

ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERĐİŐİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research

Cilt: 14 Sayı: 76 Őubat 2021 & Volume: 14 Issue: 76 February 2021

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

DUYGUSAL EMEK İLE İŞ TATMİNİ VE BİREYSEL PERFORMANS ARASINDAKİ İLİŞKİ THE RELATIONSHIP EMOTIONAL LABOR BETWEEN JOB SATISFACTION AND INDIVIDUAL PERFORMANCE

Sabiha SEVİNÇ ALTAŐ*

Ömer ÖZİŐLİ**

Öz

Bu araştırma ile 207 sağlık çalıŐanı üzerinde duygusal emeğin iş tatmini ve bireysel performans üzerindeki etkileri araştırılmaktadır. Kocaeli ilinde faaliyet gösteren hastanelerdeki 207 sağlık çalıŐanından elde edilen veriler kullanılarak değişkenler arası ilişkiler incelenmiştir. Veriler doğrulamalı faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon modelleri ile analiz edilmiştir. Korelasyon analizi ile duygusal emeğin "derinlemesine davranış sergileme" boyutu ile "iş tatmini ve "bireysel performans" arasında anlamlı ilişkiler bulgulanmıştır. Duygusal emeğin "samimi davranış sergileme" boyutu ile "iş tatmini" arasında anlamlı ilişki bulgulanmıştır. "Bireysel performans" ile arasında anlamlı ilişki bulgulanmamıştır. Regresyon analizi sonucunda, duygusal emeğin derin davranış sergileme ve samimi davranış sergileme boyutlarının iş tatminini istatistiksel olarak pozitif olarak etkilediği tespit edilmiştir. Duygusal emek boyutlarının bireysel performans üzerindeki etkilerine yönelik anlamlı bulgulara rastlanmamıştır. Bu alıŐma çalışanların duğu durumlarına önem verilerek çalışan ve mŐŐteri memnuniyetini arttırmayı amalayan yneticiler iin önemli bulgular sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İŞ Tatmini, Bireysel Performans.

Abstract

In this research, emotional labor's effect on job satisfaction and individual performance is investigated on 207 health care workers. Relations between parameters were analyzed using the data that obtained from 207 health care workers in hospitals operating in Kocaeli province. The data were analyzed by verificative factor analysis, correlation analysis and regression models. Significant relations between correlation analysis and emotional labor's deepacting dimension and job satisfaction, individual performance were discovered. Significant connections between emotional labor's "expression of naturally felt behavior dimension and job satisfaction were discovered. No significant connection between individual performance were discovered. In consequence of there gression analysis, it was found that emotional labor's deepacting and surfaceacting dimensions affect job satisfaction statistically positive. No significant findings were found on emotional labor dimensions effects on individual performance. This research provides important findings for managers aiming to increase employee and customers satisfaction by paying attention to workers naturally felt emotions.

Keywords: Emotional Labor, Job Satisfaction, Individual Performance.

*Dr. Öğr. Üyesi, Sakarya Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri MYO Tıbbi Hizmetler ve Teknikleri Bölümü, ORCID No: 0000-0003-2556-0357, sabihas@sakarya.edu.tr

** Öğr. Gör., Sakarya Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri MYO Tıbbi Hizmetler ve Teknikleri Bölümü, ORCID No: 0000-0003-0001-2776, omerozisli@sakarya.edu.tr



1.Giriş

Geçmişte örgütsel davranış araştırmalarında duygular göz ardı edilmiştir (Grandley, 2000, 95). Oysa örgütsel etkinliği arttırmak için duyguların nasıl yönetileceği keşfedilmelidir. Son yıllarda “duygusal emek” kavramı örgüt çalışmalarında dikkati çekmektedir. Özellikle hizmet sektöründe müşteri ve çalışan etkileşiminde duygular çok önemli bir öğedir. Hizmeti sunan çalışanın duygusal durumunun müşteri üzerindeki etkisi büyüktür. Günümüzün rekabet ortamında çalışanlar müşteri memnuniyetini sağlamaya çalışırken,kendi duyguları aracılığı ile karşı tarafın duygularını etkilemektedir. Bu noktada ortaya çıkan duygusal emeğe, üst kademe yönetimin ilgisi de giderek büyümektedir.

Örgütler için değişimin şart olduğu günümüzde rekabetin çok acımasız olduğu, rakiplerle mücadelenin çok zor olduğu görülmektedir. Bu zor koşullarda ayakta kalabilme mücadelesi veren işletmeler için örgütün performansının ve dolayısı ile çalışanların performansını arttırmak zaruridir. Özgen' e göre bireysel performans; çalışanların işlerini yaparken gerçekleştirdikleri sonuçlardır (Üzüm ve Uçkun, 2018, 255). Bu yüzden örgütler, çalışanların davranışlarını anlamalı ve yorumlamalıdır. Çalışan davranışları anlamak, olası durumlarda davranışlarını tahmin etmek ve önlem almak örgütsel etkinliği arttıracak ve rekabet avantajı kazandıracaktır. Bu doğrultuda, performansı arttırabilmek için çalışan davranışları anlayabilmeli, iş tatmini ve duygusal emek gibi kavramların önemi üzerinde durmak gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı, kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının duygusal emek, iş tatmini ve bireysel performansları arasındaki ilişkileri tespit etmektir. “Duygusal emek”, “iş tatmini” ve “bireysel performans” demografik değişkenler ile birlikte üç ölçek kullanılarak hazırlanan anket formu sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın birinci bölümünde; duygusal emek, iş tatmini ve bireysel performans kavramları açıklanmaktadır. Bu tutumlara ilişkin boyutlar ve daha önce yapılan araştırmalara yer verilmektedir. İkinci bölümde araştırmanın metodolojisi ve yapılan araştırmanın sonuçları yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise elde edilen bulgular ile literatür bulguları karşılaştırılmaktadır.Zor koşullarda çalışan günümüzün sağlık sektöründe duygusal emek, iş tatmini ve bireysel performans kavramlarının hem çalışan hem de sağlık kurumu açısından oluşturabileceği olumsuz etkileri ortadan kaldırabilmek ya da azaltmak üzere önerilerde bulunmaktadır.

