

TURİZM SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK: BİR META-SENTEZ ÇALIŞMASI

Sadık SERÇEK*

Gülseren ÖZALTAŞ SERÇEK**

Öz

Duygusal emek, çalışanların duygularını sergilerken, örgüt tarafından istenilen rolleri yerine getirmesi için, bu rollere uygun davranışlar sergilemesi olarak da tanımlanmıştır. Son yıllarda birçok alanda duygusal emek ile ilgili çalışmalar yapılmakta, turizm sektörü de bunun bir parçası olmaktadır. Çalışmanın amacı, turizm sektöründe duygusal emeğe ilişkin yapılan tezlerin bulgularından yola çıkılarak meta-sentez yöntemi ile bir çıkarıma ulaşmaktır. Araştırmada yer alan çalışmalar, Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezinin veri tabanında yer alan turizm alanında duygusal emek ile ilgili yapılan 15 yüksek lisans ve doktora tezi ele alınmıştır. Çalışmaların her biri içerik analizine tabii tutularak çalışmaların teması, çalışmanın amacı, yöntemi, örnekleme, veri toplama araçları ve elde edilen sonuçlar bağlamında incelenmiştir. Araştırmada, çalışmaların temaları incelendiğinde duygusal emeğin farklı konular ile ilişkisinin ele alındığını; özellikle duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi konusunda daha fazla çalışmanın olduğu, daha sonra ise duygusal emek ve iş-aile çatışmasının ele alındığı tespit edilmiştir. Araştırmanın sonucunda; negatif duyguya sahip bireylerin gerçekten hissettikleri duygular ile gösterdikleri duygular arasında büyük farklılıklar olduğunu kanıtlamaktadır. Duygusal çelişki düzeyi arttıkça memnuniyet artmaktadır. Çalışanların duygusal zekalarının iş tatminlerini etkilemesinde duygusal emeklerinin kısmi aracılık etkisi bulunmuştur. Çalışanların duygusal emek ve yabancılaşma düzeyleri arasındaki ilişki gözlemlenmiştir. Örgütsel adaletin duygusal emek üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Müşteri memnuniyetini artırmak için empatik davranarak hizmet sunan işgörenlerin hizmet kalitesi düzeyinin artırılmasında önemli rolü bulunduğunun göstergesidir. Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu görülmektedir. Otel çalışanlarının etik iklim algılamalarının tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde negatif, kişisel başarı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu görülmektedir. Otelcilik sektöründe çalışanlar, yüksek oranda duygusal emek çabası içerindedirler. İşgörenlerin farklı duygu durumları ile örgüt içerisinde yaşanan sorunlarda etki gösterdiği ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Turizm Sektörü, Duygusal Emek, Meta-sentez.*

EMOTIONAL LABOUR IN THE TOURISM SECTOR: A STUDY OF META-SYNTHESIS

Abstract

The concept of emotional labor deals with the emotions that employees expect from their work life. In recent years, many areas have been working on emotional labor, and the tourism sector is part of it. The aim of the study is to reach an extraction by means of meta-synthesis method by finding out the findings of theses made about emotional labor in the tourism sector. The studies included in the survey covered 15 graduate and doctoral

* Arş.Gör.Dr., Dicle Üniversitesi İİBF Turizm İşletmeciliği Bölümü, sadik.sercek@dicle.edu.tr.

** Yrd.Doç.Dr., Mardin Artuklu Üniversitesi TİYO, gulserenozaltassercek@artuklu.edu.tr.

theses related to emotional labor in the field of tourism in the database of Higher Education Council National Thesis Center. Each of the studies has been examined in terms of the content of the content analysis, the theme of the studies, the purpose of the study, the method, the sample, the data collection tools and the results obtained. In the study, it was observed that the relationship between emotional labor and different subjects was examined when the themes of the studies were examined; especially emotional labor and burnout relations, and then the emotional labor and work-family conflict were addressed. As a result of the research; and that the individuals with negative emotions differ greatly from the emotions they actually feel and the emotions they express. Satisfaction increases as the level of emotional contradiction increases. Partially mediated influence of emotional labor has been found in affecting job satisfaction of employees' emotional intelligence. The relationship between emotional labor and alienation levels of employees was observed. The result is that organizational justice is effective on emotional labor. Within the scope of the research, a meaningful relationship was found between emotional labor and work-family conflict. It is a sign that you have an important role in increasing the service quality level of the employees who provide service by empathizing to increase customer satisfaction. When the relationship between emotional labor and burnout is examined, it is seen that there is a meaningful and positive relationship between superficial behavior and emotional burnout and depersonalization. It appears that hotel employees have a positive influence on personal success, negative on emotional exhaustion dimension of exhaustion of ethical climate perceptions. Employees in the hospitality industry are involved in a high emotional labor effort. It has been shown that the occupants have different emotional states and have been influencing the problems experienced within the organization.

Keywords: *Tourism Sector, Emotional Labor, Meta-synthesis.*

GİRİŞ

Turizm sektörü hızla gelişmekte ve büyümektedir. İşletmeler de bu büyüme içinde kendi paylarını arttırma çabasında olmaktadır. İşletmeler bu amaçlarına ulaşabilmek için verimli çalışan ve kaliteli hizmet sunan işgörenler çalıştırmak istemektedirler.

Hizmet sektöründeki rekabetin artması, müşterileri işletmeler açısından odak noktası haline getirmiştir. Hizmet sunumu sırasında çalışanlar müşterilerle çok daha yakın bir etkileşim içine girmektedir. Bu etkileşim, çalışanlardan işlerine duygusal emeklerini de katmaları yönündeki beklentileri arttırmaktadır (Güngör, 2009: 168). Turizm sektörü emek yoğun olması sebebiyle de çalışanların duyguları daha fazla önem kazanmakta ve duygusal emeğin rolü ön plana çıkmaktadır.

Müşteriyle etkileşimin en sık yaşandığı alanlardan biri olan hizmet sektöründe işgörenlerden, rekabette özel bir üstünlük kazandıracak şekilde müşterileri ile empati kurmak ve kendi duygularını şekillendirmek suretiyle müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmaları beklenmektedir. Örgütlerin, işgörenlerin duygu ve davranışlarında oluşturmaya çalıştığı bu kontrol sistemi ile birlikte “duygusal emek” kavramı da alanyazındaki yerini almış ve

araştırmacıların olumlu ve olumsuz birçok yönüyle ele aldıkları bir kavram haline gelmiştir (Deniz, 2016: 275).

Çalışanlar işlerini yaparken, temel düzeyde bir takım davranışlar sergilemek ve bazı duyguları karşı tarafa yansıtmak durumunda kalırlar. Çalışanlar kendilerinden beklenen şekilde davranabilmek için, bilinçli veya bilinçsiz olarak, çeşitli duygu yönetimi metotları kullanmaktadırlar. Fakat duygusal emek, bu temel düzeyin daha üzerinde ve süreklilik arz eden bir olguyu ifade etmektedir (Güngör, 2009: 170).

