

ARAŞTIRMA MAKALESİ

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK: DOKTOR YA DA HASTALARA KARŞI SERGİLENMESİ SONUCU DEĞİŞTİRİR Mİ?

Senay YÜRÜR*
Nihal YAZICI**
Çağrı KIRTAY***
Sevcan AĞIRBAŞ****

ÖZ

Hizmet örgütlerinde önemi tartışılmaz olan duygusal emeğin hizmet alıcısına (örneğin müşteri, hasta ya da vatandaş) yönelik olması dışında örgüt içi aktörlere de (iş arkadaşları ya da yöneticiler) sergilendiği bilinmektedir. Peki, acaba kime sergilendiğinin, duygusal emeğin süreç ya da sonuçları açısından bir önemi var mıdır? Yani duygusal emeğin iş arkadaşlarına ya da müşterilere yönelik sergilenmesi bir şeyleri değiştirir mi? Bu sorudan yola çıkarak bu araştırmada sağlık çalışanlarının harcadıkları duygusal emeğin bir sonucu olarak iş tatmini üzerindeki etkisinin, duygusal emeğin doktora veya hastaya karşı sergilenmesi durumlarında farklılaşarak farklılaşmadığının araştırılması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, kamu hastanelerinde ve özel hastanelerde çalışan 114 sağlık çalışanına yüz yüze anket uygulanmıştır. Çalışmanın bulgularına göre; doktora sergilenen derinlemesine davranış sağlık çalışanlarının iş tatminlerini olumlu etkilerken, hastalara sergilenen duygusal emeğin iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Elde edilen bu bulguyla, duygusal emeğin kime yönelik sergilendiğinin önemli olduğu, odağı değiştiğinde sonuçlarının farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Anahtar kelimeler: Duygusal emek, Yüzeysel davranış, Derinlemesine davranış, İş tatmini, Sağlık çalışanları

MAKALE HAKKINDA

*Prof. Dr., Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, senay.yurur@yalova.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-3859-9827>

**Doktora Öğrencisi, Yalova Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Bölümü, nihalyazici77@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9378-0998>

***Doktora Öğrencisi, Yalova Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Bölümü, cagri.kirtay@yalova.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0003-0526-469X>

****Yüksek Lisans Öğrencisi, Yalova Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Bölümü, sevcanagirbas76@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7873-1135>

Gönderim Tarihi: 28.01.2022

Kabul Tarihi: 03.10.2022

Atıfta Bulunmak İçin:

Yürür, S., Yazıcı, N., Kirtay, Ç., & Ağırbaş, S. (2022). Sağlık çalışanlarında duygusal emek: doktor ya da hastalara karşı sergilenmesi sonucu değiştirir mi? Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 25(4), 797-812

EMOTIONAL LABOR IN HEALTHCARE PROFESSIONALS: DOES DISPLAYING TOWARDS DOCTORS OR PATIENTS CHANGE THE RESULT?

Senay YURUR *
Nihal YAZICI **
Çağrı KIRTAY ***
Sevcan AGIRBAS ****

ABSTRACT

The importance of emotional labor in the service sector is obvious and it can also be exhibited to other actors within the organization (coworkers and supervisors) apart from the service users (e.g., customers, patients, or citizens). Then, does it matter to whom it is exhibited in terms of the process or results of emotional labor? In other words, does displaying emotional labor towards co-workers or customers change anything in this process? Based on these questions the present study is aimed to investigate whether the effect of health professionals' emotional labor on their job satisfaction differs towards the doctor or patient. In this direction, a face-to-face survey was applied to 114 healthcare professionals working at public and private hospitals. According to the findings of the study, while deep acting towards doctors has affected the health professionals' job satisfaction levels positively, the emotional labor towards patients has not had any effect on the job satisfaction. These findings have indicated that it is important to whom emotional labor is exhibited, and the results differ when the focus is changed.

Keywords: Emotional labor, Surface acting, Deep acting, Job satisfaction, Healthcare professionals

ARTICLE INFO

*Prof. Dr., Yalova University, Department of Business Administration, senay.yurur@yalova.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-3859-9827>

**PhD. Student, Yalova University, Department of Business Administration, nihalyazici77@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-9378-0998>

***PhD. Student, Yalova University, Department of Business Administration, cagri.kirtay@yalova.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0003-0526-469X>

****Master Student, Yalova University, Department of Business Administration, sevcanagirbas76@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-7873-1135>

Received: 28.01.2022

Accepted: 03.10.2022

Cite This Paper:

Yürür, S., Yazıcı, N., Kirtay, Ç., & Ağırbaş, S. (2022). Emotional labor in healthcare professionals: Does displaying towards doctors or patients change the result? Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 25(4), 797-812

I. GİRİŞ

Duyguların, örgütsel süreçlerin önemli bir parçası olduğu ve çalışanların performansını etkilediği birçok araştırmacı tarafından tespit edilmiştir (Hochschild, 1983; Rafaeli ve Sutton, 1991; Ashforth ve Humphrey, 1995; Morris ve Fieldman, 1996; Grandey, 1999). Duygusal emek konusu ile ilgili ilk çalışmalar uçuş görevlileri ve alacak tahsildarları ile yapılmış olup (Hochschild, 1983) daha sonra yapılan çalışmaların çoğunun hizmet çalışanlarının müşterilere karşı davranışlarına odaklandığı görülmektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 1999; Wong ve Wang, 2009; Yürür ve Ünlü, 2011; Ünlü ve Yürür, 2011; Yürür vd., 2011; Lam ve Chen, 2012; Kerse ve Özdemir, 2018; Kıyat vd., 2018).