2.Kavramsal Çerçeve

Duygusal Emek Kavramı

“Duygusal Emek” kavramı ilgili yazına ilk olarak Amerikalı bir Sosyolog olan A. Hoshcild'in (1983) “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” adlı eseri ile girmiştir. Hochschild araştırmasını hostesler üzerinde gerçekleştirmiştir. Duygusal emeği, toplumsal bir yapı içinde net bir şekilde gözlemlenebilen bedensel gösterimler ve yüz ifadeleri olarak tanımlamaktadır. Hochschild'in çalışmasında, hizmet sektörü için sadece fiziksel ve zihinsel emeğin olmadığı ifade edilmiştir. Bireylerin duygularının da bir emek-gücü faktörü olduğu vurgulanmıştır (Kaya ve Özhan, 2012, 111).

Hochschild müşteri memnuniyetinin arttırılması için, yönetim tarafından duygulara daha fazla önem verildiği, hatta duyguların ücret karşılığı alınıp satılabilen bir mal gibi görüldüğünü savunmuştur. Duygu yönetiminin ücret karşılığında yapılmasına duygusal emek denir. İş yaşamında ve özel yaşamda duyguların yönetilmesi ayrılmalıdır (Seçer, 2005,826).

İş hayatında duyguların yönetimi bir ücret için yapıldığında duygusal emek adını almaktadır. Hochschild bir diğer araştırmasında duygusal emeği, “işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için çaba gösterme işi” olarak tanımlamaktadır. Ayrıca özel hayatta duyguların yönetilmesi ve iş hayatında duyguların yönetilmesini birbirinden ayırmaktadır (Hochschild, 1990, 118).

Duygusal emek, çalışanların örgütsel hedeflere ulaşabilmek için, müşteriler veya iş arkadaşları gibi etkileşimde bulunan başkalarının duygularını etkilemeye yönelik sergiledikleri davranışlardır (Diefendorff ve Gosserand, 2003, 945). Seçer' e göre, iş esnasında çalışandan gerçek hislerinin gizlenmesi ve iş koşullarının gerektirdiği duygusal emek davranışını göstermesi beklenmektedir. Yani iş süreçlerinde sadece duyguların düzenlenmesi, istenen davranışın gösterilmesi istenmemektedir. Bunların yanı sıra istenilmeyen duyguların da bastırılması beklenmektedir (Seçer, 2004, 272).

Sonuç olarak, duygusal emek kavramı iki yönlü olarak ele alınmalıdır. Hem istenilen duygular sergilenmeli hem de istenmeyen duygular bastırılmalıdır (Kaya ve Özhan, 2012, 112). Kişi olumlu bir ruh halinde olduğunda, bunlar doğal olarak hissedilen duyguları ifade ederek gereksinimler karşılanabilir.



Ancak, çalışan olumsuz bir ruh halinde ise, istenen görüntüyü elde etmek için duygu düzenleme stratejileri kullanmak zorunda kalabilmektedir (Diefendorff ve Gosserand, 2003, 946).

Duygusal emeğin tanımlanmasında dört temel varsayım göze çarpmaktadır. Birincisi; etkileşimci bir model olarak duygular ele alınırken sosyal faktörlere büyük önem verilmektedir. Bireyler duygularını, duyguların yaşandığı sosyal çevreye göre anlamlandırmaktadır. İkincisi, bireylerin hissettiği duygular ile örgütün hissedilmesini istediği duygular arasında bir uyum yakalanmış olsa bile, yine de bunu sağlayabilmek için biraz çaba gerekecektir. Üçüncüsü; duygu durumu metalaştırılmakta ve artık hizmetin bir parçası olmaktadır. Dördüncü varsayımda, duygusal emeğin tanımı temel alınmaktadır. Duygunun ifade edilmesinin nasıl ve ne zaman olacağını belirleyen standartlar veya kurallar vardır. Bu kurallar Hochschild tarafından "hissetme kuralları" olarak ifade edilmektedir. Bu kurallar, sosyal kurallar, işin ve örgütün oluşturduğu kalıplardır (Morris ve Feldman, 1996, 987-988; Hochschild, 1979, 563-564; Ashforth ve Humphrey, 1993, 89).

Duygusal emeğin oluşabilmesi duyguların yönetilmesi ve belirli bir ücret karşılığında yapılması ile olmaktadır. Bu doğrultuda örgütün sergilenmesini istediği davranışları hissetmediği için sergilemeyen çalışanlar yüzeysel davranış sergileme yoluna gitmektedir. Bu ise bireylerde olumsuz duyguları meydana getirmektedir.

Duygusal Emek Yaklaşımları

İlgili yazın taramasında duygusal emek konusunda yapılan dört çalışma kabul görmüştür. Sırası ile Hochschild (1983) yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımı, Morris ve Feldman (1996) yaklaşımı ve Grandey (2000) yaklaşımıdır.

Hochschild (1983) Yaklaşımı

Hochschild (1983) yaklaşımına göre duygusal emek, "duyguların toplum içinde açık bir şekilde mimik ve bedensel davranışlarla ifade edilmesi" olarak tanımlanmaktadır. Bu yaklaşımda hizmet sunarken çalışanların yüzeysel davranış sergileme ve derin davranış sergileme olarak iki farklı şekilde duygusal emek gösterdiği ifade edilmektedir. Yüzeysel davranış, aslında kişinin hissetmediği duyguları yüz ifadeleriyle ya da ses tonuyla hissediyormuş gibi sergilemesi demektir ve üç farklı şekilde ortaya çıkabilmektedir. Birincisi, çalışanın istemediği halde kendisinden beklenen duygusal tepkinin ortaya konulmasıdır. Çalışanın görevi gereği hissetmediği bir duyguyu sergilemesidir. İkincisi hissedilen duygunun gösterilmemesi, bastırılmasıdır. Son olarak üçüncüsü, hissedilen duygunun azaltılarak ya da arttırılarak farklılaştırılmak suretiyle gösterilmesidir (Çelikyay, 2019, 35-36).

