



Araştırma Makalesi • Research Article

Special Issue on *International Conference on Empirical Economics and Social Science (ICEESS' 18)*, 27-28 June, 2018, Bandırma, Turkey

Duygusal Emegin Mesleki Stres ve İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi: Tur Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma

The Effect of Emotional Labour on Occupational Stress and Work Engagement: A Research on Tour Guides

Meryem Aybas ^{a,*}, Gözde Kosa ^b

^a Dr. Öğr. Üyesi, Kafkas Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, 36100, Kars/Türkiye.
ORCID: 0000-0001-6133-7238

^b Dr. Öğr. Üyesi, Kafkas Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, 36100, Kars/Türkiye.
ORCID: 0000-0003-4252-6994

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 10 Ağustos 2018

Düzeltilme tarihi: 28 Ağustos 2018

Kabul tarihi: 30 Ağustos 2018

Anahtar Kelimeler:

Duygusal Emek

Stres

Derin Davranış

İşe Adanmışlık

Tur Rehberleri

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 August 2018

Received in revised form 28 August 2018

Accepted 30 August 2018

Keywords:

Emotional Labour

Stress

Deep Acting

Work Engagement

Tour Guides

ÖZ

Bu çalışmada duygusal emegin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerindeki etkilerini ve mesleki stresin duygusal emek ve işe adanmışlık arasında aracı bir rolü olup olmadığını incelemeyi amaçlamıştır. Araştırmanın kapsamını hali hazırda profesyonel olarak tur rehberliği yapmakta olan kişiler oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda duygusal emek boyutlarından olan derin davranış ve işe adanmışlık arasındaki ilişkide olumlu mesleki stresin aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. Buna karşılık yüzeysel davranış ve işe adanmışlık arasında anlamlı hiçbir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel davranışın olumlu mesleki strese de hiçbir katkısı yoktur. Olumsuz mesleki stresin de aynı şekilde işe adanmışlıkla anlamlı bir ilişkisi bulunmamaktadır. Ayrıca medeni duruma göre yalnızca derin davranış açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre evli tur rehberlerinin derin davranış ortalaması bekarların derin davranış ortalamasından daha yüksek olarak gerçekleşmiştir.

ABSTRACT

This study aimed to examine the effects of emotional labor on occupational stress and work engagement to work and the role of occupational stress as a mediator between emotional labor and work engagement. The scope of the research is already those who are professional tour guides. As a result of the research, it was determined that positive occupational stress plays a mediating role between deep acting from emotional labor dimensions and work engagement. On the other hand, there was no significant relationship between superficial acting and work engagement. Also there was no significant relationship between positive occupational stress and superficial acting. Negative occupational stress does not have a meaningful relationship with work engagement in the same way. There was also a significant difference in marital status only in terms of deep behavior. According to this, married tour guides' deep acting averages were higher than single ones' deep averages.

1. Giriş

Endüstri 4.0'a geçiş yaptığımız bu günlerde hizmet sektörü ve hizmet sektörünün temel rekabet kaynağı insan emeği çok daha fazla önem kazanmış bulunmaktadır. Duygusal emek,

hizmet sektörünün yoğunlaştığı günümüzde çalışan performansı açısından en fazla talep edilen çalışma koşullarından biridir. Hizmet verenlerin duygusal durumları müşterilerin duygusal durumlarını, aradaki etkileşimde duygusal bulaşma olduğu için doğrudan etkilemektedir

* Sorumlu yazar/Corresponding author.
e-posta: meryemaybas@gmail.com

(Hennig-Thurau vd., 2006: 58). Çalışanların, müşterilerin duygusal durumlarını doğrudan etkileyebilme kabiliyeti algılanan hizmet kalitesini, müşteri sadakatini, hizmetten duyulan memnuniyeti de etkileyecektir (Hennig-Thurau vd., 2006: 61). Buna göre hizmet faaliyetlerinin başarısında duygusal emeğin önemli bir rolü olduğu artık yadsınamaz bir gerçektir.

Duygusal emeğin, genellikle bireysel açıdan olumsuz sonuçlarının araştırıldığı, işe adanmışlıkla arasındaki mekanizmanın incelenmesi açısından bir boşluk olduğu tespit edilmiştir. Standart olmayan, istikrarsız çalışma düzenlemeleri, düşük ücretler, kapsamlı iş talepleri, yoğun müşteri etkileşimi ve hızla değişen çevrede faaliyet gösteren konaklama ve turizm sektörü çalışanları yoğun bir stres altında çalışarak etkin hizmet verebilmek için yoğun bir duygusal emek göstermek zorunda kalmaktadır (Lo ve Lamm, 2005: 24).

Tur rehberleriyle ilgili olarak 1990-2015 yılları arasında Ulusal Turizm Kongrelerinde sunulan 22 bildiri de stres yönetimi ve stres yönetim becerileri birer kez anahtar kelimeler içerisinde ifade edilirken; duygusal emek ve işe adanmışlık kavramlarının hiç geçmediği görülmektedir (Şahin ve Acun, 2015: 225). Buna karşılık duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen bazı çalışmalar bulunmaktadır (Akdu ve Akdu, 2016; Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu, 2015). Bu çalışmalarda duygusal emek faktörlerinden olan yüzeysel davranış ve tükenmişlik arasında doğrudan ilişkiler bulunmuştur. Pozitif durumlar ve pozitif durumlara yol açan koşulların psikolojide çoğu zaman çok fazla ilgi çekmemesi (Schaufeli ve Bakker, 2004) duygusal emek, olumlu mesleki stres ve işe adanmışlık konusunun bu alanda da çalışılmamış olmasının nedeni olarak açıklayabilir.

