



DUYGUSAL EMEK TÜRLERİNİN SONUÇLARI ÜZERİNE BİR LİTERATÜR TARAMASI

Emrah ÖZSOY¹
Gülay TINMAZ KARAÇAY^{2*}

Öz

Duygusal emek çalışmalarında en yaygın araştırma alanlarından biri, duygusal emeğin çalışanların işe, örgüte ve sosyal yaşamlarına yönelik tutum, davranış ve çıktılarına etkisinin incelenmesidir. Farklı örneklem ve kültürler üzerinde yapılan birçok bağımsız çalışmada çeşitli bulgular elde edilmiştir. Bu çalışmada duygusal emeğin çalışanlara ve örgütlere etkilerini konu alan 58 ayrı bağımsız araştırmanın bulguları literatür taraması yoluyla derlenmiştir. Bu doğrultuda çalışanların (i) işe yönelik tutum ve davranışlarını (iş tatmini, iş yükü baskısı, rol belirsizliği, rol çatışması, stres, işe bağlılık, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti), (ii) örgüte yönelik tutum ve davranışlarını (hizmet kalitesi, örgütsel vatandaşlık davranışı, performans, sinizm, çalışma yaşamının kalitesi), (iii) kendilerine yönelik çıktıları (iyi oluş, iş yorgunluğu, mental sağlık, performans, yaratıcılık, duygusal tükenme, duyarsızlaşma) ve (iv) sosyal yaşamlarına yönelik etkilerini (iş-aile çatışması, aile-iş çatışması) inceleyen çalışmaların bulguları derlenmiştir. 58 araştırmanın bulguları yüzeysel rolün çalışanlar ve örgütler açısından olumsuz sonuçlara yol açtığını göstermektedir. Buna karşın derinden rol yapma ve doğal duyguların yansıtılmasının ise genellikle çalışanlar ve örgütler açısından olumlu sonuçlar doğurduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla duygusal emeğin bir bütün olarak değil boyutlar bazında ele alınması gereken bir kavram olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca gelecek araştırmalara ve çalışma yaşamına yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, Yüzeysel rol, Derinden rol, Doğal duygu

JEL Kodları: M10

A LITERATURE REVIEW ON THE OUTCOMES OF EMOTIONAL LABOUR TYPES

Abstract

One of the most prominent research areas in emotional labour studies is examining the impact of emotional labour on employees' attitudes, behaviors, and outcomes related to their work, organization, and social lives. Independent studies conducted on different samples and across different cultures have yielded empirical findings. This study compiled findings of 58 separate independent studies focusing on the effects of emotional labour on employees and organizations. Accordingly, the findings examine employees' (i) work-related attitudes and behaviors (job satisfaction, work pressure, role ambiguity, role conflict, stress, job engagement, burnout, turnover intention), (ii) organizational-related attitudes and behaviors (service quality, organizational citizenship behavior, performance, cynicism, quality of work-life), (iii) personal outcomes (well-being, work fatigue, mental health, performance, creativity, emotional exhaustion, depersonalization), and (iv) social life impacts (work-family conflict, family-work conflict). The results of these 58 studies indicate that surface acting tends to lead to adverse outcomes for both employees and organizations. On the other hand, deep acting and the expression of naturally felt emotions are generally associated with favorable outcomes for both parties. As a result, it is concluded that emotional labour should not be considered a unified construct but rather analyzed in terms of its dimensions. Moreover, recommendations for future researches and work life are provided.

Keywords: Emotional labour, Surface acting, Deep acting, Natural emotion

JEL Codes: M10

¹ Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, ORCID ID: 0000-0003-2886-8824

² Arş. Gör., İstanbul Üniversitesi, ORCID ID: 0000-0002-0041-4962

* **Sorumlu Yazar** (Corresponding Author): gulaytinmaz@istanbul.edu.tr

Başvuru Tarihi (Received): 02.05.2024 **Kabul Tarihi** (Accepted): 14.01.2025

Giriş

Yaklaşık 40 yıl önce sosyolog Arlie Hochschild tarafından 1983 yılında ortaya atılan duygusal emek kavramı üzerine özellikle son on yılda yoğun bir şekilde araştırma yapılmaktadır (Benesch & Prior, 2023; Gabriel vd., 2023; Park & Hur, 2023). Duygusal emek çalışmaları örgütsel ve endüstriyel psikoloji ve sosyoloji alanında çalışan araştırmacılar tarafından yoğun bir şekilde incelenmektedir (Afreen & Norton, 2024; Nazari vd., 2024; Purper vd., 2023). Duygusal emek çalışmaları temelde; (i) duygusal emeğin öncülleri (bireysel ve örgütsel öncüller), (ii) duygusal emeğin sonuçları (çalışanlar, örgütler ve müşteriler açısından), (iii) duygusal emeğin ölçümü (iv), duygusal emeğin kavramsal çerçevesinin geliştirilmesi ve duygusal emeğin psikoloji, sosyoloji ve sosyal psikoloji alanlarındaki teorilerle ilişkisi incelenerek açıklanması üzerine ilerlemektedir. Her bir ana çalışma alanı içerisinde halen birçok ampirik boşluk bulunmakla birlikte, özellikle duygusal emeğin çalışanlar ve örgütler açısından yansımalarına dair literatürdeki boşluğu doldurmak amacıyla çok sayıda araştırmanın yapıldığı görülmektedir (Amisshah vd., 2022, ss. 805-821; Bozionelos & Kiamou, 2008, ss. 1108-1130; Knežević vd., 2021, ss. 183-201). İlgili çalışmalar farklı örneklem ve kültürlerde yapıldığı için duygusal emeğin sonuçlarına ilişkin kapsamlı bir görünüm sunabilmek zordur.

Mevcut duygusal emek çalışmalarından yola çıkarak çalışmada “hangi duygusal emek türünün (yüzeysel rol, derinden rol ve doğal duyguların sergilenmesi) çalışanlara ve dolaylı olarak örgütlere ne gibi etkileri vardır?” sorusuna literatür taraması yoluyla cevap aranacaktır. Bu soruya cevap aranmasının temel nedeni duygusal emek türlerinin (özellikle yüzeysel rol ve derinden rol yapma davranışlarının) birbirleri ile esasen çok ilişkili olmamasıdır. Dolayısıyla duygusal emek tek bir kavram olarak ele alınıp değerlendirildiğinde, duygusal emek türlerinin anlaşılmasına ve yanlış yorumlanmasına neden olabilmektedir.

Çalışmada araştırma sorusuna ampirik açıdan birincil veri ile cevap aranmamasının temel nedeni zaten farklı örneklem ve ülkelerde çok sayıda bağımsız çalışmanın bu konuyu incelemiş olmasıdır. Dolayısıyla çalışmada 58 ayrı bağımsız çalışmanın bulguları incelenmiştir. Bu doğrultuda çalışanların; (i) işe (iş tatmini, iş yükü baskısı, rol belirsizliği, rol çatışması, stres, işe bağlılık, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti), (ii) örgüte (hizmet kalitesi, örgütsel vatandaşlık davranışı, performans, sinizm, çalışma yaşamının kalitesi), (iii) kendilerine (iyi oluş, iş yorgunluğu, mental sağlık, performans, yaratıcılık, duygusal tükenme, duyarsızlaşma) ve (iv) sosyal yaşamlarına (iş aile çatışması, aile iş çatışması) etkilerine ilişkin yapılmış nicel araştırmaların bulguları tablo halinde sunulmuştur. Daha sonra söz konusu ikincil verilere dayanarak genel çıkarımlarda bulunulmuştur.

Çalışmada ilk olarak duygusal emeğin tanımına ve duygusal emek türlerine yer verilmiştir. Daha sonra kısaca duygusal emek çalışmalarının uluslararası alanda genel görünümüne ilişkin bir değerlendirme yapılmıştır. Ardından araştırmanın sorusuna yanıt bulmak için duygusal emek türlerinin çalışanların işe, örgüte ve sosyal yaşamlarına ilişkin etkilerini inceleyen çalışmaların bulguları özetler halinde sunulmuştur. Daha sonra da mevcut ampirik bulgulara dayanarak çeşitli çıkarımlarda bulunulmuş ve özellikle Türkiye örneğinde yapılmasına ihtiyaç duyulduğu düşünülen ampirik araştırma boşluklarına yer verilmiştir.

