



DUYGUSAL EMEK, DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ: KONAKLAMA SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İşıl ARIKAN SALTİK, Uzman
isilas@mu.edu.tr, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Tuncer ASUNAKUTLU, Prof. Dr.
atuncer@mu.edu.tr, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Özet: Çalışanların, işletme tarafından uygun görülen duyguları yansıtan davranışları sergilemek üzere iş sürecinde duygularını kontrol etmek suretiyle hizmet sunmaları duygusal emek kavramını oluşturmaktadır. Sunulan hizmetin, müşteri ile işgörenin etkileşimiyle şekillenmesi nedeniyle turizm sektöründe çalışanların sergiledikleri duygusal emek ve bu emeğin iş sonuçlarına olan etkisi daha belirgin olabilmektedir. Konaklama işletmesi çalışanlarının harcadıkları duygusal emek ile duygusal tükenme ve iş doyumları arasındaki ilişkiyi inceleyen bu araştırmada Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri ile tatil köylerinde müşteri ile doğrudan etkileşim halinde olan çalışanlar üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, duygusal çaba ile iş doyumları arasında yüksek bir ilişki bulunurken, duygusal tükenmişlik ile arasında ters yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra demografik özelliklerin duygusal emek boyutlarında farklılık yaratma durumu da incelenmiştir.

Anahtar Sözcükler: Duygusal Emek, Duygusal Tükenmişlik, İş Doyumu

THE RELATION AMONG THE EMOTIONAL LABOR, EMOTIONAL EXHAUSTION AND JOB SATISFACTION: A RESEARCH ON THE HOSPITALITY EMPLOYEES

Abstract : The concept of emotional labor means the service provided by employees in order to act the appropriate emotions according to organisation, by controlling their emotions during the work process. Due to fact that the tourism product is formed through the interaction between the customer and employee, the emotional labor and its impact on the work results could be more apparent in the tourism sector. In this research, which examines the the relation among the emotional labor, emotional exhaustion and job satisfaction of hospitality employees, a survey has been conducted on the employees who interact directly with the customers in the 4 and 5 star hotels and holiday resorts located in Mediterranean Region. The results of the research demonstrate that there is a high positive correlation between emotional effort and job satisfaction while there is a negative correlation between emotional effort and emotional exhaustion. Besides, it has also been examined if demographic features cause any differences on the dimensions of emotional labor.

Keywords: Emotional Labor, Emotional Exhaustion, Job Satisfaction

I. GİRİŞ

İşletmeler, rasyonel tüketici anlayışının terk edilmesiyle birlikte, müşteri memnuniyeti ve bağlılığını sağlayarak rekabet güçlerini arttırmak için müşterilerine bireysel deneyimler sunma eğilimi sergilemektedirler (Pahalad ve Ramaswamy, 2000; Grandey vd., 2005). Bu eğilim doğrultusunda, duyguları ile tüketenler için duyguları ile ürün veya hizmet sunan işgörenler ortaya çıkmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu yaklaşımın bir sonucu olarak işletmeler işgörenlerin sadece davranışlarını değil, aynı zamanda duygularını da yönetme çabası içine girmektedirler (Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1996). Çalışanların işletme tarafından belirlenen davranış kuralları doğrultusunda (Diefendorff ve Richard, 2003) duygularını kontrol ederek sergiledikleri davranışlar ile hizmet sunmaları duygusal emek kavramını oluşturmaktadır (Grandey, 2000; Kruml ve Geddes, 2000; Brotheridge ve Lee, 2003; Diefendorff vd., 2005). Duygusal emek, çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz bazı sonuçlara neden olabilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Öz, 2007; Man ve Öz, 2009; Oral ve Köse, 2011; Kaya ve Özhan, 2012). Turizm işletmelerinde sunulan hizmetin, müşteri ile işgörenin etkileşimiyle şekillenmesi nedeniyle turizm sektörü diğer hizmet sektörlerinden farklı olarak kendine özgü bir yapıya sahiptir. Dolayısıyla turizm sektöründe çalışanların sergiledikleri duygusal emek ve bu emeğin iş sonuçlarına olan etkisi daha belirgin olabilmektedir. Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmesi çalışanlarının harcadıkları duygusal emek ile duygusal tükenme ve iş doyumları arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaktır.

II. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

II.1. Duygusal Emek

Çalışanlar, kendi rollerine özel örgütsel beklentileri yerine getirmek için duygusal davranışlarını düzenleme girişiminde bulunduklarında duygusal emek sarf ederler (Brotheridge ve Lee, 2003: 365). Duygusal emek; ilk olarak Hochschild (1983) tarafından, Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi (The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling) adlı çalışmada kavramsal olarak tanımlanmıştır. Hochschild (1983: 7) *duygusal emek* kavramını; "İş rolünün bir parçası olarak açıkça gözlemlenebilir ve arzu edilen yüz ve beden göstergelerini kullanarak hislerin yönetimi" olarak ifade etmektedir. İşletme tarafından uygun olarak tanımlanan duyguyu içselleştirmeksizin verilen tepki *Yüzeysel Davranış*, bizzat yaşanarak verilen tepki ise *Derinlemesine Davranış* olarak nitelendirilmektedir. Her iki davranışın kökeninde yer alan "hissedilenden farklı bir duygu sergileme" içerisine girilmesi esnasında değil, aynı zamanda var olan bir duygunun bastırılmasında ya da abartılı gösteriminde de söz konusu olduğunu belirtmektedir (Hochschild, 1983). İçsel duygular değiştirilmeksizin sergilenen duygunun değiştirilmesi olarak tanımlanan *yüzeysel*

davranış, kavramsal olarak duygusal çelişki ile ilişkilidir (Giardini ve Frese, 2006; Zapf, 2002) ve Hochschild (1983) bu çelişki düzeyinin yüzeysel davranış söz konusu olduğunda daha üst düzeyde yaşandığını dile getirmektedir. Çalışanların istenilen davranışı sergileyebilmek için duygusal emek harcayarak geçirdikleri bu süreç ise *Duygusal Çaba* olarak adlandırılmaktadır (Kruml ve Geddes, 2000; Lee ve Ok, 2012). Duygusal çelişki, dışa vurulan duyguların basit bir düzenlemesi iken; duygusal çaba, örgütsel gerekler doğrultusunda gerçek (samimi) olumlu duygu gösterimini sağlayabilmek için çalışanın içsel düşünce ve hislerini düzenlemesi için gayretle bir uğraşı vermesidir (Kruml ve Geddes, 2000). Bu bağlamda, davranış kuralları doğrultusunda duyguların içselleştirilmesi olarak tanımlanan derinlemesine davranış ile duygusal çaba, özdeş kavramlar olarak nitelendirilmektedirler (Kruml ve Geddes, 2000; Brotheridge ve Lee, 2003)

II.2. Duygusal Tükenmişlik

Çalışma ortamındaki sıkıntı ve stres kaynağı unsurların kronik bir şekilde uzun süreli yaşanması sonucunda tepkisel olarak oluşan psikolojik bir sendrom olarak tanımlanan tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşmanın artması ve kişisel başarının/başarı duygusunun azalması şeklinde üç boyutta değerlendirilmektedir (Maslach ve Jackson, 1986). Tükenmişlik, müşterilere hizmet eden ancak duygusal kaynakların kısıtlılığı nedeniyle duygusal taleplerin aşırılığının üstesinden gelemeyen konaklama işletmesi çalışanlarında daha sık görülmektedir (Wright ve Cropanzano, 1998). Tükenmişliğin üç alt boyutundan en önemlisi olarak değerlendirilen Duygusal Tükenme (Burke vd., 1993; Lee ve Ashfort, 1996); bireyde yorgunluk, halsizlik, duygusal olarak kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler göstermektedir (Innstrand vd., 2002; Arı ve Bal, 2008). Duygusal tükenmişlik, çalışanların müşterilerle duygusal olarak aşırı uzatılmış etkileşimleri ve bu durumu telafi edecek yeterli duygusal kaynağa sahip olmadıkları durumlar sonucunda ortaya çıkmaktadır (Jackson vd., 1986). Duygusal emeğin çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz sonuçlar arasında tükenmişlik (Schaubroeck ve Jones, 2000), özellikle de yorgunluk, iş kaynaklı depresyon, psikosomatik şikayetler ve anksiyete ile benzerlik gösteren (Demerouti vd., 2001) duygusal tükenmişlik yer almaktadır (Kalbers ve Fogarty, 2005).