Derinlemesine davranışta, çalışan gerçekten deneyimleme ya da hissetmeye çalışarak beklenen davranışları göstermeye çalışmaktadır. Yani derinlemesine davranışta duygular aktif bir biçimde canlandırılmaya çalışılır veya şekillendirilir. Yüzeysel davranış doğrudan bireyin "dışsal davranışları" üzerine odaklanırken derinlemesine davranış ise doğrudan "içsel hislere" odaklanmaktadır (Ashforth, Humphrey, 1993, 93).

Hochschild (2003), sosyolojik bir perspektif ile duygusal emek kavramını işlevselleştirmiştir. Meslekleri duygusal emek ihtiyacına göre üç karakteristik üzerinden sınıflandırmıştır. Birincisi, ses veya görüntü ile müşterilerle iletişim kurma gerekliliği, ikincisi, müşteride işgörenlerin duygu yaratma zorunluluğu, üçüncüsü, işgörenlerin duygusal faaliyetleri üzerinde işverenin kontrolüdür. Hochschild bu sınıflandırma ile meslekleri kategorize etmiştir (Aslan, 2018, 20). İlk olarak avukat ve doktorlarda olduğu gibi uzmanlık isteyen yanı sıra teknik işlerde çalışanlar, yönetici ve işletmeciler, satış görevlileri, büro çalışanları ve temizlik gibi hane içinde görev yapan hizmet çalışanları, garsonlar gibi hane dışında çalışan hizmet çalışanlarıdır.

Hochschild (1983), duygusal emek kavramı üzerinde çalışan, derinlemesine ve yüzeysel olarak sergilenebileceğini ortaya koyan ilk araştırmacıdır. Sonraki yıllarda farklı yaklaşımlar ile model birçok araştırmacı tarafından geliştirilmiştir.

Ashforth ve Humphrey (1993) Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey, Hochschild (1983)'in duygusal emek yaklaşımını geliştirerek yeni bir model oluşturmuşlardır. Bu yaklaşımda davranışı etkileyen ve tetikleyen duygulardan ziyade duyguları yansıtan davranışlar üzerine odaklanılmaktadır. Başka bir deyişle duyguların değil davranışın yönetilmesi üzerinde durulmaktadır. Çalışanların örgütlerinin beklediği duyguları ifade ederken yüzeysel ya da derinlemesine davranışa gireceklerini kabul etmektedirler. İlave olarak samimi duyguların ortaya konması anlamına gelen yeni üçüncü bir duygusal emek boyutunu ortaya koymuşlardır. Bazı durumlarda çalışanlar duygusal emeği çabalamadan, zahmetsiz bir şekilde gösterebilmektedir (Ashfort, Humphrey, 1993, 90-94).



Ashforth ve Humphrey (1993)' e göre, hizmet sektöründe çalışanlar müşterilerle sürekli etkileşim halinde olduğundan ve davranışlarından müşteriler çok etkilendiğinden duygusal emek çok önemlidir. Bunu dört faktöre bağlamışlardır. Birincisi; hizmet sektöründe çalışanlar ön saflarda bulunarak örgütü temsil etmektedir. İkincisi; hizmet sektöründe müşterilerle etkileşim genellikle yüz yüze olmaktadır. Üçüncüsü; hizmet sektöründe müşteri katılımının yarattığı belirsizliktir. Dördüncü olarak; hizmet sektöründe ürünlerin bazen soyut olması ve müşteriye sunulması sırasında hizmet kalitesi ölçümünün müşteriler açısından zorlaştırmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993, 90).

Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı

Duygusal emek, kişiler arası işlem süresi sırasında, örgütün bireylerden talep ettiği duyguları sergileyebilmek için bireylerin ihtiyaç duyarak gösterdiği çaba, yaptığı planlama ve kontrol sürecidir (Morris ve Feldman, 1996, 987).

Morris ve Feldman (1996) çalışmalarında duygusal emeği dört boyutta incelemişlerdir. Duygusal gösterimin sıklığı, gösterim kuralları için gerekli olan dikkat, duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluktur. İlk boyut, çalışan ve müşterinin girdiği iletişim sıklığını ifade etmektedir. İletişim sıklığı arttıkça doğal olarak duygusal emek gösterme sıklığı da artmaktadır. İkinci boyutta gösterim süresi ve yoğunluğunu ifade etmektedir. İletişim süresi ve yoğunluk arttıkça çalışanlar daha çok zorlanacaktır ve daha fazla dikkat etmek zorunda kalacaktır. Morris ve Feldman, önceki araştırmacıların ortaya koyduğu boyutları (yüzeysel ve derinlemesine davranış) bu boyutun alt boyutları olarak görmektedir. Üçüncü boyut; müşterilere gösterilen duyguların çeşitliliğini ifade etmektedir. Çeşitliliğin artması da daha fazla duygusal emek gösterme zorunluluğudur. Dördüncü boyut; örgütün beklediği duygular ile çalışanların gerçek duyguları arasındaki uyumsuzluk ile ilgilidir (Morris ve Feldman, 1996, 987-988).

Grandey (2000) Yaklaşımı

Duygusal emek konusunda bir diğer yaklaşım da Grandey (2000) tarafından geliştirilmiştir. Grandey (2000)'e göre duygusal emek, örgüt amaçları için duyguların ve davranışların abartma, bastırma ya da rol yaparak düzenlenmesidir (Grandey, 2000, 95). Bütüncül bir bakış açısı ile duygu düzenleme kavramı üzerine dikkati çekmektedir. Yazara göre duygusal emek kavramı, daha önce bahsedilen yaklaşımların herhangi biriyle tam olarak açıklanamamaktadır. Çalışanların gerçek duyguları ve bunları hissederek dışa yansıttıkları mekanizmalarla ilgilidir. Duygusal emek kavramının temelinde yer alan gösterim kurallarına uyabilmek için duygu düzenleme önemli bir süreçtir (Yalçın, 2012, 23). Bu süreç, çalışanları etki altına alan duygulara ne şekilde ve ne zaman sahip oldukları ve bunu davranışlarına nasıl yansıtacakları ile ilgilidir (Gross, 1998, 275). Grandey, Gross' un duygu düzenleme sürecinde derinlemesine ve yüzeysel davranışın öncüllerini ve sonuçlarını açıkladığı bir model orta koymuştur. Modelinde duygusal emeği etkileyen bireysel, örgütsel ve durumsal faktörler ile sonuçları yer almaktadır. Duygusal emeğin durumsal öncülleri arasında etkileşim beklentileri (etkileşimlerin sıklığı, süresi ve çeşitliliği ve gösterim kuralları), duygusal olaylar (pozitif ve negatif olaylar), bireysel farklılık (cinsiyet, duygusal ifade, duygusal zekâ, duygulanım) ve örgütsel faktörler (mesleki otonomi, yönetici desteği ve çalışma arkadaşlarının desteği) öncülleri bulunmaktadır. Grandey (2000), duygusal emeğin sonuçlarının tükenmişlik, iş tatmini, mesleki performans ve geri çekilme davranışları olarak belirtmektedir (Grandey, 2000, 101).

Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek teorisinin merkezinde, örgütlerin çalışanlarından bekleyecekleri duygular ve bu duyguların ortaya konulmasına yönelik duygusal davranış kurallarının belirlenmesi bulunmaktadır (Diefendorff ve Croyle, 2008, 310). İlgili yazın incelendiğinde, duygusal emeğin iki alt boyutu olarak yüzeysel davranış ve derin davranışları (Hochschild, 1979; 1983) ele alındığı tespit edilmiştir. Ashforth ve Humphrey (1993), iş hayatında çalışanların gerçekten hissedebileceği, spontan duyguların olabileceğinin göz ardı edilmemesini savunmuştur. Örneğin, bir hemşire yaralı bir çocuğa sempati duyabilir ve bunun için harekete geçmeye gerek yoktur. Yüzeysel ya da derinlemesine rol yapma sürecine girmek zaruri değildir. Bu tür çalışanlar, hem gösterim kurallarına uyabilmekte hem de samimi davranış ile duygusal emek göstermektedir. Ashforth ve Humphrey böylece Hochschild' in iki boyutuna üçüncü boyutu samimi duyguları eklemiştir. Çalışanlar üçüncü boyut ile de örgütün beklediği duyguları ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993, 95).

Yüzeysel davranış, bireylerin, gerçek hisleri öyle olmadığı halde onları değiştirmeden, duygularını kontrol ederek beklentiler doğrultusunda gösterdikleri davranış biçimi şeklinde tanımlanmaktadır (Grandey, 2003, 86-96; Brotheridge ve Grandey, 2002, 17-39). Hizmet esnasında yüzeysel davranış sergileme örgüt tarafından arzulanan ve birey tarafından gerçekten hissedilmeyen fakat müşteriye birey tarafından



sahte olarak gösterilen duygulardır (Brotheridge ve Lee, 2003, 365). İşgörenler sahip oldukları işi korumak için bunu yapmaktadırlar.

Derinlemesine davranışta kişi gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışlarla değiştirmeye çalışmaktadır. Amaç; iyi niyetle numara yapmak, gerçek gibi görünmektir (Grandey, 2003, 86-87). Yani derinlemesine davranışta çalışan, göstermesi gereken duyguyu bizzat deneyimlemeye çalışmaktadır (Diefendorff vd., 2005, 339).

Samimi davranış, çalışanların göstermek zorunda oldukları duyguları zaten hissediyor olmaları ve dolayısı ile ortaya çıkan davranış şeklidir. Çalışanların görevlerini yaparken daima rol yapmaları gerekmemektedir. Bazı durumlarda gerçek duygular ve sergilenmesi gereken duygular aynı olabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993, 90-94).

İş Tatmini

İş tatmini, işin kendisi, yönetimin tutumu gibi iş şartlarının ya da ücret, iş güvenliği gibi işten elde edilen sonuçların kişisel olarak değerlendirmesidir. Çalışanların değerler, normlar ve beklentiler sistemi içinden geçerek iş ve koşullarına yönelik algılarına karşı geliştirdikleri içsel tepkilerden meydana gelmektedir (Schneider ve Snyderer, 1975, 31). Bu bakış açısı ile iş tatmini çalışanların iş ve işin sağladıklarına yönelik algılarına verdikleri duygusal cevaptır (Luthans, 1994, 114). İş tatmini, çalışanların iş hayatı deneyimlerinin üzerlerinde bıraktığı etkidir.

Bireysel Performans

Çalışanların işlerini gerçekleştirebilmek için yaptıkları ve gösterdikleri çaba ve bunların sonucunda görevlerini yapma ve hedeflerine ulaşma derecesi iş performansı olarak tanımlanmaktadır. Benligiray' e göre performans, işi yapan çalışanın, grubun veya örgütün, bu şekilde amaçlanan hedef için neye ulaşabildiğini nitel ve nicel olarak gösteren kavramdır. Örgütsel performans ile sistemin toplam performansı anlatılmaktadır. Oysa örgütler için önemli olan bireysel performanstır. Çünkü örgüt çalışanın gösterdiği performans kadar iyi olacaktır (Çöl, 2008, 38).

Duygusal Emek, İş Tatmini ve Bireysel Performans Arasındaki İlişkiler

Literatürde duygusal emek ile en çok ilişkilendirilen kavram iş tatminidir. Duygusal emeğin iş tatmini olumsuz etkilediğine dair birçok çalışma olduğu kadar, literatürde tersini savunan çalışmalarda bulunmaktadır. Yapılan çalışmaların bir kısmına aşağıda değinilmektedir.