Duygusal Emeğin Tanımı

İlk olarak Hochschild (1983) tarafından ortaya atılan duygusal emek (emotional labour) kavramının temel vurgusu, özellikle hizmet sektöründe çalışanların duygularını yönetmesi ve kurumsal beklentilere ve müşteri beklentilerine cevap vermesine dayanmaktadır (Hochschild, 1983, s. 1). Buradaki emek/labour kavramı çalışanların duygularını düzenlemesi ve bunun karşılığında da dolaylı olarak finansal kazanım elde etmeleri ile ilişkilidir. Bu bakımdan duygusal emek kavramı; özellikle insanlarla yüz yüze etkileşim halinde bulunan hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin artırılması ve örgütsel beklentilerin karşılanması için çalışanların içinde

buldukları sosyal psikolojik bağlama uygun duygusal tepkiler sunmasını ifade etmektedir (Hochschild, 1983). Çalışanların jest, mimik, ses tonu, beden dili gibi birçok sözel olmayan iletişim kanallarına başvurarak müşterilerin kendilerini değerli hissetmelerini sağlaması duygusal emek olarak değerlendirilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 89; Hochschild, 1983).

Yoğun rekabet altında faaliyet gösteren hizmet sektöründe örgütler rakiplerine üstünlük sağlamak için hizmet kalitesini artırma yoluna gitmektedir. Hizmet kalitesinin artmasının birçok dinamiği bulunmakla birlikte bunlardan en önemlisi mutlu ve güler yüzlü çalışanların varlığıdır. Hizmet sektöründe mutsuz ve asık suratlı çalışanlar genellikle müşterilerin tepki göstermesine ve mümkün oldukça asık suratlı çalışanların olduğu örgütleri tercih etmemelerine neden olmaktadır. Çalışanlar müşterilerle samimi ve sıcak ilişkiler (özellikle Türk kültürü açısından) ve sağlıklı etkileşim kurarak müşterilerin örgütten aldığı hizmetin kalitesini artırabilmektedir. Çünkü hizmet sunumunda en belirleyici unsurlardan biri çalışanların müşterilerle sağlıklı iletişim ve etkileşimidir (Alhelalat vd., 2017, s. 47-48; Bellou & Andronikidis, 2008, s. 949). İşte bu noktada çalışanların kendi iç dünyalarında farklı duygular yaşıyor olsalar bile müşterilerle bağlamın gerektirdiği şekilde etkileşime geçmeleri beklenmektedir. Bireyler gün içerisinde çoğu durumda iç içe geçmiş duygular yaşamaktadır. Ancak özellikle birçok hizmet sektöründe çalışanların müşterilerle etkileşimde sıcak, samimi ve güler yüzlü olması beklenmektedir.

Duygusal Emegin Türleri

Literatürde en yaygın kabul gören duygusal emek boyutları/türleri; yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguların yansıtılmasıdır. Aşağıda her bir duygusal emek türü ana hatları ile ele alınmaktadır.

Yüzeysel rol: Çalışanların müşterilerle etkileşim halindeyken bağlamın gerekliliğine uygun olarak duygularını yüzeysel bir şekilde (kendi iç dünyalarında farklı bir ruh halinde olsalar bile) yönetmelerini ifade etmektedir. Çalışanlar jest, mimik, ses tonu ve söylemlerini manipüle ederek müşterilerle etkileşime geçmektedir. Ancak burada derinden bir rol yapma ya da doğal olarak mutlu olma durumu söz konusu değildir (Austin vd., 2008, s. 680; Hochschild, 1983). Yüzeysel rol yapma çalışanların zaten içsel yaşantısında farklı bir duyguyu ya da ruh halini yaşıyorken karşı tarafa rol yaparak sahte bir şekilde bağlama uygun davranışlar sergilemesini ifade etmektedir (Özsoy, 2020, ss. 61-62). Yüzeysel rolün daha iyi anlaşılması için aşağıda birtakım örnekler paylaşılmıştır:

Kısa bir süre önce çalışma arkadaşı ile gerginlik yaşamış bir çalışanın restorana yeni gelen bir grup müşteriyi gülümseyerek “hoş geldiniz efendim”, “buyurun dilerseniz sizi bu masaya alabiliriz”, “nasılsınız efendim” şeklinde hoş bir karşılama yapması,

Mağaza girişlerinde ya da alışveriş merkezi girişlerinde görevli bir çalışanın tüm misafir ya da müşterilere gülümseyerek “hoş geldiniz” demesi,

Kötü bir haber almış, çok yorgun ya da yoğun bir baş ağrısı olmasına rağmen bir kabin memurunun uçağa binişte ve inişte yolcuları hoş bir şekilde karşılaması ve tebessüm ile uğurlaması,

Aslında sıcaktan bunalmış ve 10 saattir ayakta döner kesen, oldukça yorgun bir çalışanın müşteriyi sıcak bir şekilde karşılamaya çalışması,

İlk çocuğuna hamile olduğunu öğrenen bir sağlık görevlisinin vakaya gittiğinde içindeki mutluluğu bastırarak kaza yapan kişinin yakınlarına karşı duyarlı olup duygu durumunu düzenlemesi (eğer doğal olarak karşı tarafının acısını hissedemiyorsa) gibi durumlar yüzeysel rol örneğidir.

Örnekler çoğaltılabilir. Ancak temel vurgu aslında farklı bir duygu durumundayken, müşteri beklentilerine ve bağlama uygun bir şekilde sahte ve yüzeysel duygu gösterimi girişimi yüzeysel rol yapmayı ifade etmektedir. Burada önemli bir husus yüzeysel rol yapmanın sadece pozitif duygular yansıtmak olmadığıdır. Sağlık çalışanı örneğinde olduğu gibi bazı durumlarda

çalışanların bağlama uygun bir şekilde mutluluğunu ve coşkusunu frenlemesi ve üzgünmüş gibi davranması da yüzeysel rol yapma kategorisinde değerlendirilmektedir.

Yüzeysel rol yapma bazı durumlarda müşteriler ya da hizmet alıcılar tarafından olumsuz yorumlamalara da neden olabilmektedir. Temel amacı bir ürünü satmak olan bir çalışanın, “yüzeysel rol yapmayı” son derece “yüzeysel bir düzeyde” sergileyebilmesi bu duruma bir örnektir. Benzer şekilde içerik olarak çalışanın söylemleri beklentiye uygun olsa da, beden dili ve harici sözel olmayan iletişim kanalları ile aşırı düzeyde rol yaptığı anlaşılan bir çalışan, müşterilerin ya da hizmet alıcılarının rahatsız olmasına neden olabilmektedir (Özsoy, 2020).

Derinden rol: Çalışanın müşteri ya da hizmet alıcısı ile etkileşime girdiğinde içinde bulunduğu bağlamın kurumsal olarak gerektirdiği duyguları yüzeysel rol yapmadan içselleştirerek sunmasıdır. Yani, duyguların daha samimi ve sanki o anı yaşıyormuşçasına aktarılması sürecidir. Yüzeysel rol yapmadan farklı olarak çalışan yoğun bir bilişsel çaba sergilemektedir (Lu vd., 2019, s. 2). Bunun için mutlu bir anını düşünme veya empati yapma gibi taktiklere başvurulmaktadır. Özellikle de tek seferlik olmayan çalışan ve hizmet alıcısı ilişkisinde derinden role daha çok ihtiyaç duyulmaktadır. Örneğin öğretmen-öğrenci ilişkisi çoğunlukla uzun bir zaman dilimini kapsamaktadır. Bunun gibi uzun dönemli etkileşim gerektiren durumlarda paydaşlar arasında samimi bir bağ inşa edilmesi daha mümkün hale gelmektedir (Özsoy, 2020, ss. 61-63). Derinden rol yapmada beden dili ile ses tonunun uyuşması, samimi duyguların aktarımı, hizmet sağlayıcısı ile çalışan arasında daha güçlü bir etkileşim kurulması ve çalışanın içinden gelerek ve bunu karşı tarafa hissettirerek içinde bulunduğu sosyal psikolojik bağlamın gerekliliklerini yansıtması durumu söz konusudur. Derinden rol yapmada sadece söylemler değil sözel olmayan iletişim kanallarında da samimiyet hissettirilmelidir. Özellikle ses tonundaki samimiyet buradaki kritik belirleyiciler arasındadır.

