve -1” arasındadır. Bu sonuçla verilerin normal dağılıma sergilediği söylenebilir (Tabachnick & Fidell, 2001). Buna göre araştırma hipotezlerin sınanabilmesi için parametrik testler kullanılmalıdır.

## 4. BULGULAR

Araştırmada elde edilen veriler normal dağılım sergilemektedir bu yüzden parametrik analiz yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma değişkenleri arasında bulunan ilişkilerin belirlenebilmesi için “doğrusal korelasyon analizi” yapılmıştır. Diğer yandan bağımsız değişkenin bağımlı değişkene etkisinin belirlenebilmesi ve aracı değişkenin etkisinin tespit edilebilmesi için “regresyon analizi” yapılmıştır. “Doğrusal korelasyon analizi” sonuçları Tablo 5’te verilmektedir.

**Tablo 5:** Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişki

| Değişkenler              | Ort. | Ss.   | 1       | 2       | 3 |
|--------------------------|------|-------|---------|---------|---|
| 1. Aşırı Niteliklilik    | 3,87 | 0,703 | 1       |         |   |
| 2. Örgütsel Dayanıklılık | 3,50 | 0,637 | 0,692** | 1       |   |
| 3. Duygusal Emek         | 4,14 | 0,573 | 0,684** | 0,602** | 1 |

\*\*Korelasyonlar 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 5’de görülebildiği gibi aşırı niteliklilik ile örgütsel dayanıklılık aralarında “0,01” düzeyinde anlamlı (0,692) pozitif ilişki bulunmaktadır. Duygusal emek ile aşırı niteliklilik arasında da 0,01 düzeyinde anlamlı (0,684) ve pozitif bir ilişki vardır. Ayrıca örgütsel dayanıklılık ve duygusal emek arasında “0,01” düzeyinde anlamlı (0,602) ve pozitif ilişki tespit edilmiştir. Bu durum araştırmanın tüm değişkenleri arasında doğrusal ilişkiler bulunduğunu göstermektedir.

Araştırmanın bağımsız değişkeni olan aşırı niteliklilik algısının örgütsel dayanıklılık seviyesi üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla “basit doğrusal regresyon analizi” yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 6’da verilmiştir.

**Tablo 6:** Aşırı Niteliklilik Algısının Örgütsel Dayanıklılığa Etkisi

| Katsayılar Tablosu   |       |          |       |        |       |
|--|-------|----------|-------|--------|-------|
| Kavramlar  | B     | St. Hata | Beta  | t      | p     |
| Sabit Terim  | 1,082 | 0,120    |       | 8,984  | 0,000 |
| Bağımsız Değişken  |       |          |       |        |       |
| Aşırı Niteliklilik   | 0,626 | 0,031    | 0,692 | 20,478 | 0,000 |
| Model Özeti: R=0,692; R <sup>2</sup> =0,479; Adj.R <sup>2</sup> = 0,477; F= 419,343; p=0,000 |       |          |       |        |       |
| Bağımlı Değişken= “Örgütsel Dayanıklılık” / *p<0,05  |       |          |       |        |       |

Tablo 6’ya göre regresyon modeli anlamlıdır (p=0,000; p<0,05). Analiz sonucuna göre aşırı niteliklilik algısının örgütsel dayanıklılığa pozitif yönlü, anlamlı düzeyde olumlu bir etkisinin bulunduğu görülmektedir (p=0,000; p<0,05). Elde edilen bu sonuç araştırmanın 1. Hipotezini (H1) yanlışlamaktadır.

Araştırmanın temel sorunsalı olan “aşırı niteliklilik algısının örgütsel dayanıklılığa etkisinde duygusal emeğin bir aracılık etkisinin” olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla “regresyon analizi” yapılmış ve sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7’ye göre kurulan regresyon modeli anlamlıdır (p=0,000; p<0,05). Analiz sonucunda aşırı niteliklilik algısının örgütsel dayanıklılığa etkisinde “duygusal emeğin” tam bir aracılık etkisine sahip olduğu (p=0,000; p<0,05) görülmektedir. Başka bir ifadeyle aşırı niteliklilik algısındaki bir artışın örgütsel dayanıklılık seviyesinde bir artış meydana getirmesi sürecinde duygusal emek düzeyindeki bir artış bu etkiye anlamlı bir şekilde aracılık etmektedir. Elde edilen bu sonuçla H2 doğrulanmaktadır.