İşe adanmışlığın iş kaynak-talep modelinde yer bulan duygusal taleplerin (Schaufeli ve Bakker, 2004; Xanthopoulou, Bakker ve Fischbach, 2013), olumlu duygusal kaynaklar yoluyla dengelenerek arttığı varsayımıyla duygusal emek ve işe adanmışlık arasındaki ilişkide olumlu mesleki stresin aracı bir rol oynayıp oynamadığının tespiti bu çalışmanın sorunsalı ve çıkış noktasını oluşturmaktadır. Hizmet çağı olarak da nitelendirilen bu dönemde özellikle bireysel ve etkileşim yoğunluklu çalışan kişilerin işlerini yerine getirirken göstermiş oldukları duygusal emeğin yüzeysel olması durumunda mesleki anlamda işlerini yaparken olumsuz duygu duruma ve strese yol açacağı ve işe adanmışlıklarının düşeceği ifade edilebilir. Bu bağlamda bu çalışma duygusal emeğin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerindeki etkilerini ve mesleki stresin duygusal emek ve işe adanmışlık arasında aracı bir rolü olup olmadığını incelemeyi amaçlamaktadır. Buna göre takip eden kısımlarda öncelikle kuramsal olarak sözü edilen kavramlar ve aralarındaki olası ilişkiler incelenirken; sonraki kısımlarda bu doğrultuda geliştirilen hipotezler test edilip sonuçlar tartışılacaktır.

2. Literatür Araştırması

2.1. Duygusal Emek

Duygular insan doğasının bir parçası olarak örgütlerde hem bireysel hem de kolektif süreçlerin temel bileşenlerinden bir tanesidir. Duygular iş yeri motivasyonu, iş yeri tutumları,

çatışma yönetimi ve müzakere, takım işleyişi vb. örgütsel süreçlerde ortaya çıkarlar. Bu süreçlerden bir tanesi de duygusal emektir (Mesmer-Magnus, DeChurch ve Wax, 2012: 7). Hizmet sektöründe çalışan birçok kişi, işlerini yaparken duygusal emek göstermek zorunda kalmaktadırlar (Blau vd., 2010: 189). Duygusal emek, örgütsel amaçlar doğrultusunda duygular ve ifadelerin yeniden düzenlenmesi süreci olarak tanımlanmaktadır (Grandey, 2000: 97). Duygusal emek, çalışanların işle ilgili etkileşimlerinde gerekli olan rol beklentilerine göre, belirli duyguları gösterecek şekilde çalışmalarını kapsar (Mesmer-Magnus, DeChurch ve Wax, 2012: 7). Bu kavram zaman zaman duygu yönetimi veya duyguların yeniden düzenlenmesi olarak da adlandırılmaktadır (Blau vd., 2010: 189).

İş bağlamak için müzakere yapan kişinin sevincini ve kızgınlığını gizlemesi, cenaze işleriyle uğraşan kişinin üzgün görünmesi, vergi memurlarının kızgın görünmesi, sağlık ve bakım çalışanlarının empatik görünmesi duygusal emeğe örnek olarak verilebilir (Blau vd., 2010: 189). Müşterilerle etkileşim kurarken neşeli ve arkadaşça görünmek, “gülümseyerek hizmet vermek”, pozitif duyguları onlara aktarmak hizmet sektörü (Humphrey, Pollack ve Hawver, 2008: 152) ve özellikle de eğlence ve turizm sektöründe daha fazla önem taşımaktadır. Yapılan çalışmalara göre, hizmet etkileşiminde gülümseyerek ve arkadaşça davranarak pozitif duyguların gösterilmesiyle; algılanan hizmet kalitesi, müşterinin tekrar geri gelmesi ve başkalarına tavsiye etmesi arasında olumlu ilişkiler bulunmuştur (Chen vd., 2012: 826).

Duygusal emek ve duyguların yeniden düzenlenmesi bağlamında genellikle iki strateji üzerinde durulmuştur. Bunlardan biri derin davranış diğeri ise yüzeysel davranıştır (Scott ve Barnes, 2011; Ashfort ve Humprey, 1993). Çalışanların hizmet verirken, içten hissederek pozitif duygular geliştirip göstermelerine derin davranış denilirken, bazen de pozitif bir duygu hissetmese dahi kendi gerçek duygularının gerektirdiği gibi değil de arzu edilen şekilde görünmeye çalışmasına yüzeysel davranış denilmektedir (Humphrey, Pollack ve Hawver, 2008: 152; Chen vd., 2012: 827). Yüzeysel davranışta kişi gerçekte hissettiği gibi davranmamakta örneğin kızgın olsa bile sakin bir görünüm sergilemektedir. Buna karşılık derin davranışta ise hislerini de değiştirmeye çaba gösterir. Derin davranışta kişi olumsuz duygularını ya bastırarak ya da düşünce, hayal gücü ve hafızası yoluyla iyileriyle değiştirir. Yüzeysel davranıştan farkı gerçek bir duygu durum değişimi olmasıdır (Ashfort ve Humprey, 1993: 92-93). Diefendorf vd. (2005) göre derin davranış duygusal emeğin etkili-yararlı olan biçimidir. Araştırma sonuçlarına göre yüzeysel davranış tükenmişlik ve fiziksel şikâyetlerle ilişkiliyken derin davranışın bu gibi olumsuz sonuçlarla herhangi bir ilişkisi bulunmamaktadır (Scott ve Barnes, 2011: 116).

2.2. Mesleki Stres

Stres yaşamın, işin kaçınılmaz bir sonucudur. Stres kişinin karşı karşıya bulunduğu belirsizlik durumunda üzerinde hissettiği baskı ve rahatsızlık hissi olarak tanımlanabilir. Hızlı değişen ve birçok aktörün bulunduğu günümüz çalışma koşullarında stres kaçınılmazdır.

Mesleki stres ise bireylerin yaşam kalitelerini doğrudan doğruya tehdit etmektedir (Fevre, Matheny ve Kolt, 2003). Mesleki stres kişinin durumu değerlendirmesine ve baş etme

stratejisine bağlı olarak değişmektedir. Genelde hizmet sektöründe, özelde turizm sektöründe çalışma koşullarından dolayı stres yaygın olarak görülmektedir. Mesleki stresin en büyük yan etkilerinden biri tükenmişlik olarak ortaya çıkmaktadır (Murray-Gibbons ve Gibbons, 2007: 33). Stres kaçınılmaz olduğu için tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir ancak yönetilebilir nitelikte olduğu için bireyler stresin olumsuz etkilerini azaltabilirler (Richardson ve Rothstein, 2008: 69). Stresle ilgili çalışmalar iş stresinin işin gerektirdiği fiziksel, psikososyal ve bilişsel talepler nedeniyle ortaya çıktığını göstermektedir. Özellikle talep-kontrol modeline göre yüksek talep gerektiren ancak düşük oranda kişiye kontrol imkânı veren işler en fazla stres oluşturmaktadır (Pugliesi, 1999: 127).