Hochschild (1983)'ün görüşleri duygusal emek kavramının temellerini atmıştır ve duyguların kontrol altında tutulmasının iş tatminini olumsuz yönde etkileyeceğini ifade etmektedir. Bu görüşün desteklendiği çalışmalar mevcuttur (Morris ve Feldman, 1997, 257). Çalışanlardan hissetmediği duyguları hissetmesinin istenmesi ve duygularının örgütün beklediği gösterim kurallarına göre kontrol altında tutulması iş tatmini olumsuz etkilemektedir (Grandey, 2000, 104). Grandley (1999) hem derin davranışın hem de yüzeysel davranışın iş tatmini düşürdüğünü bulmuştur. Abraham(1998) müşteri temsilcileri ile gerçekleştirdiği araştırmasında yüzeysel davranış sergileme ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Puglesi (1999) çalışanlarda iş tatmininin düşük olmasının sebebini duygusal emeğe bağlamaktadır. Morris ve Feldman'ın duygusal emek sınıflandırmasındaki dört boyuttan biri olan duygusal uyumsuzluğun iş tatminsizliği, gerilim, iş-aile çatışması ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara sebep olduğu bulunmuştur (Morris ve Feldman 1996, 986-1010; Grandey, 2000, 95-110; Ghalandari ve Jogh, 2012, 11-24). Hekimler üzerinde duygusal emek ve iş tatmininin test ettikleri çalışmalarında yüzeysel davranış göstermenin iş tatminini azalttığı bulmuşlardır. Doğal olarak iş hayatında sergilenen davranış ile hissedilen duygu arasındaki farklılık iş tatmini azaltmaktadır (Oral ve Köse 2011, 488-489)

Duygusal emeğin banka çalışanlarında iş tatmini üzerindeki etkisi incelendiğinde üç boyut ile de pozitif ve anlamlı bulgular tespit edilmiştir (Demir, 2019, 53).Otel çalışanlarının duygusal emek boyutlarından yüzeysel ve derinlemesine davranış sergilemenin iş tatminine pozitif etkisi bulunmuştur (Çelik ve Topsakal, 2016, 211). Çin'de gerçekleştirilen bir çalışmada derin davranış sergileme ve samimi davranış sergileme, iş tatmin düzeyinin artmasıyla sonuçlanmaktadır (Zhang ve Zhu, 2008, 116). Yüzeysel davranış sergileme ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki, derinlemesine davranış ile pozitif bir ilişki bulmuşlardır (Ghalandari ve Jogh 2012, 95-110). Kamu çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında duygusal emek davranışının iş tatminini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Karakaş ve Gökmen, 2018, 99). Hizmet sektöründe gerçekleştirilen bir başka çalışmada, iş tatmini yüksek olan çalışanların müşteri hizmetini gerçekleştirirken çoğunlukla derin ve samimi davranış sergilediğini bulgulanmıştır. Yüzeysel davranış daha az sergilenmektedir (Mengenci, 2005, 135). Otel işletmelerinde derin davranış sergileyen çalışanların iş tatmini artarken, yüzeysel davranış sergileyen çalışanların iş tatminin azaldığı görülmektedir



(Pala ve Tepeci, 2014, 21-37). Araştırmacılar tarafından gerçekleştirilen çalışmada derin ve yüzeysel davranış sergileme boyutları ile iş tatmini ilişkisi incelenmiştir. Fakat anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Oysa duygusal emeğin samimi davranış sergileme boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur (Biçkes vd 2014, 109). Duygusal emek ve iş tatmini ilişkisini öğretmenler üzerinde araştırmışlardır. Derin davranış sergileme ve samimi davranış sergileme ile iş tatmini arasında pozitif ilişki bulunmaktadır (Gürel ve Bozkurt, 2016, 133-147). Diğer duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranış sergileme ile iş tatmini arasında negatif ilişki bulunmaktadır. Bankacılar üzerinde gerçekleştirilen çalışmada derinlemesine davranış sergileme ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir (Bağcı ve Akbaş, 2019, 367-389). Duygusal emeğin iş tatminini arttırdığını söylemektedir. İlgili yazın taramasında görüldüğü üzere, duygusal emek ve iş tatmini ilişkisinde fikir birliği bulunmamaktadır (Wharton, 1993, 205-232).

İlgili yazında yapılan araştırmalar göz önünde bulundurularak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Yüzeysel davranış iş tatminini negatif yönde etkiler.

H2: Derinlemesine davranış iş tatminini pozitif yönde etkiler.

H3: Samimi davranış iş tatminini pozitif yönde etkiler.

Duygusal emek boyutları ve bireysel performans ilişkisinin öğretmenler üzerinde araştırıldığı bir çalışmada tüm boyutların bireysel performansı arttırdığı tespit edilmiştir (Çiçeklioğlu, 2019, 9-19). Hizmet sektöründe derin davranış ve yüzeysel davranış sergilemenin iş performansı üzerinde etkisinin araştırıldığı bir çalışmada, derinlemesine davranışın, görev performansı sergileme niyetlerini arttırdığı ortaya konulmuştur (Ünlü ve Yürür, 2011, 193-207). Hemşireler üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmada derin davranış sergilemenin performansı arttırdığı bulgulanmıştır (Onay, 2011 ,587-600). Bankacılar üzerinde yapılan bir araştırmada yüzeysel davranış sergilemenin performans üzerinde olumsuz etkisi ortaya konmuştur (Bursalı vd., 2014, 221-228). Hizmet sektöründe gerçekleştirilen bir çalışmada duygusal emeğin üç boyutunun da bireysel performansı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014, 109-127). Duygusal emek stratejileri yani duyguların kontrolü yoluyla iş performansı artırılmaktadır (Ghalandari vd., 2012, 319-326).

İlgili yazında yapılan araştırmalar göz önünde bulundurularak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H4: Yüzeysel davranış bireysel performansı negatif yönde etkiler.

H5: Derinlemesine davranış bireysel performansı pozitif yönde etkiler.

H6: Samimi davranış bireysel performansı pozitif yönde etkiler.

3. Metodoloji

Araştırma çerçevesinde elde edilen veriler SPSS 25.0 veri analiz programı ile analiz edilmiştir. Frekans analizi, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır. Ayrıca araştırmada doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon modelleri sonuçları sunulmuştur.

Araştırmanın Amacı

Araştırma ile Kocaeli ili Kamu Hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanlarının duygusal emek, iş tatmini ve bireysel performans ilişkilerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın ana kütlesini Kocaeli' deki merkez ve ilçelerdeki kamu hastaneleri çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise kamu hastanelerinin farklı bölümlerinde çalışan 207 kişi oluşturmaktadır.

