

DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ İŞGÖRELERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE ETKİSİ

Mehmet Halit YILDIRIM

Aksaray Üniversitesi İİBF

Yrd. Doç. Dr.

yildirimh@gmail.com

Emel Eylül ERUL

Aksaray Üniversitesi SBE İşletme Ana Bilim Dalı

Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı

ee_erul@hotmail.com

Özet

Bu çalışmada duygusal emek davranışının tükenmişlik düzeyine etkisi incelenmektedir. Duygusal emek kavramı (emotional labor) bireyler arası karşılıklı ilişkide, çalışanın örgüt tarafından istenen duyguları sergilemesi olarak tanımlanmaktadır (Ünlü ve Yürür, 2011). Maslach ve Jackson'ın (1981) çalışmalarına göre tükenmişlik; bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bu alanda yapılan araştırmaların ortaya koyduğu üzere, sergilenen duygularla, gerçekte hissedilen duyguların birbirinden farklı olması -diğer bir ifade ile duygusal uyumsuzluk- çalışanların işlerinden sağladıkları doyum düzeylerinin düşmesine ve işe bağlı stres ve tükenme düzeylerinin artmasına neden olmaktadır (Dursun vd., 2011). Çalışmada işgörenlerin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş olup Aksaray'da özel ve kamu kurumlarında görev yapan hemşireler araştırma kapsamına alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek Davranışı, Tükenmişlik

Alan Tanımı: Örgütsel Davranış (İşletme Yönetimi)

EFFECTS OF EMOTIONAL LABOR ON EMPLOYEES BURNOUT BEHAVIOR

This study investigates the impact of emotional labor on employees' burnout level. Emotional labor term is defined as employees' exhibition of emotions forced by the organizations in mutual relationships among individuals (Ünlü and Yürür, 2011). According to the Maslach and Jackson (1981) burnout behavior occurs as exhaustion of employees emotionally, reduced feelings of personal accomplishment and competence and insensitivity towards people. As indicated by the researches in this field, difference between exhibited feelings and emotions actually felt -that is emotionally dissonance which is a feeling of unease- makes employees decrease the level of work satisfaction. (Dursun, vd. 2011). In this study, nurses working in both public and private sector in

Aksaray province have been included to the research process and relationship between emotional labor and burnout behavior has been indicated.

Keywords: Emotional Labor, Burnout

JEL Classification : D23, M12, M54

1. GİRİŞ

“Duygusal Emek” (Emotional Labour) kavramı, yazında ilk olarak Amerikalı Sosyolog Arlie Russell Hochschild tarafından 1983 yılında yayınlanan “Yönetilen Kalp: (The Managed Heart): İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” adlı kitabın yayınlanmasıyla girmiştir. Hochschild’ yaptığı araştırmada; “duygusal emeği, toplumsal yapıda açık bir şekilde gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri düzenleme şeklinde ifade etmiştir”. Bu çalışmada, duyguların da bir emek-gücü faktörü olarak fiziksel ve zihinsel emeğin yanında yer alması gerektiği savunulmuştur (Kaya ve Özhan, 2012: 111).

Tükenmişlik, “Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma, başarısız olma” şeklinde tanımlanmıştır (Otacıoğlu, 2008). Başka bir açıdan tükenmişlik, mesleğini ya da belirli bir işi icra edenlerin artık bu işi yerine getirmek istememesi ve hedeflerinden uzaklaşması, müşteri memnuniyetini önemsememesi ve kişinin aşırı stres altına girmesi olarak tanımlanmaktadır (Altay, 2009).

2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE BOYUTLARI

Geçmişte duygular örgütsel davranış içerisinde ihmal edilmiş, işyeri kavramı rasyonel bir çevre olarak algılanmıştır. Sonuçta duygular işyeri olgusu içerisinde bile açıklanmaya gerek duyulmamıştır. Bu bakış açısı araştırmacılar tarafından değiştirilmeye başlanmış ve işyerindeki duyguların bireysel ve örgütsel çıktılar bağlamındaki önemi gün geçtikçe önem kazanmaya başlamıştır. Daha doğrusu, araştırmacılar duyguların çalışanlar tarafından nasıl idare edilmesi gerektiğini incelemeye odaklanmışlardır (Grandley, 2000:95).