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Duygusal emek, çalışanların duygularını sergilerken, örgüt tarafından istenilen rolleri yerine getirmesi için, bu rollere uygun davranışlar sergilemesi olarak da tanımlanmıştır. İşyerlerinde, işgörenlerin diğer çalışanlarla etkileşiminde duygularını yönetmeleri gerekmektedir (Brotheridge ve Lee, 2003: 365).

Bu yaklaşıma göre çalışanlar, içinde buldukları ruh durumu ne olursa olsun kendilerinden beklenen bu duyguları gösterim kuralları çerçevesinde, mimikleri, tavırları ve davranışları yoluyla karşı tarafa yansıtmak durumunda kalırlar. Çalışanın kendi kişisel yapısından kaynaklanan davranış kalıpları veya özellikleri ile yapmakta olduğu işin özelliğinden kaynaklı ve bundan dolayı işletmelerce istenen davranış ve tutum modelleri, çalışandan gerçekte kendisi olmayan bir role bürünmesini istemektedir. Bu ise kısmen dahi olsa çalışanlarda kişilik çatışmasına, özgüven kaybına neden olabilmektedir (Güngör, 2009: 182).

İstenmeyen davranışların yansıtılması misafir ile iletişim ve etkileşim sürecini olumsuz etkileyebilmektedir. İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarının ve örgütsel süreçlere katılımının düzeyi; gerçek duygularının kontrol altına alınması diğer bir deyişle işgörenlerin duygusal emek davranışlarının yüzeysel davranış ya da derin davranış boyutunda şekillenmesine yol açmaktadır (Eröz, 2014: 220).

Çalışanların kendilerinden beklenen davranış kurallarına göre hareket etmeleri ve çalışana, işletmeye ya da işin niteliğine göre yoğun çaba sarf etmeleri onların duygusal emek harcamalarına neden olmaktadır. Ancak çalışanların işlerinin bir gereği olarak duygusal davranış kurallarına uymaları çalışanlarda farklı duygusal emek davranışlarına neden olabilmektedir (Çelik ve Atik, 2016: 508).

Duygusal emek yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal duygular olmak üzere üç boyuta ayrılmaktadır. (Diefendorf, Croyle ve Gosserand, 2005: 352; Ashforth ve Humphrey, 1993: 33). Yüzeysel davranış çalışanların davranış sergilerken duygularını bastırması anlamına

gelmektedir. Yüzeysel davranış, gerçekten hissedilmeden gösterilen duyguları kapsamaktadır. Duygu gösterimleri sözlü veya sözsüz iletişim unsurlarını (yüz ifadeleri, mimik, duruş) taşıyabilir. Yüzeysel davranışta başkalarına gösterilen duygu farklıdır, yani dıştaki davranışa hükmetmek söz konusudur. Derin davranışta ise hem davranışa hem de duygulara hükmetme söz konusudur. (Özgen, 2010). Samimi davranış, çalışanların göstermesi gereken duyguyu gerçekten hissedebileceği durumların da olabileceğini ifade eder. Duygularını bu yolla ifade eden çalışan, müşteriye karşı rol yapmamakta, gerçekten kendisi yardıma hazır ve olumlu duygular içinde olduğu için duygularını doğal hali ile davranışlarına yansıtabilmektedir (Diefendorff ve diğ., 2005: 352; Ashforth ve Humprey, 1993: 33).

Duygusal emeği etkileyen faktörler üç başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve durumsal faktörlerdir. Bireysel faktörler cinsiyet, yaş, kendini uyarılma, empati, duygulanım ve duygusal zeka, örgütsel faktörler; otonomi ve sosyal destek, durumsal faktörler de; müşterilerle etkileşimin süresi, müşteri yoğunluğu, müşterilere gösterilen duyguların çeşitliliği ve müşteri saldırganlığı olarak sıralanmaktadır (Çelik ve Atik, 2016: 509).

Araştırmada literatürde duygusal emek ile ilgili yapılan tezler meta sentez yöntemiyle incelenerek, duygusal emeğin hangi boyutta ele alındığı, hangi etkilerinin olduğu, hangi değişkenler ile ilişki kurulduğu ve genel durum ortaya konulacaktır. Böylece yapılan çalışmalardan bir sentez oluşturularak araştırmacılara ve yöneticilere yol gösterici nitelikte olacaktır.

Araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

1. Daha önce yapılan çalışmalarda ele alınan konular nelerdir?
2. Araştırmalarda yer alan anahtar kelimeler nelerdir?
3. Araştırmalarda hangi yöntemler kullanılmıştır?
4. Araştırmalardaki örneklem grubunun özellikleri nelerdir?
5. Araştırmalarda duygusal emek ile ilgili hangi sonuçlara ulaşılmıştır?

2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada turizm sektöründe yapılan duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmaların bulguları incelenerek bir sentez yapılmaya çalışılmıştır. Bu amaçla, araştırmaların sentezlenmesinde nicel ve nitel çalışma olarak meta-sentez yöntemi kullanılmıştır.

İçerik analizleri; en genel anlamda meta-analiz, meta sentez (tematik içerik analizi) ve betimsel içerik analizi olarak üçe ayrılmaktadır. Meta-analiz ve betimsel içerik analizleriyle

kıyaslandığında, çalışmalarda genellikle incelemeye alınan araştırma sayısı sınırlı olmaktadır (Çalık ve Sözbilir, 2014: 34). Meta sentez temelde pek çok niteliksel çalışmayı bir araya getirmeye yarayan, niteliksel çalışmaların ikincil nitel analizi olarak tanımlanabilecek bir bilgi üretme yöntemidir (Gülüm, 2017: 119).

Meta-analiz; aynı konu üzerinde farklı zamanlarda ve yerlerde yapılmış olan çalışmaların bulgularının birleştirilmesi, sentezlenmesi ve yorumlanması amacıyla kullanılan istatistiksel işlemleri içeren nicel bir uygulamadır. (Wolf, 1986; Durlak, 1995’den aktaran, Çalık ve Sözbilir, 2014). Meta-sentez (tematik içerik analizi); aynı konu üzerine yapılan araştırmaların tema veya ana şablonlar oluşturularak eleştirel bir bakış açısıyla sentezlenmesi ve yorumlanmasını içermektedir (Au, 2007’den aktaran, Çalık ve Sözbilir, 2014). Meta sentezde aynı konunun farklı boyutlarını ele alan çalışmaların ortak ve benzer yönlerinin belirlenmesi ve sentezlenmesi yer almaktadır.