Ölçekler

Araştırmanın verileri anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Anket formlarının yüz yüze doldurulması sağlanmıştır. Araştırmada hastane çalışanlarının duygusal emek algılarının ölçülmesinde Diefendorff tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Basım ve Beğenirbaş tarafından bu ölçeğin Türkçe uyarlaması yapılmıştır. Üç boyutlu ölçeğin ilk boyutu olan yüzeysel davranış sergileme (6 ifade), derinlemesine davranış sergileme boyutu(4 ifade) ve son boyut samimi davranış sergileme (3 ifade) ile toplam 13ifade bulunmaktadır. Katılımcılar, ölçekte yer alan; "Hastalarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım", "Hastalarımı, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim", "Hastalara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar" şeklindeki ifadelere ne oranda katıldıklarını beşli likert ölçeği ile belirlemişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman). Araştırmada Rusbelt vd., tarafından geliştirilen



ve altı sorudan oluşan "iş tatmini" ölçeği kullanılmıştır. "Bireysel performans" ölçeği Kirkman ve Rosen, tarafından geliştirilmiştir ve dört sorudan oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır. Çalışanların demografik özelliklerine yönelik sorular anketin ilk bölümünü oluşturmaktadır. İkinci bölüm "duygusal emek"e yönelik sorulardan oluşmaktadır. Üçüncü bölüm "bireysel performans"ı ölçmeye yönelik sorulardan meydana gelmektedir. Dördüncü ve son bölümde ise "iş tatmini" ni ölçmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Anket 23 sorudan meydana gelmektedir. Anketteki sorular bilgi içerikli ve kategorik sorulardır. Anket soruları beşli Likert tipi ölçek şeklinde hazırlanmıştır. Cevaplar katılımcılar tarafından "kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum" biçiminde kodlanmıştır.

Duygusal emek ölçeğinin Cronbach's Alpha (α) değeri .760'dır. Saptanan değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. İş tatmini ölçeğinin Cronbach's Alpha (α) değeri .621 olarak bulgulanmıştır. Bireysel performansın Cronbach's Alpha (α) değeri .739' dir. Elde edilen değerler ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Bulgular ve Değerlendirme

Demografik Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri incelenmiştir. Katılımcıların %61,4 oranında erkek olduğu görülmektedir. 80 kadın çalışan anketi cevapladığı görülmektedir. Tablo 1'de çalışmaya katılan 207 sağlık çalışanının %80,7'si evlidir. Çalışmaya katılanların %33,8'i 41-50 yaş aralığında olduğu görülmektedir. %26,1 ile 30-35 yaş aralığı izlenmektedir. Anketi cevaplayanların %46,9'u lisans mezunudur. Yine anketi cevaplayanların %29'u 1 ile 5 yıl arasında şu anki kurumlarında görev yapmaktadır. %39,6 oranında 4001-5000 arasında gelire sahiptirler. %27,1 serviste, %25,1'i poliklinikte görev yapmaktadır.

Tablo 1: Demografik Özellikler

		N	%
Cinsiyet	Kadın	80	38,6
	Erkek	127	61,4
Medeni Durum	Evli	167	80,7
	Bekar	40	19,3
Yaş	30'dan az	24	11,6
	30-35	54	26,1
	36-40	45	21,7
	41-50	70	33,8
	51 ve üstü	14	6,8
Eğitim	İlkokul-ortaokul	3	1,4
	Lise	22	10,6
	Ön Lisans	67	32,4
	Lisans	97	46,9
	Lisansüstü-doktora	18	9,7
Kıdem	1-5 yıl	60	29,0
	6-10 yıl	47	22,7
	11-15 yıl	43	20,8
	16-20 yıl	25	12,1
	21 yıl ve üstü	32	15,5
Gelir	3000 ve altı	23	11,1
	3001-4000	20	9,7
	4001-5000	82	39,6
	5001-6000	62	30,0
	6001 ve üstü	20	9,7
Çalıştığı Bölüm	Poliklinik	52	25,1
	Yoğun Bakım	1	,5
	Ameliyathane	16	7,7
	Radyoloji	24	11,6
	Doğum Odası	13	6,3
	Laboratuvar	12	5,8
	Servis	56	27,1
	Diğer	33	15,9
Toplam Katılımcı		207	100



Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Varimaks dönüşümlü keşifsel faktör analizi kullanılarak değişkenlere ilişkin faktör yapısı ortaya çıkarılmıştır. Duygusal emek ölçeğinde yer alan 13 soru beklenildiği gibi yüzeysel davranış sergileme, derin davranış sergileme ve samimi davranış sergileme olmak üzere üç faktörlü bir yapı oluşturmuştur (Tablo 2). Faktörlere ilişkin güvenirlik katsayılarının oldukça yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Ayrıca faktörlere ilişkin faktör yük değerlerinin 0,50'nin üzerinde değer aldığı saptanmıştır. Ölçeğin örneklem yeterlilik katsayısı Kaiser-Meyer Olkin (KMO) ,788 olarak hesaplanmıştır. Kısacası ölçeğin bir bütün olarak içsel tutarlılığa sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırmada kullanılan iş tatmini ve bireysel performans tek faktör altında toplanmıştır. İş tatmini ölçeğinin örneklem yeterlilik katsayısı (KMO) ,871 olarak hesaplanmıştır. Bireysel performans ölçeğinin örneklem yeterlilik katsayısı (KMO) ,767 olarak hesaplanmıştır. KMO değerleri faktör analizinin kullanılabilirliği hakkında bilgi verir. Bu oranın 0,60'dan fazla olması istenir (Büyüköztürk, 2002, 10-28). Bu araştırmada tüm KMO değerlerinin de 0,60'dan büyük olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Duygusal Emek, İş Tatmini ve Bireysel Performans Ölçeğinde Yer Alan Soruların Faktör Yükleri