**Tablo 7:** Duygusal Emeğin Aracılık Rolü

| Katsayılar Tablosu   |       |          |       |        |       |
|--|-------|----------|-------|--------|-------|
| Kavramlar  | B     | St. Hata | Beta  | t      | p     |
| Sabit Terim  | 0,547 | 0,153    |       | 3,573  | 0,000 |
| Bağımsız Değişken  |       |          |       |        |       |
| Aşırı Niteliklilik   | 0,476 | 0,041    | 0,526 | 11,702 | 0,000 |
| Aracı Değişken   |       |          |       |        |       |
| Duygusal Emek  | 0,269 | 0,050    | 0,242 | 5,393  | 0,000 |
| Model Özeti: R=0,714; R <sup>2</sup> =0,510; Adj.R <sup>2</sup> = 0,508; F= 237,101; p=0,000 |       |          |       |        |       |
| Bağımlı Değişken= “Örgütsel Dayanıklılık” / *p<0,05  |       |          |       |        |       |

## 5. SONUÇ

Bu çalışmada hemşirelik mesleğini icra eden bireylerin aşırı niteliklilik algıları, örgütsel dayanıklılık düzeyleri ve duygusal emek düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmada kurulan hipotezler ışığında aşırı niteliklilik algısının örgütsel dayanıklılığa etkisi ve duygusal emek düzeyinin bu etkiye aracılık edip etmediği belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre hemşirelerin aşırı niteliklilik algıları, örgütsel dayanıklılık düzeyleri ve duygusal emek düzeyleri arasında pozitif korelasyonlar bulunmaktadır. Araştırma değişkenlerinin daha önce bir arada kullanıldığı bir çalışmaya rastlanmadığı için diğer çalışmaların sonuçları ile karşılaştırma olanağı bulunmamaktadır.

Araştırmanın bir diğer sonucuna göre aşırı niteliklilik algısının “örgütsel dayanıklılık” üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır. Bu sonuç beklenen bir sonuç değildir çünkü “aşırı niteliklilik algısı”, “iş tatmini”, “duygusal bağlılık”, “yenilikçi davranış” ve “örgütsel vatandaşlık davranışı” gibi pozitif örgütsel davranış kavramları üzerinde negatif bir etkiye sahiptir (Lobene & Meade, 2013; Kanbur & Şen, 2020; Harari vd., 2017; Zheng & Wang, 2017). Diğer yandan işten ayrılma niyeti ve işe yabancılaşma gibi kavramlar üzerinde ise (Lobene vd., 2015; Wang vd., 2019) negatif bir etkiye sahiptir. Dolayısıyla bu çalışmada elde edilen sonuç alanda yapılan çalışmaların sonuçlarıyla örtüşmemektedir. Bu farklılaşmanın nedenini tam olarak anlayabilmek için benzer örneklem grupları üzerinde benzer çalışmaların yapılması ve sonuçlarının karşılaştırılması gerekmektedir.



Bir diğer sonuca göre aşırı niteliklilik algısının örgütsel dayanıklılığa etkisinde duygusal emek düzeyinin tam bir aracılık etkisi bulunmaktadır. Yapılan literatür taramasında mevcut üç değişkenin bir arada ele alındığı çalışmaya rastlanmadığı için mevcut çalışmaların sonuçları ile bir karşılaştırma yapma olanağı bulunmamaktadır.

Araştırma sonuçlarına bütüncül olarak bakıldığında hemşirelik mesleğini icra eden bireylerde aşırı niteliklilik algısının yüksek olması (3,87/5,00) pozitif bir durum olarak görülmektedir. Çünkü araştırma sonucuna göre bir hemşire kendisini ne kadar yüksek nitelikli algırsa örgütsel dayanıklılık düzeyi de buna bağlı olarak bir artış gösterir. Çünkü regresyon analizi sonucunda aşırı niteliklilik algısının örgütsel dayanıklılığı pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Elbette örgütsel dayanıklılığı yüksek olan bir hemşirenin çalıştığı kuruma daha faydalı bir birey olması beklenir.