Rol çatışması, rol belirsizliği, ağır iş yükü (Motowidlo vd., 1986: 620) uygun olmayan mesleki koşullar, işbirliği eksikliği, hüsrân, hayal kırıklığı (Antoniou vd., 2006) mesleki stresin öncülleri arasındadır. Örgütler eğitim, işin yeniden tasarımı, iş-yaşam dengesinin kurulması, çalışan destek programları aracılığıyla mesleki stresin olumsuz etkilerini azaltmaya çalışırlar (Chiang, Birtch ve Kwan, 2010: 25).

Stres her zaman kötü, kaçınılması gereken, zarar verici olumsuz durumları ifade etmemektedir (Aydın, 2004: 52). “İyi stres” olarak da adlandırılan optimal düzeydeki stres, iş yaşamında ve performans üzerinde olumlu etkileri bulunan bir stres türüdür. Olumlu stres, stresörlerin bir fırsat olarak düşünüldüğü, olumlu olarak algılandığı durumun sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kişilerin ulaşmak istedikleri amaçlar karşısında optimal düzeyde stres duymaları, amaçlarına ulaşma konusunda onları motive edecektir. Ayrıca stres kişilerin karşılama çıkan belirsiz durumu değerlendirmelerine bağlı olarak olumlu veya olumsuz nitelik kazanarak değişeceğinden dolayı heves, mutluluk, heyecan ya da karamsarlık, ajitasyon düşmanlık ve umut-umutsuzluk gibi duygusal durumlar ve kişinin olaya içinde bulunduğu duygusal durum penceresinden bakışı önem kazanacaktır (Fevre, Matheny ve Kolt, 2003: 729-730; Kammeyer-Mueller vd., 2013: 49-50). Bu anlamda derin davranış biçiminde gösterilen duygusal emek ve yüzeysel davranış biçiminde gösterilen duygusal emek de kişilerin stresi algılama biçimlerini değiştirecektir.

2.3. İşe Adanmışlık

İşe adanmışlık, işle ilgili olumlu bir iyi oluş durumu olarak tanımlanmaktadır (Bakker vd., 2008: 188). İşine adanmış çalışanlar daha yüksek düzeyde enerjiye sahip olup, işlerinde büyük bir heves taşıdıkları ve işlerine gömüldükleri için zamanın nasıl geçtiğini anlamazlar (Bakker vd., 2008). İşine adanmış kişi için iş bir yük değil, eğlence gibi zevk alınan durum haline gelir. İşe adanmışlık, çalışan performansı ve örgüte bağlılık ve müşteri sadakatiyle doğrudan ilişkilidir (Salanova, Agut, Peiro, 2005).

İşe adanmışlıkla ilgili olarak ifade edilen en bilinen modellerden bir tanesi iş talep-kaynak modelidir. Bu modele göre her hangi bir iş iki tür değişkenler aracılığıyla ayırt edilir. Bunlar; yapılmak zorunda olunan şeyleri tanımlayan “iş talepleri” ve iş taleplerinin gerektirdiği zorlukları aşmak ve işi yapmak için gerekli olan “iş kaynakları”dır. İş talepleri; işin fiziksel, psikolojik (bilişsel ya da duygusal çaba), sosyal ve örgütsel yönü ile ilgilidir. İş talepleri iş yükü

gibi niceliksel olabildiği gibi duygusal olarak da niteliksel olabilir. Her işin fizyolojik ve/veya psikolojik bir maliyeti bulunmaktadır. Yüksek maliyet depresyon, endişe ve tükenmişlikle sonuçlanabilir. İş kaynakları ise iş taleplerinin yol açtığı psikolojik ve fizyolojik maliyetlerin azaltılmasında, iş hedeflerine ulaşmada başarı sağlanmasında, kişisel gelişim, büyüme ve öğrenmenin artırılmasında gerekli olabilecek işin fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel yönleriyle ilgilidir ve iş kaynaklarının yüksekliği işe adanmışlığa yol açacaktır (Schaufeli ve Bakker, 2004: 296).

2.4. Duygusal Emek, Mesleki Stres ve İşe Adanmışlık

İşe adanmışlık ve duygusal talepler arasında bir ilişki bulunmaktadır. İşin gerektirdiği duygusal talepler, olumlu duygular gibi kaynaklarla dengelenirse işe adanmışlığı olumlu yönde etkileyebilir (Schaufeli vd., 2009). Buradaki olumlu duygular iş-talep modelinde ifade edilen kişisel kaynaklardan birini oluşturur (Bakker ve Demerouti, 2008; Bakker ve Bal, 2010). Duygusal emek, görevin etkinliğini ve kendini ifade etmeyi kolaylaştırır ancak müşteri beklentilerinin karşılanamaması durumunda duygusal uyumsuzluk-çelişki ve kendine yabancılaşmaya yol açabilir (Ashfort ve Humphrey, 1993: 88). Bu anlamda duygusal emek aynı zamanda hem bir iş talebi iken hem de kişide büyüme, öğrenme gelişmeye yol açan iş kaynağıdır. Müşteri beklentilerinin karşılanması için gösterilen yüzeysel emeğin bireyin işini yaparken katlandığı psikolojik maliyet olarak iş talebi olurken ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara yol açabilirken; derin davranış kişide farklı durumlara karşı duygusal tepki geliştirme, öğrenme, büyüme ve değişim oluşturarak bir psikolojik bir iş kaynağı haline gelebilir.

