



Duygusal Emegın Etkilediği Faktörler Üzerine Bir Alan Arařtırması¹

A Field Research On The Factors Affecting Emotional Labor

Salih Yeřil², Yüksel Mavi³

¹Bu çalışma Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Tezli Yüksek Lisans Programı kapsamında 2016 yılında hazırlanmış olan yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

²Kahramanmarař Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş, syes66@hotmail.com

³Kahramanmarař Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş, yuksel4689@hotmail.com

ANAHTAR KELİMELEER

*Duygusal Emek,
İşe Adanma,
İş Tatmini,
İşten Ayrılma Niyeti,
Duygusal Tükenmişlik*

Ö Z E T

Bu çalışmada son zamanlarda üzerinde sıkça çalışılan duygusal emek konusu ele alınmıştır. Çalışmanın amacı ise duygusal emeğin işe adanmışlık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırma bir alan çalışmasıyla desteklenmiştir. Araştırmanın alan çalışması Kahramanmaraş il merkezindeki belediye çalışanlarını kapsamaktadır. Veriler, anket tekniği kullanılarak yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 21.0 programında frekans analizi, korelasyon ve regresyon analizi yöntemleri kullanılarak analiz edilmiştir. Analizler sonucunda duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranışın fiziksel adanma, duygusal adanma, bilişsel adanma ve iş tatmini üzerinde herhangi bir etkiye sahip olmadığı saptanmıştır. Diğer taraftan, yüzeysel davranış işten ayrılma niyetini ve duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir. Duygusal emeğin alt boyutu olan derinlemesine davranışın fiziksel adanma, duygusal adanma, bilişsel adanma ve iş tatminini pozitif yönde etkilerken, derinlemesine davranışın işten ayrılma niyeti ve duygusal tükenmişlik üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgular duygusal emek konusunu ve sonuçlarını daha iyi anlama açısından önem taşımaktadır. Ayrıca elde edilen bulgular teorik ve uygulama bağlamında tartışılmıştır.

KEYWORDS

*Emotional Labor,
Job Engagement,
Job Satisfaction,
Intent to Leave the
Job,
Emotional Exhaustion*

ABSTRACT

In this article we have studied emotional labor, which is very often studied topic in the recent years in the literature. The aim of the study is to examine the effect of emotional labor on job engagement, job satisfaction, intention to leave job and emotional exhaustion variables. The fieldwork of the survey was conducted by using survey method on the Municipality employees in Kahramanmaraş province center. The obtained data were analyzed by frequency analysis, correlation analysis, regression analysis in SPSS 21.0 program. Regarding the factors that emotional labor affects, it has been determined that surface behavior did not have any effect on physical, emotional, cognitive obligation and job satisfaction. On the other hand, surface behavior affects intention to leave the job and positive emotional exhaustion. In-depth behavior had a positive effect on physical obligation, emotional obligation, cognitive obligation, job satisfaction, but it had no effect on intention to leave the job and emotional exhaustion. The findings has revealed important insight into the understanding of emotional labor and its results. Besides, the findings were discussed with respect to theory and practice.

Küreselleşen dünyada hizmet sektörüne geçiş yapan ülkelerin sayısının artmasıyla bu ülkelerde hizmet sektöründe çalışan insanların sayısında da önemli bir artış görülmüştür. (Mavi, 2016: 1). Nitekim bu sektördeki gelişmeyle beraber, her geçen gün biraz daha artış gösteren rekabet, müşterilerin organizasyonlar yönünden oldukça önemli hale gelmesinde etkili olmuştur. Çünkü söz konusu hizmet sunumu olduğunda işgörenler organizasyona gelen müşterilerle daha da yakın bir etkileşimde olmaktadır. Dolayısıyla görülen bu etkileşim kaçınılmaz olarak, işgörenlerden yaptıkları işe sahip oldukları duygusal emeklerini de eklemeleri bağlamındaki beklentileri artırmış, bu durum ise bilhassa etkileşimli hizmet alanlarında duygusal emeğin önemini açık bir şekilde ortaya koymuştur (Güngör, 2009: 168)

Duygusal emek kavramı (emotional labor) bireyler arası karşılıklı ilişkide, çalışanın örgüt tarafından istenen duyguları sergilemesi olarak tanımlanmaktadır (Robbins, 2005: 114). Günümüz dünyasında işverenlerin, işgörenlerin duygularını şekillendirme gayretleri, insan kaynakları alanında ve aynı zamanda örgütsel davranış alanında bu kavramın önem kazanmasına sebep olmuştur (Güngör, 2009: 169). Gerek örgütsel gerekse de yönetsel davranışlar sergilerken duygusal emeğin büyük rol oynadığı göze çarpmaktadır. Bununla ilgili olarak

hizmet sektöründeki işgörenlerin insanlarla olan iletişim kabiliyetlerinin, ilişkilerinin, duygusal çabalarının kurumların ve örgütlerin yaşamını devam ettirebilmesi ve karlılıklarını sürdürebilmesi açısından önemli olduğu görülmektedir (Steinberg ve Figart 1999).

Bu noktadan hareketle duygusal emek davranışının, örgüte çabuk veya kısa dönem içerisinde, yineleyen veya uzun dönem içerisinde ve yayılmacı bir şekilde kazançlar sağlaması söz konusu olmaktadır (Rafaeli ve Sutton 1987).

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında araştırmacılar duygusal emeğin iş tatmini (Wharton, 1999), tükenmişlik (Grandey, 1999; Grandey, 2003), iş stresi (Yoon ve Kim, 2013), işe bağlılık (Türkay vd., 2011: 214), işten ayrılma niyeti (Öz, 2007: 63-64), performans (Totterdell ve Holman, 2003), yabancılaşma (Hochschild, 1983), stres (Adelman, 1995), fiziksel rahatsızlık belirtileri (Schaubroeck ve Jones, 2000) ve örgütsel vatandaşlık davranışında azalma (Jones, 1998) üzerine etkisini incelemişlerdir.

Müşteri memnuniyeti artık hizmet sektöründeki rekabet ortamında kurumlar için oldukça ciddi bir önem yaratmış aynı türden hizmet sunumunda bulunan pek çok kurumun olması bu kurumlardan gerek hizmet standartlarının gerekse de beklentilerin artış göstermesinde etkili olmuştur. Kurumlarsa bu durumdan dolayı, müşteriler ile devamlı olarak etkileşim halinde olan işgörenlerden; müşteriler ile duygudaşlık kurup, belirlenmiş olan görevlerin sorumluluklarını almalarını, inanmış olmasalar bile ya da pek çok türden farklı hisler içerisinde olsalar bile kendilerinden ne şekilde davranış sergilemeleri isteniyorsa o tarz da davranmalarını arzu etmektedirler (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Güngör, 2009). Özetle ifade etmek gerekirse kurumlar işgörenlerden, entelektüel yeteneklerinin ve fiziksel güçlerinin yanına kurum performansı ve bireysel performansın her ikisi için duygusal emeklerini de ortaya koymalarını istemektedirler (Tokmak, 2014: 135). Bu noktada literatür açısından büyük önem arz eden bu çalışmanın amacı duygusal emeğin işe adanma, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik değişkenleri üzerindeki etkisini incelemektir.

Literatürde duygusal emekle ilgili araştırmalara bakıldığında çalışmaların çoğunluğunun; turizm işletmesi çalışanlarına (Pala, 2008: 57; Kurt, 2013: 35), doktorlara (Köksel, 2009: 53; Köse vd., 2011: 173), öğretmenlere (Kaya, 2009: 59), sağlık çalışanlarına (Çalıdağ, 2010: 64), hemşirelere (Değirmenci, 2010: 24; Ağırman, 2012: 52), çağrı merkezi çalışanlarına (Özkan, 2011: 136), yaşlı bakım çalışanlarına (Kaya, 2014: 77), idari personellere (Çoruk, 2014: 83), öğrencilere (Duran ve Gümüş, 2013: 243; Leung, 2008), banka çalışanlarına (Öz, 2007; Chau, 2007), yönetici asistanlarına (Grandey, 1999), borç tahsil şirketi memurlarına (Diamond, 2005) ve kabin görevlilerine (Rafuse, 2010) yapıldığı belirlenmiştir. Bu açıdan incelendiğinde ulusal ve uluslararası alanda duygusal emekle ilgili birçok çalışmanın genelde aynı meslek grupları üzerine yapıldığı görülmüştür. Ancak duygusal emekle ilgili olarak belediyelerde vatandaşlarla birebir etkileşim içerisinde olan çalışanlara ise böyle bir araştırmanın yapılmadığı tespit edilmiş ve buradan elde edilecek bilgilerin duygusal emek literatürünün gelişimine katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

Duygusal emekle ilgili bu alan araştırmasının hipotezleri öncelikle yerli ve yabancı yazındaki bilimsel çalışmalar taranarak oluşturulmuştur, sonrasında bunların analizleri için alan çalışması gerçekleştirilmiştir. Alan araştırmasının verileri belediye çalışanlarına anket tekniği kullanılarak yapılmış ve SPSS 21.0 programında analiz edilerek teorik ve uygulama bağlamında incelenmiştir. Çalışmada öncelikle konuyla ilgili teorik bilgiler üzerinde durulmuş, araştırmanın metodolojisine yer verilmiş ve sonrasında analiz sonuçları incelenerek bulgular tartışılmıştır.