II.3. İş Doyumu

İş doymu, bireyin işiyle olan öznel deneyiminden kaynaklanan olumlu bir duygusal durum olarak tanımlanmaktadır (Locke, 1983'ten aktaran Gürsoy vd. 2011). Çalışanların işinden duyduğu memnuniyetin bir derecesi olarak nitelendirilen iş doymu (Spector, 1997), bireylerin işlerine karşı sahip oldukları olumlu duygusal tepkiler olarak da ifade edilmektedir (Baş ve Ardıç, 2002). İş doymunu etkileyen unsurlar arasında yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi demografik özelliklerin yanı sıra, yapılan işin içeriği, ücret politikası, çalışma koşulları (Musall vd., 1995) gibi etmenlerin de yer alması, duygusal emek gösteriminin de iş doymu üzerinde etkili olacağını düşündürmektedir. Örgüt performansı ve verimlilik üzerinde önemli bir etkiye sahip olması nedeniyle iş doymu (Locke ve Whiting, 1974; Graham ve Messner, 1998), emek yoğun ve iş gören devir hızının yüksek olduğu bir sektör olan turizm sektöründe daha fazla önem taşımaktadır.

Bu bağlamda araştırmanın temel hipotezleri şu şekilde kurulmuştur:

- H₁: Duygusal çaba ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₂: Duygusal çelişki ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₃: Duygusal çaba ile iş doymu arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₄: Duygusal çelişki ile iş doymu arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₅: Duygusal emek davranışları, örneklemin demografik özelliklerine bağlı olarak farklılık göstermektedir.
- H_{5a}: Duygusal emek davranışları, örneklemin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.
- H_{5b}: Duygusal emek davranışları, örneklemin yaşına göre farklılık göstermektedir.
- H_{5c}: Duygusal emek davranışları, örneklemin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.
- H_{5d}: Duygusal emek davranışları, örneklemin eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

III. YÖNTEM

Çalışmada konaklama işletmelerinde duygusal emek süreci incelenmiş ve Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri ile tatil köylerinde müşteri ile doğrudan etkileşim halinde olan çalışanlar üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Evrenin belirlenmesindeki temel etmen, uluslararası bir turizm destinasyonu olan Akdeniz Bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri ile tatil köylerinin turizm işletmeleri içerisinde daha kurumsal bir yapı ve profesyonel bir yönetime sahip oldukları varsayımdır. Kolayda örnekleme yöntemiyle, evren içinde yer alan ve çalışmanın yapılmasını kabul eden konaklama işletmelerinden anket tekniği ile veri toplanmıştır. Araştırmanın veri toplama aracı olarak belirlenen anket formunun oluşturulmasında konuyla ilgili geliştirilmiş ve dilimize geçerliliği yapılmış ölçeklerden yararlanılmıştır. Araştırmada, demografik soruları takiben 3 farklı ölçek kullanılmıştır. İlki; Chu ve Murmann (2006) tarafından konaklama sektörü için geliştirilip güvenilirliği artırılan ve Pala (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan *Konaklama İşletmeleri Çalışanları Duygusal Emek Ölçeği* (HELS; Hospitality Emotional Labour Scale)dir. Bu ölçeği, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Duygusal Tükenmişlik Alt Ölçeği takip etmektedir. Son olarak Brayfield ve Rothe

(1951) tarafından geliştirilen; Yoon ve Thye (2002: 106) tarafından kısaltılarak yeniden düzenlenen ve Türkçe'ye uyarlamasını Kuşluvan ve Kuşluvan'ın (2005: 203) yaptığı İş Doyumu Ölçeği takip etmektedir. Katılımcıların, ölçekte yer alan ifadelere katılma derecelerini 1- Kesinlikle Katılmıyorum - 5. Kesinlikle Katılıyorum şeklinde derecelendirilen 5'li likert ölçek üzerinden belirtmeleri istenmiştir.