Ancak bir örgütte her pozisyon, her birim ve hiyerarşik düzey duygusal emeği gerektirebilir (Humphrey vd., 2015). Grandey ve diğerleri (2007), duygusal emek çalışmalarının örgüt dışı aktörler üzerine yoğunlaşarak, örgüt içi ilişkilerin göz ardı edildiğini, müşteri-çalışan etkileşimleri ile örgüt içerisindeki etkileşimlerin farklı özellikler gösterebileceğini belirtmektedir. Morris ve Feldman'ın (1996) yaklaşımına göre ise sosyal faktörler, çalışanların duygusal emek davranışlarını belirlemektedir. Bu yaklaşıma göre duygusal emeğin yapısı ve sonuçları gösterilen duygusal emeğin sıklığı, süresi, yoğunluğu, duyguların çeşitliliği ve uyumsuzluğuna göre değişebilmektedir. Kısa süreli bir etkileşimde gösterilen duygusal emeğin zorluğu ile uzun süreli bir etkileşimdeki çaba ve zorluk aynı olmayacaktır (Sutton ve Rafaeli, 1988). Dolayısıyla da hizmet çalışanlarının müşteri ile geçirdiği zaman ile birlikte çalıştığı iş arkadaşları ya da yöneticileri ile geçirdiği zaman aynı olmayacağından bu iki gruba karşı gösterilen duygusal emeğin etkileri de farklılık gösterebilecektir. Buna ek olarak duygusal emek kavramsallaştırmasında tiyatral bir bakış açısı vardır ve çalışan, seyirci karşısında oyununu sergileyen bir aktör olarak görülür (Ashforth ve Humphrey, 1993). Eğer hizmeti sunan olarak bu aktörün özellikleri (örneğin cinsiyeti) (Johnson ve Spector, 2007); duygusal zekâsı (Cheung ve Tang, 2009), duygusal emek süreç ve sonuçlarını etkiliyor ise o halde etkileşimci bakış açısıyla seyircinin de kim olduğu (müşteri ya da çalışma arkadaşı) bu süreçleri etkilemelidir. Ancak yapılan çalışmaların çoğunlukla sadece tek bir odağa (örneğin müşterilere ve hastalara) yönelik olarak yürütülmesi bu alan yazın için bir eksiklik olarak görülmektedir (Mann, 2005; Deng vd., 2020). Bu nedenle bu çalışmanın amacı yukarıda ifade edilen duygusal emeğin etkilerinin farklı odaklar bazında (örgüt içi aktörler ve örgüt dışı aktörler) farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir. Bu kapsamda duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki sağlık çalışanlarının perspektifinden doktor ve hasta odaklarında ayrı ayrı incelenecektir. Sağlık çalışanları, hastalıkla ve hatta daha da ötesinde ölüm korkusuyla başa çıkmaya çalışan bireylere ve onların yakınlarına hizmet vermektedirler ve sağlık hizmetleri, en fazla duygusal emek gerektiren hizmetler arasındadır (Grandey vd., 2012). Bu nedenledir ki araştırma sağlık çalışanları üzerinde yürütülmüştür.

II. LİTERATÜR TARAMASI

Duygusal emek, Hochschild (1983) tarafından, herkesin gözlemlediği yüz ifadelerinin ve beden dilinin, sosyal normlara uyum sağlayacak şekilde yönetilmesi olarak kavramsallaştırılmış ve duygusal emeğin ücret karşılığında satılabilecek bir değişim değerine sahip olduğu öne sürülmüştür. Diğer bir ifadeyle duygusal emek, işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek için çaba göstermek olarak ifade edilmiş (Hochschild, 1990) ve yapılan işe uygun olmayan duyguları gizlemek, çalışanların işlerinin bir parçası haline gelmiştir (Hochschild, 1983: 86). Duygusal emek genel olarak yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olarak üç boyutta ele alınmaktadır (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Diefendorff vd., 2005). *Yüzeysel davranış*, çalışanın o an hissetmese bile kendisinden beklenen, işin gerektirdiği duyguları hissediyormuş gibi yapması olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983). *Derinlemesine davranış* ise, çalışanın kendisinden beklenen ya da işin gerektirdiği duyguları gerçekten hissetmeye çalışması olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983). *Derinlemesine davranışta* çalışanlar içten duygular sergilemekteyken, yüzeysel davranışta ise içsel olmayan ve gerçekte hissedilmeyen duygular; mimik, ses tonu, gülümseme gibi sözlü ve sözlü olmayan ifadelerle taklit edilerek karşı tarafa yansıtılmaktadır (Rafaeli ve Sutton, 1987; Grandey, 2003). Bir diğer duygusal emek boyutu olan *samimi davranış* ise, çalışanlardan beklenen duyguların içten ve samimi olarak hissedilmesi ve karşı tarafa yansıtılması

olarak tanımlanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu çalışmada duygusal emeğin samimi davranış boyutu kapsam dışına bırakılmıştır. Çünkü, samimi davranış sergileyen kişiler doğal olarak hissettiği gerçek duygularını yansıtmakta ve duygularını yönetebilmek için duygusal emeğin tanımında bahsedilen rol ve oyunculuk gibi herhangi bir performans sergilemeye gerek duymamaktadır (Brotheridge ve Lee, 2002). Bu nedendir ki duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalar genellikle yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış üzerine odaklanmıştır (Van Dijk vd., 2011; Grandey vd., 2013; Yürür ve Ünlü, 2011). Duygusal emek, gerçekte hissedilen duygu ifadelerinden ziyade, stratejik ve gözlemlenebilir olarak tanımlanmakta ve bedensel ifade yönetiminin yanı sıra bilişsel çabayı da gerektirir (Thoits, 1996; Pugh, 2001). Diefendorff ve diğerlerine (2005) göre örgütsel yaşamda samimi davranış yaygın olabilir ancak iş tatmini ile ilişkilendirilebilmesi için hissedilen duyguların bilinçli olarak değiştirilmesi ve içsel duygular ile dışsal ifadeler arasındaki uyumsuzluğun azaltılması gerekmektedir (Grandey, 2003; Wang vd., 2022). Bu sebeple duygusal emeğin iş tatmini ile ilişkisinin araştırıldığı bu çalışmada, duygusal emeğin sadece yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutları ele alınmaktadır.