Meta-sentez yönteminde çalışma kapsamına alınan araştırmaların bulguları bu çalışmanın verilerini oluşturmaktadır. Araştırmada yer alan çalışmalar, Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezinin veri tabanında yer alan turizm alanında duygusal emek ile ilgili yapılan 15 yüksek lisans ve doktora tezi ele alınmıştır. Tezlere ulaşmada tarama kataloğunda anahtar kelimeler ile tarama gerçekleştirilmiştir. Taramada “duygusal emek” ile ilgili çalışmalara ulaşılmış, ulaşılan çalışmaların turizm ile ilgili olanları araştırmaya dahil edilmiştir.

Araştırmaların Dahil Edilme Ölçütleri

- Çalışmaya konu olan örneklemin Türkiye sınırları içinde olması ve Türkçe yazılmış olması,
- Çalışmaların Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezinin veri tabanında yer alan erişim izni olan yüksek lisans ve doktora tezleri olması,
- Çalışmaların yönteminin, örnekleminin açıkça belirtilmesi,
- Çalışmaların erişilebilir olması ve çalışmanın tam metnine ulaşılmasıdır.

3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmada kapsamında incelenen tezlerde en az üç anahtar kelime kullanılmış olup aşağıdaki tabloda kullanılan kelimelerin dağılımı yer almaktadır. En çok kullanılan anahtar kelime araştırmamızın özünü oluşturan duygusal emek, turizm işletmeleri/otel işletmeleri, tükenmişlik duygusal emek boyutları/davranışlarını içermektedir.

Tablo 1. Tezlerde Kullanılan Anahtar Kelimelerin Dağılımı

Anahtar Kelimeler	f	Anahtar Kelimeler	f
-------------------	---	-------------------	---

Duygusal emek	14	Duygusal çaba	1
Turizm İşletmeleri/otel işletmeleri	5	Duygusal Çelişki	1
Tükenmişlik	4	İşletme çabaları	1
Duygusal emek boyutları/ Duygusal Emek Davranışları	3	Müşteri Memnuniyeti	1
İş tatmini	3	Engellilik	1
Turizm sektörü/Konaklama sektörü	3	Engelli turizmi	1
Duygusal Zeka,	2	İş doyumunu	1
Turizm sektörü çalışanları/Beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri	2	Davranış kuralı algısı	1
İş-aile çatışması	2	İş- aile yaşam çatışması	1
Negatif duygu	1	Aile-iş yaşam çatışması	1
Pozitif duygu	1	Adalet	1
İşte kalma niyeti	1	Örgütsel adalet	1
Örgütsel güven	1	Hizmet Kalitesi	1
Yüzeysel- derin davranış	1	Etik iklim	1
Çalışan- yönetici güveni	1	Yabancılaşma	1
Bastırma davranışı	1	Örgütsel Sinizm	1

Araştırma kapsamında örnekleme alınan çalışmaların temaları incelenmiş olup sonuçlar aşağıda yer almaktadır. Araştırmaların temaları incelendiğinde 12 farklı temaya ulaşılmıştır. Araştırmaların tema açısından dağılımı incelendiğinde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi ile ilgili tema üç çalışma ile ilk sırada yer almaktadır. Daha sonra duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi ile ilgili iki çalışma yer almaktadır. Ayrıca duygusal emek ile ilgili örgütsel güven, örgütsel adalet, hizmet kalitesine etkisi gibi çalışmalar da yer almaktadır.

Tablo 2. Araştırmaların Temaları ve Dağılımları

Tema Kodu	Temalar	Temada Yer Alan Tezlerin Sayısı
T1	Duygusal emek düzeyi ve boyutları	1
T2	Örgütsel güvenin duygusal emeğe etkisi	1
T3	Duygusal emek- müşteri memnuniyeti ilişkisi:	1
T4	Duygusal emek ve duygusal zeka düzeylerinin iş tatminine etkileri	1
T5	Duygusal emek faktörünün yabancılaşmaya etkisi	1
T6	Duygusal emek öncüllerinin belirlenmesi	1
T7	Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi	3
T8	Duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi	2
T9	Örgütsel adaletin duygusal emek üzerindeki etkisi	1
T10	Duygusal emek faktörünün hizmet kalitesine etkisi	1
T11	Duygusal emek sömürsünün koşulları ve sonuçları	1
T12	Duygusal zekâ ve duygusal emeğin örgütsel sinizm algısına etkisi	1

Araştırmalar incelendiğinde dört doktora tezi diğer on bir çalışmanın ise yüksek lisans tezi olduğu, 2008-2016 yılları arasında yapıldığı; tüm çalışmaların veri toplama aracı incelendiğinde nicel çalışmalar olduğu ve anket tekniğinin kullanıldığı; anketlerin çalışanlara uygulandığı belirlenmiştir.

Tablo 3. Araştırmaların Amaçları, Evren ve Örneklem Bilgileri

Tema Kodu	Yazarı (Yılı), Yayın Düzeyi, “Araştırmanın Adı”	Araştırmanın Amacı	Yöntemi
T1	Pala (2008), Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları	Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi, çalışanların duygusal emek boyutlarını ölçmeye yarayan bir ölçek geliştirilmesi, duygusal emeği etkileyen ve duygusal emeğin etkilediği faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.	Nicel, anket tekniği, 12 turizm işletmesi, 174 çalışan,
T2	Ünal (2011), Yüksek Lisans Tezi, Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul’da Yerleşik Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma	Otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenlerin örgütsel güven düzeylerinin belirlenmesi ve bu kavramın duygusal emek düzeylerine olan etkilerinin ortaya konması amaçlanmaktadır.	Nicel, anket tekniği, 255 çalışan,
T3	Baş (2012), Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Emek-Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma	Çalışmada, engelli turizm pazarında duygusal emek boyutlarının müşteri memnuniyetine etkisi değerlendirilip, tespit edilmeye çalışılmıştır.	Nicel, anket tekniği, 340 engelli turist ve 337 engelli turiste hizmet etmiş olan personel
T4	Genç (2013), Yüksek Lisans Tezi, Alanya’daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri	Turizm işletmesi çalışanlarının duygusal emek ve duygusal zeka düzeylerinin, iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeği amaçlamıştır.	Nicel, anket tekniği, 487 çalışan,
T5	Kurt (2013), Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul’daki Otel ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma	Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeylerinin yabancılaşmaya etkisini incelemektir.	Nicel, anket tekniği, 252 çalışan,
T6	Kızanlıklılı (2014), Doktora Tezi, Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma	Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yüzeysel, derin ya da samimi davranış olarak ortaya çıkan duygusal emek davranışlarının, bireysel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek, duygusal emek davranışı ile davranış kuralı algısı ve iş doyumunu düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığını ortaya koymaktır.	Nicel, anket tekniği, 827 çalışan,
T7	Yıldız (2013), Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat’taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma	Turizm sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışları sergilemekten kaynaklı mesleki tükenmişlik yaşayıp yaşamadıklarını ve çalışanların sahip oldukları bir takım demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerin duygusal emek davranışları sergileme ve tükenmişlik algıları açısından anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğini belirlemektir.	Nicel, anket tekniği, 456 çalışan,
T8	Pala Morkoç (2014), Doktora Tezi, Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması	Duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki doğrudan ilişki araştırılmaktadır.	Nicel, anket tekniği, 700 çalışan,

	İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği		
T9	Keleş (2014), Doktora Tezi, Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma	Otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel adalet algılarının duygusal emekleri üzerindeki etkisini belirleyebilmektedir.	Nicel, anket tekniği, 1280 çalışan,
T8	Işık (2015), Yüksek Lisans Tezi, Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek Ve İş-Aile Çatışması İlişkisi	Emek yoğun bir sektör olan turizmde önemi oldukça büyük olan duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi incelenmiştir.	Nicel, anket tekniği, 247 çalışan,
T10	Demirel (2015), Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir' deki Dört ve Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma	Bu çalışmanın amacı, Nevşehir' deki dört ve beş yıldızlı otellerdeki işgörenlerin duygusal emek düzeylerini belirlemek ve duygusal emek davranışlarının hizmet kalitesi üzerindeki etkisini ortaya koymaktır.	Nicel, anket tekniği, 200 çalışan
T7	Yakar (2015), Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma	Turizm işletmelerinde duygusal emek ve tükenmişlik arasında bir ilişki olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır.	Nicel, anket tekniği, 200 çalışan
T7	Ulutaş (2015), Yüksek Lisans Tezi, Otel İşletmelerinde Etik İklim Algılamalarının ve Duygusal Emegın Tükenmişlik Üzerine Etkileri: Nevşehir Örneği	Nevşehir ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin etik iklim algılamalarının ve duygusal emek davranışlarının tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemektir.	Nicel, anket tekniği, 311 çalışan
T11	Çakmıkcı (2015), Doktora Tezi, Turizm Sektöründe Duygusal Emek Sömürüsünün Koşulları ve Sonuçları: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma	Otelcilik sektörü örneklemini üzerinden, bu sektörde çalışanların işi gereği göstermek zorunda oldukları duygusal emek koşullarının, onların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissine etkilerinin neler olduğunu ve ortaya çıkan bu etkilerin aile ve sosyal yaşamlarına, meslekle ilgili algılarına ve işe, kendine ve diğer insanlara karşı yabancılaşma duygularına nasıl yansıdığını bulmaktır.	Nicel, anket tekniği, 406 çalışan
T12	Ayana (2016), Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Zekâ ve Duygusal Emegın Örgütsel Sinizm Algısına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama	Örgütsel sinizme karşı duyguların incelenmesinin sorun çözücü bir etken oluşturabileceği düşünülerek duygusal zekâ ve duygusal emegın örgütsel sinizm üzerindeki etkisi incelenmiştir.	Nicel, anket tekniği, 682 çalışan

Araştırmada, çalışmaların temaları incelendiğinde duygusal emeğin farklı konular ile ilişkisinin ele alındığı; özellikle duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi konusunda daha fazla çalışmanın olduğu, daha sonra ise duygusal emek ve iş-aile çatışmasının ele alındığı tespit edilmiştir. Araştırmanın sonucunda; negatif duyguya sahip bireylerin gerçekten hissettikleri duygular ile gösterdikleri duygular arasında büyük farklılıklar olduğunu kanıtlamaktadır. Duygusal emek boyutları arasında derin davranış en yüksek ortalamaya sahiptir. Buna göre çalışanlar en fazla derin davranış sergilemektedirler. Daha sonra yüzeysel davranış sergilemekte ve gerçek duygularını ise daha az bastırmaktadırlar. Duygusal çelişki düzeyi arttıkça memnuniyet artmaktadır.

Çalışanların duygusal zekalarının iş tatminlerini etkilemesinde duygusal emeklerinin kısmi aracılık etkisi bulunmuştur. Çalışanların duygusal emek ve yabancılaşma düzeyleri arasındaki ilişki gözlemlenmiştir. Çalışanların müşterilerle olan etkileşimlerde en fazla derin davranışta buldukları, bunu samimi davranış takip ederken, en az yüzeysel davranış türünü tercih ettikleri ortaya çıkmıştır. Hem duygusal çelişki hem duygusal çaba alt boyutlarının tükenmişliğin alt boyutları üzerinde anlamlı etkiye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Örgütsel adaletin duygusal emek üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Müşteri memnuniyetini artırmak için empatik davranarak hizmet sunan işgörenlerin hizmet kalitesi düzeyinin artırılmasında önemli rolü bulunduğu göstergesidir.

Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu görülmektedir. Duygusal emek ile ilgili çalışmaların temaları incelendiğinde tükenmişlik ve iş-aile çatışması ile ilgili tezler ön planda yer almaktadır. Konu itibarıyla bakıldığında duygusal emeğin olumsuz davranışlar çağrışımı yaptığı söylenebilir. Bunun da çalışanların gerçek duyguları ile göstermek zorunda oldukları duygu ve davranışların farklılığından kaynaklandığı ve bunun işgörenlerde özellikle tükenmişlik yarattığı söylenebilir.

Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini tespit edebilmek için regresyon analiz uygulanmıştır. Analiz neticesinde, hem duygusal çelişki hem duygusal çaba alt boyutlarının tükenmişliğin alt boyutları üzerinde anlamlı etkiye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu görülmektedir.

Regresyon analizi sonuçlarına göre; otel çalışanlarının etik iklim algılamalarının tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde negatif, kişisel başarı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu görülmektedir

Otel çalışanlarının etik iklim algılamalarının tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde negatif, kişisel başarı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu görülmektedir. Otelcilik sektöründe çalışanlar, yüksek oranda duygusal emek çabası içerindedirler. İşgörenlerin farklı duygu durumları ile örgüt içerisinde yaşanan sorunlarda etki gösterdiği ortaya konulmuştur.