IV. BULGULAR

Araştırma verilerinin elde edildiği 535 çalışanın demografik yapısına bakıldığında; katılımcıların %71'inin (N=383) erkek, % 62,6'sının (N=335) bekar olduğu görülmüştür. Katılımcıların yaşları 16 ila 63 arasında değişmekte olup, yaş ortalaması 28,3 olarak hesaplanmıştır. Eğitim durumları incelendiğinde, lise mezunlarının (% 46,9) ağırlıklı olduğu; bununla birlikte % 19,4'ü ön lisans, % 14'ü lisans, % 1,1'i lisansüstü eğitim almış olmak üzere toplamda %34,5'inin üniversite mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma hipotezlerine cevap aramak amacıyla Cronbach Alfa Güvenirlik Analizi, Pearson Korelasyon, "t" Testi, ANOVA ve betimsel istatistiklere baş vurulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa değeri duygusal emek ölçeği için ,754; duygusal tükenmişlik ölçeği için ,920; iş doyumu ölçeği için ,859 olarak ölçülmüştür. Ölçeklerin güvenilirlik değerleri sosyal bilim araştırmaları için güvenilir olduklarını göstermektedir (Kalaycı 2006).

Konaklama işletmelerinde Duygusal Emek Ölçeğine yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,810 ve Bartlett testi= 1821,223 ($p=,000 < 0,05$) olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç örneklem sayısının faktör analizi yapmak için iyi derecede uygun olduğunu ve verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğini ve göstermektedir (Çokluk vd. 2010). Duygusal emek ölçeğinin faktör yapısını ortaya çıkarmak amacıyla Temel Bileşenler Analizi ve Varimax Döndürme Seçeneği kullanılarak faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Çapraz ve düşük yükleme değerine ($< ,50$) sahip olan maddelerin değerlendirme dışı tutulmasının ardından kalan 12 maddeye uygulanan faktör analizi sonucunda toplam varyansın % 50,082'sini açıklayan 2 boyutlu bir yapı elde edilmiştir. Açıklanan toplam varyans değeri sosyal bilimler için yeterli kabul edilmektedir (Tavşancıl, 2002). Literatürde benzer sonuçlara ulaşan araştırmalar (Diefendorff vd., 2005; Chu ve Murrman, 2006; Avcı ve Boylu, 2010) ile uyumlu bir şekilde, bu yapıyı oluşturan boyutlar Duygusal Çaba ve Duygusal Çelişki olarak adlandırılmıştır.

Duygusal emek boyutları ile duygusal tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkileri belirlemek üzere uygulanan korelasyon analizleri sonucunda duygusal çaba ile duygusal tükenmişlik arasında ters yönlü yüksek bir ilişki ($r=-0,429$; $p < 0,01$) açığa çıkarılırken, duygusal çelişki ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ($r=-0,01$; $p > 0,05$) görülmüştür. Duygusal emek boyutlarının iş doyumu ile ilişkisine bakıldığında ise, duygusal çaba ile iş doyumu arasında anlamlı olarak yüksek düzeyde pozitif bir ilişki ($r=,552$; $p < 0,01$) belirlenirken, duygusal çelişki ile iş doyumu arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişkinin olduğu ($r=-0,104$; $p < 0,05$) tespit edilmiştir. Bu durumda H_1 , H_3 , H_4 hipotezleri kabul edilirken, H_2 hipotezi reddedilmiştir.

Son olarak değişkenler üzerinde demografik açıdan fark olup olmadığını ortaya koymak üzere ,05 anlamlılık düzeyinde t-testi ve Anova uygulanmıştır. Buna göre katılımcıların cinsiyetlerine göre duygusal çaba veya duygusal çelişki açısından anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Duygusal Çaba ile yaş arasında yüksek bir ilişki açığa çıkarılmasına karşın duygusal çelişki ile yaş arasında bir ilişki olmadığı anlaşılmıştır. Medeni duruma göre duygusal çelişki boyutu ile arasında bir ilişki görülmemekle birlikte, duygusal çaba boyutunun puanları arasında çok yüksek ($p < 0,01$) bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre evli katılımcılar, bekarlar ve diğerlerinden daha fazla duygusal çaba sergilemektedirler. Katılımcıların eğitim durumlarına göre Analiz sonuçları doğrultusunda H_{3a} ve H_{3d} hipotezleri reddedilmiş; H_{3b} ve H_{3c} hipotezleri duygusal çelişki boyutu için reddedilirken, duygusal çaba boyutu için kabul edilmiştir.

V. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde, çalışan memnuniyeti ve kalıcı mutluluğunun işgörenen en fazla faydayı sağlamanın yanı sıra (Bolat, 2000), gerçek bir rekabet gücü ve stratejik üstünlük sağladığı (Yozgat vd., 2012) göz önünde tutulduğunda, duygusal emek ve boyutları, duygusal tükenmişlik ve iş doyumu gibi çalışan memnuniyetini etkileyen iş sonuçlarını etkilemesi nedeniyle, başarıya ulaşmak isteyen işletmelerin değerlendirmesi gereken önemli unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir hizmet sektörü olan turizm sektörünün emek yoğun, işgören devir hızı fazla ve müşteri-çalışan etkileşiminin yüksek olması özellikleri nedeniyle, konaklama işletmelerinde duygusal emek boyutları ve sonuçlarının ortaya konulması önem kazanmaktadır. Diğer sektörlerden farklı olarak, turizm işletmeleri çalışanlarının müşterilere karşı güler yüz ve içten davranışlar sergilemeyi işlerinin doğal bir parçası olarak algılaması ve bu gibi olumlu duyguların gösterilmesinde duygusal çaba harcamayı tercih ederek kendilerini olumlu duygularla beslemesi (Kim, 2008; Chu vd., 2012) sayesinde, duygusal emek sadece çalışanlar açısından değil aynı zamanda işletmeler açısından da kazanımlar sağlayacak önemli bir araç haline gelebilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Chau, vd., 2009).

Konaklama işletmesi çalışanlarında duygusal emek, duygusal tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik gerçekleştirilen bu araştırmada edinilen bulgular doğrultusunda duygusal emek; duygusal çelişki ve duygusal çaba olmak üzere iki boyutta incelenmiştir. Duygusal emek davranışlarının farklı alt boyutlar üzerinden değerlendirilmeye başlanması ile birlikte, bazı boyutların çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaratırken, bazılarının ise

olumlu etki yarattığı ya da herhangi bir etki göstermediğine yönelik, birbiri ile çelişen sonuçlar ile karşılaşılmaktadır (Seery ve Corrigan, 2009). Araştırmada, duygusal çelişki ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilememiş, iş doyumu ile arasında ise düşük bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, duygusal çelişki ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı araştırmalar (Yürür ve Ünlü, 2011) ile tutarlılık göstermektedir. Buna karşın, duygusal çelişki ile özdeşleştirilen yüzeysel davranışın (Zapf, 2002) bireyleri daha fazla yıpratmış ve duygusal tükenmişliğe neden olduğunu öne süren araştırmaların (Glomb ve Tews, 2004; Bono ve Vey, 2004; Basım vd., 2013) ve iş doyumu ile ters yönlü ilişki belirleyen araştırmaların (Abraham, 1998; Zapf 2002; Johnson ve Spector, 2007; Yozgat vd., 2012) sonuçları ile çelişmektedir. Bu durumun nedeni, konaklama işletmesi çalışanlarının, Türk kültüründeki misafire hizmetin doğallığı algısı nedeniyle (Yürür ve Ünlü, 2011), başka kültürlerde duygusal çelişki yaşanmasına neden olduğu belirtilen durumlardan benzer bir şekilde olumsuz etkilenmemesi ve dolayısıyla bu durumdan kaynaklanacak duygusal tükenmişlik ve iş doyumu gibi sonuçlar ile anlamlı bir ilişki kurulmaması olabilir.