Duygusal emek veya duygusal emekçilik olarak adlandırılan bu olgunun örgütler anlamında önemi gün geçtikçe artmaktadır. Örgütü yönetenlerin çalışanları üzerindeki duygusal yönlendirmelerini yazılı olabildiği gibi resmi olmayan yöntemlerle de uygulayıp yönetsel sürecin bir parçası haline getirebilmektedirler (Mann, 2007:553)

Duygusal emek, duygunun sergilenmesi anlamına gelmektedir. Yani duyguların gözlemlenebilir davranışlar haline dönüştürülmesini ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993:89).

Grandley (2000) çalışmasında işletme yöneticilerinin talep ettikleri doğrultuda çalışanların belli duyguları sergilemek zorunda olmaları neticesinde tükenmişlik ortaya çıkabilmektedir. Bu durumun sebebi ise çalışanların beklenen davranışları sergilemek için belli bir çaba içerisine girmeleridir (Grandley, 200:96)

Morris ve Feldman (1996) çalışmalarında duygusal emeğin dört temel sürecinden bahsetmektedirler. Buna göre ilk aşamada bireyler duygularını biçimlendirmektedirler ve sosyal çevreyi anlama amacını taşımaktadırlar. Diğer aşamada, çalışanların işveren tarafından istenen ve beklenen duygulara karşı çaba harcaması söz konusudur. Üçüncü aşamada ise çalışanlar tarafından sergilenen davranışlar meta haline gelmektedir ve hizmeti sunan işgören sunulan hizmetin bir parçası olmaktadır (Onay, 2011:589). Son süreçte ise duyguların ne zaman ve ne şekilde sunulacağına ilişkin kurallar ortaya çıkmaktadır (Morris ve Feldman, 1996:987; Güngör, 2009:170).

Duygusal emek olgusuna ilişkin araştırmalarda, bu olgunun çeşitli şekillerde boyutlandırıldığı görülmektedir. Hochschild (1979, 1983) çalışanların duyguları ile ilgili davranışlarını yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Başka bir araştırma Brotheridge ve Lee tarafından 2003 yılında yapılmış ve duygusal emek, kişinin kendi duygularını bir başka duygusal maske için bastırması olarak ifade edilen yüzeysel rol yapma davranışı ve bireyin kendi gerçek hislerinin sergilenmesi olarak tanımlanan derinsel rol yapma davranışı olarak iki alt boyutta ele alınmıştır (Çelik ve Turunç, 2011: 228; Oral ve Köse, 2011: 472).

3. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Maslach tükenmişliği “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom” olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 99, Yıldırım ve İçerli, 2010).

Tükenmişlik; geçici bir yorgunluk veya zorlama değil, bireyin işinden soğuması ile sonuçlanan kalıcı bir durumdur. (Avşaroğlu ve Diğ. , 2005: 115). Tükenmişlik,

iş stresi nedeniyle ortaya çıkmakla beraber iş stresinin bir belirtisi değil; yönetilemeyen iş stresinin bir sonucudur (Basım vd 2011). Tükenmişlik, mesleki bir tehlike olarak nitelendirilen ve başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler nedeniyle bireyin iç kaynaklarında tükenme olarak ifade edilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011: 226–250). Tükenmişlik, ağır ve ciddi sonuçları beraberinde getireceği için örgüt ve birey açısından üstesinden gelinmesi ve hatta önlenmesi gerekmektedir. Tükenmişliğin; “beklentiler, tutumlar ve algılamalar içeren ve kişisel düzeyde ortaya çıkan, içsel psikolojik bir yaşantı olduğu birçok araştırmacı tarafından kabul edilmektedir (Üngüren vd. , 2010).

Maslach ve Jackson tükenmişliği; duygusal tükenme, kişisel başarının azalması ve duyarsızlaşma olmak üzere üç boyutta tanımlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Duygusal tükenme (emotional exhaustion); tükenmişliğin bireysel ve stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir(Budak ve Sürgevil, 2005: 96, Yıldırım ve İçerli, 2010). Duyarsızlaşma (depersonalizasyon), kişinin sunduğu hizmetin veya ürünün müşterilerin gözünde kötü algılanması, kişilere birer nesne gibi davranması, insanları kategorize etmesi ve hizmet verdiği kişiler ile arasına mesafe koyup umursamaz alaycı bir tutum sergilemeleridir(Üngören vd, 2010). Duyarsızlaşma, çalışanın müşterilerine karşı takındığı negatif, ilgisiz tavır ve duyguları tanımlamaktadır(Tuğrul ve Çelik, 2002: 2).