DUYGUSAL EMEK VE BOYUTLARI

Örgütsel davranışta duygular geçmişe bakıldığında göz ardı edilmiş ve işyeri kavramı ise rasyonel bir çevre şeklinde görülmüştür. Dolayısıyla işyeri olgusu kapsamında dahi duygulara açıklık getirmeye gereksinim olmamıştır. Bilim dünyasındaki araştırmacılar tarafından ise bu tarz bir görüş açısı değiştirilmeye başlanmış ve böylece duyguların bireysel ve örgütsel çıktılar bağlamındaki önemi gittikçe artmıştır (Grandey, 2000: 95). Duygular çalışma hayatında hizmeti sunan ve alan arasındaki etkileşimin önemli bir unsurudur. Dolayısıyla hizmet sunumunda bulunan kişi, duygusal tepkilerini hizmeti alanda memnuniyet oluşturacak biçimde düzenlemekle yükümlüdür. Günümüz çalışma koşullarında ise hizmet sektöründeki işgörenler kazandıkları ücretin karşılığında kendi duygularını kullanarak karşısında yer alan bireyin duygularına yön verme sorumluluğunu da üstlenmiş durumdadırlar. İşte böyleleri bir anlayış tarzı ise duygusal emeğin çıkış noktasını meydana getirmiştir (Oral ve Köse, 2011).

Duygusal emek kavramı ilk olarak, Arlie Russell Hochschild'in "The Managed Heart" kitabında ele alınmış ve sonrasında bu kavram pek çok bilimsel araştırmacının ilgi odağı olmuş ve çeşitli yönlerden incelenmiştir (Oral ve Köse, 2011: 465). Duygusal emek kavramı, iş yaşamının gerektirdiği duyguların çalışanlar tarafından jest ve mimiklerle sergilenmesi, olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1983). Hochschild tarafından kavramın 1983 senesinde ortaya atıldığı günden itibaren duygusal emek ile ilgili olarak birçok çalışmanın yapıldığı görülmüştür (Steinberg ve Figart, 1999). Üzerinde yapılmış birçok çalışma olmakla beraber, konuyla ilgili geliştirilmiş dört çeşit temel yaklaşımdan söz edilebilir. Bunlar ise; Hochschild yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey yaklaşımı, Morris ve Feldman yaklaşımı, Grandey yaklaşımıdır (Oral ve Köse, 2011: 465). Çalışmamızda bu yaklaşımlardan (Hochschild, 1983) yaklaşımı üzerinde durulmuş ayrıca yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutları özet bir şekilde ele alınmıştır.

Yüzeysel Davranış Boyutu

Yüzeysel davranış boyutu, hizmet sağlayıcı çalışanların duygularını görünürde değiştirmeleridir. Bu bağlamda söz konusu olan duyguların hissedilmesine özel olarak gereksinim duyulmamaktadır (Chu, 2002: 3). Çalışan bireyler bu tarz bir gösterim türünde bütünüyle çevreden gelen baskılardan yola çıkarak duygularını sergilerler (Steinberg ve Deborah, 1999: 1). Bu boyut genel olarak olumsuz duyguları bastırıp bunları davranışa yansıtılmamak şeklinde olabileceği gibi ya da olumlu duygular içerisindeymiş gibi davranış sergilemeye çalışmaktır (Diefendorff vd., 2005).

Derinlemesine Davranış Boyutu

Derinlemesine davranış boyutu, çalışandan sergilenmesi istenilen duyguları gerçekten yaşamayı ve hissetmeyi denemesidir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Birey gerçek hislerini kendisinden arzu edilmiş olan davranışlar ile uyumlu duruma getirme gayreti içerisinde (Grandey, 2003). Bu evrede ise duyguların hissedilmeye ve içselleştirilmeye çalışılması söz konusudur (Diefendorff vd., 2005). Derinlemesine davranış boyutunda çalışan bireylerin yalnızca bedensel ifadelerinde değişim olmayıp bununla beraber ruhsal hislerinde de değişim olduğu belirtilmektedir (Chu, 2002: 3).

DUYGUSAL EMEĞİN ETKİLEDİĞİ FAKTÖRLER VE İLİŞKİLİ HİPOTEZLER

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında araştırmacılar duygusal emeğin iş tatmini (Wharton, 1999), tükenmişlik (Grandey, 1999;Grandey, 2003), iş stresi (Yoon ve Kim, 2013), işe bağlılık (Türkay vd., 2011: 214), işten ayrılma niyeti (Öz, 2007: 63-64), performans (Totterdell ve Holman, 2003), yabancılaşma (Hochschild, 1983), stres (Adelman, 1995), fiziksel rahatsızlık belirtileri (Schaubroeck ve Jones, 2000) ve örgütsel vatandaşlık davranışında azalma (Jones, 1998) üzerine etkisini incelemiştir.

Bu çalışmada ise duygusal emeğin etkilediği faktörler olarak işe adanmışlık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik değişkenleri ele alınmış ve bunlarla ilgili açıklamalara, yapılan çalışmalara, ilişkili hipotezlere yer verilmiştir.

İşe Adanma

Literatürde İngilizce karşılığı 'job engagement' olan kavram Türkçe'de 'iş yükümlülüğü ya da iş tutkunluğu, işe adanma' olarak ifade edilmiştir (Turgut, 2010: 57;Doğan, 2002;Saks, 2006). İşe adanma, kişinin işine sadece bir bağlılığın neticesi olarak kendisini ne kadar adadığı ya da kişinin işine ne kadar bağlı olduğunun ötesinde, işini yaparken kendisinin tüm özüyle ne kadar orada olduğu, kendisini ne kadar işe kattığını ifade etmektedir (Doğan, 2002). İşe adanmayla ilgili literatür de az sayıda çalışma bulunduğu için, işe adanma kavramıyla ilgili olarak geliştirilmiş model ve teoriler çok fazla değildir (Saks, 2006). İşe adanmışlığı tanımlayan dört farklı yaklaşım bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar; İhtiyaç-Tatmin Yaklaşımı (Kahn, 1990), Tükenmişlik Antitezi Yaklaşımı (Maslach vd., 2001), Memnuniyet-Bağlılık Yaklaşımı (Harter vd., 2002) ve Çok Boyutlu Yaklaşım (Saks, 2006) olarak yazında yerini alan ve bilimsel çalışmaların kavramsal çerçevelerinde atfı yapılan temel çalışmalar olarak güncelliğini korumaktadır (Kurtçınar, 2011).

İşe adanmışlık kişinin sahip olduğu kişisel kaynaklar olan bilişsel, duygusal ve fiziksel kaynakları iş rolüyle birleştirmesiyle ilgilidir. Buna göre işe adanmışlık yalnızca bireysel bir olanak değil, aynı zamanda bilişsel, duygusal ve fiziksel olarak çok boyutlu değerlendirilmektedir (Christian vd., 2011). Bu boyutlara göre; bilişsel adanmışlık, kişilerin iş çevrelerinde kendi misyon ve rollerinin gerçekten farkında olmasıdır. Duygusal adanmışlık, başkaları ile anlamlı ilişkiler kurmak, başkalarının duyguları ile ilgilenmek ve empati kurabilmektir (Esen, 2011: 380-382). Fiziksel adanmışlık ise, fiziki olarak bizzat yapılan işin içerisinde yer almak anlamını taşımaktadır (Rich vd., 2010).

İşe adanmışlığın sağlanması, rekabet avantajı yaratmasının yanı sıra işletmelere kişisel davranışları geliştirme, iş performansını ve üretkenliği artırma, ekonomik getirileri güçlendirme ile işte kalma sürelerini uzatma gibi yararlar da sağlamaktadır (Gruman ve Saks, 2011). Bu açıdan değerlendirildiğinde adanmışlık seviyesi yüksek olan işgörenlerin tüm benlikleri ile işlerinde katılımcı, yaptıkları işe bağlı ve yaptığı işi gerçekten hissederek yapan, bulunduğu yere ve kendisine verilen role entegre olan kişiler oldukları görülmektedir (Rich vd., 2010).