Motowidlo vd. mesleki stresin çalışma koşulları ve mesleki performans arasındaki ilişkide aracı bir rol oynadığını belirtmiştir (Motowidlo, Packard ve Manning, 1986: 618). Olumsuz stres endişe, depresyon ve düşmanlık üreterek mesleki performansının kişiler arası ilişkiler, hayal kırıklığına tahammül, özgecilik vb. unsurlarını etkilemektedir (Motowidlo, Packard ve Manning, 1986: 619). Mesleki koşullar ve işle ilgili stresörlerin fiziksel sağlık ve iyi oluşla ilişkili olduğuna dair birçok çalışma bulunmaktadır (Antoniou vd., 2006). Strese yol açan iş koşullarından bir tanesi de duygusal emektir. Özellikle hizmet sektörü ve müşteriyle karşılıklı etkileşimin olduğu işlerin artmasından dolayı günümüzün en büyük stresörlerinden biri olarak duygusal emek giderek önemini arttırmıştır (Pugliesi, 1999: 126). Bazı yazarlara göre (Morris ve Feldman, 1996; Ashfort ve Humphrey, 1993) kişiler arası problemlerin çözümünde, duygusal emek tahmin edilebilirlik sağladığı için stresin azaltılmasına katkı sağlayıp iş tatminini arttırmaktadır.

Mesleki stres ve tükenmişlik (Antoniou vd., 2006), arasında bir ilişki bulunduğu dair yoğun bir literatür bulunmaktadır. Aynı şekilde işe adanmışlığın tükenmişlikle çok yakından ilişkili olduğu, hatta birbirlerinin tersi olduğuna ilişkin görüşler ileri sürülmüştür (Schaufeli ve Bakker, 2004; Bakker vd., 2008). Buna göre mesleki stresin, tükenmişlikle ilgili olduğu gibi adanmışlıkla da yakından ilgili olduğu ileri sürülebilir. Olumlu yönlü stres tükenmişliği azaltırken, adanmışlığı arttırabilir.

Duygusal emek, negatif duyguları bastırıp kişinin sahte bir biçimde pozitif hissediyormuş gibi görünmesi sürecidir. Sahte davranış ve negatif duyguların bastırılması ise çalışanların iyi oluş haline doğrudan etkide bulunmaktadır (Sliter vd., 2010; Goldberg ve Grandey, 2007; Grandey, 2003). Duygusal emek, örgütün çalışandan duygusal ifadelerini yeniden düzenleme talebidir. Kişi duygularını yeniden düzenlerken derin veya yüzeysel olarak bir çaba içerisinde girmektedir (Grandey, 2000: 103). Duygusal emek, bireysel iyi oluşu, tükenmişliği, iş tatminini etkilerken örgütsel anlamda performans ve vazgeçme davranışını etkilemektedir (Grandey, 2000: 101).

Duygusal emek strese yol açtığı için tükenmişliğe neden olur (Grandey, 2000: 95). Hochschild'in duygusal emek bakış açısına göre de duygusal emek, mesleki stres ve tükenmişlikle doğrudan ilişkilidir (Grandey, 2000). Bilişsel çelişki kuramına göre de, duygusal düzenleme stratejileri kişinin psikolojik durumunu etkileyeceğinden dolayı, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyini ve dolayısıyla iş performansını etkileyecektir (Chen vd., 2012: 827).

Chen vd. (2012), otel çalışanları üzerinde duygusal emeğin iş tatmini ve tükenmişlik üzerindeki etkilerini inceledikleri çalışmalarında yüzeysel eylemin iş tatmini ile olumsuz yönde, tükenmişlikle olumlu yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Buna karşılık derin davranış ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki bulunurken, derin davranış ve tükenmişlik arasında olumsuz yönde bir ilişki tespit etmişlerdir. Buna karşılık Mróz ve Kaleta (2016) ise kişilik özellikleri, işe adanmışlık, duygusal emek arasındaki ilişkileri inceledikleri çalışma sonucunda işe adanmışlığın duygusal emeğin hiçbir boyutuyla ilişkili olmadığını bulmuşlardır. Montgomery ve çalışma arkadaşları (2006) ise gizli negatif duygular ve yüzeysel eylemin tükenmişlik ve psikosomatik şikâyetlerle ilişkisini ortaya koymuşlardır.

Duygusal emek strese yol açmasına rağmen örgüt için yararlıdır (Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2000: 95). Bundan dolayı olumlu strese yol açacak derin davranışların arzu edilen sonuçların doğmasını sağlayabilecektir. Duyguların derin davranış yoluyla yeniden düzenlenmesi olumsuz stresi azaltacaktır. Yüzeysel anlamda duyguların yeniden düzenlenmesi ise olumsuz stresi arttıracaktır (Grandey, 2000: 99). Bechtoldt vd. (2011) hemşireler ve polisler üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal emek işe adanmışlık ilişkisini incelemişlerdir. Bu çalışmanın sonucunda duyguların tanınmasının duygusal emek ve işe adanmışlık arasındaki ilişkide düzenleyici bir role sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Buna göre duyguları tanımak, duygusal emeğin işe adanmışlık üzerindeki negatif etkilerini azaltmaktadır (Bechtoldt vd., 2011: 1087). Bechtoldt vd. (2011) göre ayrıca yüzeysel eylem ve işe adanmışlık arasında herhangi bir ilişki bulunması gerekli değildir. Buna karşılık derin eylem de, işe adanmışlıklarını korumaları için yeterli değildir (Bechtoldt vd., 2011: 1087). Scott ve Barnes'in (2011) yaptıkları çalışmada da pozitif ve negatif duygu durum duygusal emek (derin ve yüzeysel eylem) ve işten geri çekilme arasında aracılık ettiğini bulmuşlardır. Buna göre yüzeysel eylem işten geri çekilme arasındaki ilişkide negatif duygusal durum aracılık etmektedir. Ayrıca Scott ve Barnes (2011), katılımcılar yüzeysel eylemde buldukça duygu durumlarının kötüleştiğini aksine derin eylemde bulduklarında ise iyileştiğini tespit etmişlerdir. Aynı şekilde Judge, Woolf ve

Hurst (2009) de yüzeysel eylem ve duygusal tükenmişlik arasında negatif duygu durumun, derin eylem ve iş tatmini arasında pozitif duygu durumun aracılık ettiğini ifade etmişlerdir. Diefendorf vd.'nın (2011) çalışmasına göre de yüzeysel davranış ve iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki bulunurken, tükenmişlikle arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir.