Kişisel başarının azalması (lack of personal accomplishment); bireyin kendisi üzerindeki olumsuz değerlendirme eğilimi olarak ifade edilebilir(Budak ve Sürgevil, 2005: 96, Yıldırım ve İçerli, 2010).

4. DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ

Müşterilere yansıtılan tutum ve davranışların müşteri memnuniyet düzeyinde daha fazla belirleyici olmasıyla, çalışanlardan fiziksel ve zihinsel emek güçlerine ek olarak duygularını da işin gereklilikleri için kullanmaları beklenmektedir. Çalışan, işin gerektirdiği duygusal davranışları sergileyebilmek için kendi gerçek hislerini bastırmak durumunda kalır. Bu anlayış neticesinde çalışma hayatında fiziksel ve zihinsel emeğe ek olarak duygular da bir emek-gücü olarak ele alınmaktadır(Güngör, 2009).

Duygusal uyumsuzluk, hissedilen duygularla sergilenen duyguların, birbirinden farklı olması durumunda ortaya çıkan bir rol çatışması olarak tanımlanabilir. Kişinin sahip olduğu değerlerle, iş yerinde olmak istediği yer yani rol beklentisi

arasında çatışma çıktığından duygusal uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır. Rol çatışmasından kaynaklanan bu durum strese yol açmakta ve dolayısıyla duygusal tükenmişliğe neden olmaktadır (Güngör, 2009).

Yapılan araştırmalarda, çalışanın yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışı üzerinde daha çok durulurken, çalışanın gerçekte hissettiği duyguları yansıtması üzerinde daha az durulduğu söylenebilir(Yürür ve Ünlü, 2011). Duyguların işin bir parçası haline gelmesi ve çalışanların belli bir duygusal formata sokulması müşteri memnuniyetini artırsa da, ortaya çıkabilecek duygusal uyumsuzluklar nedeniyle iş görenleri olumsuz etkileyebilmektedir. İşletme yönetiminin talepleri doğrultusunda kendilerinden beklenen duyguları göstermek zorunda kalan çalışanlar, istemedikleri halde bir çaba harcamak zorunda kalmaktadırlar. Tükenmeye ve iş stresine neden olan bu durum çalışanlar için aşılması gereken bir soruna dönüşmektedir(Budak ve Sürgevil, 2005). Çalışanlar tarafından yaşanan duygusal uyumsuzluklar gerilime sebep olur, iş - aile çatışması yaşanır. Çalışanların asıl amaçlarından kopmaları ve hizmet götördükleri insanlarla artık ilgilenemiyor oluşları ya da aşırı stres ve doyumumsuzluğa tepki olarak kişinin kendini psikolojik olarak işinden geri çekmesi tükenmişlik kavramını ortaya çıkarır.

Grandey (1999), duygusal emek ve tükenmişlik arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu ve duygusal emeğin çalışanlarda tükenmişliğe yol açtığını belirtmiştir. Ona göre “yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla doğru, kişisel başarı duygusuyla ise ters orantılı bir ilişkiye sahip”tir (Üngören vd, 2010, Kaya ve Özhan, 2012). Grandey’e (2003) göre bir çalışanın iş yerinde gösterdiği duygusal emek nedeniyle duygusal tükenme yaşaması iki ana nedene bağlıdır. Bunlar:

1. Duygusal çelişki yaşamının kişide yarattığı gerilim
2. Kişinin müşterilere karşı sürekli rol yapması durumunda duygusal kaynaklarının tükenmesidir(Budak ve Sürgevil, 2005: 95–108).

Duygusal tükenme düşük performans, işe devamsızlık, yüksek işgücü devri, düşük hizmet kalitesi, kişisel ve ailevi ilişkilerde problemler, sağlık sorunları gibi kişisel ve örgütsel açıdan çok sayıda olumsuzluklara yol açtığından tükenmişliğin asıl belirleyicisi durumundadır(Maslach ve Jackson, 1981).

5. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

5.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Çalışmada Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik arasındaki ilişkinin analiz edilmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda araştırmanın temel hipotezi de şu şekilde belirlenmiştir:

H1: Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

5.2. Analiz Yöntemi

Soru formunda tükenmişlik düzeyini ölçmek için, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory- MBI) kullanılmıştır. Ayrıca Öz (2007) tarafından, Grandey (1999), Bratheridge ve Lee'nin (1998) çalışmalarından Türkçeye uyarlanarak geçerlilik güvenilirliği yapılan "Duygusal Emek Davranışları Ölçeği" kullanılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, toplam 22 ifadeden oluşan ve 1- Hiçbir Zaman, 5- Her Zaman seçeneklerinden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5, düşük kişisel başarı 8 maddeden oluşan üç alt ölçeği bulunmaktadır. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği, toplam 19 ifadeden oluşan 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum seçeneklerinden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Duygusal Emek Davranışları Ölçeği rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranma alt boyutları olmak üzere 3 alt boyuttan oluşan bir ölçektir.

Araştırmanın örneklemini Aksaray ilinde faaliyet gösteren sağlık kuruluşlarındaki hemşirelerdir. Araştırmaya katılan hemşirelerden kullanılabilir durumda olan toplam 128 adet soru formu, araştırma kapsamına alınmıştır.

6. BULGULAR

Yapılan istatistiklere ilişkin değerlendirmelere bulgular kısmında yer verilmiştir. Tablo 1'de katılımcılara ilişkin demografik özellikler yer almaktadır

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

	% (n=128)		%(n=128)
Cinsiyet		Yaş	
▪ Kadın	79.7	▪ 20-25	42.2
▪ Erkek	20.3	▪ 26-30	28.1
Çalışma Süreniz		▪ 31-35	14.1
▪ 1 yıldan az	23.4	▪ 36-40	10.2
▪ 1-5	36.7	▪ 41+	5.5
▪ 6-10	20.3	Eğitim Düzeyi	
▪ 11-15	10.2	▪ Lise	19.5
▪ 16+	9.4	▪ Önlisans-Lisans	68.8
Medeni Durum		▪ Yüksek lisans	11.7
▪ Bekar	50.0		
▪ Evli	44.5		
▪ Boşanmış	5.5		
Toplam	100	Toplam	100

Çalışma, sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapıldığı için katılımcıların Tablo 1’de görüldüğü üzere % 79,7’si kadın hemşire, %20,3’ü de erkek hemşiredir. Katılımcıların %50’si bekâr ve yaş aralıklarına bakıldığında oldukça genç oldukları görülmektedir. Eğitim durumlarına bakıldığında ön lisans ve lisans mezunlarının %68,8 ile yüksek bir oranda oldukları görülmektedir.

Tablo 2’de ölçeklere ilişkin güvenilirlik sonuçları verilmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin Cornbach’s Alpha katsayısı (,666) iken Duygusal Emek Davranışları’nın (,761) olduğu görülmektedir. Ölçeklere ilişkin güvenilirlik sonuçları bağlamında, ölçümlerin yapılabilmesi ve araştırmanın gerçekleştirilmesi için elverişli koşulların oluştuğu ve ölçeklerin güvenilirliğinin olduğu söylenebilir.

Tablo 2. Ölçeklerin Güvenirlik Düzeyleri

Ölçekler	Ölçüm aralığı	n	Soru Sayısı	Cronbach's Alpha
Duygusal Emek Davranışı	1-5	128	19	,761
Tükenmişlik	1-5	128	22	,666

Tablo 3'teki t-testi sonuçlarından görüldüğü üzere duygusal emek davranışı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir ($p=,000$). Buna göre, katılımcıların duygusal emek davranışı tükenmişlik düzeyi üzerinde bir etkiye sahiptir: $t(127)=3,492$

Tablo 3 . Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik (t-test)

Duygusal Emek Davranışı - Tükenmişlik	Ort	Std. Sapma	t	df	Sig. (2-tailed)
	,17640	,57154	3,492	127	,001

Tablo 4'te duygusal emek davranışı ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye değinilmiştir. Buna göre, duygusal emek davranışı ile tükenmişlik arasında ($,015$) anlamlılık düzeyine göre pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır ($,215$). Dolayısıyla, katılımcıların duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri birbiriyle ilişkilidir. Bu bakımdan "H1: "Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır" hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4. Ölçekler Arası Korelasyon Matrisi

		EMEK	TUK
Spearman's rho	Duygusal Emek	Correlation Coefficient	1
		Sig. (2-tailed)	,215*
	Tükenmişlik	N	128
		Correlation Coefficient	,215*
		Sig. (2-tailed)	,015
		N	128

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

SONUÇLAR

Bu çalışma duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere Aksaray ilinde kamu ve özel hastanelerde çalışan hemşirelere uygulanmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda veriler anket yöntemiyle toplanmış ve çalışmaya 128 hemşire dâhil edilmiştir. Duygusal emek, duygunun sergilenmesi anlamına gelmektedir. Yani duyguların gözlemlenebilir davranışlar haline dönüştürülmesini ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89). Tükenmişlik ise “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom” olarak tanımlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 99, Yıldırım ve İçerli, 2010).