Duygusal emek yazınında yürütülen çalışmalar, çalışanların müşteriler, iş arkadaşları ve yöneticiler ile etkileşimlerinde gösterdikleri duygusal emeğin hem negatif (örneğin tükenmişlik) hem de pozitif (örneğin kişisel başarı) sonuçları olduğunu ortaya koymaktadır (Grandey, 1999; Erickson ve Ritter, 2001; Yürür ve Ünlü, 2011; Yang ve Guy, 2015). Bu sonuçlardan biri de iş tatminidir (Wharton, 1993; Totterdell ve Holman, 2003; Grandey vd., 2005; Yang ve Guy 2015; Lee, 2018). İş tatmini, Hackman ve Oldham (1975) tarafından “*çalışanların yaptıkları işlerden duydukları mutluluk ve yaptıkları işe bağlı olarak alınan hizmetlerden duydukları memnuniyet*” olarak tanımlanmıştır. Locke’ a göre (1976), iş tatmini genel olarak, çalışanların işi aracılığı ile elde ettiği maddi kazanç ve işi oluşturan bütün faktörleri (ücret, yönetim, beklentiler, yapılan işin yapısı, iş arkadaşları vb) değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan duygusal ve bilişsel sonuçlardır. İş tatmini çalışanların işlerini yaparken hissettikleri olumlu duyguları ifade etmektedir (Locke, 1976) ve çalışanların çeşitli davranışlarını, dolayısıyla da örgütlerin performansını etkilemektedir (Bakotic ve Babic, 2013). Çünkü yüksek iş tatmini olumlu iş davranışlarına (örneğin yüksek performans, motivasyon, düşük devamsızlık vb.) sebep olurken (Robbins, 2001; Meyer vd., 2004; Jex ve Britt, 2014), düşük olması da tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz etkilere neden olabilmektedir (Sezgin, 2010; Jex ve Brit, 2014; Jang vd., 2015). Düşük iş tatminine yol açan en yaygın faktörlerin düşük ücret düzeyi (Sloane ve Williams, 1996; Watson vd., 1996; Yürür, 2008), eğitim seviyesi (Tsang vd., 1991), yaş (Clark vd., 1996; Kirkcaldy ve Martin, 2000), etnik statü (Bartel, 1981) ve hizmet süresi (Tortop vd., 2010) olduğu düşünülmektedir. İş tatminini etkileyen birçok faktör olduğu düşünüldüğünde, mevcut çalışmalar iş tatminini etkileyen öncüllerden birinin de duygusal emek olduğunu göstermektedir (Grandey, 2000; Yang ve Chang, 2008; Torland, 2011; Demir, 2019; Altaş ve Özişli, 2021).

Duygusal emeğin, iş tatmini ile ilişkisi kaynakların korunması kuramı (conservation of resources theory) (Hobfoll, 1989) ve talep-kaynak modeli (job demands-resources model) ile açıklanabilmektedir (Demerouti vd., 2001; Bakker ve Demerouti, 2007). Kaynakların korunması kuramı (Hobfoll, 1989), çalışanların, kendileri için değerli olan kaynakları elde etmeye çalıştığını, bu kaynakları korumaya ve/veya artırmaya çalıştıklarını ifade etmektedir. Çünkü kuram açısından başarı hissi, çalışanların kendileri için değerli olan kaynakları elde ettikçe, korudukça ya da artırdıkça ortaya çıkmaktadır (Hobfoll, 1989). Bu bağlamda Hobfoll (2001), çalışanın kendisi için önemli olan kaynakları kaybetmesi ihtimali, ya da gerçekten kaybetmesi durumunda tükenmişlik (Pugliesi, 1999; Brotheridge ve Lee, 2002; Wong ve Wang, 2009) yaşayacaklarını öne sürmektedir. Kaynakların korunması kuramı, duygusal emek ve iş tatmini ilişkisini kaynak kaybı ve kazancı perspektifinden açıklar (Wright ve Hobfoll, 2004). Çalışanlar, duygusal kaynakları eksik olduğunda duygusal emeğin boyutlarından biri olan yüzeysel davranış sergileme eğilimi gösterebilirler. Yüzeysel davranış duyguların taklit edilmesi ve bastırılması sürecini içerdiğinden (Grandey, 2000), daha fazla içsel kaynak tüketilmesine neden olur. Kaynak kaybı da iş memnuniyetsizliğine neden olur. Bu zamanda, dış kaynaklar (örgütsel destek gibi) bireysel iç kaynak kaybını azaltabilir veya telafi edebilir ve duygusal emeğin neden olduğu baskı ve kaynak kaybını azaltabilir (Hobfoll, 2001), böylece çalışanların daha yüksek iş tatmini düzeylerine sahip olmaları sağlanır. Duygusal emek yazınında da

duygusal emek sergilemenin fiziksel veya psikolojik açıdan strese yol açtığı (Bono ve Vey, 2005) ve tükenmişliğe sebep olduğu (Brotheridge ve Lee, 2002) ifade edilmektedir. Buradan yola çıkarak duygusal emek sergilemenin çalışanların kaynaklarını tüketerek iş tatminlerini azaltacağı düşünülmektedir (Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1997).

Duygusal emek ve iş tatmini ilişkisini açıklayabilecek bir diğer model olan talep-kaynak modeline göre (Demerouti vd., 2001; Bakker ve Demerouti, 2007), talep, çalışanların fiziksel ya da ruhsal açıdan çaba harcamasını gerektiren koşulları ifade ederken kaynak ise işe yönelik hedeflere ulaşmayı sağlayan, işin fiziksel ve ruhsal etkilerini hafifleten ve çalışanların kişisel gelişimini artıran iş koşullarını ifade etmektedir (Demerouti vd., 2001; Bakker ve Demerouti, 2007; Bakker vd., 2003; Schaufeli vd., 2009). Bir talebi ifade eden duygusal emeğin çalışanların duygusal kaynaklarında azalmaya yol açarak (Bono ve Vey, 2005; Grandey, 2000; Grandey ve Brauburger, 2002) çalışanlarda iş tatminsizliği yaratacağı öngörülmektedir. Ancak duygusal emeğin boyutları bazında farklılık göstermesinden dolayı, yüzeysel davranış sergilemenin ve derinlemesine davranış sergilemenin farklı sonuçlar doğurabileceği düşünülmektedir (Pugliesi, 1999; Yürür ve Ünlü, 2011). Yani, yüzeysel davranışın iş şartları açısından kaynaklar için tehdit oluşturan bir yük olarak görülmesinden yola çıkarak (Hochschild, 1983) bu kurama göre duygusal emek harcanması gereken işler, işin taleplerini artırarak çalışanın sahip olduğu kaynaklar üzerinde bir tehdit oluşturarak tükenmişliğe sebep olabilir (Baumeister vd., 1998; Demerouti vd., 2001; Bakker ve Demerouti, 2007; Hagger vd., 2010). Öyleyse yüzeysel davranış sergilemenin çalışanların iş tatminini azaltacağı düşünülebilir. Tam tersi derinlemesine davranış sergileyen çalışanlar, duygularını kendi duyguları ile uyumlu hale getirdiğinden ve duyguları tutarlı olduğundan (Hochschild, 1983; Grandey, 2000, 2003; Rafaeli ve Sutton, 1987) çalışanların tükenmişliği azalmaktadır (Morris ve Feldman, 1997; Grandey, 2000; Seery ve Corrigan, 2009). Bu da çalışanların kaynaklarını koruduğu anlamına geldiği için iş tatminini artıracakı düşünülmektedir.