Bu bilgiler ışığında çalışmamızda duygusal emeğin işe adanma üzerine etkisini tespit etmek amacıyla aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur;

H1:Yüzeysel davranış, fiziksel adanmışlığı negatif yönde etkiler.

H2:Derinlemesine davranış, fiziksel adanmışlığı pozitif yönde etkiler.

H3:Yüzeysel davranış, duygusal adanmışlığı negatif yönde etkiler.

H4:Derinlemesine davranış, duygusal adanmışlığı pozitif yönde etkiler.

H5:Yüzeysel davranış, bilişsel adanmışlığı negatif yönde etkiler.

H6:Derinlemesine davranış, bilişsel adanmışlığı pozitif yönde etkiler.

İş Tatmini

İş ve işte yaşanmış olan birtakım tecrübelerden kaynaklanan hoş veya olumlu duygu hali şeklinde ifade edilen iş tatmini, Hoppock'un 1935'te bu konuyla ilgili olarak yazdığı kitaptan günümüze kadar örgüt psikolojisi alanında incelenen en popüler değişkenlerden birisi olmuştur (Hackett ve Lapiere, 2004: 420-432).

Tatmin ya da tatminsizlik bütün kişiler üzerine etki ettiğinden dolayı iş tatmini kavramı oldukça önemlidir (Odabaşı, 1997: 79). İş tatmini işletmelerde üretkenliğin artış göstermesinde, etkinliğin ve verimliliğin sağlanmasında büyük bir rol oynamakta, bu durumun ise sonuçta

toplumsal refaha yansıdığı görülmektedir (Demir, 2007). Bu açıdan değerlendirildiğinde ise iş tatminiyle ilgili olarak literatürde birtakım çalışmalara rastlamak mümkündür; Wharton (2009: 147-165) duygusal emek kullanımının kişilerin iş tatminini arttırdığı bulgusunu tespit etmiştir. Oral ve Köse (2011: 463-492) çalışmasında, derinlemesine davranış boyutunun iş tatmininde artışa neden olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Ayrıca Grandey (1999) ise bunlardan farklı olarak, hem yüzeysel davranışın hem de derinlemesine davranışın iş tatminini düşürdüğü sonucuna ulaşmıştır.

Bu bilgilerden hareket ederek araştırmamızda duygusal emeğin iş tatmini üzerine etkisini tespit etmek amacıyla şu hipotezler oluşturulmuştur;

H7:Yüzeysel davranış iş tatminini negatif yönde etkiler.

H8:Derinlemesine davranış iş tatminini pozitif yönde etkiler.

İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemlerdir şeklinde tanımlanmaktadır (Rusbult vd., 1988). Organizasyonun en önemli ve en değer verilen olgusu olarak ele alınan insan sermayesinin organizasyona kazandırılması kadar organizasyonda tutulması da örgütlerin öncelikleri arasındadır (Sarider ve Doyuran, 2004). Fakat çalışanların her zaman kurumların değerlerine bağlı kalmayıp çalıştıkları örgütlerden ayrılmayı düşünceleri de söz konusu olmaktadır (Tanova, 2007: 94).

Bireylerin işten ayrılma problemi, çalışan davranışları ve bu davranışların bağlı olduğu faktörler araştırılmasına karşın halen örgütler için önemli bir problem olma niteliği taşımaktadır (Porter vd., 1973: 603). İyi eğitim almış, alanında uzmanlaşmış bir çalışanın işten ayrılmasıyla birlikte organizasyon yönünden kişinin yetiştirilmesi amacıyla katlanılan maliyetler boş yere harcanan zarara dönüşmektedir. Bu durumdan dolayı alanlarında yetişmiş işgörenlerin doyum ve bağlılıklarının sağlanıp, bu kişilerin işten ayrılma niyetinin oluşmasına önlemek ve söz konusu işgörenlerin organizasyonda kalmasını sağlamak, organizasyonun hem verimliliği hem de etkinliği yönünden oldukça önemlidir (Poyraz ve Kama, 2008).

Literatürdeki birçok araştırmalara dayanarak alan çalışmamızda duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerine etkisini saptamak amacıyla aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur;

H9:Yüzeysel davranış işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkiler.

H10:Derinlemesine davranış işten ayrılma niyetini negatif yönde etkiler.

Tükenmişlik

Modern iş yaşamının en önemli konularından birisi olan bu kavram son senelerde araştırmacılar tarafından yoğun ilgi gösterilen örgütsel konulardan birisi haline gelmiştir (Altay vd., 2010: 10). Tükenmişlik kavramının tanımı, ilk olarak 1974 senesinde Alman psikiyatrist Herbert J. Freudenberger tarafından yapılmıştır (Aykan, 2007). Freudenberger tükenmişliği; enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı başarısız olma, enerjinin bitmesi, başkalarının sorunlarından bunalma ve bunun duygusal olarak yoksun ve talepkar bireylerle, çalışılması olarak tanımlamıştır (Freudenberger, 1974: 161).

Günümüzde kabul gören en yaygın tükenmişlik modeli ise, Maslach ve arkadaşları tarafından ortaya konmuştur. Ayrıca bu model tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak ele almıştır. Maslach 1981 senesindeki çalışmasında tükenmişliği çok boyutlu bir kavram şeklinde değerlendirmiş bu boyutları ise duygusal tükenme boyutu, duyarsızlaşma boyutu ve kişisel başarı hissinde azalma boyutu biçiminde belirtmiştir (Güven ve Sezi, 2016: 115).

Tükenmişlik aslında insanlara özgü bireysel bir sorunmuş gibi görünmesine karşın, örgütler yönünden oldukça önemli rolü de olan bir konudur. Tükenmişlik yaşayan insanların organizasyonlarda olumsuzlukların ve devamsızlıkların yaşanmasına, işgören devir hızının artış göstermesine, verimliliğin azalış göstermesine de sebebiyet verebileceği unutulmamalıdır. Bu sendromdaki bireylerin, örgütsel bağlılıklarının azaldığı ve kararlara katılım konusunda isteksiz oldukları görülmektedir (Storm ve Rothmann, 2003: 35). Dolayısıyla bu açıdan değerlendirildiğinde tükenmişlikle ilgili olarak literatürde birtakım çalışmalara rastlamak mümkündür.

Grandey'in (2003) çalışmasında yüzeysel davranış boyutunun çalışan bireyde tükenmeye neden olduğu belirtilmiştir. Oral ve Köse (2011: 463-492) yüzeysel davranış boyutunun duygusal tükenmeyle ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Kaya ve Özhan (2012: 109-130), derinlemesine davranış boyutunun duygusal tükenmeyi azalttığını ifade etmişlerdir.

Bu bilgiler ışığında çalışmamızda duygusal emeğin duygusal tükenmişlik üzerine etkisini saptamak amacıyla şu hipotezler oluşturulmuştur;

H11:Yüzeysel davranış duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkiler.

H12:Derinlemesine davranış duygusal tükenmişliği negatif yönde etkiler.

METODOLOJİ

Alan araştırmasının bu bölümünde araştırmanın amacı ve kapsamı, sınırlılıkları, yöntemi, evreni ve örnekleme, analizleri, ölçekleri, hipotezleri ve modeline ilişkin bilgilere yer verilecektir.

Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmanın amacı duygusal emeğin işe adanma, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik değişkenlerinin üzerine etkisini incelemek ve değerlendirmektir. Araştırmanın ana kitlesini Kahramanmaraş il merkezindeki Büyükşehir Belediyesi, Oniki Şubat Belediyesi ve Dulkadiroğlu Belediyesi çalışanları meydana getirmiştir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışmanın sadece Kahramanmaraş il merkezindeki belediye çalışanlarına yapılması, bazı çalışanların anket formunu doldurmak istememesi, bazılarının ise soruları algılama derecesi ve bu soruları cevaplandırmadaki samimiyetleri, çalışmanın belli bir zaman süreci içerisinde başlayıp bitmesi, bazı anket formlarının analiz kapsamına alınmaması çalışmanın sınırlılıklarını oluşturmuştur.

Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Örnekleme

Belediye çalışanlarının bu araştırma ile ilgili fikirlerini ölçebilmek amacıyla veri toplama tekniği olan anket formundan yararlanılmıştır. 3 bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ölçmeye yönelik 8 soru hazırlanmıştır. Diğer bölümlerde yer alan ifadeler için 5'li Likert ölçeğinden faydalanılmıştır. Çalışmamız BAP birimi tarafından desteklenmiş olup anketlerimiz anketörler tarafından belediyelerin her bir birimine gidilerek yapılmıştır. Anket formlarımız belediyelerdeki vatandaşlarla birebir etkileşim içerisinde olan belediye çalışanlarına dağıtılmış ve bu çalışanlardan gönüllülük esasına göre doldurmaları istenmiştir. Araştırmanın evrenini üç farklı belediye tahmini olarak yaklaşık 5000 kişi oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini ise Kahramanmaraş il merkezindeki Büyükşehir Belediyesi, Oniki Şubat Belediyesi ve Dulkadiroğlu Belediyesi'ndeki 300 çalışan meydana getirmiştir. Araştırmada kullanılan ölçekler ise şunlardır;

Duygusal Emek Ölçeği: Lu ve Guy (2014)'ün Brotheridge ve Lee (2002)'den aldığı yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ölçeği çalışmamızda kullanılmıştır.

İşe Adanma Ölçeği: Rich vd., (2010)'un literatürden farklı çalışmalardan derleyerek oluşturduğu ve çalışmasında kullandığı ölçek alan çalışmamızda kullanılmıştır.

İş Tatmini Ölçeği: Lutans, Avolio, Avey ve Norman'ın 12 önermeden oluşan, daha sonra Connolly ve Viswesvaran'ın 8 önermeye indirdiği "İş Tatmini Ölçeği"ni (Job Satisfaction Scale), Vivien ve Thompson (2007: 3) 5 önermeye düşürerek kullanmıştır. Çınar (2013)'ün Vivien ve Thompson'dan alarak tez çalışmasında kullandığı iş tatmini ölçeği çalışmamızda kullanılmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği: Süner (2014)'in Wayne vd., (1997)'den alıp tez çalışmasında kullandığı ölçek çalışmamızda kullanılmıştır.

Tükenmişlik Ölçeği: Chih-Wei Hsieh (2014)'ün Wharton (1993)'ten alıp çalışmasında kullandığı ölçek çalışmamızda kullanılmıştır.

Araştırmanın Analizleri

Bu çalışmadan elde edilen verilerin analizi SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Sciences) istatistik programında yapılmıştır. Verilerin sonuçlarına ulaşmak için frekans analizi, korelasyon analizi, regresyon analizi yapılmıştır. Ayrıca çalışmada ölçeklere uygulanan güvenilirlik analizi sonucunun Cronbach's Alpha değerlerine de yer verilmiştir.

Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Aşağıdaki tabloda alan çalışmamızda kullanılan ölçeklerden elde edilen her bir faktörün güvenilirlik analizi sonucuna ait veriler yer almaktadır.

Tablo 1. Ölçeklere İlişkin Soru Adetleri ve Cronbach's Alpha Katsayıları

Değişken Soru	Çıkarılan Soru Sayısı	Alpha Katsayısı
Yüzeysel Davranış	3	,600
Derinlemesine Davranış	3	,728
Fiziksel Adanma	6	,906
Duygusal Adanma	6	,914
Bilişsel Adanma	6	,929

İş Tatmini	5		,676
İşten Ayrılma Niyeti	5		,888
Duygusal Tükenmişlik	6		,926

Yüzeysel Davranış Ölçeği Güvenirlilik Analizi: Duygusal emek ölçeğinin 3 ifadeden oluşan yüzeysel davranış boyutuna yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı ,356 olarak bulunmuştur. Elde edilen değer güvenilirlik açısından kabul edilebilir düzeyde değildir. Bu nedenle duygusal emek ölçeğindeki 1. ifade (İşimi yaparken vatandaşa gerçekte hissettiğim duyguları göstermemek için çaba harcarım), güvenilirlik düzeyini düşürdüğü için analizden çıkartılmıştır. Sonrasında ölçekteki 2. ifade ile 3. ifade birleştirilerek “yüzeysel davranış” başlığı altında yeni bir değişken oluşturulup analiz yapılmış ve güvenilirlik düzeyinin önemli ölçüde arttığı Cronbach's Alpha katsayısının ,600 olduğu sonucuna ulaşılmış ve bu değer güvenilirliği kabul edilmiştir.

Derinlemesine Davranış Ölçeği Güvenirlilik Analizi: Duygusal emek ölçeğinin 3 maddeden oluşan derinlemesine davranış boyutuna ilişkin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı ,728 olarak hesaplanmış ve bu değer güvenilir kabul edilmiştir.

Fiziksel Adanma Ölçeği Güvenirlilik Analizi: Fiziksel adanmayı ölçen ifadelere yapılan analizde Cronbach's Alpha katsayısı ,906 olarak tespit edilmiş ve bu değer güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

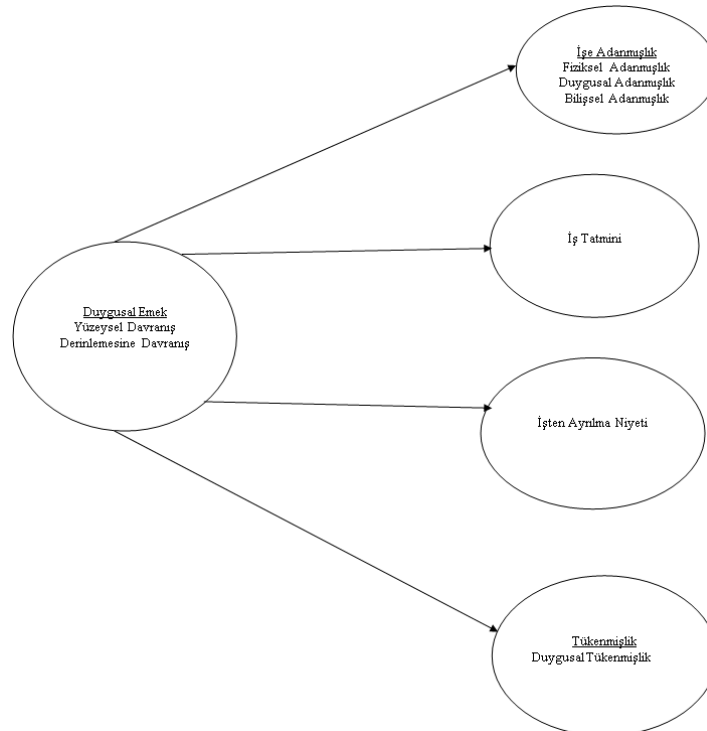
Duygusal Adanma Ölçeğine Uygulanan Güvenirlilik Analizi: Duygusal adanmayı ölçen ifadelere uygulanan analiz neticesinde Cronbach's Alpha değeri ,914 olarak bulunmuş ve bu değer güvenilir olduğu belirlenmiştir.

Bilişsel Adanma Ölçeğine Uygulanan Güvenirlilik Analizi: Bilişsel adanmayı ölçen ifadelere uygulanan analizde Cronbach's Alpha değeri'nin ,929 olduğu belirlenmiş ve bu değer güvenilirliği kabul edilmiştir.

İş Tatmini Ölçeğine Uygulanan Güvenirlilik Analizi: İş tatmini ölçeğini oluşturan 5 ifadeye uygulan güvenilirlik analizi sonucunun Cronbach's Alpha değeri ilk olarak ,566 olarak hesaplanmıştır. Bu değer güvenilirlik açısından kabul edilebilir bir düzeyde olmadığından dolayı ölçekteki 3. ifade (Nadiren işi bırakmayı düşünüyorum) analiz kapsamına alınmamış 1. 2. 4. ve 5. ifadeler birleştirilerek “iş tatmini” adı altında yeni bir değişken oluşturulmuş ve analiz sonucunda ölçeğin Cronbach's Alpha değeri ,676 olarak belirlenmiş ve bu değer güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Güvenirlilik Analizi: İşten ayrılma niyetini ölçen ifadelere yapılan analiz sonucunda Cronbach's Alpha ,888 olarak tespit edilmiş ve bu değer güvenilirliği kabul edilmiştir.