Elde edilen verilerden yapılan istatistiksel analizler neticesinde duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuç alan yazında (Üngören vd, 2010, Kaya ve Özhan, 2012)yer alan çalışmalar ile paralellik göstermekte olup duygusal emeğin çalışanlarda tükenmişliğe yol açtığı görülmüştür.

Ayrıca demografik değişkenlerle duygusal emek ve tükenmişlik düzeyi arasında istatistiksel açıdan farklılık olup olmadığı araştırılmış herhangi bir farklılık bulunamamıştır. Alan yazında yer alan çalışmalardan farklı olan bu durumun örneklem büyüklüğünden kaynaklandığı düşünülmektedir. Çalışmanın sadece Aksaray ilindeki hemşirelere uygulanmış olması ve verilerin sadece anket yöntemiyle elde edilmiş olması çalışmanın kısıtlarını oluşturmaktadır. İleriki çalışmalarda daha farklı bir örneklem seçilmesi ve değişik sektörlerde uygulanması durumunda daha farklı sonuçlara ulaşılabilecektir.

KAYNAKÇA

Altay, Hüseyin, (2009), Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12, 1-17

Ashforth, B. ve Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1):88-115.

Avşaroğlu, S. ; Deniz, M.E. ; Kahraman, A. (2005), “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14, 115-129.

Basım, H. Nejat, Begenirbaş, Memduh ve Yalçın, Rukiye Can, (2011), Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emeğin

Aracılık Rolü, Kuram Ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Educational Sciences: Theory & Practice - 13(3) , 1477-1496

Budak, Gülay, Sürgevil Olca (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, 2, 95-108.

Çelik M. ve Turunç Ö. (2011), İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 40/2, 226-250

Dursun, Salih, Bayram, Nuran, Aytaç Serpil, (2011), Duygusal Emeğin İş Tatmini ve Tükenme Düzeyi Üzerine Etkisi, 17.Ulusal Ergonomi Kongresi 14-16 Ekim 2011 Eskişehir.

Grandley, A.A., (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, Journal of Organizational Health Psychology, Vol.5 No:1

Güngör, M. (2009) “Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları” Kamu-İş, 11(1):167-183.

Kaya, Ufuk, Özhan, Çağlar Kadir, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, Çalışma İlişkileri Dergisi, Temmuz 2012, Cilt 3, Sayı 2, Sayfa: 109-130.

Mann, S. (2006). Expectations of emotional display in the workplace. Leadership & Organizational Development Journal, 28(6):552-570.

Maslach, Christina, Susan E. Jackson. (1981); “The Measurement of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behaviour, Vol: 2, 99-113.

Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996) “The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor” Academy of Management Review, 21(4):986-1010.

Onay, Meltem, (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi, Ege Akademik Bakış, Cilt: 11 • Sayı: 4 • Ekim 2011, ss. 587-600

Oral, L. ve Köse S. (2011). ‘‘Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumunu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma’’. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16/2, 463-492.

Otacıoğlu, Gürşen Sena (2008). Müzik Öğretmelerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 15, 103-116.

Öz, Ünler, Eda (2007), Duygusal Emek Davranışlarının İş Sonuçlarına Etkisi, Beta Yayıncılık, İstanbul.

Üngüren, Engin, Doğan Hulusi, Özmen Mehmet ve Tekin Ömer Akgün (2010), Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, Journal Of Yasar University 2010, 17(5), 2922-2937.

Ünlü, Onur ve Yürür, Senay, (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, 184 Sayı: 37, Ocak-Haziran 2011 Ss.183-207

Yıldırım, Mehmet Halit, İçerli, Leyla (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach Ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi 1, 123-131.

Yürür S. ve Ünlü O. (2011) ‘‘Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, İş, Güç’’, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13/2, 81-104.