Doğal duygular: Yüzeysel ve derinden rol yapma duygusal emek türlerinde adından da anlaşılacağı üzere bir rol yapma durumu söz konusudur. Her ne kadar bireylerin duygu durumları gün içerisinde birçok içsel ve dışsal uyarıcıya maruz kalmanın sonucu olarak farklılaşsa da, bazı durumlarda herhangi bir rol yapmadan çalışan bağlamın gerektirdiği duyguyu içsel olarak deneyimlemektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 94). Örneğin son derece mutlu bir gününde olan bir çalışan zaten içinden gelerek müşterilerle etkileşimde samimi bir şekilde iş talebinin gerektirdiği davranışları yansıtabilir. Burada çalışanın sadece kendisi olması yeterlidir. Ek olarak duygu yönetimi ya da duygusal düzenlemeye başvurmasına gerek duyulmamaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 94). Her ne kadar duygusal emek duyguların kurumsal ve müşteri beklentileri doğrultusunda bağlama uygun bir şekilde yönetilmesini (yüzeysel ya da derinden rol yaparak) kapsasa da, çalışan bu ilgili davranışları herhangi bir rol yapmadan da sergileyebilmektedir. Doğal duygu olarak ifade edilen bu durum duygusal emek sergileme girişiminin bir sonucunu doğal olarak yansıttığı için, duygusal emek bileşeni içinde ele alınması gerektiği vurgulanmaktadır.

Duygusal Emek Araştırmalarına Genel Bakış

40 yıllık bir zaman dilimi içerisinde duygusal emek konusu farklı disiplinler ve bakış açıları tarafından incelenmiştir. 16 Kasım 2024 itibariyle Google Akademik üzerinden yapılan “emotional labour” aramasında 3.290.000 sonuç, “duygusal emek” olarak yapılan aramada ise 38.500 sonuç ortaya çıkmaktadır. Dolayısı ile duygusal emek konusu ülkemizde ve dünyada yoğun bir şekilde incelenen bir konudur. Duygusal emek çalışmaları aşağıdaki temel açılardan ele alınmaktadır.

Duygusal emeğin öncülleri: Duygusal emeğin öncülleri, bireysel ve örgütsel öncüller kapsamında incelenmektedir. Bireysel öncüller kapsamında en yaygın incelenen öncüllerden biri kişilik özellikleridir (Mróz & Kaleta, 2016; Walsh vd., 2020). Duygusal emeğin örgütsel öncülleri liderlik tarzları (Wang & Xie, 2020), örgütsel destek (Anomneze vd., 2016), yönetici desteği (Meacham vd., 2023) çalışma koşulları gibi değişkenler kapsamında incelenmektedir. Duygusal

emeğin öncülleri kapsamında yapılan çalışmalarda ampirik boşluğun daha ziyade bireysel öncüller kapsamında olduğunu iddia etmek mümkündür (Kılıçarslan & Özsoy, 2024, s. 106).

Duygusal emeğin sonuçları: Duygusal emeğin yansımaları, etkileri ya da sonuçları temelde; çalışanlar, örgütler ve müşteriler açısından yapılmaktadır. En fazla ampirik boşluğun ise müşterilerin duygusal emek algısına ilişkin tepkileri (ürün ve hizmet sadakati, müşteri aidiyeti, müşteri-çalışan sorunları, müşteri çalışan etkileşimi) kapsamında olduğunu söylemek mümkündür. Bununla birlikte her ne kadar çeşitli spesifik değişkenler bağlamında duygusal emeğin çalışanlar ve örgütler açısından sonuç ve etkilerine ilişkin ampirik boşluklar bulunsa da, duygusal emeğin çalışanlara ve örgütlere etkileri üzerine yapılan çok fazla araştırma bulunmaktadır. Öyle ki dünyanın hemen hemen her yerinden farklı kültür ve örneklemelerden konuya ilişkin çok fazla çalışmaya rastlanmaktadır (Tablo 1). Nitekim bu çalışmanın gerçekleştirilmesinin temel gerekçesi de budur.

Duygusal emeğin ölçümü: Duygusal emeğin ölçümüne ilişkin geliştirilmiş 7 ayrı ölçeğe rastlanmaktadır. İlgili ölçekler içerisinde Çukur (2009) tarafından geliştirilen ölçek öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin ölçümünü amaçlamaktadır. Chu ve Murrmann (2006) tarafından geliştirilen ölçek turizm sektörü kapsamında duygusal emeğin ölçümüne odaklanmaktadır. Diğer ölçekler (geliştirilme yılına göre; Brotheridge & Lee, 1998; Kruml & Geddes, 2000; Glomb & Tews, 2004; Diefendorff vd., 2005; Yang vd. 2019) ise spesifik bir işkolundan ziyade genel olarak farklılaşan boyutlarda (örn., doğal duygu, duyguların gösterimin sıklığı, yoğunluğu ve çeşitliliği, etkileşimin süresi, duygusal bağlanma, duygusal çaba, duygusal uyumsuzluk, yüzeysel rol ve derinden rol gibi) duygusal emeği ölçen ölçeklerdir. Çalışmanın odağı duygusal emek türlerinin çalışanlara yansımalarını incelemek olduğu için ölçekler hakkında detaylı açıklamalar yapılmamıştır.

Duygusal emeğin teorik çerçevesi: Duygusal emeğin ne olduğu, boyutlarının ya da türlerinin neler olabileceği ve duygusal emeğin nasıl tanımlanması gerektiğine dair tartışmalar sürmektedir. Ancak öncelikle duygusal emeğin neleri kapsayacağı konusunda bir uzlaşıya varılması gerekmektedir. Çünkü duygusal emeğin çalışma yaşamı dışında da kullanılması durumu söz konusu olabilmektedir. Örneğin bir annenin çocuğuna ilgi göstermesi, ev işlerini yapması ve alışveriş ile ilgilenmesi, depresyonda olan bir gence yakın arkadaşının destek olması ve gönüllü olarak yaşlı bakımında emek sunan kişilerin ortaya koyduğu çabanın da duygusal emek olduğunu iddia edenler bulunmaktadır. Ancak kavram özellikle hizmet sektöründe hizmetin, müşterilerin kurumsal beklentilerine uygun bir şekilde sunulması sürecinde sergilenen duygu düzenleme ve duygu yönetim süreçlerini ve bunun karşılığında finansal kazanım elde edilmesini kapsadığı için, profesyonel çalışma yaşamı dışında sergilenen duygu yönetiminin duygusal emek olarak değerlendirilmemesi gerekmektedir. Öyle ki Julie Beck'in Arlie Hochschild ile yaptığı bir röportajda, Hochschild duygusal emek kavramının profesyonel çalışma yaşamı dışında kullanılmasının kavramın doğasına ve ortaya atılma gerekçesine uygun olmadığını ileri sürmektedir (Beck, 2018).

Profesyonel çalışma yaşamı kapsamına girmeyen duygu düzenleme ve duygu yönetimi duygusal emek olarak değerlendirilmemelidir. Başkaları ile etkileşim halindeyken birçok farklı nedenden dolayı kişiler duygularını kontrol altına alma, duygularını manipüle etme, duygularını yönetme ve düzenleme girişimine girmektedir. Ancak burada çalışma yaşamında olduğu gibi finansal bir karşılık elde etme durumu söz konusu değildir. Çalışma yaşamı dışında (sosyal ilişkiler, aile ilişkileri, arkadaşlıklar, duygusal ilişkiler vb.) sergilenen duygu yönetiminin çeşitli kazanımları olsa da burada belirli bir işi profesyonel olarak idame etmek için istihdam edilme durumu ve karşılığında bir akde bağlı olarak düzenli gelir elde etme söz konusu değildir. Dolayısıyla duygusal emek kavramının kullanım alanının çalışma yaşamı kapsamında sınırlı tutulmasının daha uygun olduğu düşünülmektedir (Özsoy, 2020, s. 61).

Duygusal emek kavramı farklı bakış açıları kapsamında ele alınan bir konudur. Ek olarak, literatürde psikoloji, sosyal psikoloji ve sosyoloji alanlarındaki çeşitli teoriler kapsamında da kavram incelenmektedir. İlgili teoriler sosyal mübadele teorisi (Blau, 1968), duygusal olaylar teorisi (Weiss & Cropanzano, 1996), kaynakların korunması teorisi (Halbesleben vd., 2014) ve duygu düzenleme teorisidir (Gross, 1998). Çalışmanın kapsamı duygusal emek türlerinin çalışanlara yansımalarının incelenmesi olduğu için ilgili teorilerin duygusal emekle ilişkilendirilmesine ilişkin detaylara girilmemektedir.

Yöntem

Bu çalışma, duygusal emek türlerinin çalışanların işe, örgüte, sosyal yaşama ve bireysel çıktılar üzerindeki etkilerini inceleyen ampirik çalışmaların bulgularını derleyip duygusal emek türlerinin yansımalarına bütüncül bir bakış sunabilmek için gerçekleştirilmiştir.