İş-aile çatışmasının boyutlarına ilişkin olarak verilen cevaplara bakıldığında, işine ayırması gereken zamanın ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılımını engelleyen, işten eve geldiğinde aile sorumluluklarını yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olan, çalışma ortamındaki baskılar nedeniyle eve geldiğinde keyif aldığı şeyleri yapamayacak kadar stresli olan, iş yerinde kullandığı problem çözücü davranışların evdeki sorunları çözerken etkili olmadığını gören personellerin olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4. Araştırmaların Sonuçları

Tema Kodu	Yazarı (Yılı), Yayın Düzeyi, “Araştırmanın Adı”	Araştırmanın Sonucu
T1	Pala (2008), Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları	<ul style="list-style-type: none">- İş tatmini yüksek olan çalışanların işte kalma niyetlerinin de yüksek olduğunu göstermektedir.- Yaş arttıkça duyguların gösterilme süresinin azaldığı görülmektedir.- Negatif duygu arttıkça pozitif duygu, duyguları gösterme yoğunluğu, sıklığı, çeşitliliği, pozitif duyguları gösterme gerekliliği, negatif duyguları gizleme gerekliliği ve derin davranış azalmakta, duygusal davranış kurallarını sürdürme zorluğu artmaktadır- Negatif duygu ile derin davranış arasında negatif bir ilişkinin varlığı, daha çok negatif duyguya sahip bireylerin gerçekten hissettikleri duygular ile gösterdikleri duygular arasında büyük farklılıklar olduğunu kanıtlamaktadır.- Turizm işletmelerinde daha fazla pozitif duyguya sahip olan bir çalışanın duygusal emek gösterim yoğunluğu, sıklığı, çeşitliliği, pozitif duygu gösterme gerekliliği, negatif duyguları gizleme gerekliliği, çalışan odaklı yaklaşıma göre her iki boyutu (yüzeysel ve derin davranış) sergilemesi, iş tatmini ve işte kalma niyeti de artmaktadır.- Pozitif duygu ile derin davranış arasındaki pozitif ilişki, daha çok pozitif davranışlar sergileyen çalışanların göstermeleri gereken duygular ile gerçekten hissettikleri duyguların birbiri ile örtüştüğünden dolayı, ortaya çıkmıştır.
T2	Ünal (2011), Yüksek Lisans Tezi, Örgütsel Güvenin Duygusal	<ul style="list-style-type: none">- Kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal çaba harcamaktadırlar.- Çalışanların yaş oranları arttıkça duygusal uyumsuzluk düzeyleri

	<p>Emeğe Etkisi: İstanbul'da Yerleşik Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma</p>	<p>azalmaktadır.</p> <ul style="list-style-type: none">- Dört ve daha fazla işletmede çalışanların daha az işletmelerde çalışanlara göre daha az güven eksikliği hissetmektedirler.- Zincir işletmelerde çalışanlar daha fazla güven eksikliği yaşamaktadırlar.- Beş yıldızlı işletmelerde çalışanlar, çalışma arkadaşlarına daha fazla güvenmektedirler.- Beş yıldızlı otellerde çalışanlar diğer çalışanlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilemektedirler. Davranışlarını daha fazla bastırmaktadırlar.- Çalışanların birbirlerine duydukları güven arttıkça, yöneticilere duydukları güven de artmaktadır.- Çalışanların birbirlerine ve yöneticilere duydukları güven arttıkça, daha fazla yüzeysel davranış sergiledikleri görülmektedir.- Duygusal emek boyutları arasında derin davranış en yüksek ortalamaya sahiptir. Buna göre çalışanlar en fazla derin davranış sergilemektedirler. Daha sonra yüzeysel davranış sergilemekte ve gerçek duyularını ise daha az bastırmaktadırlar.
T3	<p>Baş (2012), Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Emek- Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma</p>	<ul style="list-style-type: none">- Engelli müşterilerin algıladığı duygusal çelişki düzeyi ile memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda duygusal çelişki düzeyi arttıkça memnuniyet artmaktadır.- Engelli müşterilerin algıladığı duygusal çaba düzeyi ile memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, duygusal çaba düzeyi arttıkça müşteri memnuniyeti artmaktadır.- Çalışmada duygusal çabanın personel performansını olumlu yönde etkilemesi sonucunda memnuniyeti artırdığı sonucunda ulaşılabılır.- Müşteri memnuniyet düzeyinin duygusal çelişki ve duygusal çaba boyutlarından etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır.- İşletmelerin engelli müşterilerine yönelik yaptıkları, hizmete yönelik düzenlemeler memnuniyeti artırmaktadır.- Engelli bireylerin algıladıkları duygusal çelişki, duygusal çaba ve müşteri memnuniyeti düzeylerinin demografik özelliklere göre dağılımı incelendiğinde duygusal çelişki düzeyi puan ortalamalarının cinsiyet, medeni durum ve tatil bütçesi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.- Engelli bireylerin duygusal çelişki düzeyi puan ortalamalarının yaş grubu, engel durumu, eğitim düzeyi, tatil bütçesi, tatil sayısı ve turizm işletmelerine geliş nedenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark sadece yaş değişkenine göre anlamlı bulunmuştur;- Engelli müşterilerin duygusal çaba düzeyi puan ortalamalarının cinsiyet, medeni durum, tatil bütçesi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark cinsiyet değişkenine göre anlamlı bulunmuştur; kadın müşterilerin duygusal çaba değerlendirmeleri, erkek müşterilerin duygusal çaba değerlendirmelerinden yüksek bulunmuştur. Medeni durum ve tatil bütçesi açısından anlamlı farklılık bulunmamıştır. Analiz sonuçlarına göre duygusal çaba ile yaş grubu değişkeni arasında anlamlı farklılık bulunmuştur.- Engelli müşterilerin memnuniyet düzeyi ile engelli müşterilerin cinsiyet, medeni durum, tatil bütçesi değişkenine göre anlamlı

		<p>farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır.</p> <ul style="list-style-type: none">- Yapılan analiz sonucunda, memnuniyet düzeyi değerlendirmeleri ile yaş grubu, engel değişkeni, eğitim düzeyi, tatil sayısı ve turizm işletmelerine geliş sebebi arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır.- Çalışanların duygusal çelişki düzeyi ile departman değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık tespit edilmiştir.- Çalışanların duygusal çelişki düzeyi ile yaş değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık tespit edilmiştir.- Duygusal çelişki düzeyi puanları ortalamaları ile eğitim düzeyi , medeni durum, cinsiyet değişkenleri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır.- Duygusal çaba düzeyi ile departman, eğitim düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmamış, duygusal çaba düzeyi puanları ortalamalarının yaş grubu değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur.- Duygusal çaba düzeyi puan ortalamalarının medeni durum ve cinsiyet değişkeni ile arasında anlamlı farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan t-testi sonucunda cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir; erkek çalışanların çaba düzeyi puanları, kadın çalışanların çaba düzeyi puanlarından yüksek bulunmuştur.- Bir müşteriyle ilgilenirken ortalama geçirilen zaman ile duygusal çelişki düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamıştır.- Çalışanların “Engelli müşterilere hizmet ederken gerçek duygularıma yabancılaştığımı hissediyorum.” sorusuna göre dağılımı incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların %63’ünün yabancılaşmadığını belirtilmiştir.
T4	Genç (2013), Yüksek Lisans Tezi, Alanya’daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri	<ul style="list-style-type: none">- Araştırmanın sonucu, duygusal emek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatmini üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu göstermiştir. Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emeklerinin iş tatminini anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur.- Turizm işletmelerindeki çalışanların bireysel zeka düzeylerinin iş tatminini pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur.- Turizm işletmelerinde çalışanların sosyal zeka düzeylerinin iş tatminini düşük düzeyde negatif ve anlamlı etkilediği bulunmuştur.- Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal zekanın alt boyutlarından olan sosyal zeka kullanımlarının derinlemesine davranış gösterimlerinde pozitif ve anlamlı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.- Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal zekanın alt boyutlarından bireysel zeka kullanımları yüzeysel davranış gösterimlerinde negatif ve anlamlı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.- Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal zekanın alt boyutlarından olan bireysel zeka kullanımlarının derinlemesine davranış gösterimlerinde anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.- Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal zekalarının iş tatminlerini etkilemesinde duygusal emeklerinin kısmi aracılık etkisi bulunmuştur.
T5	Kurt (2013), Yüksek	<ul style="list-style-type: none">- Yapılan bu çalışmada turizm işletmelerinde çalışanların duygusal