İfadeler	1	2	3	4	5
Yüzeysel1	,887				
Yüzeysel6	,874				
Yüzeysel2	,872				
Yüzeysel5	,871				
Yüzeysel3	,870				
Yüzeysel4	,854				
Derin4		,818			
Derin1		,800			
Derin2		,766			
Derin3		,730			
Samimi1			,880		
Samimi3			,734		
Samimi2			,701		
Tatmin3				,789	
Tatmin2				,758	
Tatmin1				,617	
Tatmin4				,799	
Tatmin6				,832	
Tatmin5				,819	
Performans4					,738
Performans3					,666
Performans1					,662
Performans2					,654

Yüzeysel: Yüzeysel Davranış Sergileme **Derin:**Derin Davranış Sergileme **Samimi:** Samimi Davranış Sergileme
Tatmin: İş Tatmini **Performans:** İş Performansı

Güvenirlik Değerleri, Korelasyonlar ve Regresyon Analizi Sonuçları

Korelasyon ve regresyon analizi yapılarak araştırma modelinde yer alan değişkenler arası ilişkiler incelenmiştir. Tablo 3'te görüldüğü üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, duygusal emeğin "yüzeysel davranış sergileme" boyutu "derinlemesine davranış sergileme" boyutu ile ($r=0,145$); "samimi davranış sergileme" boyutu ile ($r=-0,251$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur. "Yüzeysel davranış sergileme" ve "samimi davranış sergileme" arasındaki ilişki negatif yöndedir. "Yüzeysel davranış sergileme" ile "iş tatmini" ve "bireysel performans" arasında ilişki bulgulanmamıştır.

Tablo 3: Bileşik Güvenirlik, Ortalama, Standart Sapma Ve Korelasyon Değerleri

	Ort	St.	1	2	3	4	5
1.Yüzeysel Davranış	2,24	,88	,891				
2.Derinlemesine Davranış	3,08	,91	,145*	,825			
3.Samimi Davranış	3,79	,84	-,251**	,221**	,835		
4.İş Tatmini	3,05	,68	-,129	,277**	,236**	,621	
5.Bireysel Performans	4,18	,53	,054	,155*	,117	,126	,739

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Duygusal emeğin “derinlemesine davranış sergileme” boyutu “samimi davranış sergileme” boyutu ile ($r=0,221$); “iş tatmini” ile ($r=0,277$); “bireysel performans” ile ($r=0,155$) arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Duygusal emeğin “samimi davranış sergileme” boyutu “iş tatmini” ile ($r=0,236$) arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. “Bireysel performans” ile arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır. “İş tatmini” ve “bireysel performans” arasında da anlamlı ilişki bulunmamıştır.

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde (Tablo 4), duygusal emeğin derin davranış sergileme ve samimi davranış sergileme boyutlarının iş tatminini istatistiksel olarak pozitif olarak etkilediği, derin davranış sergilemenin iş tatmini üzerindeki etkisinin daha yüksek olduğu görülmektedir. ($\beta=,264$, $p<.01$). Duygusal emek boyutlarının bireysel performans üzerindeki etkilerine yönelik anlamlı bulgulara rastlanmamıştır.

Tablo 4:Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri

Bağımsız Değişkenler	İş Tatmini Model 1		Bireysel Performans Model2	
	B	T	β	t
Yüzeysel Davranış	-,130	-1,877	,801	,390
Derin Davranış	,264	3,824**	1,690	,092
Samimi Davranış	,145	2,062*	1,435	,153
Model F	9,585		2,439	
Model R2	0,24		0,035	

**p<.01
*p<.05 (tek taraflı)

4.Değerlendirme ve Sonuç

Bu araştırma duygusal emek ile iş tatmini ve bireysel performans üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre, duygusal emeğin derin davranış sergileme ve samimi davranış sergileme boyutları iş tatmini pozitif yönde etkilemektedir. Duygusal emeğin üç boyutu ve bireysel performans arasında anlamlı ilişki bulgularına rastlanmamıştır.

Derinlemesine davranış sergilemede çalışan, göstermesi gereken duyguyu bizzat deneyimlemeye çalışmakta, samimi davranış sergileme ise hissettikleri dışa yansıttığından örgütün beklentilerini yerine getirmiş olmaktadır. Böylelikle çalışan ile iş uyumu yakalanmakta ve çalışanların iş tatmininin artması da beklenen sonuç olmaktadır. Bulgulara göre araştırmada hipotezlerin bir kısmı desteklenememiştir. Ama literatürde araştırma bulguları ile örtüşen çalışmalar mevcuttur.

Bulgulardaki farklılıklar, farklı ülke kültürlerinden, farklı sektörlerden ve bunların sonuçlarından kaynaklanabilmektedir (Chuang vd. 2011, 359). Öğretmenler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında sadece duygusal emeğin samimi davranış sergileme ve iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulgusuna ulaşmışlardır (Biçkes vd 2014,109). Samimi davranış sergileme ve iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulunmuştur (Bağcı ve Akbaş, 2019, 389). Bankacılar üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında derinlemesine davranış ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir (Oral ve Köse, 2011, 485). Derin davranış sergileme ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Çin’de derin davranış sergileme ve samimi davranış sergileme, iş tatmin düzeyinin artmasıyla sonuçlanmaktadır (Zhang ve Zhu, 2008, 116). Görüldüğü üzere yazın taramasında iş tatmini ve duygusal emek ilişkisinin test edildiği çalışmalarda fikir birliği yoktur. Gelecekteki çalışmalarda belirleyici olabilecek faktörlere odaklanmak faydalı olacaktır.

Literatürde farklı sektörlerde duygusal emek boyutları ve bireysel performans ilişkisinin araştırıldığı çok sayıda araştırma bulunmaktadır (Çiçeklioğlu, 2019, 89; Ünlü ve Yürür, 2011, 206; Onay, 2011,599; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014,126-127; Ghalandari vd., 2012, 30). Bu araştırmada sadece korelasyon analizinde derinlemesine davranış sergileme ve bireysel performans arasında ilişki tespit edilmiştir. Bireysel performans algılama düzeyinde ölçülmüştür. Çalışanların gerçekleştirdikleri performans verileri üzerinden yapılacak bir araştırma gelecek çalışmalara önerilmektedir.