4.1. Araştırma Tasarımı

Çalışmada, nitel yaklaşımdan yararlanılarak yürütülen sistematik olmayan bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında, duygusal emek türlerinin etkileri (çalışanlar ve örgütler açısından) daha önceden yapılmış birbirinden bağımsız çalışmaların bulgularının karşılaştırılmasıyla incelenmiştir. Çalışma, alandaki ampirik bulguları bir araya getirerek duygusal emek türlerinin çıktıları hakkında çıkarımlar yapmaya ve konuya mevcut bilgi birikimini genel bir görünüm olarak sunmaya odaklanmıştır.

4.2. Veri Toplama Süreci

Araştırma kapsamında kullanılan makalelere **Scopus veri tabanı** üzerinden taratılarak erişilmiştir. Literatür incelemesine konu olacak makalelerin belirlenmesi için aşağıdaki adımlar izlenmiştir:

Anahtar Kelime Seçimi: "Emotional labour" ve "emotional labor" ifadeleri, arama terimleri olarak kullanılmıştır.

Kapsam: Yayın aralığı olarak, sadece 2008-2024 yılları arasında yayımlanmış makaleler seçilmiştir. Ayrıca sadece İngilizce yayımlanan makaleler çalışmaya dahil edilmiştir.

İçerik: Çalışmaya dahil edilen makalelerin, duygusal emek türlerinin (yüzeysel rol, derinden rol, doğal duygu) çalışanların işe, örgüte ve sosyal yaşama ilişkin tutum ve davranışlarına etkilerine ilişkin **korelasyon katsayılarıyla raporlanması** şartı aranmıştır.

Arama Sonuçları: İlk tarama sonucunda toplam 551 makaleye ulaşılmıştır (12 Şubat - 15 Mart 2024 tarihleri arasında). Ancak:

479 makale, içerik veya kapsam kriterlerini karşılamadığı (boyutlar bazından duygusal emeğin sonuçlarına odaklanmadığı için) için elenmiştir.

Geriye kalan 72 makalenin 14 tanesinde korelasyon katsayısı raporlanmadığı için ya da duygusal emek toplam skor olarak ele alındığı için incelenmeye tabi tutulmamıştır.

Nihai olarak 58 makale, çalışmanın amacına uygun bulunmuş ve ilgili 58 makalenin korelasyon katsayıları raporlanmıştır.

Veri Analizi Süreci: Seçilen 58 makalenin bulguları, aşağıdaki şekilde incelenmiştir.

Kategorilere Ayrılma: Bulgular, duygusal emek türlerinin farklı sonuç değişkenlerine etkileri açısından dört ana kategoride (işe, örgüte, sosyal yaşama ve çalışanın kendisine yönelik sonuçlar) incelenmiştir.

Korelasyon Katsayılarının Derlenmesi: Her bir bağımsız çalışmada raporlanan korelasyon katsayıları (r), ilgili değişken ve duygusal emek türü (yüzeysel rol, derinden rol, doğal duygu) bazında tablo 1'de sunulmuştur.

Genel Bulguların Yorumlanması: Tablo 1'deki bulgular, etki büyüklükleri ve ilişkilerin yönü dikkate alınarak özetlenmiştir ve sonrasında her bir duygusal emek türüne dair çıkarımlar yapılmıştır.

Verilerin Sunumu: İncelenen makaleler; Yazar (lar)ı, yayın yılı, ölçülen değişkenler, duygusal emek türleriyle ilgili korelasyon katsayıları, gibi bilgilerle Tablo 1'de sistematik bir biçimde sunulmuştur. İlgili makalelere 12 Şubat-15 Mart 2024 tarihleri arasında ulaşılmıştır.

5. Bulgular

Tablo 1'de araştırmayı gerçekleştiren yazar(lar), çalışmanın yılı, ölçülen değişkenler ve ilgili değişkenlerle duygusal emek türlerinin (sadece yüzeysel rol, derinden rol ve doğal duygu kapsamında inceleme yapılmıştır) korelasyon katsayılarına (r) ilişkin etki büyüklükleri paylaşılmıştır. Tablo 1'de görüldüğü üzere çok sayıda çalışmanın bulguları paylaşıldığı için sadece her bir değişken için özet görünüm yorumlanmaktadır. Tablo 1 yorumlanırken duygusal emek türleri ayrı ayrı ele alınmaktadır.

5.1. Yüzeysel Rolün Sonuçları

Yüzeysel rol ile işe, örgüte ve sosyal yaşama yönelik tutum ve davranışlar arasındaki ilişkiyi inceleyen ve bu çalışma kapsamında incelenen çalışmaların bulgularına ilişkin detaylı görünüm Tablo 1'de sunulmaktadır. Tüm bulguların detayına girmeden Tablo 1'den çıkarılan sonuç aşağıda özetlenmektedir. Buna göre yüzeysel rolün;

İş tatmini ile etki büyüklüğü -0.42 ye kadar, çoğunlukla negatif,
Duygusal tükenme ile etki büyüklüğü 0.56 ya kadar hemen hemen tamamı pozitif,
Tükenmişlik ile etki büyüklüğü 0.60'a kadar hemen hemen tamamı pozitif,
Performans ile etki büyüklüğü -0.50 ye kadar neredeyse tamamı negatif,
Stres ile etki büyüklüğü 0.30'a kadar tamamı pozitif,
İş aile çatışması ile etki büyüklüğü 0.29'a kadar tamamı pozitif,
İşten ayrılma niyeti ile etki büyüklüğü 0.57'ye kadar tamamı pozitif,
İşe bağlılık ile etki büyüklüğü -0.38' e kadar tamamı negatif,
Çalışma yaşamının kalitesi ile etki büyüklüğü -0.30'a kadar tamamı negatif,
Yaratıcılık, mental sağlık, örgütsel vatandaşlık davranışı, fiziksel sağlık, hizmet kalitesi ve psikolojik iyi oluş ile yüzeysel rol arasında negatif ilişkiler elde edilmiştir. Benzer şekilde; yüzeysel rol ile rol çatışması, rol belirsizliği, iş yorgunluğu ve iş yükü baskısı arasında pozitif ilişkiler elde edilmiştir.

İlgili bulgular, yüzeysel rol yapmanın hem çalışana hem de örgüte zarar verdiğini göstermektedir. Yani çalışanlar yüzeysel role başvurdukları bundan olumsuz etkilenmektedir. Aynı zamanda örgütler açısından da yukarıda yer alan değişkenler açısından olumsuz sonuçlar tetiklenmektedir. İşte bu noktada üzerinde durulması gereken önemli husus ise duygusal emeğin yüzeysel rol türünün yıkıcı sonuçları güçlü bir şekilde tetiklediğidir. Ortaya çıkan görünüm duygusal emek kavramının bir bütün olarak değil de boyutlar ya da duygusal emek türleri kapsamında ele alınmasının çok daha yerinde olacağına işaret etmektedir.

5.2. Derinden Rolün Sonuçları

Tablo 1'de araştırma kapsamında incelenen araştırmaların bulguları kapsamlı bir şekilde sunulmaktadır. Detaya girmeden derinden rolün çalışanlar ve örgütler açısından etkileri özet olarak sunulduğunda, derinden rolün;

İş tatmini ile etki büyüklüğü 0.53'e kadar, çoğunlukla pozitif,
Duygusal tükenme ile etki büyüklüğü -0.54'e kadar çoğunlukla negatif,
Tükenmişlik ile etki büyüklüğü -0.23'e kadar çoğunlukla negatif,
Performans ile etki büyüklüğü 0.57'ye çoğunlukla pozitif,

Stres ile etki büyüklüğü -0.26'a kadar negatif ilişkili ya da ilişkisiz,

İş aile çatışması ile ilişkisiz,

İşten ayrılma niyeti ile ilişkisiz,

İşe bağlılık ile etki büyüklüğü 0.31'e kadar çoğunlukla pozitif,

Çalışma yaşamının kalitesi ile etki büyüklüğü 0.22'ye kadar tamamı pozitif,

Yaratıcılık, mental sağlık, örgütsel vatandaşlık davranışı, hizmet kalitesi ve psikolojik iyi oluş ile yüzeysel rol arasında pozitif ilişkiler elde edilmiştir. Benzer şekilde; derinden rol ile rol çatışması, rol belirsizliği ve iş yorgunluğu arasında negatif ilişki elde edilmiştir. Son olarak, iş yükü baskısı, iş aile çatışması, fiziksel sağlık, aile iş çatışması değişkenleri ile ilişkisiz olduğu tespit edilmiştir.