	Lisans Tezi, Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma	emek ve yabancılaşma düzeyleri arasındaki ilişki gözlemlenmiştir. - Yapılan analiz sonucunda yüzeysel davranış faktörünün işe yabancılaşmaya etki ettiği gözlemlenmiştir. - Analize göre yüzeysel davranış faktörünün kendine yabancılaşmaya etki etmediği saptanmıştır. İşe yabancılaşmaya etki eden yüzeysel davranış faktörünün kendine yabancılaşmaya etki etmemesi, çalışanların iş ile sosyal hayatlarını birbirinden ayrı tutması şeklinde açıklanabilir. - İşe yabancılaşma faktörünün kendine yabancılaşmaya sebep olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda araştırma sonuçlarına göre; yüzeysel davranışın, dolaylı olarak kendine yabancılaşmaya sebep olduğu ifade edilebilir. - Derin davranış faktörünün işe yabancılaşma ve kendine yabancılaşma boyutlarına etkisinin olmadığı gözlemlenmiştir. - Duygu gösterim sıklığı artarken, işe ve kendine yabancılaşmanın etkilenmediği ya da azaldığı belirlenmiştir. - Duygu yoğunluğu arttıkça, işgörenin işe ve kendine yabancılaşmasının söz konusu olduğu gözlemlenmiştir. Duygu çeşitliliğinin işe yabancılaşmaya etki ettiği ancak kendine yabancılaşmaya etki etmediği gözlemlenmiştir. - Araştırma sonucunda işe yabancılaşma boyutunun aracı rol üstlendiği belirlenmiştir. İşe yabancılaşma boyutunun aracı rolü göz önünde bulundurulursa, duygu çeşitliliği boyutunun kendine yabancılaşmaya dolaylı etkisi olduğu ifade edilebilir.
T6	Kızanlıkları (2014), Doktora Tezi, Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma	- Bu çalışmada da yapılan faktör analizi sonucunda duygusal çelişki boyutunu oluşturan yüzeysel ve samimi davranış türleri faktör yüklerinin ayrı ayrı toplanmasından dolayı iki ayrı boyut olarak ele alınmıştır. - Araştırmaya katılanların duygusal emek davranışlarına ilişkin elde edilen bulgulara göre; çalışanların müşterilerle olan etkileşimlerde en fazla derin davranışta buldukları, bunu samimi davranış takip etmekle birlikte, en az yüzeysel davranış türünü tercih ettikleri ortaya çıkmıştır. - Duygusal emek davranışlarının araştırmaya katılanların hangi bireysel özelliklerine göre farklılık gösterdiğini özetlemek gerekirse; çalışanların yüzeysel davranış türünü sergilemeleri medeni hal, yaş, çalışılan bölüm, kademe ve turizm sektöründeki deneyim değişkenlerine göre farklılık göstermektedir.
T7	Yıldız (2013), Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat'taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma	- Cinsiyet gruplarına yönelik yapılan Mann-Whitney U testi sonucunda, erkek çalışanların kadın çalışanlara kıyasla duygusal emeğin duygusal çaba alt boyutundaki davranışları sergileme düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. - Medeni durum gruplarına yönelik yapılan Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre; bekâr çalışanların evli çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal çelişki yaşayarak duygusal emek sarf ettikleri, duygusal tükenmeyi daha yüksek hissettikleri ve kişisel başarı hislerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. - Çalışma durumu gruplarına (sezonluk/sürekli) yönelik yapılan Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre; duygusal emeğin duygusal çelişki alt boyutu ve tükenmişliğin tüm alt boyutları açısından anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir. - Çalışma saati gruplarına yönelik yapılan Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre; gerek duygusal emek gerekse tükenmişlik alt boyutları açısından anlamlı farklılıkların olmadığı belirlenmiştir. - Yaş grupları açısından Kruskal-Wallis testi sonuçlarına göre; tükenmişliğin kişisel başarı hissi alt boyutu dışındaki diğer beş alt boyut açısından anlamlı farklılıkların olduğu bulunmuştur.

		<ul style="list-style-type: none">- Mesleki deneyim süresi grupları açısından Kruskal-Wallis testi sonuçlarına göre; hem duygusal emek hem tükenmişlik alt boyutlarında anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna ulaşılmıştır.- İşyerindeki görev pozisyonları (yönetmel görevi olan/olmayan ve stajyer) açısından Kruskal-Wallis testi sonuçlarına göre; hem duygusal emek hem tükenmişlik alt boyutlarında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.- Katılımcıların işten elde ettikleri aylık kazanç grupları açısından Kruskal-Wallis testi sonuçlarına göre; duygusal emeğin duygusal çaba alt boyutu haricindeki tüm alt boyutlarda anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.- Katılımcıların eğitim durumu grupları açısından Kruskal-Wallis testi sonuçlarına göre; hem duygusal emek hem tükenmişlik alt boyutları açısından anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.- Katılımcıların görev yaptıkları departman açısından Kruskal-Wallis testi sonuçlarına göre; sadece duygusal çelişki alt boyutunda anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir.- Son olarak, bu çalışmanın temel sorunsalı olan, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini tespit edebilmek için regresyon analiz uygulanmıştır. Analiz neticesinde, hem duygusal çelişki hem duygusal çaba alt boyutlarının tükenmişliğin alt boyutları üzerinde anlamlı etkiye sahip oldukları tespit edilmiştir.
T8	Pala Morkoç (2014), Doktora Tezi, Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği	<ul style="list-style-type: none">- İş-Aile çatışması ölçeği üzerinde ölçeğin her iki yönünden ve 6 boyutunun tespit edilmesi amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda iş-aile çatışması ölçeğinin 6 boyutunu (zaman temelli, davranış temelli, sıkıntı temelli iş-aile yaşam çatışması; zaman temelli, davranış temelli, sıkıntı temelli aile-iş yaşam çatışması) destekleyen bir yapı tespit edilmiştir.
T9	Keleş (2014), Doktora Tezi, Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma	<ul style="list-style-type: none">- Çalışanların dağıtım adaletine ilişkin görüşleri incelendiğinde, mevcut durumdan pek hoşnut olmadıklarını söylemek yanlış olmayacaktır.- Örgütsel adaletin boyutlarına ilişkin çalışanların görüşleri incelendiğinde, etkileşim adaletinin, dağıtım ve prosedür adaletine göre farklı olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, boyutlardaki ifadelerle ilişkin verilen bilgilerle tutarlılık göstermektedir.- Beş yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaletine ilişkin görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.- Çalışanların örgütsel adaletle ilişkin görüşleri; yaşlarına, medeni durumlarına, eğitim düzeylerine, departmanlara, işletmede çalışma sürelerine ve sektörde çalışma sürelerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.- Çalışanların dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti algıları ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.- Çalışanların kıdemleri ile örgütsel adalet algıları arasındaki farklılıklar genel olarak değerlendirildiğinde, hem işletmede çalışma süresi hem de sektörde çalışma süresi fazla olanların, adalet algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir.- Çalışanların duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutuna ilişkin görüşleri incelendiğinde, yüzeysel davranış çok fazla sergilemediklerine yönelik görüş bildirdikleri görülmektedir.- Duygusal emeğin boyutlarına ilişkin çalışan görüşleri incelendiğinde, bütün boyutların birbirinden farklı olduğu görülmektedir.- Çalışanların duygusal emek davranışlarına ilişkin görüşleri;