Tükenmişlik Ölçeği Güvenirlilik Analizi: Tükenmişlik ölçeğinin 6 maddelik duygusal tükenme boyutu çalışmamızda kullanılmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme boyutunu ölçen ifadelerle ilişkin güvenilirlik analizinde ise Cronbach's Alpha ,926 olarak bulunmuş ve bu değer güvenilir olduğu kabul edilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli: Duygusal Emegın Etkilediği Faktörler**Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli**

Araştırmada duygusal emegın işe adanma, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik değişkenleri üzerindeki etkileri şekil 1’de gösterilmiştir. Çalışmanın amaçları doğrultusunda değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek için oluşturulan hipotezler ise şu şekilde sıralanmıştır;

- H1:Yüzeysel davranış, fiziksel adanmışlığı negatif yönde etkiler.
H2:Derinlemesine davranış, fiziksel adanmışlığı pozitif yönde etkiler.
H3:Yüzeysel davranış, duygusal adanmışlığı negatif yönde etkiler.
H4:Derinlemesine davranış, duygusal adanmışlığı pozitif yönde etkiler.
H5:Yüzeysel davranış, bilişsel adanmışlığı negatif yönde etkiler.
H6:Derinlemesine davranış, bilişsel adanmışlığı pozitif yönde etkiler.
H7:Yüzeysel davranış iş tatminini negatif yönde etkiler.
H8:Derinlemesine davranış iş tatminini pozitif yönde etkiler.
H9:Yüzeysel davranış işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkiler.
H10:Derinlemesine davranış işten ayrılma niyetini negatif yönde etkiler.
H11:Yüzeysel davranış duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkiler.
H12:Derinlemesine davranış duygusal tükenmişliği negatif yönde etkiler.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu bölümde elde edilen verilerin araştırma amaçları doğrultusunda analizleri yapılmış ve sırasıyla aşağıda sonuçlarına yer verilmiştir.

Demografik Bulgular

Bu bölümde, belediye çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş aralığı, eğitim durumu, kurumdaki görevi, çalışma süresi, aylık geliri ve çalıştıkları belediye türüne ait bilgiler yer almaktadır.

Tablo 2. Akademisyenlerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Değişkenler	Kategoriler	N	%
Cinsiyet	Bay	209	69,7
	Bayan	91	30,3
Medeni Durum	Evli	189	63,0
	Bekar	111	37,0
Yaş Aralığı	25 ve altı	39	13,0
	26-30	96	32,0
	31-35	77	25,7
	36-40	48	16,0
	41-45	20	6,7
	46 ve üzeri	20	6,7
Eğitim Durumu	Lise	68	22,7
	Ön lisans	65	21,7
	Lisans	124	41,3
	Yüksek Lisans	33	11,0
	Diğer	10	3,3
Kurumdaki Görevi	Taşeron	154	51,3
	İşçi	18	6,0
	Sözleşmeli memur	21	7,0
	Memur	78	26,0
	Şef	8	2,7
	Diğer	21	7,0
Çalışma Süresi	1 yıldan az	47	15,7
	1-5 yıl	135	45,0
	6-10 yıl	55	18,3
	11-15 yıl	29	9,7
	16 yıl ve üzeri	34	11,3
Aylık Gelir	1000-1500 TL	45	15,0
	1501-2000 TL	92	30,7
	2001-2500 TL	48	16,0
	2501 ve üzeri TL	115	38,3
Çalışılan Belediye Türü	Büyükşehir Belediyesi	154	51,3
	Oniki Şubat Belediyesi	72	24,0
	Dulkadiroğlu Belediyesi	74	24,7

Araştırma örneklemindeki katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımlarına incelendiğinde 209'unu baylar oluşturmaktadır (% 69,7). Anket çalışmasına katılan bayanların sayısı ise 91'dir (% 30,3). Bu durum araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğunun baylardan oluştuğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan belediye çalışanlarının medeni durumları incelendiğinde 189'unun (% 63,0) evli olduğu görülmektedir. Geriye kalan bekar çalışanların sayısı ise 111'dir (%37,0). Bu durum araştırmaya katılanların çoğunluğunun evlilerin oluşturduğunu göstermektedir.

Araştırma katılımcılarının yaş aralıklarına göre dağılımları incelendiğinde 26-30 yaş aralığındaki katılımcılar 96 kişiyle (% 32,0) araştırma örnekleminin en büyük yaş aralığını oluşturmaktadır. Ayrıca katılımcıların 77'si (%25,7) 31-35, 48'i (%16,0) 36-40, 39'u (%13,0) 25 ve altı, 20'si (%6,7) 41-45 ve yine 20'si (%6,7) 46 ve üzeri yaş aralığı içerisinde yer almaktadır.

Araştırma katılımcılarının eğitim durumları incelendiğinde en kalabalık grubu 124 katılımcıyla (% 41,3) lisans mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Diğer eğitim durumuna sahip olanların sayısı 10 ise (%3,3) örneklemin en küçük grubunu meydana getirmektedir.

Katılımcıların görevlere göre dağılımları incelendiğinde 154'ünün (% 51,3) taşeron olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, taşeron araştırmanın en büyük görev grubunu oluşturmaktadır. Diğer taraftan katılımcıların 78'i (% 26,0) memur, 21'i (%7,0) sözleşmeli memur, yine 21'i (%7,0) diğer, 18'i (%6,0) işçidir. Örneklemin en küçük grubunda ise 8 katılımcıyla (%2,7) şefler bulunmaktadır.

Çalışma süresiyle ilgili soruyu yanıtlayan katılımcıların 135'i (% 45,0) 1-5 yıl arasında çalışma süresine sahiptirler. 6-10 yıl çalışma süresine sahip olan katılımcıların sayısı ise 55'tir (%18,3). 11-15 yıl çalışma süresine sahip olanların sayısı 29 ise (%9,7) örneklemin en küçük grubunu oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılanların aylık gelirleri incelendiğinde en yüksek gelir grubunu 115 katılımcıyla (% 38,3) 2501 ve üzeri TL'ye sahip olanlar meydana getirmektedir. Araştırmanın en düşük gelir grubunu ise 1000-1500 TL gelirle 45 kişi (%15,0) oluşturmaktadır.

Araştırma örneklemindeki katılımcıların 154'ünü Büyükşehir Belediyesi çalışanları (% 51,3), 72'sini Oniki Şubat Belediyesi çalışanları (%24,0), 74'ünü Dulkadiroğlu Belediyesi çalışanları (%24,7) meydana getirmektedir.

Araştırmanın Temel Bulguları

Alan araştırmasının hipotezlerini test etmek için regresyon analizinden faydalanılmıştır. Ayrıca değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek için önce korelasyon analizi yapılmış sonrasında regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Korelasyon Analizi ve Sonuçları

Araştırmanın temel değişkenleri arasındaki ilişkilere bakmak için korelasyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Korelasyon Analizi Sonuçları Tablosu

	Ortalama	Standart Sapma	Yüzeysel Davranış	Derinlemesine Davranış	Fiziksel Adanmışlık	Duygusal Adanmışlık	Bilişsel Adanmışlık	İş Tatmini	İşten Ayrılma Niyeti	Duygusal Tükenmişlik
Yüzeysel Davranış	3,3033	1,02461	1							
Derinlemesine Davranış	3,8133	,82463	,220**	1						
Fiziksel Adanmışlık	4,2744	,69120	,189**	,450**	1					
Duygusal Adanmışlık	4,1461	,80944	,046	,443**	,577**	1				
Bilişsel Adanmışlık	4,2128	,73088	,109	,450**	,714**	,748**	1			
İş Tatmini	3,5033	,78232	,135*	,301**	,318**	,506**	,470**	1		
İşten Ayrılma Niyeti	2,2773	1,12812	,188**	-,063	-,066	-,250**	-,158**	,038	1	
Duygusal Tükenmişlik	2,4211	1,15851	,001	,280	,254	,000	,006	,516	,300	1
			,129*	-,086	-,054	-,301**	-,177**	-,023	,793**	
			,026	,135	,353	,000	,002	,696	,000	

Tablo 3 incelendiğinde yüzeysel davranışın fiziksel adanmışlık ($r=,189;p<0,01$), iş tatmini ($r=,135;p<0,05$), işten ayrılma niyeti ($r=,188;p<0,01$), duygusal tükenmişlik ($r=,129;p<0,05$) ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Fakat duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranışın duygusal adanmışlık, bilişsel adanmışlık ile herhangi bir ilişkiye sahip olmadığı görülmüştür.

Derinlemesine davranışın ise fiziksel adanmışlık ($r=,450;p<0,01$), duygusal adanmışlık ($r=,443;p<0,01$), bilişsel adanmışlık ($r=,450;p<0,01$), iş tatmini ($r=,301;p<0,01$) ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Ancak duygusal emek boyutu olan derinlemesine davranışın işten ayrılma niyeti ve duygusal tükenmişlik ile herhangi bir ilişkiye sahip olmadığı belirlenmiştir.

Regresyon Analizi ve Sonuçları

Bu bölümünde çalışmamızın ana hipotezlerini test etmek için yapılan regresyon analizlerine ilişkin bulgular ve sonuçları yer almaktadır.