Bulgular her şeyden önce derinden rolün çalışana ve örgüte zarar verici bir etkisinin olmadığını ve çoğunlukla çalışanların kendilerine, işlerine ve örgüte yönelik tutum, davranış ve çıktıları olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Bu bulgu yine göstermektedir ki duygusal emek kavramı tekil bir yapı olarak değil boyutları ya da türleri kapsamında incelenmelidir.

5.3. Doğal Duygunun Sonuçları

Duygusal emek ağırlıklı olarak yüzeysel rol ve derinden rol kapsamında incelendiği için, doğal duyguların sergilenmesi daha az incelenmiştir. Ancak genel olarak değerlendirildiğinde, doğal duygu ile iş tatmini ve çalışma yaşamının kalitesi arasında pozitif; tükenmişlik, duygusal tükenme, sinizm, iş aile çatışması, stres gibi değişkenlerle negatif ilişkiler elde edilmiştir. Ayrıca genel olarak doğal duygu ile derinden rolün çalışanların işe ve örgüte yönelik tutum ve davranışları ile benzer yönde ve benzer etki büyüklüğü ile ilişkilendiği tespit edilmiştir. Bazı çalışmalarda doğal duygunun çalışanların işe ve örgüte yönelik tutumlarını derinden rolden daha yüksek etki büyüklüğü ile olumlu yönde ilişkilendiği tespit edilmiştir.

Tablo 1: Duygusal Emek Türlerinin İşe, Örgüte ve Sosyal Yaşama İlişkin Değişkenlerle İlişkinsini İnceleyen Çalışmaların Bulguları

Duygusal Emek Türlerinin İşe Yönelik Sonuçları					
Yazar(lar), Yıl	Duygusal Emek Türleri	r	Yazar(lar), Yıl	Duygusal Emek Türleri	r
İş Tatmini			Tükenmişlik		
Amisshah, Blankson-Stiles-Ocran & Mensah, 2022	Y-R	.04	Prentice, Snell & Sok, 2023	Y-R	.56**
	D-R	.14*		D-R	-.15*
	D-D	.17*		Y-R	.39**
Rana, Ahmed & Shahzadi, 2022	Y-R	.07	Çağlıyan, Fındık & Doğanalp, 2013	D-R	.24**
	D-R	.15		Y-R	.60**
Wang, Lin, Chen & Wu, 2022	Y-R	-.27**	Arnold, Connelly, Walsh, & Ginis, 2015	D-R	.37**
	D-R	.13		Y-R	.43**
Alsakarneh, Hong, Eneizan & AL-kharabsheh, 2019	Y-R	-.11	Diefendorff, Erickson, Grandey & Dahling, 2011	D-R	.21**
	D-R	-.42**		Y-R	.48**
Chen, Sun, Lam, Hu, Huo & Zhong, 2012	Y-R	-.18**	Wang, 2020	D-R	-.23**
	D-R	.25***		Y-R	.27*
Becker & Cropanzano, 2015	Y-R	-.26**	Kim, 2020	D-R	-.15*
	D-R	-.05		D-D	-.36*
Cheung, Lun & Cheung, 2018	Y-R	-.20*	Ma, Wang & Cheng, 2021	Y-R	.03
	D-R	.36**		D-R	-.24**
Cheung, Tang & Tang, 2011	D-D	.31**	Riforgiate, Howes & Simmons, 2022	D-D	-.34**
	Y-R	.07		Y-R	.71*
	D-R	.04	D-R	.34	
	D-D	.19**	Y-R	.32*	
Cheung & Tang, 2010	Y-R	-.27**	Kılıçarslan & Özsoy, 2024	D-R	-.18*
	D-R	.26**		D-D	-.42*
Diefendorff, Erickson, Grandey & Dahling, 2011	D-D	.23**	Stres		
	Y-R	-.34**	Cheung, Lun & Cheung, 2018	Y-R	.33**
D-R	-.04	D-R		-.26**	
Wen, Huang & Hou, 2019	Y-R	-.17*	D-D	-.37**	
	D-R	.18**	Y-R	.35**	
Li, Mehmood, Zhang & Crossin, 2019	Y-R	.17*	Cheung & Tang, 2010	D-R	-.07
	D-R	.18*		D-D	-.11*
	D-D	-.17*	Kim, 2020	Y-R	.35*
Yeh, Chen, Yuan, Chou & Wan, 2020	Y-R	-.14**	D-R	.01	
	D-R	.12**	D-D	-.17*	
Lu, Lee, Yang & Song, 2021	Y-R	.03	Andrews, Kacmar & Valle, 2016	Y-R	.20**
	D-R	.20**	Rol Çatışması		
Knezevic, Petrovic, Kovacic, Mijatov, Vukovic & Kennell, 2021	Y-R	-.23**	Okabe, 2017	Y-R	.04
	D-R	.53**	D-R	.24**	
İş Yükü Baskısı			Rol Belirsizliği		
			Okabe, 2017	Y-R	.14*

Duygusal Emek Türlerinin Sonuçları Üzerine Bir Literatür Taraması

Vashdi, Katz–Navon & Delegach, 2022	Y-R	.29***			D-R	-.10*
	D-R	.09				
<i>İşten Ayrılma Niyeti</i>			<i>İşe Bağlılık</i>			
Bozionelos & Kiamou, 2008	Y-R	.25*	Oliveira, Carvalho, Pinto, de Moura & Santos-Costa, 2023	Y-R	-.31**	
	D-R	.02		D-R	.06	
Cho, Rutherford, Friend, Hamwi & Park, 2017	Y-R	.57***	Meacham, Tham, Holland, Bartram & Halvorsen, 2023	Y-R	-.31***	
	D-R	.08	Du & Wang, 2021	Y-R	-.10 *	
Fu, Shen & Wei, 2020	Y-R	.27**		D-R	.25**	
	D-R	.08	Prentice, Snell & Sok, 2023	Y-R	-.38**	
Goodwin, Groth & Frenkel 2011	Y-R	.17**		D-R	.31**	
	D-R	.06	Wang, 2020	Y-R	-.14**	
				D-R	.65**	
Duygusal Emek Türlerinin Örgüte Yönelik Sonuçları						
<i>Performans</i>			<i>Çalışma Yaşamının Kalitesi</i>			
Annor, Ayertey & Agyemang, 2024	Y-R	-.54*	Cheung, Lun & Cheung, 2018	Y-R	-.30**	
	D-R	.52*		D-R	.22**	
Okabe, 2017	Y-R	.14**		D-D	.35**	
	D-R	.17**	Cheung & Tang, 2009	Y-R	-.15**	
Lin & Chang, 2015	Y-R	-.31**		D-R	.20**	
	D-R	-.04		D-D	.14**	
Hur, Shin & Moon, 2022 (*Servis performansı ölçülmüştür)	Y-R	-.05	<i>Sinizm</i>			
	D-R	.11*	Ma, Wang & Cheng, 2021	Y-R	.08	
van Gelderen, Konijn & Bakker, 2017 (*Servis performansı ölçülmüştür)	Y-R	-.50**		D-R	-.14**	
	D-R	.23**		D-D	-.23**	
Rana, Ahmed & Shahzadi, 2022	Y-R	-.25**	<i>Örgütsel Vatandaşlık Davranışı</i>			
	D-R	.40**	Shagirbasha & Sivakumaran, 2021	Y-R	-.62**	
Alsakarneh, Hong, Eneizan & AL-kharabshah, 2019	Y-R	-.04		D-R	.57*	
	D-R	-.18**	<i>Hizmet Kalitesi</i>			
Kamassi, Boulahlib, Abd Manaf & Omar, 2020	Y-R	-.26**	Wang, 2020	Y-R	-.11**	
	D-R	.20*		D-R	.21**	
Liu, Liu & Geng, 2013	Y-R	-.10*				
	D-R	.40**				
Zhao, Fu, Freney & Flood, 2020	Y-R	-.03				
	D-R	.54**				
Tang, Gu, & Cui, 2017 (*Servis performansı ölçülmüştür)	Y-R	-.24**				
	D-R	.57**				
Duygusal Emek Türlerinin Sosyal Yaşamlarına Yönelik Sonuçları						
<i>İş Aile Çatışması</i>			<i>Aile İş Çatışması</i>			
Cheung, Lun & Cheung, 2018	Y-R	.29**	Cheung & Tang, 2010	Y-R	.17**	
	D-R	-.03		D-R	-.09	
	D-D	-.24**		D-D	.04	
Cheung & Tang, 2009	Y-R	.28**				