		<p>cinsiyetlerine, yaşlarına, medeni durumlarına, eğitim düzeylerine, departmanlara, işletmede çalışma sürelerine ve sektörde çalışma sürelerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.</p> <ul style="list-style-type: none">- Çalışanların yaşları ile yalnızca yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş olup; derin ve doğal davranış ile yaş arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir.- Çalışanların medeni durumları ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişki incelendiğinde, yalnızca yüzeysel davranış boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.- Çalışanların eğitim düzeylerine göre, duygusal emeğin derin ve doğal davranış boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Buna karşın, yüzeysel davranış boyutunda eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.- Duygusal emek gösterimleri çalıştıkları departmanlara göre incelendiğinde, yalnızca derin davranış boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.- Çalışanların işletme kıdemlerine göre yüzeysel ve derin davranışlarının anlamlı farklılıklar gösterdiği sonuçlarına ulaşılmıştır.- Örgütsel adaletin duygusal emek üzerindeki etkisinin Antalya’da beş yıldızlı otel işletmesi çalışanları örneğinde incelendiği bu araştırmada, örgütsel adaletin duygusal emek üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
T8	<p>Işık (2015), Yüksek Lisans Tezi, Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek Ve İş-Aile Çatışması İlişkisi</p>	<ul style="list-style-type: none">- Duygusal emek ölçeğinin samimi davranış boyutuna bakıldığında müşterilere gösterdiği olumlu duygular ile gerçekten hissettiği duyguları örtüşen, müşterilerle olan ilişkilerinde onlara iyi görünmeye çalışan, müşterilere göstermesi gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elinden gelen her şeyi yapan personellerin varlığından söz etmek mümkündür. Yüzeysel davranış boyutunda yer alan ifadelerle bakıldığında işinin gerektirdiği duyguları yansıtacak yüz ifadelerini takınabilen, çalışırken gerçek hislerini yansıtmayacak şekilde farklı davranabilen, müşterilerle olan ilişkilerinde gerçekten hissetmese de hoş görünmeye çalışan personellerin olduğu görülmektedir.- Araştırma kapsamında bir genel hipotez oluşturulmuştur. Genel hipotez üzerinde de on beş alt hipotez kurulmuştur. Hipotezleri denemek üzere korelasyon analizi, Mann Whitney U testi, Kruskal Wallis ve T testi gibi analizler uygulanmıştır. Araştırma kapsamında duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
T10	<p>Demirel (2015), Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir’deki Dört Ve Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma</p>	<ul style="list-style-type: none">- Araştırmada anketi yanıtlayan otel çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ölçülmüş ve işgörenlerin duygusal emek düzeylerinin çok yüksek olmadığı saptanmıştır.- Araştırma sonuçlarına göre işgörenler daha çok samimi davranış sergilemektedir.- Duygusal emek boyutlarının etkisinin hizmet kalitesinin farklı boyutları üzerinde farklı oranlarda etkisinin olduğu gözlenmiştir. Fakat en çok göze çarpan durum samimi davranışın diğerlerinden biraz daha fazla sergilendiği ve yüzeysel davranışın güvenilirlik hariç diğer hizmet kalitesi boyutları üzerinde negatif fakat anlamlı etkisinin olduğudur.
T7	<p>Yakar (2015), Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi:</p>	<ul style="list-style-type: none">- Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeğinde (Faktör 1) Yüzeysel Davranış (<i>Surface Acting</i>) boyutu, işletmenin sergilenmesini istediği duyguların gerçekten hissedilmeyen sahte duyguları, sergilemeyi ifade eden 5 maddeden oluşmuştur ve duygusal emek boyutları arasında yüzeysel davranışın önemini belirtmektedir. Duygusal Emek Ölçeği’nde 3 maddeden oluşan

	Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma	<p>(Faktör 2) Derin Davranış (<i>Deep Acting</i>) boyutu, duygusal emek sarf ederken gösterilmesi gereken duyguları gerçekten hissetmeye çalışmayı ifade eden maddelerden oluşur. Samimi Davranış (<i>Genuine Acting</i>) (Faktör 3) ise gerçek hislerin sergilendiğini ifade eden maddelerden oluşur.</p> <ul style="list-style-type: none">- Duygusal emeğin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, derin davranışlar ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.- Duygusal emeğin yaşa göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, derin davranış ve yüzeysel davranış boyutları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmazken, samimi davranış ve yaş arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.- Duygusal emeğin medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış boyutları ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.- Duygusal emeğin öğrenim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış boyutları ile öğretim durumu arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.- Duygusal emeğin sektörde çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış boyutları ile sektörde çalışma durumu arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.- Duygusal emeğin bulunduğu işyerinde çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış boyutları ile işyerinde çalışma durumu arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.- Duygusal emeğin çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, yüzeysel davranış ve derin davranış boyutları ile çalışılan departman arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.- Duygusal emeğin kadro durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış boyutları ile kadro durumu arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.- Duygusal emeğin katılımcıların aylık gelirine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, yüzeysel davranış ve derin davranış boyutları ile aylık gelir arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.- Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu görülmektedir.
T7	Ulutaş (2015), Yüksek Lisans Tezi, Otel İşletmelerinde Etik İklim Algılamalarının ve Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerine Etkileri: Nevşehir Örneği	<ul style="list-style-type: none">- Korelasyon analizi sonuçlarına göre; etik iklim ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü ve anlamlı, kişisel başarı hissi arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Ancak etik iklim ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.- Duygusal emeğin derin davranış boyutu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ve anlamlı, kişisel başarı boyutu arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.- Regresyon analizi sonuçlarına göre; otel çalışanlarının etik iklim algılamalarının tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde

		negatif, kişisel başarı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu görülmektedir.
		-
T11	Çakmacı (2015), Doktora Tezi, Turizm Sektöründe Duygusal Emek Sömürüsünün Koşulları ve Sonuçları: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma	- Otelcilik sektöründe çalışanlar, yüksek oranda duygusal emek çabası içerindedirler. - Otel çalışanları arasında olumlu rol yapma davranışının yüksek olduğu görülmektedir. - Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın birbiri ile güçlü bir ilişki içinde olduğu ve duygusal tükenmeye maruz kalanların aynı zamanda duyarsızlaşma hissine kapıldıkları görülmektedir.
T12	Ayana (2016), Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Zekâ ve Duygusal Emeğin Örgütsel Sinizm Algısına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama	- İşgörenlerin farklı duyu durumları ile örgüt içerisinde yaşanan sorunlarda etki gösterdiği ortaya konulmuştur. - Örgütlerin hizmet kalitesini arttırmak amacıyla duygusal emek uygulamalarının aslında farklı demografik özelliklere göre farklı algılamalarla yöneltebileceği ortaya konulmuştur. - Gerçekleştirilen t testi analizleri ile katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ile demografik özellikleri arasında; cinsiyet, yaş aralığı, sektörde çalışma süresi, işletmede çalışma süresi ve gelir düzeyi anlamlı farklılığın bulunduğu belirlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada, çalışmaların temaları incelendiğinde duygusal emeğin farklı konular ile ilişkisinin ele alındığı; özellikle duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi konusunda daha fazla çalışmanın olduğu, ikinci sırada ise duygusal emek ve iş-aile çatışmasının ele alındığı tespit edilmiştir.

Araştırmanın sonucu; negatif duyguya sahip bireylerin gerçekten hissettikleri duygular ile gösterdikleri duygular arasında büyük farklılıklar olduğunu kanıtlamaktadır. Duygusal emek boyutları arasında derin davranış en yüksek ortalamaya sahiptir. Buna göre çalışanlar en fazla derin davranış sergilemektedirler. Daha sonra yüzeysel davranış sergilemekte ve gerçek duyularını ise daha az bastırmaktadırlar. Duygusal çelişki düzeyi arttıkça memnuniyet artmaktadır.

Çalışanların duygusal zekalarının iş tatminlerini etkilemesinde duygusal emeklerinin kısmi aracılık etkisi bulunmuştur. Çalışanların duygusal emek ve yabancılaşma düzeyleri arasındaki ilişki gözlemlenmiştir. Çalışanların müşterilerle olan etkileşimlerde en fazla derin davranışta buldukları, bunu samimi davranış takip etmekle birlikte, en az yüzeysel davranış türünü tercih ettikleri ortaya çıkmıştır. Hem duygusal çelişki hem duygusal çaba alt boyutlarının tükenmişliğin alt boyutları üzerinde anlamlı etkiye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Örgütsel adaletin duygusal emek üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Müşteri memnuniyetini artırmak için empatik davranarak hizmet sunan işgörenlerin hizmet kalitesi düzeyinin artırılmasında önemli rolü bulunduğu göstergesidir. Duygusal emek ve

tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu görülmektedir.

Otel çalışanlarının etik iklim algılamalarının tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde negatif, kişisel başarı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu görülmektedir. Otelcilik sektöründe çalışanlar, yüksek oranda duygusal emek çabası gösterdiği görülmektedir. İşgörenlerin farklı duygu durumları ile örgüt içerisinde yaşanan sorunlarda etki gösterdiği ortaya konulmuştur.

Duygusal emek ile ilgili çalışmaların temaları incelendiğinde tükenmişlik ve iş-aile çatışması ile ilgili tezler ön planda yer almaktadır. Konu itibariyle bakıldığında duygusal emeğin olumsuz davranışlar ile çağrışım yaptığı söylenebilir. Bunun da çalışanların gerçek duyguları ile göstermek zorunda oldukları duygu ve davranışların farklılığından kaynaklandığı ve bunun işgörenlerde özellikle tükenmişlik yarattığı söylenebilir.

KAYNAKÇA

Ashforth, E. B., ve Ronald. H. (1993) “Emotional Labor İn Service Roles: The İnfluence Of Identity”, *Academy Of Management Review*, 18(1), s. 88-115.

Ayana, Ç. (2016) *Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emeğin Örgütsel Sinizm Algısına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baş, M. (2012) *Duygusal Emek- Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Brotheridge, C.M. ve Le, R.T. (2003) “Development and Validation of the Emotional Labour Scale”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379

Çakmakçı, E. (2015) *Turizm Sektöründe Duygusal Emek Sömürüsünün Koşulları ve Sonuçları: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çalık, M. ve Sözbilir, M. (2014) “İçerik Analizinin Parametreleri”, *Eğitim ve Bilim*, 39(174), s.33-38.

Çelik, M. ve Atik, S. (2016) “Duygusal Emek Gösteriminin Çalışanlar Açısından Sonuçları: Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(36), s. 507-521.

Demirel, N. (2015) *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir’deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Deniz, G. (2016) “Kişilik ve Sosyalizasyonun Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Butik Otel Örneği”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27(2), s.273 – 289.

- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005) “The Dimensionality And Antecedents Of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), s.339-357.
- Ersöz, S.S. (2014) “Otel İşletmelerinde Örgüt İklimi ve Duygusal Emek İlişkisi: Trakya Bölgesinde Bir Araştırma”, *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(7).
- Genç, V. (2013) *Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi., Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,.
- Gülüm, İ.V. (2017) “Farkındalık Eğitim ve Uygulamalarının Terapistlerin Kişisel Yaşamlarına Etkisi: Bir Meta-Sentez Çalışması”, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 7(47), s.117-134.
- Güngör, M. (2009) Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları, *Kamu-İş*; C:11, S:1.
- Işık, Z. (2015) *Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keleş, Y. (2014) *Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kızanlıklılı, M. (2014) *Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kurt, Z. (2013) *Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özgen, I. (2010) *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pala, T. (2008) *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Pala Morkoç, T. (2014) *Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ulutaş, Ö. (2015) *Otel İşletmelerinde Etik İklim Algılamalarının ve Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerine Etkileri: Nevşehir Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ünal, A. (2011) *Örgütsel Güvenin Duygusal Emeye Etkisi: İstanbul'daki Yerleşik Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yakar, S. (2015) *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldız, S. (2014) *Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat'taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.