O halde işin gerektirdiği taleplerden biri olan duygusal emeğin yüzeysel boyutunun maliyetinin azaltılması ve derin davranışın işe adanmışlığı olumlu yönde etkileyebilmesi için olumlu stresin artırılması gerekmektedir. Bu şekilde derin davranışın, işe adanmışlığı olumlu stres aracılığıyla artırması beklenebilir.

3. Araştırmanın Metodolojisi

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma duygusal emeğin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerindeki etkilerini ve mesleki stresin duygusal emek ve işe adanmışlık arasında aracı bir rolü olup olmadığını incelemeyi amaçlamaktadır. Duygusal emek ve mesleki stresin, işe adanmışlıkla ilişkili olduğu ve işe adanmışlığı etkiledikleri, mesleki stresin duygusal emek ve işe adanmışlık arasında aracı rolü oynadığı temel hipotezlerinin yanı sıra, cinsiyet, medeni durum, mesleki kıdem ve eğitim gibi çeşitli demografik değişkenlerin de duygusal emek, işe adanmışlık ve mesleki stres algısı üzerinde farklılık oluşturup oluşturmadığı sorularına yanıt aranmaktadır.

Türk yönetim ve İKY yazını incelendiğinde bu kavramlara sık sık yer verilmesine karşılık ampirik desteğin yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Özellikle işe adanmışlık, mesleki stres ve duygusal emeğin turizm sektöründe bazı çalışmalar olsa da tur rehberleri merkez alınarak ve mesleki stresin aracı değişken olarak ölçüldüğü bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda çalışma sınırları kapsamında literatüre katkı sunmak amaçlanmaktadır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi ve Kapsamı

Bu çalışmada benzer denekler (survey) yöntemi ve anket tekniği kullanılmıştır. Veriler birey düzeyinde toplanmış, analizler de birey düzeyinde algılama temelli ölçüme dayanmaktadır.

Araştırmanın kapsamını hali hazırda profesyonel olarak tur rehberliği yapmakta olan kişiler oluşturmaktadır. Araştırmada, maliyet ve zaman kısıtları göz önüne alınarak tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. LinkedIn sosyal ağı aracılığıyla 53 tur rehberine ulaşılmıştır.

3.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Tur rehberlerinin duygusal emek, mesleki stres ve işe adanmışlıkları arasındaki ilişkileri sorgulayan çalışmanın amacına bağlı olarak Şekil 1'de yer alan model oluşturulmuştur.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Araştırmanın modeline göre, duygusal emek, mesleki stres ve işe adanmışlık arasındaki ilişkileri incelemek ve demografik özellikler açısından tur rehberlerinin duygusal emek, mesleki stres ve işe adanmışlıkları arasındaki farklılıkları ortaya koyabilmek için aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur.

H1: Duygusal emek ve mesleki stresle tur rehberlerinin işe adanmışlık algıları arasında olumlu yönde bir ilişki bulunmaktadır.

H2: Duygusal emekle işe adanmışlık arasındaki ilişkide mesleki stres ara değişkendir.

H3: Tur rehberlerinin işe adanmışlık, duygusal emek ve mesleki stres algulamaları eğitim aldıkları fakülteye göre farklılık göstermektedir.

H4: Tur rehberlerinin işe adanmışlık, duygusal emek ve mesleki stres algulamaları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H5: Tur rehberlerinin işe adanmışlık, duygusal emek ve mesleki stres algulamaları medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H6: Tur rehberlerinin işe adanmışlık, duygusal emek ve mesleki stres algulamaları mesleki kıdemlerine göre farklılık göstermektedir.

3.4. Araştırmanın Değişkenleri ve Kullanılan Ölçüm Araçları

Araştırmanın temel değişkenleri duygusal emek, mesleki stres ve işe adanmışlıktır. Demografik değişkenler ise yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleki kıdem ve eğitim oluşturmaktadır.

Duygusal emek ölçümünde Pala ve Sürgevil'in (2006) geliştirmiş olduğu ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte Tüm ifadeler hangi sıklıkla bu şekilde hissediyorsunuz sorusuna göre 5'li Likert skalasına göre, "1=Hiçbir zaman"- "5=Her zaman" aralığında ölçülmüştür.

Mesleki stres ölçümünde PNOSI ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Hansez (2001) tarafından geliştirilmiş, Barbier, Peters ve Hansez (2009) tarafından güncellenmiştir. Tüm ifadeler hangi sıklıkla bu şekilde hissediyorsunuz sorusuna göre 5'li Likert skalasına göre, "1=Hiçbir zaman"- "5=Her zaman" aralığında ölçülmüştür.

İşe adanmışlık ölçümü için Schaufeli, Bakker ve Salanova (2006)'nın 9 ifadeli kısaltılmış işe adanmışlık ölçeği kullanılmıştır. Tüm ifadeler hangi sıklıkla bu şekilde hissediyorsunuz sorusuna göre 5'li Likert skalasına göre, "1=Hiçbir zaman"- "5=Her zaman" aralığında ölçülmüştür.

Araştırmada kullanılan örnek sayısının kısmen az olmasından dolayı analizlere geçebilmek için normallik testi yapılmıştır. Buna göre olumsuz mesleki stres dışında (Kolmogorov-Smirnov $Z=1,615$; $p=0,011$) analizlerde kullanılan değişkenlerin normal dağıldıkları tespit edilmiştir.