Araştırmada H1 hipotezi (H1: Yüzeysel davranış fiziksel adanmışlığı negatif yönde etkiler) ve H2 hipotezi (H2: Derinlemesine davranış fiziksel adanmışlığı pozitif yönde etkiler) test etmek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Yüzeysel ve Derinlemesine Davranışın Fiziksel Adanmışlığı Etkilemesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Model	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar Beta (β)	T	P	F	R2	$\Delta R2$
	B	Standart Hata						
Sabit	2,691	,187		14,403	,000			
Yüzeysel Davranış	,064	,036	,095	1,801	,073	39,755	,211	,206
Derinlemesine Davranış	,360	,044	,429	8,124	,000			

*Bağımlı Değişken: Fiziksel Adanmışlık

Yüzeysel davranışın fiziksel adanmışlığı negatif yönde etkilemediği görülmüştür ($\beta=,095;p>0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H1 hipotezi reddedilmiştir. Derinlemesine davranışın ise fiziksel adanmışlığı pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=,429;p<0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H2 hipotezi kabul edilmiştir. Araştırmamızda H3 hipotezi (H3: Yüzeysel davranış duygusal adanmışlığı negatif yönde etkiler) ve H4 hipotezi (H4: Derinlemesine davranış duygusal adanmışlığı pozitif yönde etkiler) test etmek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Yüzeysel ve Derinlemesine Davranışın Duygusal Adanmışlığı Etkilemesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Model	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar Beta (β)	T	P	F	R2	$\Delta R2$
	B	Standart Hata						
Sabit	2,586	,220		11,730	,000			
Yüzeysel Davranış	-,043	,042	-,054	-1,020	,308	36,841	,199	,193
Derinlemesine Davranış	,446	,052	,455	8,539	,000			

*Bağımlı Değişken: Duygusal Adanmışlık

Yüzeysel davranışın duygusal adanmışlığı negatif yönde etkilemediği görülmüştür ($\beta=-,054;p>0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H3 hipotezi reddedilmiştir. Derinlemesine davranışın ise duygusal adanmışlığı pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=,455;p<0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışmamızda H5 hipotezi (H5: Yüzeysel davranış bilişsel adanmışlığı negatif yönde etkiler) ve H6 hipotezi (H6: Derinlemesine davranış bilişsel adanmışlığı pozitif yönde etkiler) test etmek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. Yüzeysel ve Derinlemesine Davranışın Bilişsel Adanmışlığı Etkilemesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Model	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar Beta (β)	T	P	F	R2	$\Delta R2$
	B	Standart Hata						
Sabit	2,674	,199		13,465	,000			
Yüzeysel Davranış	,008	,038	,011	,207	,836	37,719	,203	,197
Derinlemesine Davranış	,397	,047	,448	8,426	,000			

*Bağımlı Değişken: Bilişsel Adanmışlık

Yüzeysel davranışın bilişsel adanmışlığı negatif yönde etkilemediği görülmüştür ($\beta=,011;p>0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H5 hipotezi reddedilmiştir. Derinlemesine davranışın ise bilişsel adanmışlığı pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=,448;p<0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H6 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışmamızda H7 hipotezini (H7: Yüzeysel davranış iş tatminini negatif yönde etkiler) ve H8 hipotezi (H8: Derinlemesine davranış iş tatminini pozitif yönde etkiler) test etmek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Yüzeysel ve Derinlemesine Davranışın İş Tatminini Etkilemesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Model	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar Beta (β)	T	P	F	R2	$\Delta R2$
	B	Standart Hata						
Sabit	2,288	,226		10,106	,000			
Yüzeysel Davranış	,056	,043	,073	1,286	,199	15,728	,096	,090
Derinlemesine Davranış	,271	,054	,285	5,043	,000			

*Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Yüzeysel davranışın iş tatminini negatif yönde etkilemediği görülmüştür ($\beta=,073;p>0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H7 hipotezi reddedilmiştir. Derinlemesine davranışın ise iş tatminini pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=,285;p<0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H8 hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmada H9 hipotezi (H9: Yüzeysel davranış işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkiler) ve H10 hipotezi (H10: Derinlemesine davranış işten ayrılma niyetini negatif yönde etkiler) test etmek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar tablo 8'de gösterilmiştir

Tablo 8. Yüzeysel ve Derinlemesine Davranışın İşten Ayrılma Niyetini Etkilemesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Model	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar Beta (β)	T	P	F	R2	$\Delta R2$
	B	Standart Hata						
Sabit	2,076	,335		6,193	,000			
Yüzeysel Davranış	,233	,064	,212	3,649	,000	7,268	,047	,040
Derinlemesine Davranış	-,149	,079	-,109	-1,879	,061			

*Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Yüzeysel davranışın işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=.212;p<0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H9 hipotezi kabul edilmiştir. Derinlemesine davranışın ise, işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemediği görülmüştür ($\beta=-.109;p>0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H10 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışmamızda H11 hipotezi (H11: Yüzeysel davranış duygusal tükenmişlik pozitif yönde etkiler) ve H12 hipotezi (H12: Derinlemesine davranış duygusal tükenmişlik negatif yönde etkiler) test etmek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9. Yüzeysel ve Derinlemesine Davranışın Duygusal Tükenmişliği Etkilemesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Model	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar Beta (β)	T	P	F	R2	$\Delta R2$
	B	Standart Hata						
Sabit	2,487	,347		7,165	,000			
Yüzeysel Davranış	,175	,066	,155	2,650	,008	4,655	,030	,024
Derinlemesine Davranış	-,169	,082	-,121	-2,058	,040			

*Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenmişlik

Yüzeysel davranışın duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=.155;p<0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H11 hipotezi kabul edilmiştir. Derinlemesine davranışın duygusal tükenmişliği negatif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta=-.121;p<0,05$). Elde edilen bu sonuca göre H12 hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada duygusal emek ve etkilediği faktörler üzerinde durulmuştur. Çalışmada duygusal emeğin işe adanmışlık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik üzerindeki etkileri belediye çalışanları üzerine yapılan bir alan çalışmasıyla belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca araştırmadan elde edilen sonuçlar aşağıda özetlenip tartışılmıştır;

Çalışmada öncelikle duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışının ise adanmışlık boyutları (fiziksel, duygusal ve bilişsel adanmışlık) üzerine etkileri araştırılmıştır. Lu ve Guy (2014), duygusal emeğin işe adanmışlıkla olan ilişkisinin çok az çalışıldığını ifade etmiş ve bu bağlamda elde edilen sonuçların literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmüştür. Yüzeysel davranışın fiziksel adanmışlığı negatif yönde etkilediğini araştırmak üzere kurulan H1 hipotezi regresyon analizi sonucunda desteklenmemiştir. Korelasyon analizi sonucunda ise yüzeysel davranışın fiziksel adanmışlık ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Diğer taraftan derinlemesine davranışın fiziksel adanmışlığı pozitif yönde etkilediğini incelemek üzere kurulan H2 hipotezi regresyon analizi sonucunda kabul edilmiştir. Korelasyon sonucunda da derinlemesine davranışın fiziksel adanmışlık ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Yüzeysel davranışın duygusal adanmışlığı negatif yönde etkilediğini araştırmaya yönelik kurulan H3 hipotezi regresyon analizi sonucunda reddedilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda ise yüzeysel davranışın duygusal adanmışlık ile herhangi bir ilişkiye sahip olmadığı belirlenmiştir. Derinlemesine davranışın duygusal adanmışlığı pozitif yönde etkilediğini incelemeye yönelik kurulan H4 hipotezi regresyon analizi sonucunda kabul edilmiştir. Benzer şekilde korelasyon analizi sonucunda da derinlemesine davranışın duygusal adanmışlık ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Son olarak yüzeysel davranışın bilişsel adanmışlığı negatif yönde etkilediğini araştırmak üzere kurulan H5 hipotezi regresyon analiz sonucunda reddedilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda ise yüzeysel davranışın bilişsel adanmışlık ile herhangi bir ilişkiye sahip olmadığı belirlenmiştir. Derinlemesine davranışın bilişsel adanmışlığı pozitif yönde etkilediğini araştırmaya yönelik kurulan H6 hipotezi regresyon analizi sonucunda desteklenmiştir. Benzer şekilde korelasyon analizi sonucunda da derinlemesine davranışın bilişsel adanmışlık ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Elde edilen bu sonuçlar göstermektedir ki duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun işe adanmışlık üzerindeki negatif etkileri tespit edilmezken, derinlemesine davranışın işe adanmışlığın bütün boyutları üzerinde pozitif etkileri tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu sonuçların literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Lu ve Guy (2014)'ün çalışmasında derinlemesine davranış ile işe adanmışlık arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiş ve derinlemesine davranışın işe adanmışlığı pozitif anlamda etkilediği belirlenmiştir. Alan çalışmamızdan farklı olarak bu araştırmacıların çalışmasında yüzeysel davranış ile işe adanmışlık arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Bütün bu veriler ışığında yüzeysel davranışın işe adanmışlığı negatif yönde (her ne kadar alan çalışmamızda desteklenmesede), derinlemesine davranışın işe adanmışlığı pozitif yönde etkilemesinin mümkün olduğu söylenebilir. Fakat daha kesin bilgilere ulaşma anlamında duygusal emek ile işe adanmışlık arasındaki ilişkinin farklı çalışmalarla desteklenmesinin gerekli olduğunu söylemek doğru olacaktır.