Duygusal çaba düzeyi yükseldikçe duygusal tükenmişlik düzeyinin azaldığı, iş doyumunun ise arttığı belirlenmiştir. Bu sonuç; derinlemesine davranış ile özdeşleştirilen duygusal çaba (Zapf, 2002) ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin ortaya konmadığı araştırmalar (Brotheridge ve Grandey, 2002; Martinez-Inigo vd., 2007; Köse vd., 2011; Gopalan vd., 2013) ve duygusal çabanın iş doyumsuzluğuna neden olduğu savına sahip çalışmalar (Hochschild, 1983; Grandey, 2000) ile ters düşmektedir. Buna karşın, duygusal çaba ve duygusal tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki açığa çıkaran araştırmalar (Kruml ve Geddes, 2000; Zhang ve Zhu, 2008) ile duygusal çabanın iş doyumu artışını sağladığını öne süren çalışmaları (Brotheridge ve Grandey, 2002; Chau, vd., 2009) desteklemektedir. Bu bağlamda duygusal çaba boyutunun, konaklama işletmelerinde iç müşterinin memnuniyetini sağlayarak işletme başarısını arttırmada önemli bir faktör olarak değerlendirilebileceği ve başta insan kaynakları bölümü olmak üzere konaklama işletmeleri yöneticilerinin çalışanlara duygularını kontrol etmeyi öğretmek bu süreci hem çalışan hem de örgüt açısından bir kazanıma çevirebileceği söylenebilir.

Araştırma Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri içerisinde sadece uygulama yapmayı kabul eden 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köyleri çalışanlarından edinilen verilerle gerçekleştirilmiştir. Diğer tesis türü ve sınıfındaki konaklama işletmelerinin araştırmaya dahil edilmemesi nedeniyle araştırma bulgularının geçerliliği 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köyleri çalışanları ile sınırlıdır. Araştırma kapsamında duygusal emek boyutları ile duygusal tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkiler incelenmiştir. İlgili yazındaki çelişen sonuçlar da göz önüne alındığında, duygusal emek davranışını etkileyecek öncül veya aracı faktörler ile duygusal emek davranışının yol açacağı sonuçların bir süreç olarak değerlendirilip kapsamlı bir şekilde ele alınması, araştırma sonuçlarının daha fazla genelleştirilebilmesi ve ilişkilerin detaylarının belirlenebilmesi açısından daha anlamlı olacaktır.