4. Bulgular ve Tartışma

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan 53 tur rehberinin, %19,6'ı kadın ve %80,4'ü erkektir. Tur rehberlerinin medeni durumu incelendiğinde, %51'i evli, %47,1'i bekar, %1'i boşanmıştır. Çalışma

kıdemli; araştırmaya katılan tur rehberlerinin %29,4'ü 0-5 yıl arasında bir kıdeme sahip olduğu görülmektedir. 6-10 yıl arası deneyime sahip olanların oranı %29,5 11-15 yıl arası deneyimi olanların oranı %23,6, 16-20 yıl arası deneyime sahip olanların oranı %7,9 ve 21 yıldan daha fazla deneyim sahibi olan katılımcıların oranı %9,8 olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %60,8'i turizmle ilgili bir bölümden mezun iken, %5,9'u Tarih, Sanat tarihi ve Arkeoloji bölümlerinin birinden mezun olmuştur.

4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

İşe adanmışlık ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizinin tespiti için öncelikle faktör analizi uygulanmıştır. KMO değeri ($KMO= ,827$) 0,50'nin, Barlett testi ($p=,000$) 0,05 derecesinin üzerinde anlamlılık gösterdiği için veri setinin faktör analizine uygunluk şartı sağlanmıştır. Ölçek toplam varyansın %65,524'ünü orijinal kaynaktan olduğu gibi tek faktör olarak açıklamıştır. Güvenilirlik analizi için yapılan Cronbach's alpha testi sonucunda $\alpha=,93$ değeri tespit edilmiştir. Cronbach alpha değerlerinin davranışsal araştırmalarda genel olarak kabul edilen değer, .70 (Nunally ve Bernstein, 1994) düzeyinin oldukça üstünde olduğu için ölçek güvenilir olarak kabul edilmiştir.

Duygusal emek ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizinin tespiti için öncelikle faktör analizi uygulanmıştır. KMO değeri ($KMO= ,617$) 0,50'nin, Barlett testi ($p=,000$) 0,05 derecesinin üzerinde anlamlılık gösterdiği için veri setinin faktör analizine uygunluk şartı sağlanmıştır. Ölçek toplam varyansın %55,433'ünü orijinal kaynaktan farklı biçimde ancak literatürle tutarlı olarak (Grandey, 2000) iki faktör olarak açıklamıştır. Güvenilirlik analizi için yapılan Cronbach's alpha testi sonucunda $\alpha=,75$ değeri tespit edilmiştir. Alt boyutlar açısından bakıldığında yüzeysel davranış boyutu için $\alpha=,66$, derin davranış için $\alpha=,79$ olarak gerçekleşmiştir. Cronbach alpha değerlerinin davranışsal araştırmalarda genel olarak kabul edilen değer, .70 (Nunally ve Bernstein, 1994) düzeyinin oldukça üstünde olduğu için ölçek güvenilir olarak kabul edilmiştir.

Mesleki stres ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizinin tespiti için öncelikle faktör analizi uygulanmıştır. KMO değeri ($KMO= ,783$) 0,50'nin, Barlett testi ($p=,000$) 0,05 derecesinin üzerinde anlamlılık gösterdiği için veri setinin faktör analizine uygunluk şartı sağlanmıştır. Ölçek toplam varyansın %67,192'sini orijinal kaynaktan olduğu gibi iki faktör olarak açıklamıştır. Güvenilirlik analizi için yapılan Cronbach's alpha testi sonucunda $\alpha=,83$ değeri tespit edilmiştir. Alt boyutlar açısından bakıldığında olumlu mesleki stres için $\alpha=,91$, olumsuz mesleki stres için ise $\alpha=,89$ olarak gerçekleşmiştir. Cronbach alpha değerlerinin davranışsal araştırmalarda genel olarak kabul edilen değer, .70 (Nunally ve Bernstein, 1994) düzeyinin oldukça üstünde olduğu için ölçek güvenilir olarak kabul edilmiştir.

4.3. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan tur rehberlerinin duygusal emek, işe adanmışlık, mesleki stres durumlarıyla ilgili değerler Tablo 1'de ifade edilmiştir. Buna göre tur rehberlerinin işe adanmışlık ortalaması 3,59, olumlu mesleki stres durumu ortalaması 3,54, olumsuz mesleki stres durumu ortalaması 1,69, yüzeysel davranış ortalaması 2,72, derin davranış

ortalaması 3,80 olarak gerçekleşmiştir. Katılımcılara hangi sıklıkla bu şekilde hissettikleri şeklinde sorulduğu ve minimum 1- maksimum 5 arasında değerlendirmeleri istendiği için buna göre yüzeysel davranışın, derin davranışa göre az olmakla birlikte zaman zaman gösterildiği ifade edilebilir. Ayrıca mesleki stres ortalamalarına bakıldığında yine olumsuz mesleki stres durumunun 1,69 ortalama ile "nadiren" seçeneğine yakın biçimde oldukça düşük düzeyde hissedildiği ifade edilebilir. Araştırmaya katılan tur rehberlerinin en küçüğü 21, en büyüğü 58 yaşında olup yaş ortalaması 35'tir.

Değişkenler arası korelasyonlar incelendiğinde ise Tablo 1'de görüldüğü gibi yaş ve işe adanmışlık arasında ($r=.328$,

$p<0,05$) ve yaş olumsuz mesleki stres arasında ($r=.291$, $p<0,05$) zayıf-orta ölçüde pozitif yönlü istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğu; buna karşılık yaş ve diğer değişkenler arasında herhangi bir anlamlı ilişkinin olmadığı görülmektedir.

İşe adanmışlık ve olumlu mesleki stres arasında ($r=.87$, $p<0,01$), işe adanmışlık ve derin davranış arasında ($r=.617$, $p<0,01$) oldukça güçlü pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir. Yine olumlu mesleki stres ve derin davranış arasında da ($r=.79$, $p<0,01$) oldukça güçlü pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu Tablo 1'de görülebilecektir.

Tablo 1. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyonlar

	Ort	SS	1	2	3	4	5
1. Yaş	35,05	9,06	-				
2. İşe adanmışlık	3,59	,80	,328*	-			
3. Olumlu mesleki stres	3,54	,80	,222	,870**	-		
4. Olumsuz mesleki stres	1,69	,66	,291*	,056	,033	-	
5. Yüzeysel davranış	2,72	,88	-,067	,085	-,036	,273	-
6. Derin davranış	3,80	,64	,217	,617**	,790**	,234	,036

* $p<0,05$, ** $p<0,01$

4.4. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Duygusal emek ve mesleki stresin işe adanmışlık üzerindeki etkisini ve duygusal emek işe adanmışlık ilişkisinde mesleki stresin ara değişken olarak rol oynayıp oynamadığını tespit edebilmek için seri hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır.