Yüzeysel davranışın iş tatminini negatif yönde etkilediğini incelemek üzere kurulan H7 hipotezi regresyon analizi sonucunda desteklenmemiştir. Korelasyon analizi sonucunda ise yüzeysel davranışın iş tatmini ile pozitif anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Konu ile ilgili çalışmalar incelendiğinde Chu (2002), yüzeysel davranışın iş tatminiyle pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğunu belirlemiştir. Başka bir çalışmada ise Becker (2010), yüzeysel rol yapmanın iş tatmini üzerine negatif anlamlı bir etkiye sahip olduğunu saptamıştır. Bu duruma göre yüzeysel rol yapmanın artış göstermesi iş tatmininde azalma olarak sonuçlanmıştır. Çalışmamızda ise regresyon analizi sonuçları her iki çalışmayı desteklemese de, korelasyon analizi sonuçları yüzeysel davranış ile iş tatmini arasında pozitif

anlamli bir ilişkiyi göstermektedir. Elde edile bu sonuçlar yzeyssel davranış ile iş tatmini ilişkisinin açık ve net olmadığını göstermektedir. Diğer taraftan derinlemesine davranışın iş tatminini pozitif yönde etkilediğini araştırmaya yönelik kurulan H8 hipotezi regresyon analizi sonuçlarıyla desteklenmiştir. Benzer şekilde korelasyon analizi sonucunda da derinlemesine davranışın iş tatmini ile pozitif anlamli bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Literatürde derinlemesine davranışın iş tatminini pozitif anlamda etkilediğine dair birçok çalışma bulmak mümkündür. Wharton (1993), yapmış olduğu araştırmasında duygusal emek kullanımının çalışan bireylerin iş tatmininde artışa neden olduğu sonucuna ulaşmıştır. İşinden tatmin olan bireylerin pozitif duygulara sahip olması daha mümkündür. Oral ve Köse (2011: 463-492), ise çalışmalarında yine derinlemesine davranış boyutunun iş tatminini de artışa neden olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Yukarıda bulunan sonuçlar işiğinde derinlemesine davranışın iş tatminini artırmakta olduğunu söyleyebiliriz.

Yzeyssel davranışın işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğini incelemek üzere kurulan H9 hipotezi regresyon analizi sonuçlarıyla desteklenmiştir. Benzer şekilde korelasyon analizi sonucunda yzeyssel davranışın işten ayrılma niyeti ile pozitif anlamli bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuç yapılan bazı çalışmalarla paralellik göstermektedir. Rathi vd., (2013: 273) alışmalarında yzeyssel davranışın işten ayrılma niyetiyle pozitif yönlü ilişkisinin olduğunu belirtmişlerdir. Elde edilen bu gibi sonuçlar çalışanların derinden hissetmemelerine karşın kendilerinden beklenen davranışları göstermelerinin işten ayrılma niyetlerini artıracadığı yönündedir. Derinlemesine davranışın işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini incelemek üzere kurulan H10 hipotezi ise regresyon analizi sonucunda reddedilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda ise derinlemesine davranışın işten ayrılma niyeti ile herhangi bir ilişkiye sahip olmadığı belirlenmiştir. İlgili literatür incelendiğinde ise derinlemesine davranışın işten ayrılma niyetini azalttığı belirtilmiştir (Chau, 2009).

Yzeyssel davranışın duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilediğini incelemek üzere kurulan H11 hipotezi regresyon analizi neticesinde desteklenmiştir. Korelasyon analizi sonucunda yzeyssel davranışın duygusal tükenmişlik ile pozitif anlamli bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Grandey vd., (2005)'nin, duygusal emeği duyguları düzenleme olarak bütünüyle ele aldıkları çalışmada, duyguları düzenlemeyle duygusal tükenmişlik arasında pozitif ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç, yzeyssel davranış gösteren çalışanların duygusal tükenmişliklerinin artacağını göstermektedir. Derinlemesine davranışın duygusal tükenmişliği negatif yönde etkilediğini araştırmak üzere kurulan H12 hipotezi regresyon analizi sonuçları çerçevesinde kabul edilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda ise derinlemesine davranışın duygusal tükenmişlik ile herhangi bir ilişkiye sahip olmadığı belirlenmiştir. Benzer şekilde, yapılan bir araştırmada, tükenmişlik ile derinlemesine davranış boyutu arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Zhang ve Zhu, 2008). Çalışmamızda elde edilen sonuç duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutunun duygusal tükenmişliği azaltacağı yönündedir. Bu sonuç çalışanların kendilerinden sergilenmesi beklenen duyguları gerçekten yaşaması ve hissetmesinin duygusal tükenmişliği azaltabileceği yönündedir.

Her çalışmanın olduğu gibi bu çalışmanın da birtakım kısıtları vardır. Çalışmada sadece belediye çalışanlarına odaklanılmıştır. Bu bağlamda elde edilen sonuçların farklı sektörlerde çalışanlara genelleştirilmemesi gerekmektedir. Buradan hareketle böyle çalışmaların farklı sektörlerde yapılması elde edilen bulguların genelleştirilmesine yardımcı olacaktır. Diğer taraftan araştırmada anket soru formları yoluyla veriler toplanmıştır. Farklı yöntem ve tekniklerin de kullanılması (rneğin mülakat veya gözlem) alışmaların ve elde edilen sonuçların geçerlilik ve güvenilirliklerini arttırabilir.

KAYNAKÇA

- Adelmann, P.K. (1995). "Emotional Labor As A Potential Source of Job Stress" Ed.: Sauter S. L. ve Murphy L. R. *Organizational Risk Factors for Job Stress* Washington, DC: American Psychological Association, pp. 371-381.
- Ağırman, .H. (2012). İş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisi (Yüksek Lisans Tezi, Erzurum).
- Altay, B. Gnener, D. ve Demirkıran, C. (2010). Bir niversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. *Fırat Tıp Dergisi*, 15 (1), 10-16.
- Ashforth, B.E. and Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Ashforth, B.E. and Tomiuk, M.A. (2000). "Emotional Labour and Authenticity: Views from Service Agents". *Emotion in Organizations*, Ed. Stephen Fineman, Sage Publications Inc., London, 184-203.
- Aykan, E. (2007). Alęılanan rgtsel destek ile örgütsel güven ve tükenme davranışı arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs, Sakarya, 159-170.
- Becker, J.W. (2010). Shared display rules and emotional labor in work teams.
- Biçkes, D.M. Yılmaz, C. Demirtaş, . ve Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılılık rolü: bir alan alışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9 (2), 97-121.
- Bono, J.E. and Vey, M.A. 2005. Toward Understanding Emotional Management At Work: A Quantitative Review Of Emotional Labor Research. In C.E. Hartel, W.J. Zerbe, And N.M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions, In Organizational Behavior*, Ss. 213-233. Mahwah, Nj: Lawrence Erlbaum Associates.
- Brotheridge, C.M. and Grandey A.A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