Bu çalışmada aşırı niteliklilik algısının örgütsel dayanıklılık üzerindeki etkisi ölçülmeye ve duygusal emek düzeyinin aracılık rolünün olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. İleride yapılacak olan çalışmalarda bu etkiye aracılık edebilecek farklı değişkenlerin modele katılarak yeni bilimsel çalışmaların yapılması böylece bilimsel literatüre katkı sağlanması araştırmacılara tavsiye edilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Ahmad, H. & Qadir, M. (2018). Dimensions of perceived over qualification, perceived organizational support and turnover intentions. *Journal of Management and Human Resource*, 1, 18-33.
- Alfes, K. (2013). Perceived overqualification and performance, the role of the peer-group. *Zeitschrift für Personalforschung*, 27(4), 314-330.
- Acquaah, M., Amoako-Gyampah, K., & Jayaram, J. (2011). Resilience in family and nonfamily firms: An examination of the relationships between manufacturing strategy, competitive strategy and firm performance. *International Journal of Production Research*, 49(18), 5527-5544.
- Annarelli, A. & Nonino, F. (2016). Strategic and operational management of organizational resilience: current state of research and future directions. *Omega*, 62, 1-18.
- Ashford, B.E. & Humphrey, R.H (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *Academy of Management Review*, 2, 9-54.
- Benedict, J. V., Gayatri Devi, S. & Velayudhan, A. (2009). Perceived overqualification, job satisfaction, somatization and job stress of mnc executives. *Journal of The Indian Academy of Applied Psychology*, 35(2), 283-289.
- Bickes, D. M., Yılmaz, C., Samur, A. & Demirtaş, Ö. (2020). The relationship between perceived overqualification and counterproductive work behaviors: Moderating role of perceived distributive justice. *International Journal of Social Science Studies*, 8(1), 46-59.
- Brotheridge C. M. & Lee R. T. (2003), Development and validation of the Emotional Labour Scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Congregado, E., Iglesias, J., Millán, J. M. & Román, C. (2016), Incidence, Effects, Dynamics And Routes Out Of Overqualification In Europe: A Comprehensive Analysis Distinguishing By Employment Status, *Applied Economics*, 48(5). 411-445.
- Çaldağ, M. A. (2010). Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çapık C. (2014), Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmalarında Doğrulamalı Faktör Analizinin Kullanımı, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17(3), 196-205
- Değirmenci Öz, S. & Baykal, Ü. (2018). Hemşireler için duygusal emek davranışı ölçeğinin geliştirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 12, 119-139.
- Erdoğan, B. ve Bauer T. (2009). Perceived overqualification and its outcomes: the moderating role of empowerment. *Journal of Applied Psychology*, 94(2) 557-565.
- Erdoğan, B., Bauer, T. N., Peiró, J. M., & Truxillo, D. M. (2011). Overqualified employees: Making the best of a potentially bad situation for individuals and organizations. *Industrial and Organizational Psychology*, 4(2), 215-232.

- Ezilmez, B. (2018). Duygusal Emek: Öncülleri ve Ardılları. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 185-210.
- Faircloth, A. L. (2017). Resilience As A Mediator Of The Relationship Between Negative Life Events And Psychological Well-Being. (Unpublished Doctoral Dissertation). Statesboro: Georgia Southern University.
- Godschalk, D. (2003). Urban Hazards Mitigation: Creating Resilient Cities. *Natural Hazards Review*. 4(3), 136-143.
- Görener, A., & Kaymakçı, R. (2020). Algılanan Aşırı Niteliklilik ve Yenilikçi İş Davranışı İlişkisi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Girişimcilik Dergisi*, 3(6), 100-114
- 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.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş*, 11(1), 167-184.
- Gürbüz, S, & Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Harari, M. B., Manapragada, A. & Viswesvaran, C. (2017), Who Thinks They're A Big Fish In A Small Pond And Why Does It Matter? A Meta-Analysis Of Perceived Overqualification, *Journal of Vocational Behavior*, 102. 28-47.
- Hillmann, J., & Guenther, E. (2021). Organizational resilience: A valuable construct for management research? *International Journal of Management Reviews*, 23(1), 7-44.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, University of California Press.
- Kaçmaz, Y. Y. (2021). *Öğrenen Örgütlerin Kurumsallaşma Aracılığı ile Örgütsel Dayanıklılık Üzerindeki Etkisi: Alanya'da Konaklama İşletmeleri Yöneticileri Üzerine Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Kanbur, E. & Şen, S. (2020), Algılanan Aşırı Nitelikliliğin Yenilikçi Davranış Üzerine Etkisi: Algılanan Lider Desteğinin Aracılık Rolü, *Third Sector Social Economic Review*, 55(2), 1060-1077.
- Kantur, D. & Işeri-Say, A. (2012). Organizational Resilience: A Conceptual Integrative Framework. *Journal Of Management and Organization*. 18(6): 762-773.
- Karacaoğlu, K. & Arslan, M. (2019). Algılanan aşırı niteliklilik ve iş tatmini ilişkisinde iyimserliğin aracı rolü: İstifa eden veya erken emekli olan subaylar üzerine bir araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(1), 107-135.
- Karaman, E. E. & Çetinkaya, N. (2019), Kişilik Özelliklerinin Algılanan Aşırı Nitelikliliğe Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 13-33.
- King, D., Newman, A. & Luthans, F. (2016). Not if, but when we need resilience in the workplace. *Journal of Organizational Behavior*, 37, 782-786.
- Köse, S., Oral, L. & Türesin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Lampel, J., Bhalla, A., & Jha, P. P. (2014). Does governance confer organisational resilience?. Evidence from UK employee-owned businesses. *European Management Journal*, 32(1), 66-72.
- Lee, R.T., Lovell, B.L. & Brotheridge, C.M. (2020). Relating physician emotional expression to shared understanding and shared decision-making with patients, *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 3(4), 336-350.
- Lengnick-Hall, C. A., Beck, T. E. & Lengnick-Hall, M. L. (2011). Developing A Capacity For Organizational Resilience Through Strategic Human Resource Management. *Human Resource Management Review*. 21(3), 243-255.
- Limnios, E.A.M., Mazzarol, T., Ghadovani, A. & Schilizzi, S.G.M. (2014). The resilience architecture framework: four organizational archetypes. *European Management Journal*, 32, 104-116.