	D-R	.03			
	D-D	.02			
Duygusal Emek Türlerinin Çalışanların Kendilerine Yönelik Sonuçları					
<i>Duygusal Tükenme</i>			<i>Duygusal Tükenme</i>		
Annor, Ayertey & Agyemang, 2024	Y-R	.56*	Chen, Chang & Wang, 2019	Y-R	.40*
	D-R	-.54*		D-R	-.24*
Amissah, Blankson-Stiles-Ocran & Mensah, 2022	Y-R	.26**	Cheung, Tang & Tang, 2011	Y-R	.16**
	D-R	-.00		D-R	-.06
	D-D	-.14*		D-D	-.28**
Okabe, 2017	Y-R	.37**	Cho, Rutherford, Friend, Hamwi & Park, 2017	Y-R	.53***
	D-R	.44**		D-R	.26**
Lin & Chang, 2015	Y-R	.35**	Pervaiz, Ali & Asif, 2019	Y-R	.02
	D-R	-.22**		D-R	.44**
Çağlıyan, Fındık & Doğanalp, 2013	Y-R	.43**		D-D	.11*
	D-R	.20*	Zhao, Fu, Freaney & Flood, 2020	Y-R	.38**
Goodwin, Groth & Frenkel 2011	Y-R	.41**		D-R	.13*
	D-R	.30**	Rafiq, Abbasi, Sair, Mohiuddin & Munir, 2020	Y-R	.47**
Hwa, 2012	Y-R	.17*		D-R	.47**
	D-R	-.04	Liu, Zou, Wang, Xu & Liao, 2020	Y-R	.21**
Adams & Mastracci, 2020	Y-R	.36***		D-R	.02
Allen & Augustin, 2021	Y-R	.45***	Ma, Wang & Cheng, 2021	Y-R	.08
	D-R	.08		D-R	-.11*
Anomneze, Ugwu, Enwereuzor & Ugwu, 2016	Y-R	.13*		D-D	-.22**
	D-R	-.12*	Becker & Cropanzano, 2015	Y-R	.24**
Basım, Begenirbaş & Can Yalçın, 2013	Y-R	.11**		D-R	.00
	D-R	-.12**	Biron & van Veldhoven, 2012	Y-R	.52**
	D-D	-.23**		D-R	-.11
<i>Yaratıcılık</i>			<i>Mental Sağlık</i>		
Liu, Liu & Geng, 2013	Y-R	-.38**	Wang, Lin, Chen & Wu, 2022	Y-R	-.22**
	D-R	.34**		D-R	.36**
<i>Fiziksel Sağlık</i>			<i>Psikolojik İyi Oluş</i>		
Riforgiate, Howes & Simmons, 2022	Y-R	-.44*	Riforgiate, Howes & Simmons, 2022	Y-R	-.71*
	D-R	-.18		D-R	.37*
<i>İş Yorgunluğu</i>					
Wu, Zhang & Li, 2024	Y-R	.55**			
	D-R	-.37**			

Not: Tabloda “Y-R kısaltması yüzeysel rolü, D-R kısaltması derinden rolü ve D-D kısaltması doğal duyguyu ifade etmektedir.

6. Tartışma

Çalışmada duygusal emek türlerinin (yüzeysel rol, derinden rol ve doğal duygu), çalışanların; (i) işe (iş tatmini, iş yükü baskısı, rol belirsizliği, rol çatışması, stres, işe bağlılık, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti), (ii) örgüte (hizmet kalitesi, örgütsel vatandaşlık davranışı, performans, sinizm, çalışma yaşamının kalitesi), (iii) kendilerine (iyi oluş, iş yorgunluğu, mental sağlık, performans, yaratıcılık, duygusal tükenme, duyarsızlaşma) ve (iv) sosyal yaşamlarına (iş aile çatışması, aile iş çatışması) etkilerine ilişkin yapılmış çalışmaların bulgularından yola çıkarak duygusal emek türlerinin sonuçları hakkında çıkarımda bulunulmaya çalışılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda varılan temel sonuç duygusal emek türlerinden yüzeysel rolün çalışana mental, ruhsal, fiziksel, sosyal ve profesyonel açıdan zarar verdiği yönündedir. Dahası yüzeysel rol, örgütlere de benzer düzeyde doğrudan ya da dolaylı olarak (çalışanları olumsuz yönde etkilediği için) zarar vermektedir. Bununla birlikte derinden rol ve doğal duygu ise büyük oranda çalışanlar ve örgütler için istenen pozitif çıktılarının edinilmesine katkıda bulunmaktadır. Aşağıda bulgular kuramsal ve pratik açıdan yorumlanmıştır.

Bulguların kuramsal açıdan yorumlanması: Hochschild'in (1983) duygusal emek teorisinin temel varsayımlarını doğrulamakla birlikte, özellikle yüzeysel rol yapmanın yıkıcı etkilerini daha net bir şekilde ortaya koymaktadır. Kuramsal olarak ele alındığında, Gross'un (1998) duygu düzenleme teorisinde tanımlanan tepki modülasyonu stratejisine karşılık gelmektedir. Çünkü çalışanların mevcut duygusal durumlarını içsel olarak yaşaması ve mevcut duygu durumlarını bastırması, duygusal çelişkiler yaşamalarına yol açmakta ve beraberinde çalışanların stres ve tükenmişlik düzeyinin artmasına zemin hazırlamaktadır. Derinden rol kapsamında elde edilen bulgular da sosyal mübadele teorisi (Blau, 1968) kapsamında ele alındığında, çalışanların örgütle etkileşimini destekleyen bir rol oynamaktadır. Çünkü çalışanın örgütten beklentilerinin karşılanması (ücret, çalışma koşulları, adil yönetim), beraberinde mutlu ve işinden tatmin olan çalışanların sayısının artmasına zemin oluşturmaktadır. Sonuç olarak hem çalışanın kendisi hem de örgüt açısından beklenen çıktılarının elde edilme ihtimali artmaktadır.

Bulguların pratik açıdan yorumlanması: Hizmet sektöründe yöneticilerin, çalışanlardan duygusal emek beklerken dikkat etmesi gereken en temel husus, yüzeysel rol beklentisinde bulunmamaları gerektiğidir. Bunun yerine, örgütün çalışanlara sunduğu imkânları geliştirerek, derin rol ve doğal duygu sergilemelerini destekleyecek çalışma koşullarını iyileştirmeleri daha uygun olacaktır. Ayrıca, çalışanlara duygusal farkındalık, duygu düzenleme, empati ve iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimler verilmesi önerilmektedir. Bunun yanı sıra, işe alım süreçlerinde özellikle derin rol ve doğal duygu açısından kişiliği hizmet sektörüne daha uygun olan bireylerin istihdam edilmesine özen gösterilmelidir.

Bir diğer önemli husus ise, örgütlerin problemin köküne inmesi noktasında öncelikle çalışan memnuniyetine önem vermesi gerekmektedir. Çalışanların işverenlerle ya da yöneticilerle etkileşimi sosyal mübadeleyi içermektedir. Mutlu olmayan, beklentileri karşılanmayan bir çalışanın uzun vadede kurumsal beklentiler doğrultusunda davranması ve duygularını yönetebilmesi gerçekçi değildir.

Araştırmanın kısıtları. Araştırmanın temel kısıtı, her ne kadar 58 ayrı çalışmanın bulgularına yer verilse de sistematik bir literatür taraması yapılmamıştır. Daha net çıkarımlar yapmak için duygusal emeğin işe, örgüte ve sosyal yaşama yönelik tutum, davranış ve çıktılarına ilişkin tüm çalışmaların bulgularının paylaşılması gerekmektedir. Ayrıca incelenen çalışmalarda hangi örneklem ve ülkelerde çalışmaların yapıldığına dair ayrıma da gidilmemiştir.

Gelecek araştırma önerileri. Duygusal emeğin boyutları ya da türleri bazında çalışanların işe ve örgüte yönelik tutum, davranış ya da çıktılarına ilişkin etkilerini incelemiş olan çok fazla çalışma mevcuttur. Dolayısı ile burada ampirik bir doygunluk bulunmaktadır. Buradan yola çıkarak aşağıda konuya ilişkin birtakım araştırma önerileri yer almaktadır.