Yapılan değişkenler arası korelasyon analizleri sonucu aralarında anlamlı bir ilişki bulunan duygusal emek boyutu derin davranış, mesleki stresin boyutu olumlu mesleki stres ve işe adanmışlık arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Aracılık etkisinin test edilebilmesi için Baron ve Kenny (1986)'nin önerdiği doğrultuda 4 aşamalı bir yol izlenmiştir.

İlk analizde bağımsız değişken olan duygusal emeğin derin davranış boyutunun olumlu mesleki stres üzerindeki etkisi incelenmiştir. Buna göre derin davranışın olumlu mesleki stres üzerindeki modele bakıldığında regresyon modelinin (Tablo 2) anlamlı olduğu görülmektedir ($R^2=0,625$, $p=0,000$). Derin davranış olumlu mesleki stresi %62,5 oranında açıklamaktadır.

Tablo 2. Derin Davranış İşe Adanmışlık İlişkisinde Olumlu Mesleki stresin Aracı Etkisi

	B	SE	b	t	p	F	R	R ²
I. Adım								
Olumlu mesleki stres (B.lı Değişken)						81,523	,79	,625
Derin Davranış	,993	,110	,79	9,029	,000			
II. Adım								
İşe Adanmışlık (B.lı Değişken)						30,050	,617	,38
Derin Davranış	,771	,141	,617	5,482	,000			
III. Adım (Model 1)								
İşe Adanmışlık (B.lı Değişken)						153,124	,87	,75
Olumlu mesleki stres	,866	,07	,87	12,374	,000			
(Model 2)								
İşe Adanmışlık (B.lı Değişken)						80,860	,878	,76
Olumlu mesleki stres	1,016	,112	1,021	9,055	,000			
Derin Davranış	-,238	,141	-,190	,098				

İkinci analizde bağımsız değişken olan derin davranışın, bağımlı değişken olan işe adanmışlık üzerindeki etkisi incelenmiştir. Buna göre derin davranışın işe adanmışlık üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir ($R^2=0,38$, $p=0,000$). Derin davranış işe adanmışlığı %38 oranında açıklamaktadır.

Üçüncü analizde hiyerarşik bir regresyon modelinden yararlanılarak ilk modelde ara değişken olan olumlu mesleki stresin işe adanmışlık üzerindeki etkisi incelenirken, ikinci

modelde ara değişken olan olumlu mesleki stres kontrol edilerek bağımsız değişken olan derin davranışın işe adanmışlık üzerindeki etkisinin anlamsızlaşp anlamsızlaşmadığı incelenmiştir. İlk modelde olumlu mesleki stres işe adanmışlığı anlamlı bir biçimde etkilemektedir ($R^2=0,75$, $p=0,000$). İkinci modelde olumlu mesleki stres kontrol edildiğinde işe adanmışlık %76 açıklanmakla beraber ($R^2=0,76$, $p=0,000$) derin davranışın işe adanmışlık üzerindeki etkisi anlamsızlaşmıştır ($\beta=-,190$,

p=0,098). Buna göre olumlu mesleki stres derin davranış ve işe adanmışlık arasındaki ilişkide tam aracıdır.

Aracılık etkisinin anlamlı olup olmadığı sobel testi ile incelenerek anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3. Aracılık Etkisi Anlamlılık Testi Sonuçları

	Sobel testi	Aroian testi	Goodman testi
Test İstatistiği	7.29229697	7.2768008	7.30789255
p	0.000000	0.000000	0.000000

Kaynak: Quantpsy (2018)

Bu durumda H1 ve H2 hipotezleri desteklenmiştir.

Yapılan bağımsız t test analizi sonucunda, tur rehberlerinin eğitim aldıkları alana göre turizm ve diğerleri bağlamında değişkenler açısından anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Buna göre, H3 hipotezi reddedilmiştir.

Yapılan bağımsız t test analizi sonucunda cinsiyete göre tüm değişkenler açısından herhangi bir farklılık görülmediği tespit edilmiştir. Buna göre; H4 hipotezi reddedilmiştir.

Yapılan bağımsız t test analizi sonucunda medeni duruma göre yalnızca derin davranış açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (p=.045). Buna göre evli tur rehberlerinin derin davranış ortalaması 4 iken, bekârların derin davranış ortalaması 3,62'dir. Buna göre; H5 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Yapılan tek yönlü (varyans analizi) ANOVA analizi sonucunda, tur rehberlerinin çalıştıkları süre açısından (mesleki kıdem) tüm değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiş ve H6 hipotezi reddedilmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma duygusal emeğin en fazla gösterildiği mesleklerden birisi olan tur rehberlerinin duygusal emek, mesleki stres ve işe adanmışlıkları arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Buna göre çalışma kapsamında öne sürülen temel hipotezler desteklenmiştir.

Araştırma sonucunda duygusal emek boyutlarından olan derin davranış ve işe adanmışlık arasındaki ilişkide olumlu mesleki stresin *aracı* rol oynadığı tespit edilmiştir. Buna göre derin davranış işe adanmışlığı arttırmaktadır. Ancak derin davranışın işe adanmışlık üzerindeki etkisi doğrudan pozitif mesleki stres aracılığıyla gerçekleşmektedir. Kişi olumlu bir ruh halindeyse sarfettiği duygusal emek işe adanmışlığa dönüşmektedir. Bu sonuç Scott ve Barnes'ın (2011) çalışmasıyla paralellik göstermektedir. Buna karşılık yüzeysel davranış ve işe adanmışlık arasında anlamlı hiçbir ilişki bulunamamıştır. Yüzeysel davranışın olumlu mesleki strese de hiçbir katkısı yoktur. Bechtoldt vd.'nin (2011) çalışmasında duygusal emek ve işe adanmışlık arasındaki ilişkideki düzenleyici faktör olarak incelenen etkileşim kurulan kişilerin duygularının tanınması duygu yönetiminin işe yaradığını göstermektedir. Aynı şekilde stresinde olumlu hale getirilmesi, olumlu bir stres yönetimi aracılığıyla gerçekliğin yeniden tanımlanması da duygusal emeğin negatif etkilerini azaltacaktır. Buna göre bu durum derin davranış ve işe adanmışlık arasında olumlu mesleki stresin aracılık etmesi; buna karşılık gerçekte bir olumlu yönde duygu durum değişimi olmayan yüzeysel davranışın ne işe adanmışlık ne de olumlu mesleki stres üzerinde herhangi bir etkisinin olmaması sonucuyla tutarlılık göstermektedir.