Jang vd. (2015)'a göre iş tatmini, çalışanların örgüt içerisinde hissettiği duygularıyla güçlü bir şekilde bağlantılıdır. Dolayısıyla çalışanların duygularını yönetmesi ve ifade etmesi olarak tanımlanan duygusal emek konusu iş tatmini ile ilişkilidir diyebiliriz (Hochschild, 1983; Yang ve Guy, 2015). Yukarıda bahsi geçen kuramsal altyapıya ek olarak ilgili yazında duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar, tamamen tersini doğrulayanlar olmakla birlikte (Çelik ve Topsakal, 2016) yüzeysel davranışın iş tatminsizliğine yol açabileceğini ifade etmektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2003; Sloan, 2014). Çünkü yüzeysel davranış sergileyen kişiler duygularını değiştirmek yerine görüntülerini değiştirmeye odaklanmıştır (Grandey, 2003). Yüzeysel davranış, örgüt tarafından ihtiyaç duyulan duygular ile içsel duygular arasında çatışma doğurduğundan, kişilerde duygusal uyumsuzluk, tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara neden olabilir (Grandey ve Gabriel, 2015; Lee ve Ok, 2012; Chen vd., 2012). Ayrıca doğası gereği gerçekte hissedilen ve gösterilen duygular arasında tutarsızlık içerdiğinden çalışanların gerçekliğe ilişkin algılarını etkilemekte ve özellikle hizmet sektörü çalışanlarının (örneğin sağlık hizmetleri ve öğretmenlik), tükenmişlik yaşama olasılığını artırmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1996; Dent vd., 1991; Grandey, 2003). Bu açıklamalar doğrultusunda yüzeysel davranışın iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkisi olacağı beklenebilir.

H1a: Sağlık çalışanlarının doktorlara karşı sergiledikleri yüzeysel davranışın iş tatmini üzerinde negatif etkisi vardır.

H1b: Sağlık çalışanlarının hastalara karşı sergiledikleri yüzeysel davranışın iş tatmini üzerinde negatif etkisi vardır.

Bazı çalışmalar duygusal emeğin, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlar doğurabileceğini ifade etse de (Zapf vd., 2001; Schaufeli ve Greenglass, 2001), ilgili yazında yürütülen araştırmalarda derinlemesine davranışın kişisel başarıyı artırması gibi olumlu sonuçları doğurduğunu göstermektedir (Ashforth ve Humphrey, 1995; Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Bundan yola çıkarak, derinlemesine davranış harcamanın bireylerde hissedilen ve

gösterilen duygular arasında bir uyum olmasından (Hochschild, 1983) dolayı iş tatmini ile ilişkilendirmiş ve derinlemesine davranışın iş tatminini artırdığı ifade edilmiştir (Grandey, 2000; Grandey vd., 2005; Seery ve Corrigan, 2009; Scott vd., 2012; Kammeyer vd., 2013; Pala ve Tepeci, 2014; Humphrey vd., 2015; Çelik ve Topsakal, 2016; Lee, 2018; Costakis vd., 2021; Kocakula, 2021). Çünkü derinlemesine davranış sergilediğinde, içsel duygular ve ifade edilen duygular uyumlu hale gelir, bu da çalışanların refahına fayda sağlayabilecek ve iş memnuniyetini artırabilecek duygusal uyuma yol açar (Rafaeli ve Sutton 1987). Tüm bunlardan yola çıkarak aşağıda hipotezler geliştirilmiştir:

H2a: Sağlık çalışanlarının doktorlara karşı sergiledikleri derinlemesine davranışın iş tatmini üzerinde pozitif etkisi vardır.

H2b: Sağlık çalışanlarının hastalara karşı sergiledikleri derinlemesine davranışın iş tatmini üzerinde pozitif etkisi vardır.

Duygusal emek çalışmaları başlangıçta hizmet çalışanlarının müşterilere yönelik çalışmalarının incelenmesiyle başlamıştır (Hochschild, 1983). Morris ve Feldman (1997), duygusal emek davranışlarının müşteri odaklı faktörlerin yanı sıra örgüt içi faktörlerden (örneğin çalışma ortamı, çalışma arkadaşları, yöneticiler vb) de etkileneceğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte çalışanların, amirlerine (Wichroski, 1994) ve iş arkadaşlarına (Grandey vd., 2007) karşı da belirli bir dereceye kadar duygusal emek davranışı sergilediği ifade edilmektedir. Wu ve Hu (2013) hizmet çalışanlarının müşterilere karşı daha fazla duygusal emek harcadıklarını ifade etmektedir. Ancak duygusal emek, örgüt içerisindeki ilişkilerin sürdürülebilmesi açısından da önemli bir konudur (Waldron, 1991). Ancak, çalışanların yöneticiler ile ilişkilerinde takip etmeleri gereken belirli duygu gösterim kuralları yoktur. Yani örgüt içi ilişkilerin ve karşılıklı davranışların, örgütsel kurallardan çok karşılıklı etkileşim tarafından belirlendiği söylenebilir. Yani bu durumda duygusal emek sergilenen tarafın da bu süreçteki etkisi yadsınmaz. Tüm bunlara ek olarak hizmet çalışanlarının müşterilerle ve çalışma arkadaşlarıyla geçirdiği süre aynı değildir ve bu da duygusal emek süreçlerini ya da sonuçlarını etkileyecektir (Sutton ve Rafaeli, 1988; Morris ve Feldman, 1996). Bu nedenlerle de çalışanların duygusal emek davranışları ve iş tatminleri arasındaki ilişki, bu iki gruba (örgüt içi ve dışındaki) göre farklılık gösterecektir. Tüm bunlardan yola çıkarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H3a: Yüzeysel davranışın iş tatmini üzerindeki etkisi, bu davranışın doktora veya hastaya karşı sergilenmesine göre farklılık göstermektedir.

H3b: Derinlemesine davranışın iş tatmini üzerindeki etkisi, bu davranışın doktora veya hastaya karşı sergilenmesine göre farklılık göstermektedir.

III. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma duygusal emeği hastaya ya da doktora sergilenen duygusal emeğin iş tatminine olan etkisinin nasıl farklılaştığını anlamayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda araştırma sorusunun cevaplanması için nicel yöntem tercih edilmiştir. Veri toplamak amacıyla oluşturulan anketler, kamu ve özel hastanelerde çalışan sağlık çalışanlarına yüz yüze uygulanmıştır.

Araştırma kapsamında Yalova Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 24.11.2021 tarihinde 134 karar numarası ile etik kurul onayı ve ardından hastane yönetiminden ise anket uygulama izni alınmıştır. Gerekli izinlerden sonra veri toplama süreci 10.01.2022 tarihinde başlamış olup 20.01.2022 tarihinde tamamlanmıştır. Veri toplama süreci sonunda 124 anket elde edilmiştir. Elde edilen anketler araştırmacılar tarafından incelenmiş olup, hep aynı cevabı tekrarlayan anketler elenmiştir. Bu eleme işleminden sonra 114 anket ile analiz yapılmıştır.