Duygusal emek çalışmalarında incelenmesi ve üzerine çalışma yapılması gereken temel konu duygusal emek türlerinin ayrıştırılması ve boyutlar bazında incelenmesidir. Dolayısıyla kavramsal açıdan netlik sağlamayı amaçlayan daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

Ayrıca, bundan sonraki çalışmalarda duygusal emek çalışmalarının davranış bilimlerindeki teorilere (örneğin; sosyal mübadele teorisi, duygusal olaylar teorisi, kaynakların korunması teorisi ve duygu düzenleme teorisi gibi) dayandırılarak incelenmesi gerekmektedir.

Her ne kadar 7 ayrı bağımsız çalışma duygusal emeğin ölçümüne odaklanmış olsa da, kavramın doğasını yansıtacak ve tüm hizmet sektörü çalışanları örnekleminde Türkçe olarak geliştirilmiş ölçeklere ihtiyaç duyulmaktadır. Çünkü mevcut ölçeklerin boyutları arasında bir tutarlılık bulunmamaktadır. Aynı zamanda mevcut ölçeklerin psikometrik özelliklerine ilişkin de daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

Yüzeysel rol yapan çalışanların müşteriler tarafından nasıl algılandığı, müşterilerin çalışana ve özellikle hizmet sektörü örgütüne ilişkin tutumlarına ilişkin sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Yüzeysel rol hem çalışana hem örgüte zarar vermektedir (Tablo 1) ancak bunun karşılığında müşterilerin örgüte olan tutumunu nasıl etkilemektedir? Sorusuna yeterince yanıt aranmamıştır.

Doğal duygu aslında spesifik olarak iş rolü için sergilenen bir duygu yönetimi değildir. Kişinin zaten mutlu ve enerjik olmasının sonucunda müşterilerle girilen etkileşime yansıyan halidir. Bu açıdan her ne kadar duygusal emeğin beklenen sonucunu yansıtan bir durum olsa da spesifik olarak iş rolü için bir duygu düzenlemesi ya da duygu yönetimi durumunu yansıtmadığı için bu boyutun kavramsallaştırılması noktasında daha kapsamlı ve odaklanmış çalışmalara ihtiyaç vardır. Duygusal emeğin tüm türleri ile en yüksek ilişkili olabilecek bireysel farklılık kişilik özellikleridir. Örneğin dışadönükler daha enerjik, iletişime açık ve kolayca başkaları ile etkileşime geçecek (Özsoy vd., 2014, s. 4) bir kombinasyona sahiptir. Dolayısı kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkilerin daha fazla incelenmesi gerekmektedir. *Sonuç olarak*, yapılan literatür incelemesinde, 58 bağımsız çalışmanın bulguları incelenmiş ve duygusal emek türlerinde olan yüzeysel rolün çalışanlara ve örgütlere zarar verdiği, derinden rol ve doğal duygunun büyük oranda çalışanlar ve örgütler açısından istenen sonuçlara hizmet ettiği görülmektedir. Hizmet sektöründe sürdürülebilirliğin temel dinamiklerinden biri müşteri memnuniyeti olduğundan, çalışanların hizmet alıcılarla etkileşimi kritik bir öneme sahiptir. Ancak, müşteri etkileşiminde duygusal emek sergileme beklentisinin bilimsel temellere dayalı olarak şekillenmesi gerekmektedir. Oldukça yüzeysel bir şekilde veya sembolik olarak gerçekleştirilen "pozitif" davranışlar, zamanla çalışanların içsel kaynaklarının tükenmesine ve mutsuz olmalarına zemin hazırlamaktadır. Bu durum, yalnızca çalışanları değil, örgütleri de olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca, hizmet alıcılarının yüzeysel etkileşimlerden olumsuz etkilenme ve rahatsız olma ihtimali de bulunmaktadır. Dolayısıyla, hizmet sektörü örgütlerinin, sorunların kökenine inerek çalışanların mutluluğunu artıracak yollar araması kritik bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Çünkü öncelikle mutlu bir çalışana sahip olmak, müşteri etkileşiminde istenen çıktılar elde edilmesine zemin hazırlamaktadır. Son olarak, yapılan inceleme göstermektedir ki, duygusal emek kavramı kesinlikle boyutlar bazında değerlendirilmelidir.

Yazar Katkı Oranı (Authorship Contributions): Çalışmaya birinci yazar %65, ikinci yazar %35 oranında katkı sağlamıştır.

Kaynakça

- Adams, I. T., & Mastracci, S. H. (2020). Contrasting emotional labor and burnout in civilian and sworn law enforcement personnel. *Policing: An International Journal*, 43(2), 314-329.
- Afreen, A., & Norton, B. (2024). Emotion labor, investment, and volunteer teachers in heritage language education. *The Modern Language Journal*, 108, 75-100.

- Alhelalat, J. A., Habiballah, M. M. A., & Twaissi, N. M. (2017). The impact of personal and functional aspects of restaurant employee service behaviour on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 66, 46-53.
- Allen, J. A., & Augustin, T. (2021). So much more than cheap labor! Volunteers engage in emotional labor. *The Social Science Journal*, 1-17.
- Alsakarneh, A. A. A., Hong, S. C., Eneizan, B. M., & Al-kharabsheh, K. A. (2018). Exploring the relationship between the emotional labor and performance in the Jordanian insurance industry. *Current Psychology*, 38(5), 1140-1151.
- Amissah, E. F., Blankson-Stiles-Ocran, S., & Mensah, I. (2022). Emotional labour, emotional exhaustion and job satisfaction in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(5), 805-821.
- Andrews, M. C., Kacmar, K. M., & Valle, M. (2016). Surface acting as a mediator between personality and attitudes. *Journal of Managerial Psychology*, 31(8), 1265-1279.
- Annor, F., Ayertey, G. N., & Agyemang, C. B. (2023). Emotional labour and contextual performance amongst Ghanaian preschool teachers: the mediating role of emotional exhaustion. *International Journal of Educational Management*, 37(6-7), 1271-1287.
- Anomneze, E. A., Ugwu, D. I., Enwereuzor, I. K., & Ugwu, L. I. (2016). Teachers' emotional labour and burnout: Does perceived organizational support matter? *Asian Social Science*, 12(2), 9-22.
- Ardıç, K., & Özsoy, E. (2016). *Examining the relationships between the dark triad traits and big five personality dimensions*. Proceedings of the Fifth European Academic Research Conference on Global Business, Economics, Finance and Banking. ISBN: 978- 1-943579-44-0, Paper ID: 1614.
- Arnold, K. A., Connelly, C. E., Walsh, M. M., & Martin Ginis, K. A. (2015). Leadership styles, emotion regulation, and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(4), 481-490.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles the influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Austin, E. J., Dore, T. C. P., & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 679-688.
- Basım, H. N., Begenirbaş, M., & Can Yalçın, R. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(3), 1488-1496.
- Becker, W. J., & Cropanzano, R. (2015). Good acting requires a good cast: A meso-level model of deep acting in work teams. *Journal of Organizational Behavior*, 36(2), 232-249.
- Bellou, V., & Andronikidis, A. (2008). The impact of internal service quality on customer service behaviour. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(9), 943-954.
- Benesch, S., & Prior, M. T. (2023). Rescuing "emotion labor" from (and for) language teacher emotion research. *System*, 113.
- Biron, M., & van Veldhoven, M. (2012). Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation. *Human Relations*, 65(10), 1259-1282.
- Blau, P. M. (1968). *Social exchange*. International Encyclopedia of the Social Sciences.

- Bozionelos, N., & Kiamou, K. (2008). Emotion work in the Hellenic frontline services environment: How it relates to emotional exhaustion and work attitudes. *International Journal of Human Resource Management*, 19(6), 1108-1130.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2010). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Chen, K.-Y., Chang, C.-W., & Wang, C.-H. (2019). Frontline employees' passion and emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 163-172.
- 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. *International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.
- Cheung, F., Lun, V. M. C., & Cheung, M. W. (2018). Emotional labor and occupational well-being: Latent profile transition analysis approach. *Frontiers in Psychology*, 9, 1084-1092.
- Cheung, F., Tang, C. S. K., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 245-255.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.
- Cho, Y.-N., Rutherford, B. N., Friend, S. B., Hamwi, G. A., & Park, J. (2016). The role of emotions on frontline employee turnover intentions. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 25(1), 57-68.
- Cho, Y. N., Rutherford, B. N., & Park, J. (2013). The impact of emotional labor in a retail environment. *Journal of Business Research*, 66(5), 670-677.
- Chu, K. H., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Çukur, C. S. (2009). The development of the teacher emotional labor scale (TELS): Validity and reliability. *Educational Sciences Theory and Practice*, 9(2), 559-574.
- Çağlıyan, V., Fındık, M., & Doğanalp, B. (2013). A consideration on emotional labour, burnout syndrome and job performance: The case of health institutions. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5, 532-540.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A., & Dahling, J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: A multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 170-186.
- Du, Y., & Wang, Z. (2021). How does emotional labor influence voice behavior? The roles of work engagement and perceived organizational support. *Sustainability*, 13(19), 10524.