Günümüz şartlarında duygular iş hayatının ayrılmaz bir parçası olmuştur. Çalışanların duygusal durumlarına verilen önemin artırılması örgütler için önemlidir. Böylelikle hem çalışan memnuniyeti hem de müşteri memnuniyeti artacaktır. Bulgular, hizmet sektöründe yöneticiler için; çalışanların işe alınmasında, işe uyumlarının sağlanmasında, iş tatminlerinin artırılmasında ve işte ayrılma niyetlerinin azaltılabilmesi açısından önemlidir.



Yapılan çalışmalarda farklı sonuçların elde edilmesi ile benzer çalışmaların önemi daha artmaktadır. Sağlık sektörü ile gerçekleştirilen bu çalışma sonuçları Kocaeli ilindeki 207 sağlık çalışanının görüşleri ile sınırlıdır. İleride yapılacak çalışmalar için farklı sektör ve meslek grupları için örneklemeler oluşturularak araştırmalar yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1998). Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences and Moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), s.229 - 246.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), p. 88-115.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, 48(2), p. 97-125.
- Aslan, H. (2018). *Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Bağcı, Z. ve Akbaş, T.T.(2019). Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), s. 367-389
- Basim, N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), s. 77-90.
- Beğenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014). Duygusal Emegin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), s. 109-127.
- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), s. 97-121.
- Brotheridge, C. M. and Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "Peoplework". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), p. 17-39.
- Brotheridge, C.M. and Lee, R.T. (2003). Development and Validation of The Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Cilt: 76, Sayı: 3, p. 365- 379.
- Bursalı, Y. M., Z. Bağcı and S. B. Kök. (2014). The Relationship Between Emotional Labor and Task/Contextual/Innovative Job Performance: A Study with Private Banking Employees in Denizli. *International Association of Social Science Research*, (2), p. 221-228.
- Büyükoztürk, Ş.(2002). *Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem A. Yayıncılık.
- Çelik, P. ve Topsakal, Y. (2016). Duygusal Emegin İş Tatmini ve Duygusal Tükenme İle İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), s. 202-218.
- Çelikyay, M. (2019). *Duygusal Emek Kavramı, Öncülleri ve Sonuçları: Proje Takımları Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi, Kocaeli.
- Çiçeklioğlu, H.(2019). *Presenteeism (İşte Var Olamama), Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Performans Üzerine Etkileri: Eğitim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), s. 35-46.
- Demir, M.(2019). *Duygusal Emegin Banka Çalışanlarının İş Tatmini Üzerindeki Rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi.
- Diefendorff, J. M. And Gosserand, R. H. (2003). Understanding The Emotional Labor Process: A Control The Oryerspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), p. 945-959.
- 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), p. 339-357.
- Diefendorff, J. M. and Croyle, M.H., (2008). Antecedes of Emotional Display Rule Commitment. *Human Performance*, 21 (3), p. 310- 332.
- Ghalandari, K. and M. G. G. Jogh (2012). The Effect of Emotional Labor Strategies (Surface Acting and Deep Acting) on Job Satisfaction and Job Burnout in Iranian Organizations: The Role of Emotional Intelligence. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(12), p. 24-31.
- Ghalandari, K., Jogh, M.G.G., Imani, M. And Nia, L.B. (2012). The Effect of Emotional Labor Strategies on Employees Job Performance and Organizational Commitment in Hospital sector: Moderating Role of Emotional Intelligence in Iran. *World Applied Sciences Journal*, 17(3), p. 319-326
- Grandey A.A., (1999). *The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*. Yayınlanmış Doktora tezi, Colorado State University, Colorado.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, p. 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When "The Show Must Go On": Surface Acting and Deepacting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), p. 86-96.
- Gross, J.J., 1998. The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2 (3), p. 271-299
- Gürel, E.B.B. ve Bozkurt, Ö.Ç. (2016). Duyguların Yönetilmesinin, İş Tatmini ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkileri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi SBE Dergisi*, 8(14), s. 133-147.
- Hochschild, A.R., 1979. Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85 (3), p. 551 - 575.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA, University of California Press.
- Hochschild, A. (1990). *Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path for Future Research*. T. D. Kemper (Ed.), Research Agendas In The Sociology Of Emotions, p.117-142. Albany, N. Y: State University of New York Press.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, University of California.
- Kaya, U. Ö. ve Çağlar, K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), s. 109- 130.
- Karakaş, A. ve Gökmen, G. (2018). Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya'da Bir Araştırma. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), s. 99-127.
- Kirkman, B. L. And Rosen, B. (1999). Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), s. 58-74



- Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt: 15, (1)Ocak 2015, s. 127-139
- Morris, J.A. and Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, Cilt:21, Sayı:4, s. 986-1010.
- Morris, J. A. AndFeldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), s. 257-274.
- Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), s. 587-600.
- Oral, L. ve Köse,S.(2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), s. 463-492
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, Cilt:11, Sayı:1, 21-37.
- Pughesi, K., (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stres, Job Satisfaction and Well-Being. *Motivation and Emotion*, Vol.23, No.2, p.125-154
- Rusbelt, C.E.,Farrell, D., Rogers, G. And Mainous A.G. III (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), p. 599-627.
- Schneider, B. And Snyder, R. A. (1975). Some Relationships Between job Satisfaction and Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*, 60, p. 318-328.
- Seçer, Ş. ve Tınar, Y., M. (2004). İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek - Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma.9. *Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler*, Denizli.
- Seçer, Ş., (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları*, Prof. Dr. Nevzat Yalçıntaş'a Armağan Özel Sayısı, 50. Kitap, İstanbul: İÜ Yayınevi, s.813-834.
- Ünlü O. ve Yürür S., (2011). *Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma*. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, s.183-207.
- Üzüm, B. ve Uçkun, S. (2018). Performans Değerlendirme Yöntemleri Üzerine Nitel Bir Araştırma: Kocaeli Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, s. 254-275.
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on TheJob. *Work and Occupations*, 20(2), p. 205-232.
- Yalçın, R. C. (2012). *Bazı Öncülleri ve Sonuçları ile Duygusal Emek: Görgül Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Zhang, Q. and W. Zhu, (2008). Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education. *Communication Education*, 57(1), p. 105-122.