3.1. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın evrenini Yalova ili içerisinde bulunan bir kamu hastanesi ve bir özel hastanede görev yapmakta olan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemine göre belirlenen hemşire, ebe, doktor asistanı, sağlık teknikeri, odyolog, radyoloji teknikeri gibi sağlık çalışanları bu araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Araştırmaya katılmayı kabul eden 114 sağlık çalışanının % 44,7'si özel hastanede çalışmakta iken, %55,3'ü kamu hastanesinde çalışmaktadır. Katılımcıların %33,3'ü hemşire, %38,1'i ebe, %9,3'ü doktor asistanı, %12,2'si sağlık teknisyeni, %4,4'ü odyolog, %2,7'si diyetisyen olarak görev yapmaktadır. Katılımcıların % 81,1'i kadın, %18,9'u erkektir ve %22,8'i 18-24 yaş, %36'sı 25-34 yaş, %28,9'u 35-44 yaş aralığındayken, %12,3'ü 45 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların % 61,4'ü evli, % 38,6'sı bekar iken; eğitim düzeylerine bakıldığında %27,2'sinin lise mezunu, %22,8'inin önlisans mezunu, %32,5'inin lisans mezunu, %14'ünün lisans tamamlama ve %3,5'inin lisansüstü eğitim mezunu olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcılar ortalama 1,8 yıldır mevcut kurumda görev yaptıklarını beyan etmiştir. Ayrıca, demografik özelliklere ilişkin bilgiler Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Demografik Özellikler

Özellikler	n	%	Özellikler	n	%
Cinsiyet			Meslek		
Kadın	94	81,1	Hemşire	29	33,3
Erkek	20	18,9	Ebe	47	38,1
Yaş			Doktor Asistanı	12	9,3
18-24	26	22,8	Sağlık Teknisyeni	16	12,2
25-34	41	36,0	Odyolog	6	4,4
35-44	33	28,9	Diyetisyen	4	2,7
≥45	14	12,3	Eğitim		
Sektör			Lise	31	27,2
Özel	51	44,7	Ön Lisans	26	22,8
Kamu	63	55,3	Lisans Tamamlama	16	14,0
Medeni Durum			Lisans	37	32,5
Evli	70	61,4	Lisansüstü	4	3,5
Bekar	44	38,6			

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde hemşirelerin, doktorlara ve hastalara karşı sergilemiş oldukları duygusal emek davranışlarına yönelik ifadeler iki grup halinde yer almaktadır. İkinci bölümde ise sağlık çalışanlarının iş tatminlerine yönelik ifadeler yer almaktadır. Üçüncü ve son bölümde ise hemşirelerin demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim, unvan ve medeni durum) ve işlerine ilişkin sorular (çalışılan bölüm, aynı iş yerinde çalışma süresi) yer almaktadır.

3.2.1. Duygusal Emek Ölçeği

Katılımcıların duygusal emek davranışlarının ölçülmesi Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen ve Türkiye'de yaygın olarak kullanılan (Ünlü ve Yürür 2011; Yürür ve Ünlü, 2011) duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olmak üzere iki boyuttan oluşan ölçekte 10 ifade yer almaktadır. Ölçekte "Hastalara/doktorlara karşı iyi hissediyormuş rolü yaparım." ve "mesleğim gereği hastalara/doktorlara göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım." şeklinde ifadeler yer almaktadır.

3.2.2. İş Tatmini Ölçeği

Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilen ve Basım ve Şeşen (2009) tarafından kullanılan iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. İş tatmini ölçeği tek boyuttan oluşmakta ve ölçekte 5 ifade yer almaktadır. Ölçekte “Genel olarak işim beni tatmin ediyor” ve “İşimden çok keyif alıyorum” şeklinde ifadeler yer almaktadır.

Katılımcılardan araştırmada kullanılan ankette yer alan bütün ifadeleri 1 ve 5 arasında derecelendirmeleri istenmiştir. Buna göre ‘1: hiçbir zaman’ ve ‘5: her zaman’ olarak değerlendirilmiştir.

3.3. Geçerlilik ve Güvenirlilik

Araştırmanın evrenini Yalova ili içerisinde bulunan bir kamu hastanesi ve bir özel hastanede görev yapmakta olan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemine göre belirlenen hemşire, ebe, doktor asistanı, sağlık teknikeri, odyolog, radyoloji teknikeri gibi sağlık çalışanları bu araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Doktora yönelik duygusal emek ölçeği, hastaya yönelik duygusal emek ölçeği ve iş tatmini ölçeği için KMO ve Bartlett küresellik derecesinin uygun aralıklarda olduğu ve buna bağlı olarak da veri setinin her üç faktör analizi için uygun olduğu kararına varılmıştır. Doktora yönelik duygusal emek ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda derinlemesine ve yüzeysel davranış olmak üzere iki boyutlu bir yapı oluşmuştur. Ölçeğe ilişkin faktör yüklerinin 0,907-0,694 olduğu tespit edilmiş ve tüm ifadeler doğru faktöre yüklenmiştir. Aynı şekilde hastaya yönelik duygusal emek ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda da duygusal emeğin iki faktörlü yapısı doğrulanmıştır. Ölçeğe ilişkin faktör yüklerinin 0,922-0,757 olduğu tespit edilmiş ve tüm ifadeler doğru faktöre yüklenmiştir. Son olarak araştırmanın bağımlı değişkeni olan iş tatmini ölçeğine ilişkin faktör yüklerinin 0,922-0,757 olduğu tespit edilmiş ve ölçeğin tek faktörlü yapı sergilediği görülmüştür. Ölçeğe ilişkin faktör yüklerinin 0,894-0,675 arasında olup yapının açıklanan varyansı %87’dir. Araştırma da kullanılan ölçeklere ilişkin faktör analizlerinin sonuçları orijinal ölçeklerle tutarlılık göstermektedir.

Faktör analizinden sonra oluşan yapıların güvenilirliğini test etmek için içsel tutarlılık analizi yapılmış ve Cronbach’s alpha katsayıları hesaplanmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda Cronbach’s alpha değerlerinin 0,85-0,94 arasında olduğu gözlemlenmiş ve sosyal bilimlerde kabul edilebilir olduğu tespit edilmiştir (Hair vd., 2006; Nunally, 1978).