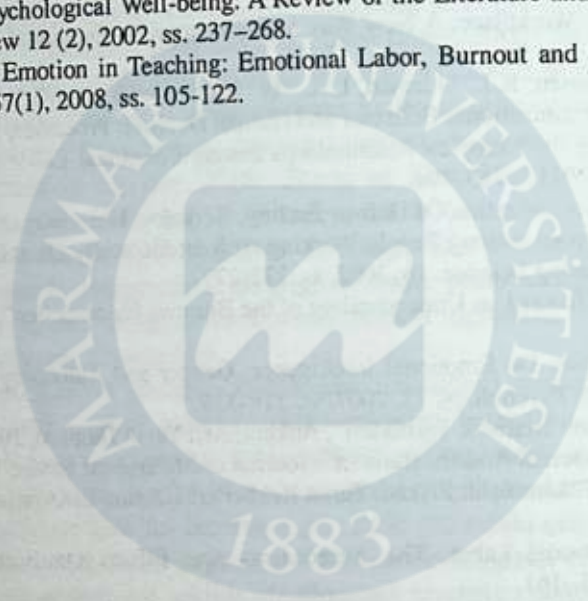
KAYNAKÇA

- Abraham, R. "Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators", *Genetic, Social, and General Psychology Monographs* 124, 1998, ss. 229-246.
- Arı, G.S., Bal, E.Ç. "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", *Yönetim ve Ekonomi* 15(1), 2008, ss. 131-148.
- Avcı, U. ve Boylu, Y. "Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Ölçeği Geçerliliği", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7 (2), 2010, ss. 20-29.
- Ashforth, E.B., Humphrey, R.H. "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18 (1), 1993, ss. 88-115.
- Basım, H.N., Begenirbaş, M., Can-Yalçın, R. "Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emek Aracılık Rolü", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 2013, ss. 1477-1496.
- Baş, T., Ardic, K. "Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği", *İktisat İşletme ve Finans*, 17, Eylül, 2002, ss. 72-81.
- Bolat, T. "Toplam Kalite Yönetimi (Konaklama İşletmelerinde Uygulanması)", Beta Basım Yayımları Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2000.
- Bono, J.E., Vey, M.A. "Toward Understanding Emotional Management at Work: A Quantitative Review of Emotional Labor Research", içinde Ha "rtel, C.E.J., Zerbe, W.J. and Ashkanasy, N.M. (Eds), *Emotion in Organizational Behavior*, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, 2004, ss. 213-50.
- Brayfield, A.H., Rothe, H.F. "An Index of Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 35, 1951, ss. 307-311.
- Brotheridge, C.M., Grandey, A.A. "Emotional Labour and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work", *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 2002, ss. 17-39.
- Brotheridge, C.M., Lee, R.T. "Development and Validation of the Emotional Labour Scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 2003, ss. 365-379.
- Burke, M.J., Brief, A.P., George, J.M. "The Role of Negative Affectivity in Understanding Relations Between Self-reports of Stressors and Strains: A Comment on the Applied Psychology Literature", *Journal of Applied Psychology*, 78(3), 1993, ss. 402-412.
- a. Chau, S.L., Jason J. Dahling, J.J., Levy, P.E., Diefendorff, J.M. "A Predictive Study Of Emotional Labor and Turnover", *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), November, 2009, ss. 1151-1163.
- Chu, K.H., Murrmann, S.K. "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labour Scale", *Tourism Management*, 27(6), 2006, ss. 1181-1191.
- Chu, K.H., Baker, M.A., Murrmann, S.K. "When We Are Onstage, We Smile: The Effects Of Emotional Labor On Employee Work Outcomes", *International Journal of Hospitality Management* 31, 2012, ss. 906-915.

- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., Schaufeli, W.B. "The Job Demands-resources Model", *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 2001, ss. 499-512.
- Diefendorff, J.M., Richard, E.M. "Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions", *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 2003, ss.284-294.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., Gosserand, R.H. "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labour Strategies", *Journal of Vocational Behaviour*, 66(2), 2005, ss.339-357.
- Giardini, A., Frese, M. "Reducing the Negative Effects of Emotion Work in Service Occupations: Emotional Competence as a Psychological Resource", *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 2006, ss.63-75.
- Glomb, T.M., ve Tews, M.J. "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development", *Journal of Vocational Behavior* 64, 2004, ss. 1-23.
- Gopalan, N., Culbertson, S., Leiva, P.I. "Explaining Emotional Labor's Relationships with Emotional Exhaustion and Life Satisfaction: Moderating Role of Perceived Autonomy", *Universitas Psychologica*, 12(2), 2013, ss. 347-356.
- Graham, M.W., Messner, P.E. "Principals and Job Satisfaction", *International Journal of Educational Management*, 12 (5), 1998, ss.196-202.
- Grandey, A.A., "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 2000, ss.95-110.
- Grandey, A.A., Fisk, G.M., Mattila, A.S., Jansen, K.J., Sideman, L.A. "Is 'Service with a Smile' Enough? Authenticity of Positive Displays During Service Encounters", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 96, 2005, ss.38-55.
- Gürsoy, D., Boylu, Y., Avcı, U., "Identifying the Complex Relationships among Emotional Labor and its Correlates", *International Journal of Hospitality Management*, 30, 2011, s.783-794.
- Hochschild, A. *The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press, 1983.
- Innstrand, S., Espnes, G., Mykletun, R. "Burnout Among People Working with Intellectually Disable Persons: A Theory Update and an Example", *Scandinavian Journal of Caring Science*, 16, 2002, ss. 272-279.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L., Schuler, R.S. "Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon", *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 1986, ss. 630-640.
- Johnson, H., Spector, P. "Service with a Smile: Do Emotional Intelligence, Gender and Autonomy Moderate the Emotional Labor Process?", *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 2007, ss. 319-333.
- Kalaycı, Ş. "SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri", Ankara: Asil Yayın Dağıtım, 2006.
- Kalbers, L.P., Fogarty, T.J. "Antecedents to Internal Auditor Burnout", *Journal of Managerial Issues*, 17(1), 2005, ss. 101-118.
- Kaya, U., Özhan, Ç.K. "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), Temmuz 2012, ss.109-130.
- Kim, H.J. "Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents And Effects On Burnout", *International Journal of Hospitality Management* 27, 2008, ss. 151-161.
- Köse, S., Oral, L., Türesin, H., "Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 2011, ss.165-185.
- Kruml, S. M., Geddes, D. "Exploring the Dimensions of Emotional Labour: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14(1), 2000, ss.8-49.
- Kuşluvan, Z., Kuşluvan, S., "Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2) Güz, 2005, ss. 183-205.
- Lee, R.T., Ashforth, B.E. "A Meta-analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout", *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 1996, ss.123-133.
- Lee, J. ve Ok, C. "Reducing Burntout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees' Emotional Intelligence and Emotional Labor", *International Journal of Hospitality Management*, 31, 2012, ss. 1101 - 1112.
- Locke, E.A., Whiting, R.J. "Sources of Satisfaction and Dissatisfaction Among Solid Waste Management Employees", *Journal Of Applied Psychology*, 59 (2), 1974, ss.145- 156.
- Locke, E.A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction". İçinde: Dunnette, M.D. (Ed.), *Handbook of Industrial Psychology*. John Wiley & Sons, New York, 1983, ss.1297-1349.
- Man, F., Öz, C.S. "Göründüğü gibi Olamamak ya da Olduğu gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek", *Çalışma ve Toplum*, 1, 2009, ss.75 -94.
- Maslach, C., Jackson, S.E. *Maslach Burnout Inventory*, Palo Alto, Consulting Psychologists Press, 1986.
- Morris, J. A., Feldman C. D. "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 21 (4), 1996, ss.986-1010.
- Musal B., Elçi, Ö.Ç., Ergin, S. "Uzman Hekimlerde Mesleki Doyum", *Toplum ve Hekim*, 10(68), 1995, ss. 2-7.
- Oral, L., Köse, S., "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 2011, ss.463-492.
- Öz, E. Ü. *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, Yayımlanmış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Beta, 2007.
- Pala, T. "Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.
- Prahalad, C.K., Ramaswamy, V. "Co-opting Customer Competence", *Harvard Business Review*, (January- February), 2000, ss.79-87.
- Schaubroeck, J., Jones, J. R. "Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms", *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 2000, ss. 163-183.
- Seery, B. L., Corrigan, E.A., "Emotional Labor: Links to Work Attitudes and Emotional Exhaustion", *Journal of Managerial Psychology*, 24 (8), 2009, ss. 797-813.



- Spector, P. "Job Satisfaction: Applications, Assessment, Causes and Consequences", Sage, Thousand Oaks, CA, 1997.
- Tavşancıl, E. "Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi", Ankara: Nobel Yayıncılık, 2002.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü web sayfası, **Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler** (31.05.2013 tarihinde erişildi) > <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9579/turizm-tesisleri-islemleri.html> (01.06.2013 tarihinde erişildi)
- Wright, T.A., Cropanzano, R. "Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover", *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 1998, ss. 486-493
- Yoon, J., Thye, S.R. "A Dual Process of Organizational Commitment: Job Satisfaction and Organizational Support", *Work and Occupation*, 29(1), 2002, ss.97-124.
- Yozgat, U., Çalışkan, S.C., Ürü, F.O. "Exploring Emotional Dissonance: On Doing What You Feel and Feeling What You Do", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 58, 2012, ss. 673 - 682
- Yürür, S., Ünlü, O., "Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi", *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 2011, ss.81-104.
- Zapf, D. "Emotion Work and Psychological Well-being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations", *Human Resource Management Review* 12 (2), 2002, ss. 237-268.
- Zhang, Q., Zhu, W. "Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout and Satisfaction in Chinese Higher Education", *Communication Education*, 57(1), 2008, ss. 105-122.



MARMARA
ÜNİVERSİTESİ