- Brotheridge, C.M. and Lee, R.T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (1), 57-67.
- Chau, S.L. Dahling, J.J. Levy, P.E. and Diefendorff, J.M. (2009). "A Predictive Study of Emotional Labor and Turnover". *Journal of Organizational Behavior*, 30, pp. 1151-1163.
- Chau, S.L. (2007). Examining the emotional labor process: A moderated model of emotional labor and its effects on job performance and turnover. (Unpublished Doctoral Dissertation, University of Akron, Ohio).
- Christian, M.S. Garza, A.S. and Slaughter, J.E. (2011). Work engagement, a quantitative review and test of its relation with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64, 89-136.
- Chu, K.H.L. (2002). The effects of emotional labor on employee work outcomes. (Phd Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg).
- Çaldağ, M.A. (2010). Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri. (Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya).
- Çınar, Ö. (2013). Yapısal eşitlik modellemesi ile iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel destek ve örgütsel adaletin örgütsel çıktılar üzerindeki etkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolü: Kahramanmaraş Bankacılık Sektöründe Bir Alan Araştırması. (Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Kahramanmaraş).
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. (Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi), 33 (1), 79-93.
- Diamond, L.K. (2005). Antecedents and consequences of emotional dissonance. (Dissertation, University of South Florida, Florida).
- Değirmenci, S. (2010). Hemşirelere duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. (İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Hemşirelikte Yönetim Programı, İstanbul).
- Demir, N. (2007). Örgüt kültürü ve iş tatmini, Türkmen Kitapevi, İstanbul, 102.
- Duran, E. ve Gümüş, M. (2013). Turizm lisans öğrencilerinin duygusal emek deneyimlerinin kariyer tercihlerine etkileri. (Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi), 15 (2), 233-251.
- Doğan, E. (2002). Çalışanın işine cezbolması: dönüştürücü liderlik tarzının, lidere olan güvenin, güçlenmenin ve negatif/pozitif duygulanımın etkileri. (Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul).
- Duke, A.B. Goodman, J.M. Treadway, D.C. and Breland, J.W. (2009). Perceived organizational support as a moderator of emotional labor/outcomes relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 39 (5), 1013-1034.
- Diefendorff, J.M. Croyle, M.H. and Gosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2), 339-357.
- Esen, E. (2011). Çalışanların Örgüte Cezbolması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (1), 377-390.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burnout, *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Grandey, A.A. (1999). The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance. (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Colorado State University Fort Collins, Colorado).
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. (*Journal of Organizational Health Psychology*), 5 (1), 95-110.
- Grandey, A.A. (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. (*Academy of Management Journal*), 46 (1), 86-96.
- Gruman, J. and Saks, A. (2011). Performance management and employee engagement. (*Human Resource Management Review*), 21 (1), 123-136.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. (*Kamu-İş Dergisi*), 11 (1), 167-183.
- Güven, Ö.Z. ve Sezici, E. (2016). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14 (2), 111-132.
- Hackett, D.R. and Lapiere, L.M. (2004). "A meta analytical explanation of the relationship between lmx and ocb. *Academy of Management*, 420-432.
- Harter, J.K. Frank, L.S. and Theodore, L.H. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (2), 268-279.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley.
- Hsieh, C.W. (2014). Burnout among public service workers: The role of emotional labor requirements and job resources. *Review of Public Personnel Administration*, 34 (4), 379-402.
- Humphrey, R.H. (2012). How do leaders use emotional labor?, *Journal of Organizational Behavior*, 33 (5), 740-744.
- Jones, J.R. (1998). An examination of the emotional labor construct and its effects on employee outcomes. (Unpublished Doctoral Dissertation, University of Nebraska, Lincoln, Nebraska).
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33 (4), 692-724.
- Kaya, E. (2009). Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışını algılama biçimleri ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişki. (Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul).
- Kaya, U. ve Özhan, Ç.K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (2), 109-130.
- Kaya, F. (2014). Duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı huzurevlerinde çalışan yaşlı bakım personeline yönelik bir araştırma. (Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Programı, Yüksek Lisans Tezi, Manisa).
- Kurt, Z. (2013). Duygusal emek faktörünün yabancılaşmaya etkisi: İstanbul'daki otel işletmeleri ve seyahat acentalarına yönelik bir araştırma. (Çanakkale OnSekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale).
- Kurtpınar, M. (2011). Birey-örgüt uyumunun bireysel performans üzerindeki etkisinde kişilik özellikleri ve işe adanmışlığın rolü. (Yüksek Lisans Tezi, Harp Akademileri Komutanlığı, İstanbul).

- Köksel, L. (2009). İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa).
- Köse, S. Oral, L. ve TÜresin, H. (2011). Uygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12 (2), 165-185.
- Leung, G.A. (2008). Examining the relationship of emotional labor with an ability-based conceptualization of emotional intelligence. (A Thesis Presented to The Graduate Faculty of The University of Akron, In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Master of Arts).
- Lu, X. and Guy, E.M. (2014). How emotional labor and ethical leadership affect job engagement for Chinese public servant. *Public Personnel Management*, 43 (1), 3-24.
- Mavi, D. (2015). Öğretmen görüşlerine göre duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişki (Elbistan ilçesi örneği). (Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep).
- Mavi, Y. (2016). Duygusal emek: Etkilediği ve etkilendiği faktörler üzerine bir alan çalışması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı Kahramanmaraş.
- Maslach, C. Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397-422.
- Miller, K.I. Conside, J. and Garner, J. (2007). Let me tell you about my job, exploring the terrain of emotion in the workplace, *Management Communication Quarterly*, 20 (3), 231-260.
- Odabaşı, M. (1997). Verimlilik diye diye söyleşiler, Milli produktivite merkezi yayınları, Ankara.
- Onay, M. (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekasının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11 (4), 587-600.
- Oral, L. ve Köse S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 463-492.
- Öğüt, A. Kaplan, M. ve Bıçkes, D.M. (2009). Algılanan örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin otel işletmeleri örneğinde bir analizi. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Osmangazi Üniversitesi Yayınları, 158-164.
- Özkan, G. (2011). Duygusal emek gerektiren mesleklerde örgütsel iletişim doyumunun duygusal emeğe bağlı iş doyumuna etkisi: Çağrı merkezlerinde bir uygulama örneği. (Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir).
- Pala, T. (2008). Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyi ve boyutları. (Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin).
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2009). Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyi ve duygusal emeğin çalışanların tutumlarına etkileri. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 113-119. Porter, L. Steers, R. Mowday, R. ve Boulian, P. (1973). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59 (5), 603-609.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 13 (2), 143-164.
- Rafaelli, A. and Sutton, R. (1987). Expression of emotion as part of the work role, *The Academy Of Management Review*, 12 (1): 23-37.
- Rathi, N. Bhatnagar, D. and Mishra, S.K. (2013). Effect of emotional labor on emotional exhaustion and work attitudes among hospitality employees in India. *Journal of Human Resource in Hospitality and Tourism*, 12 (3), 273-290.
- Rafuse, I.C. (2010). Hiring smiling faces: The moderating role of emotional intelligence when performing emotional labor among a sample of flight attendants. Unpublished Doctoral Dissertation, Capella University, Minneapolis.
- Rich, B.L. Lepine, J.A. and Crawford, E.R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job engagement. *Academy of Management Journal*, 53 (3), 617-635.
- Rusbult, C.A. Farrell, D. Rogers and Mainous, "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), ss. 599- 627.
- ROBBINS, Stephan P (2002). *Organizational Behavior*, Tenth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Saks, A.M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), 600-619.
- Sarıdere, U. ve Doyuran, Ş. (2004). Eğitim örgütlerinde örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetine etkisi. 13. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6-9 Temmuz 2004, İnönü Üniversitesi.
- Schaubroeck, J. and James, R.J. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21 (2), 163-183.
- Seçer, Ş. ve Tınar M.Y. (2004). İşyerinde tükenmişlik kaynağı olarak duygusal emek-hemşireler üzerinde yapılan bir araştırma. 9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler, Denizli.
- Steinberg, R.J. and Figart, D.M. (1999). Emotional demands at work: A job content analysis, *The Annals of The American Academy of political and social science*, 561 (1): 177-191.
- Storm, K. and Rothmann, K. (2003). The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical groupSA. *Journal of Industrial Psychology*, 29 (4), 35- 42.
- Steinberg R.J. and Figart D.M. (1999). Emotional labor since the managed heart. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26.
- Süner, Z. (2014). İş yükümlülüklerinin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi. (Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Hatay).
- Tanova, C. (2007). Avrupa'da gönüllü işten ayrılma: Ayrılma kolaylığı ve istekliliği, davranış niyeti ve iş ile iç içe olmayanın (job embeddedness) etkileri. 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs, Sakarya.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (3), 134-156.
- Totterdell, P. and Holman, D. 2003. Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (1), 55-73.

-
- Turgut, T. (2010). "Çalışmaya Tutkunluk: G. İslamoğlu (Ed.), Kurumlarda İyilik de Var", Nobel Yayınları, Ankara, ss. 57-89.
- Türkay, O. Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. ZKÜ, Sosyal Bilimler Dergisi, 7 (14), 201-222.
- Ünler Öz, E. (2007). Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi, Beta, İstanbul.
- Ünler Öz, E. (2007). Effect of emotional labor on employees work outcomes, (Published Doctoral Dissertation, Marmara University, İstanbul).
- Wayne, S.J. Shore, L.M. and Liden, R.C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40 (1), 82-111.
- Wharton, A.S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1), 158-176.
- Wharton, A.S. (2009). The sociology of emotional labor. *The Annual Review of Sociology*, 35 (2), 147-165.
- Yoon, S.L. and Kim, J.H. (2013). Job-related stress, emotional labor and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45 (2), 1-8.
- Zhang, Q. and Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout and satisfaction in chinese higher education. *Communication Education*, 57 (1), 105-122