3.3.1. Betimleyici İstatistikler ve Korelasyon Değerleri

Açıklayıcı faktör analizleriyle elde edilen değişkenlerin tanımlayıcı istatistikleri ve karşılıklı ilişkileri analiz edilmiş ve ilişkilerin büyük çoğunlukla anlamlı ve kabul edilebilir düzeyde ($p < 0,01$) olduğu tespit edilmiştir. Değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve değişkenler arasındaki korelasyon değerleri Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2’ye göre duygusal emeğin hastaya ve doktora karşı olmak üzere her iki boyutunu da temsil eden yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutlarının kendi aralarında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Ayrıca, doktora yönelik derinlemesine davranış ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu da tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında değişkenlere ilişkin ortalama değerlere bakıldığında, sağlık çalışanlarının doktora yönelik yüzeysel davranışlarının ortalamasının 1,61, doktora yönelik derinlemesine davranışlarının ortalamasının 2,06, hastalara yönelik yüzeysel davranışlarının ortalamasının 1,93 ve hastalara yönelik derinlemesine davranışlarının ortalamasının 2,61 olduğu görülmektedir. Yani araştırma kapsamındaki sağlık çalışanları yüzeysel davranışa göre, daha fazla derinlemesine davranış sergilediklerini ifade etmiştir. Ayrıca sağlık çalışanlarının iş tatminlerinin ortalaması ise 3,28’dir.

Tablo 2. Betimleyici İstatistikler ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	SD	1	2	3	4	5
Doktora yönelik yüzeysel davranış	1,61	0,86	1				
Doktora yönelik derinlemesine davranış	2,06	1,29	0,479**	1			
Hastalara yönelik yüzeysel davranış	1,93	1,03	0,823**	0,413**	1		
Hastalara yönelik derinlemesine davranış	2,61	1,35	0,390**	0,737**	0,418**	1	
İş tatmini	3,28	1,10	0,088	0,065**	0,065	0,134	1

** $p < 0,01$ **3.3.2. Hipotez Testi**

Araştırmanın hipotezlerinin test edilebilmesi amacıyla doktora yönelik derinlemesine davranışın, doktora yönelik yüzeysel davranışın, hastalara yönelik yüzeysel davranışın ve hastalara yönelik derinlemesine davranışın bağımsız, iş tatminin bağımlı değişken olarak belirlendiği çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3'te özetlenmiştir.

Tablo 3. Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasında Yapılan Regresyon Analizinin Özeti

Bağımlı değişken: İş tatmini			
Bağımsız değişkenler	Beta	T	p
Doktora yönelik yüzeysel davranış	-0,044	-0,260	0,795
Doktora yönelik derinlemesine davranış	0,398*	2,771	0,007
Hastalara yönelik yüzeysel davranış	-0,004	-0,027	0,979
Hastalara yönelik derinlemesine davranış	-0,141	-1,010	0,315
R²=0,085 F=2,535 p=0,044			

* $p < 0,05$

Tablo 3'te regresyon analizi sonuçları özetlenmiştir. Buna göre doktora yönelik derinlemesine davranış ile iş tatmini arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir ($Beta (b) = 0,398; p < 0,05$). Bu yüzden H2a desteklenmiştir. Buna karşılık doktora yönelik yüzeysel davranışın ($b = -0,044; p > 0,05$), hastalara yönelik yüzeysel davranışın ($b = -0,004; p > 0,05$) ve hastalara yönelik derinlemesine davranışın ($b = 0,141; p > 0,05$) iş tatmini ile arasında ilişki tespit edilmemiştir. Bu yüzden H1a, H1b ve H2b desteklenmemiştir.

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, yüzeysel davranışın iş tatmini üzerindeki etkisi doktora ($b = -0,044; p > 0,05$) veya hastaya karşı sergilenen yüzeysel davranışa ($b = -0,004; p > 0,05$) göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu yüzden H3a desteklenmemiştir. Buna karşılık derinlemesine davranışın iş tatmini üzerindeki etkisi, doktora ($b = 0,398; p < 0,05$) veya hastaya karşı sergilenen derinlemesine ($b = 0,141; p > 0,05$) davranışa göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Bu yüzden H3b desteklenmiştir.

IV. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada duygusal emeğin kime karşı sergilendiğinin, kavramın açıklanması açısından bir önemi olup olmadığının anlaşılması amaçlanmıştır. Bu amaçla sağlık çalışanlarının harcadıkları duygusal emeğin iş tatminlerine etkisinin, doktorlara (örgüt içi aktörler) ve hastalara (örgüt dışı aktörler) yönelik sergilenmesi durumunda farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Bu kapsamda yapılan analizlerin sonucunda doktora yönelik derinlemesine davranışın iş tatmini üzerinde pozitif etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Elde edilen bu sonuç, derinlemesine davranışın iş tatmini üzerinde olumlu etkisi olduğu yönündeki çalışmaları desteklemektedir (Grandey, 2000; Grandey vd., 2005; Seery ve Corrigan, 2009; Scott vd., 2012; Kammeyer vd., 2013; Pala ve Tepeci, 2014; Humphrey vd., 2015; Çelik ve Topsakal, 2016; Lee, 2018; Costakis vd., 2021; Kocakula, 2021). Derinlemesine davranışta birey karşı tarafa sergilemesi gereken duyguları hissetmeye çalışarak, bir anlamda kendisinden bir şeyler katarak sergilemektedir. Bireyin çalışma ortamını kişiselleştirmesi (bireyin kimliğini yansıtacak şekilde değiştirmesi) tatminle ilişkilendirilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Ayrıca çalışanların sergiledikleri davranışların, karşı tarafça içten ve samimi algılanması, çalışanda görevinin gereklerini başarılı bir şekilde yerine getirdiği inancı yaratmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). İşini başarılı bir şekilde yerine getirdiği inancına sahip sağlık çalışanlarının da iş tatmini artmaktadır.