Özellikle hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti için zorlanan çalışanların sahte olarak gösterdikleri yüzeysel davranışın ne kişinin kendisi açısından ne de işe adanmışlık yoluyla işletme için bir katkı sağlamayacağı ifade edilebilir. Duygusal emek işverenler tarafından kontrol edilebilir bir olgu olduğu için (Pugliesi, 1999: 126) işverenlerin daha çok derin davranış artırıcı şekilde çalışanlarını eğitmeleri, oryantasyon programlarını buna göre belirlemeleri, sağlıklı duygu yönetimi konusunda telkin vermeleri gerekmektedir. Aksi takdirde görünüşte arzu edilen davranışların sergilenmesi bir süre sonra stres, tükenmişliğin artmasına ve işe adanmışlığın azalmasına neden olacaktır.

Örgütlerin çalışanlarının daha fazla işe adanmalarını sağlayabilmeleri için olumlu strese etki eden derin davranışları desteklemeleri gerekmektedir. Duygusal emek aynı zamanda hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, işgücü devri gibi örgütsel performans çıktılarıyla doğrudan ilişkili olduğu için işletmelerin derin davranış destekleyici ve olumlu stresi artırıcı uygulamalarda bulunmaları bu açıdan önemlidir.

Örgütlerin stresle mücadelede izleyebilecekleri en etkin yol stres kaynaklarını yok etmek veya dönüştürmektir (Chiang, Birtch ve Kwan, 2010: 25). Örgütlerin gerek duygu yönetimi ile ilgili eğitimler düzenlemeleri gerekse de stres yönetim programlarını düzenlemeleri, duygusal emeğin işe adanmışlığı arttırmasının yanı sıra diğer pozitif sonuçları olan müşteri tatminini de arttıracaktır.

Çalışmanın bir başka sonucu ise yaş ve işe adanmışlık arasında zayıf da olsa olumlu yönde bir ilişkinin ortaya konulmasıdır. Tur rehberlerinin yaşlandıkça daha fazla işe adandıkları söylenebilir. Buna karşılık olumsuz mesleki stresle de pozitif yönlü bir ilişkinin bulunması, yaşlandıkça tahammül sınırlarının kısmen de olsa işini sevmesine rağmen azaldığını göstermektedir.

Bireysel açıdan bakıldığında rehberlerin stres yönetimi ve duygu yönetimi teknikleriyle birlikte işlerine daha fazla adanarak, hem daha yüksek performans gösterip hem de daha fazla tatmin duyarak çalışabilmeleri mümkündür.

Kaynakça

- Akdu, U., & Akdu, S. (2016). Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of International Social Research*, 9(47), 1147-1153.
- Antoniou, A. S., Polychroni, F., & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682-690.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütlerde Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3).
- Bakker, A. B., & Bal, M. P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189-206.

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bechtoldt, M. N., Rohrmann, S., De Pater, I. E., & Beersma, B. (2011). The primacy of perceiving: Emotion recognition buffers negative effects of emotional labor. *Journal of Applied Psychology*, 96(5), 1087-1094.
- Blau, G., Fertig, J., Surges Tatum, D., Connaughton, S., Soo Park, D., & Marshall, C. (2010). Further scale refinement for emotional labor: Exploring distinctions between types of surface versus deep acting using a difficult client referent. *Career Development International*, 15(2), 188-216.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of vocational behavior*, 60(1), 17-39.
- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y., & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.
- Chiang, F. F., Birtch, T. A., & Kwan, H. K. (2010). The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 25-32.
- 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.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M., & Gremler, D. D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. *Journal of Marketing*, 70(3), 58-73.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of managerial psychology*, 23(2), 151-168.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47-90.
- Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S., & Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- Le Fevre, M., Matheny, J., & Kolt, G. S. (2003). Eustress, distress, and interpretation in occupational stress. *Journal of managerial psychology*, 18(7), 726-744.
- Lo, K., & Lamm, F. (2005). Occupational stress in the hospitality industry: An employment relations perspective. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 30 (1), 23-25
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6-53.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work–family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: its causes and consequences for job performance. *Journal of applied psychology*, 71(4), 618.
- Mróz, J., & Kaleta, K. (2016). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 29(5), 767-782.
- Murray-Gibbons, R., & Gibbons, C. (2007). Occupational stress in the chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 32-42.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory (McGraw-Hill Series in Psychology)* (Vol. 3). New York: McGraw-Hill.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 23(2), 125-154.
- Quantpsy (2018). *Calculation for the Sobel Test*. (Erişim: 02/03/2018), <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>
- Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: a meta-analysis. *Journal of occupational health psychology*, 13(1), 69.

- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied Psychology*, 90(6), 1217-1227.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational behavior*, 30(7), 893-917.
- Scott, B. A., & Barnes, C. M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of management journal*, 54(1), 116-136.
- Şahin, S., & Acun, A. (2015). Turist Rehberliği Alanının Bibliyometrik Profili (Ulusal Turizm Kongreleri Bildirileri). *Balikesir University Journal of Social Sciences Institute*, 18(34), 213-234.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., & Fischbach, A. (2013). Work engagement among employees facing emotional demands: The role of personal resources. *Journal of Personnel Psychology*, 12(2), 74-84.