- Lobene, E. V. & Meade, A. W. (2013), The Effects Of Career Calling And Perceived Overqualification On Work Outcomes For Primary And Secondary School Teachers, *Journal of Career Development*, 40(6), 508-530.
- Lobene, E. V., Meade, A. W. & Pond III, S. B. (2015), Perceived Overqualification: A Multi-Source Investigation Of Psychological Predisposition and Contextual Triggers. *The Journal of Psychology*, 149(7), 684-710.
- Luksyte, A. & Spitzmueller, C. (2016), When Are Overqualified Employees Creative? It Depends On Contextual Factors, *Journal of Organizational Behavior*, 37(5), 635-653.
- Mann, S. (2005). A health-care model of emotional labour: An evaluation of the literature and development of a model. *Journal of Health Organization and Management*, 19(4/5), 304-317.
- Maynard, D. C. & Parfyonova, N. M. (2013). Perceived overqualification and withdrawal behaviours: Examining the roles of job attitudes and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(3), 435-455.
- Maynard, D. C., Joseph, T. A. & Maynard, A. M. (2006), Underemployment, Job Attitudes, And Turnover Intentions, *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 509-536.
- Morris, A. & Feldman, D. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Journal*, 21(4), 989-1010.
- Powley, E. H. (2012). The process and mechanisms of organizational healing. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 49(1), 42-68.
- Richtner, A. & Löffsten, H. (2014). Managing In Turbulence: How The Capacity For Resilience Influences Creativity. *R&D Management*. 44(2), 137-151.
- Seery, M. D. (2011). Resilience: A Silver Lining To Experiencing Adverse Life Events?. *Current Directions In Psychological Science*. 20(6), 390-394.
- Sierra, M. J. (2011), A Multilevel Approach To Understanding Employee Overqualification, *Industrial and Organizational Psychology*, 4(2), 243-246.
- Sutcliffe, K. M. & Vogus, T. J. (2003). Organizing For Resilience. Positive Organizational Scholarship: Foundations Of A New Discipline (Pp.94-110). San Francisco: Berrett-Koehler.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L.S. (2001), *Using Multivariate Statistics* (Fourth Edition), Ally and Bacon.
- Tang, C., Seal, C. R., Naumann, S. E. & Miguel, K. (2013). Emotional Labor: The Role of Employee Acting Strategies on Customer Emotional Experience and Subsequent Buying Decisions. *International Review of Management and Marketing*, 3(2), 50-57.
- Temizkan, S. P., & Arslan, E. (2021). Duygusal Emegin Turist Rehberlerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. *Turar Turizm ve Araştırma Dergisi*, 10(2), 4-21.
- Wilson, G. (2010). Multifunctional 'Quality' and Rural Community Resilience. *Transactions Of The Institute Of British Geographers*. 35(3), 364-381.
- Vogus, T. J. & Sutcliffe, K. M. (2007). *Organizational Resilience: Towards A Theory and Study Agenda*. Ieee International Conference. 2007.
- Wang, Z., Lu, H. & Wang, X. (2019), Psychological Resilience And Work Alienation Affect Perceived Overqualification and Job Crafting, *Social Behavior and Personality: An international journal*, 47(2), 1-10.
- Yıldız, B. & Arda, Ö. A. (2018). Algılanan aşırı nitelikliliğin yenilikçi işyeri davranışları üzerindeki etkisinde kolektif şükranın rolü. *Journal of Management and Economics Research*, 16(2), 141-161.
- Yılmaz, E. (2016). *Dahili kliniklerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve duygusal emek davranışı ile ilişkisi*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Zheng, B. ve Wang, Z. (2017), Perceived Overqualification and Its Outcomes: The Moderating Role Of Organizational Learning, *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 45(10), 1675-1690.