Ancak burada dikkat çeken nokta, derinlemesine davranışın doktorlara yönelik sergilenmesi durumunda iş tatmini yaratmasına karşılık, hastalara yönelik olması durumunda sağlık çalışanlarının iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisinin olmamasıdır. Bu sonucun bir nedeni sağlık çalışanlarının, ilişkilerinin sürekliliği açısından bu iki grup arasında fark görmesi olabilir. Örgüt içi ilişkilerin karakteristiği, hizmet çalışanlarının örgüt dışı aktörlerle ilişkilerinin özelliklerinden farklılık göstermektedir (Grandey vd., 2007). Bu açıdan sağlık çalışanları için bir tarafta, birlikte çalıştıkları ve zamanlarının çoğunu bir arada geçirdikleri (gündüz mesaisi hatta nöbetlerde) doktorlar, diğer tarafta da kısıtlı bir zaman diliminde iletişim içinde oldukları hastalar yer almaktadır. Bu açıdan bu çalışanların iş tatminlerinin, hastalarla geçirilen sınırlı zaman dilimindeki ilişkilerin niteliğinden çok, doktorlarla ilişkilerinin niteliğinden ya da onlara sergiledikleri duygusal emekten etkilenmiş olması doğal görülebilir.

Bununla birlikte Hochschild (1983), Grandey (2003) ve Sloan (2014) tarafından yürütülen çalışmaların aksine bu çalışmada yüzeysel davranış ve iş tatmini arasında bir ilişki bulunmamıştır. Üstelik bu sonuç, her iki odağa yönelik yüzeysel davranış için de geçerlidir. Bir diğer ifadeyle sağlık çalışanlarının sergiledikleri yüzeysel davranış ne doktorlara ne de hastalara yönelik olduğunda, beklenenin aksine iş tatmini ya da tatminsizliği yaratmamaktadır. Bu sonucun belki de en önemli nedeni bu araştırmanın örnekleminin yukarıdaki üç çalışmadan farklı olarak sağlık çalışanlarından oluşması olabilir. Sağlık çalışanları, diğer hizmet örgütlerindeki müşterilerden farklı duygusal durumda bireylere (hasta ve hasta yakınları) hizmet vermektedirler. Yüzeysel davranış gibi samimiyetsiz davranışları hastalara yönelik sergilemek, sağlık çalışanları tarafından, çalışma etik ve prensiplerine aykırı görülüyor ya da sahip oldukları değerlerle tezatlık gösteriyor olabilir. Bu nedenle de yüzeysel davranış bu çalışanlar için farklı dinamiklere sahip bir boyut olabilir ve elde edilen bulgular bu nedenle ilgili yazından farklılık göstermiş olabilir.

Bu çalışmada elde edilen bulgulara dayanarak araştırmanın amacı doğrultusunda verilecek yanıt, duygusal emeğin kime harcandığının ya da sergilendiğinin, duygusal emeğin etkileri açısından önemli olduğudur. Diğer bir ifadeyle, sağlık çalışanlarına göre hastalar için harcanan duygusal emeğin etkileri ile doktorlar için harcanan duygusal emeğin etkileri, derinlemesine davranış açısından farklılık göstermektedir. Bu da duygusal emek olgusunun, müşteriler dışında, çalışma arkadaşları ya da yöneticiler gibi örgüt içi aktörlere yönelik olarak da incelenmesinin önemini ortaya koymaktadır.

Bu araştırmanın kısıtlarından ilki salgın şartlarında yoğun iş temposuyla çalışan sağlık çalışanlarının araştırma sorularına yeterince zaman ayırabildikleri ve içtenlikle cevap verdiği varsayımdır. Bu çalışma duygusal emeği çok odaklı bir yaklaşımla incelemeyi amaçlamış olmakla

birlikte sağlık çalışanlarının duygusal emek harcamak durumunda olduğu hasta yakını ve yöneticileri gibi başka aktörler de bulunmaktadır. Ancak bir araştırmada bu farklı odakların tümüne yönelik davranışların ölçülmesi bazı güçlükler içerdiğinden bu çalışmada sadece hasta ve doktorlarla ilişkiler esas alınmıştır. Bu nedenle de bundan sonraki çalışmalarda hasta yakınları ve yöneticilere yönelik duygusal emek davranışlarının ele alındığı çalışmalar yapılması önerilebilir. Son olarak bu araştırmada elde edilen sonuca göre sağlık çalışanları hastalara değil de doktorlara yönelik derinlemesine davranış sergilediklerinde iş tatmini yaşamaktadırlar. Bunun nedenlerinin araştırıldığı yeni bir araştırma da konunun etraflıca analiz edilebilmesi açısından yararlı görülmektedir.

Etik Kurul İzni: Araştırma kapsamında Yalova Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 24.11.2021 tarihinde 134 karar numarası ile etik kurul onayı ve ardından hastane yönetiminden ise anket uygulama izni alınmıştır.

KAYNAKLAR

- Altaş, S. S., & Özişli, Ö. (2021). Duygusal emek ile iş tatmini ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Journal of International Social Research*, 14(76), 862-873.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands-resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 393-417.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakotic, D., & Babic, T. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of Croatian shipbuilding company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 206-213.
- Bartel, A. P. (1981). Race differences in job satisfaction: A reappraisal. *Journal of Human Resources*, 16(2), 294-303.
- Basım, N., & Şeşen, H. (2009). Örgütsel adalet algısı-örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü. *Osman Gazi Üniversitesi, 17. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 806-812). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Yayınları.
- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Muraven, M., & Tice, D.M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(5), 1252-1265.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotion management at work: A quantitative review of emotional labor research. In Hartel C., Ashkanasy N. M., Zerbe W. (Eds.), *Emotions in organizational behavior* (pp. 213-233). Erlbaum.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & 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.

- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y., & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). The influence of emotional intelligence and affectivity on emotional labor strategies at work. *Journal of Individual Differences*, 30(2), 75-86.
- Clark, A. E., Oswald, A. J. & Warr, P. B. (1996). Is job satisfaction u-shaped in age?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1), 57-81.
- Costakis, H. R., Gruhlke, H., & Su, Y. (2021). Implications of emotional labor on work outcomes of service workers in not-for-profit human service organizations. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 45(1), 29-48.
- Çelik, P., & Topsakal, Y. (2016). Duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenme ile ilişkisi: Antalya destinasyonu otel çalışanları örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 202-218.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demir, M. (2019). *Duygusal emeğin banka çalışanlarının iş tatmini üzerindeki rolü* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Karabük Üniversitesi, Karabük.
- Deng, H., Walter, F., & Guan, Y. (2020). Supervisor- directed emotional labor as upward influence: An emotions- as- social- information perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 41(4), 384-402.
- Dent, M., Burke, W. & Green, R. (1991). Emotional labor and renal dialysis: Nursing and the labor process [Oral presentation]. *The Ninth Annual International Labour Process Conference*, Manchester, England.
- Diefendorff, J. M., Croyle M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-257.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout and inauthenticity: Does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Grandey, A. A. (1999). *The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance* [Unpublished doctoral dissertation]. Colorado State University.
- Grandey, A. (2000) Emotion regulation in the workplace: A New way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A., & Brauburger, A. L. (2002). The emotion regulation behind the customer service smile. In R. G. Lord, R. J. Klimoski, & R. Kanfer (Eds.), *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior* (pp. 260-294). Jossey-Bass.
- 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.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must service with a smile be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893-904.