- Fu, G., Shen, R., & Wei, Y. (2020). The influence of emotional labor on turnover intention of hotel employees: Mediating effect of emotional dissonance. *Open Journal of Business and Management*, 8, 1089-1103.
- Gabriel, A. S., Diefendorff, J. M., & Grandey, A. A. (2023). The acceleration of emotional labor research: Navigating the past and steering toward the future. *Personnel Psychology*, 76(2), 511-545.
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538-548.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Halbesleben, J. R. B., Neveu, J.-P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the “COR”: Understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5), 1334-1364.
- Hur, W. M., Shin, Y., & Moon, T. W. (2022). Linking motivation, emotional labor, and service performance from a self-determination perspective. *Journal of Service Research*, 25(2), 227-241.
- Hwa, M. A. C. (2012). Emotional labor and emotional exhaustion. *Journal of Management Research*, 12(3), 115-127.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Kamassi, A., Boulahlib, L., Abd Manaf, N., & Omar, A. (2019). Emotional labour strategies and employee performance: the role of emotional intelligence. *Management Research Review*, 43(2), 133-149.
- Kılıçarslan, K., & Özsoy, E. (2024). Which type of emotional labour leads to burnout? *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 101-108.
- Kim, J. S. (2020). Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: A path analysis. *Journal of Nursing Scholarship*, 52(1), 105-112.
- Knežević, M. N., Petrović, M. D., Kovačić, S., Mijatov, M., & Kennell, J. (2021). Acting the part: Emotional intelligence and job satisfaction as predictors of emotional labor in travel agencies. *Tourism and Hospitality Research*, 21(2), 183-201.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Li, Y., Mehmood, K., Zhang, X., & Crossin, C. M. (2019). A multilevel study of leaders' emotional labor on servant leadership and job satisfaction. In *Emotions and Leadership* (pp. 47-67). Emerald Publishing Limited.
- Lin, Y.W., & Chang, W.-P. (2015). Physician emotional labour and job performance. *Journal of Health Management*, 17(4), 446-457.
- Liu, C., Liu, X., & Geng, Z. (2013). Emotional labor strategies and service performance the mediating role of employee creativity. *The Journal of Applied Business Research*, 29(5), 1583-1596.

- Liu, H., Zou, H. Y., Wang, H. J., Xu, X., & Liao, J. Q. (2020). Do emotional labour strategies influence emotional exhaustion and professional identity or vice versa? Evidence from new nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 76(2), 577-587.
- Lu, X., Lee, H. J., Yang, S. B., & Song, M. H. (2021). The dynamic role of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and job satisfaction: A comparison study of public service in China and South Korea. *Public Personnel Management*, 50(3), 356-380.
- Lu, Y., Wu, W., Mei, G., Zhao, S., Zhou, H., Li, D., & Pan, D. (2019). Surface acting or deep acting, who need more effortful? A study on emotional labor using functional near-infrared spectroscopy. *Frontiers in Human Neuroscience* 13, 151.
- Ma, S., Silva, M. G., Trigo, V., & Callan, V. J. (2020). The influence of emotional labor and emotional intelligence on job performance: Does ownership type matter? A comparison of public and private organizations in China. *International Journal of Public Administration*, 43(9), 745-756.
- Meacham, H., Tham, T. L., Holland, P., Bartram, T., & Halvorsen, B. (2023). The role of high-involvement work practices, supervisor support and employee resilience in supporting the emotional labour of front-line nurses. *International Journal of Human Resource Management*, 34(4), 745-767.
- Nazari, M., Karimpour, S., & Ranjbar, M. (2023). Emotion labor as professional development work: Insights from teachers doing action research. *TESOL Quarterly*, 58(1), 222-250.
- Okabe, N. (2017). Creating of customer loyalty by cabin crew: A study of the relation between emotional labor and job performance. *Transportation Research Procedia*, 25, 149-164.
- Oliveira, S., Carvalho, C., Pinto, A., de Moura, R. C., & Santos-Costa, P. (2023). Emotional labor, occupational identity and work engagement in Portuguese police officers. *International Journal of Human Resource Management*, 34(4), 768-804.
- Özsoy, E. (2020). Duygusal emek. C. Aksoy (Ed.), *Çalışma hayatında duygular* (1.Baskı) içinde (ss. 57-73). Detay Yayıncılık.
- Özsoy, E., Erol, E., Korkutata, A., & Şeker, M. (2014). Kişilik modelleri boyutlarının karşılaştırılması: A tipi ve B tipi kişilik ve beş faktör kişilik modeli. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 3(9), 1-12.
- Park, H., & Hur, W. M. (2023). Customer showrooming behavior, customer orientation, and emotional labor: Sales control as a moderator. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 72, 103268.
- Pervaiz, S., Ali, A., & Asif, M. (2019). Emotional intelligence, emotional labor strategies and satisfaction of secondary teachers in Pakistan. *International Journal of Educational Management*, 33(4), 721-733.
- Prentice, C., Snell, L., & Sok, P. (2023). Managing burnout from engagement-derived acting strategy. *Journal of Service Theory and Practice*, 33(4), 577-597.
- Purper, C. J., Thai, Y., Frederick, T. V., & Farris, S. (2023). Exploring the challenge of teachers' emotional labor in early childhood settings. *Early Childhood Education Journal*, 51(4), 781-789.
- Rafiq, N., Abbasi, A. S., Ali Sair, S., Mohiuddin, M., & Munir, I. (2020). Emotional labor and its association with emotional exhaustion through cultural intelligence. *Transnational Corporations Review*, 12(4), 406-419.

- Rana, S., Ahmed, I., & Shahzadi, G. (2022). Linking workplace spirituality and adaptive performance through a serial mediation of job satisfaction and emotional labor strategies. *Management Research Review*, 45(10), 1354-1371.
- Riforgiate, S. E., Howes, S. S., & Simmons, M. J. (2022). The impact of daily emotional labor on health and well-being. *Management Communication Quarterly*, 36(3), 391-417.
- Shagirbasha, S., Madhan, K., & Iqbal, J. (2023). Employee–customer interaction and emotional intelligence to impact emotional labor: does interaction type play any role? *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*, 12(1), 172-192.
- Shagirbasha, S., & Sivakumaran, B. (2021). Cognitive appraisal, emotional labor and organizational citizenship behavior: Evidence from hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 582-592.
- Tang, X.-L., Gu, Y.-K., & Cui, L. (2017). Influence of leader and employee emotional labor on service performance: A hierarchical linear modeling approach. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 45(8), 1233-1244.
- van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2017). Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *International Journal of Human Resource Management*, 28(6), 852-879.
- Vashdi, D. R., Katz-Navon, T., & Delegach, M. (2022). Service priority climate and service performance among hospitality employees: The role of emotional labor and Workload Pressure. *Cornell Hospitality Quarterly*, 63(4), 504-518.
- Walsh, G., Yang, Z., Dahling, J., Schaarschmidt, M., & Takahashi, I. (2020). Effects of service employees' negative personality traits on emotional labour and job satisfaction: Evidence from two countries. *Management Decision*, 58(6), 1035-1052.
- Wang, C. J. (2020). Managing emotional labor for service quality: A cross-level analysis among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 88.
- 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.
- Wang, Z., & Xie, Y. (2020). Authentic leadership and employees' emotional labour in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 797-814.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory. *Research in Organizational Behavior*, 18(1), 1-74.
- Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.
- Wu, T. J., Zhang, R. X., & Li, J. M. (2024). How does emotional labor influence restaurant employees' service quality during COVID-19? The roles of work fatigue and supervisor–subordinate Guanxi. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(1), 136-154.
- Yang, C., Chen, Y., & Zhao, X. (2019). Emotional labor: Scale development and validation in the Chinese context. *Frontiers in Psychology*, 10, 2095.

- Yeh, S. J., Chen, S. S., Yuan, K. S., Chou, W., & Wan, T. T. H. (2020). Emotional labor in health care: The moderating roles of personality and the mediating role of sleep on job performance and satisfaction. *Frontiers in Psychology 11*, 574898.
- Zhao, X., Fu, N., Freeney, Y., & Flood, P. C. (2020). Revisiting the effect of emotional labor: A multi-level investigation in front-line service teams. *Frontiers in Psychology 11*, 570048.