- Grandey, A. A., Kern, J. H., & Frone, M. R. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(1), 63-79.
- Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*(1), 1-14.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 3-27). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2*(1), 323-349.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology, 60*(2), 159-170.
- Hair J. F., Black W. C., Babin B. J., Anderson R. E., & Tatham R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. Pearson Prentice Hall.
- Hagger, M. S., Wood, C., Stiff, C., & Chatzisarantis, N. L. D. (2010). Ego depletion and the strength model of self-control. *Psychological Bulletin, 136*(4), 495-525.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested- self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review, 50*(3), 337-421.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of feeling*. University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and emotion management: A Perspective and path for future research. In T. D. Kemper (Ed.), *Research agendas in the sociology of emotions* (pp. 117-142). State University of New York Pres.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior, 36*(6), 749-769.
- Jang, O. J., Ryu, U. J., & Song, H. J. (2015). The effects of a group art therapy on job stress and burnout among clinical nurses in oncology units. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 21*(3), 366-376.
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2014). *Organizational psychology: A scientist-practitioner approach* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Johnson, H. A. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process?. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(4), 319-333.
- Kammeyer- Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen- Ganepola, M. D. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology, 66*(1), 47-90.

- Kerse, G., & Özdemir, Ş. (2018). Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışları örgütsel bağlılık ile açıklanabilir mi?. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(1), 151-163.
- Kıyat, G. B. D., Özgüleş, B., & Günaydın, S. C. (2018). Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: Sağlık çalışanları örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(3), 473-494.
- Kirkcaldy, B. D., & Martin, T. (2000). Job stress and satisfaction among nurses: Individual differences. *Stress Medicine*, 16(2), 77-89.
- Kocakula, Ö. (2021). Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisi: İzmir Balçova ve Narlıdere belediyeleri örneği. *Kent Akademisi*, 14(3), 824-841.
- Lam, W., & Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 3-11.
- Lee, J. J., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112.
- Lee, H. J. (2018). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 84(4), 729-745.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Mann, S. (2005). A health care model of emotional labour: An evaluation of the literature and development of a model. *Journal of Health, Organization and Management*, 19(4), 317-323.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 991-1007.
- Morris, J. A., & Feldman D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Nunally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.
- Pala, T., & 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*, 11(1), 21-37.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Pugliesi, P. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23, 125-154.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1991). Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogators and bill collectors. *Academy of Management Journal*, 34(4), 749-775.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*. Prentice-Hall.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-917.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16(5), 501-510.
- Scott, B. A., Barnes, C. M., & Wagner, D. T. (2012). Chameleonic or consistent? A multilevel investigation of emotional labor variability and self-monitoring. *Academy of Management Journal*, 55(4), 905-926.
- Seery, B. L., & Corrigan, E. A. (2009). Emotional labor: Links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 24(8), 797-813.
- Sezgin, A. (2010). *Üniversite hastanelerinde çalışan başmüdür ve müdürlerin iş doyumu ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine yönelik bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Sloan, M. M., (2014). The consequences of emotional labor for public sector workers and the mitigating role of self-efficacy. *The American Review of Public Administration*, 44(3), 274-290.
- Sloane, P. J., & Williams, H. (1996). Are "overpaid" workers really unhappy? A test of the theory of cognitive dissonance. *Labour*, 10(1), 3-16.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationships between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487.
- Thoits, P. A. (1996). Managing the emotions of others. *Symbolic Interaction*, 19(2), 85-109.
- Torland, M. (2011). Emotional labour and job satisfaction of adventure tour leaders: Does gender matter?. *Annals of Leisure Research*, 14(4), 369-389.
- Totterdell, P. & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73.
- Tortop, N., İsbir E. G., & Aykaç, B., Yayman, H., & Özer, M. A. (2010). *Yönetim bilimi* (8. Bs.). Nobel Yayın Dağıtım.
- Tsang, M. C., Rumberger, R. W. & Levin, H. M. (1991). The impact of surplus schooling on work productivity. *Industrial Relations*, 30(2), 209-228.
- Ünlü, O. & Yürür, S. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: Yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 183-207.
- Van Dijk, P. A., Smith, L. D. G., & Cooper, B. K. (2011). Are you for real? An evaluation of the relationship between emotional labour and visitor outcomes. *Tourism Management*, 32(1), 39-45.

- Waldron, V. R. (1991). Achieving communication goals in superior-subordinate relationships: The multi-functionality of upward maintenance tactics. *Communication Monographs*, 58(3), 289-306.
- Wang, I. A., Lin, S. Y., Chen, Y. S., & Wu, S. T. (2022). The influences of abusive supervision on job satisfaction and mental health: The path through emotional labor. *Personnel Review*, 51(2), 823-838.
- Watson, R., Storey, D., Wynarczyk, P., Keasey, K., & Short, H. (1996). The relationship between job satisfaction and managerial remuneration in small and medium-sized enterprises: An empirical test of "comparison income" and "equity theory" hypotheses. *Applied Economics*, 28(5), 567-576.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work. *Work and Occupation*, 20(2), 205-232.
- Wichroski, M. (1994). The secretary: Invisible labor in the workworld of women. *Human Organization*, 53(1), 33-41.
- Wong, J. Y., & Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- Wu, T. Y., & Hu, C. (2013). Abusive supervision and subordinate emotional labor: The moderating role of openness personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(5), 956-970.
- Wright, T. A., & Hobfoll, S. E. (2004). Commitment, psychological well-being and job performance: an examination of conservation of resources (cor) theory and job burnout. *Journal of Business & Management*, 9(4), 389-406.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.
- Yang, S. B., & Guy, M. E. (2015). Gender effects on emotional labor in Seoul metropolitan area. *Public Personnel Management*, 44(1), 3-24.
- Yürür, S. (2008). Örgütsel adalet ile iş tatmini ve çalışanların bireysel özellikleri arasındaki ilişkilerin analizine yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 295-312.
- Yürür, S., Gümüş, M., & Hamarat, B. (2011). Çalışan-müşteri ilişkilerinde algılanan adalet/adaletsizliğin duygusal emek davranışlarına etkisi. *Journal of Yasar University*, 6(23), 3826-3839.
- Yürür, S., & Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. "İŞ, GÜÇ" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16(5), 527-545.