



Research Journal of Business and Management

Year: 2016 Volume: 3 Issue: 2



DOES EMOTIONAL LABOUR AFFECT OCCUPATIONAL COMMITMENT? A STUDY ON ACADEMICIANS

DOI: 10.17261/Pressacademia.2016219841

Ceren Giderler¹, Hilal Baran², Canan Kirmizi³

¹Dumlupınar University. ceren.gatalay@dpu.edu.tr

²Dumlupınar University. hilal.durmus@dpu.edu.tr

³Dumlupınar University. canan.kirmizi@dpu.edu.tr

ABSTRACT

The main purpose of our study is to describe the relationship between emotional labor behaviors and the occupational commitment of academicians. The concept of emotional labor on which researchers often emphasized in recent years, is important for a sector where employees is in close and intense relationship with their co-workers. It discussed the three dimensions of emotional labor in this study; surface, deep and sincere behaviors. The occupational commitment that is a psychological bond between the individual and the occupation were analyzed under three dimensions, including affective, normative and emotional commitment. Within the scope of the research, from 273 academicians who worked at five state universities in Turkey collected data through the online survey method was analyzed using SPSS 18 software. According to research results, while there is a negative relationship between surface behaviour that is dimensin of emotional labour and affective commitment, it has been found to have a positive relationship between surface behaviour and normative and continuance commitment. The dimension of the deep behavior was in a meaningful relationship with normative commitment. A relationship in a positive direction has been determined between sincere behaviour and affective commitment.

Keywords: Emotional labor, occupational commitment, academicians

JEL Classification: M10, M19

DUYGUSAL EMEK MESLEKİ BAĞLILIĞI ETKİLER Mİ? AKADEMİSYENLER ÜZERİNDE BİR İNCELEME

ÖZET

Çalışmamızın temel amacı, akademisyenlerin mesleki bağlılıklarının, duygusal emek davranışları ile ilişkisini ortaya koymaktır. Son yıllarda araştırmacıların sıklıkla üzerinde durduğu duygusal emek kavramı, birebir ilişkinin yoğun olduğu sektör çalışanları için önem arz etmektedir. Bu çalışmada duygusal emeğin ele alınan üç alt boyutu; yüzeysel, derin ve samimi davranıştır. Birey ve mesleği arasındaki psikolojik bağ olan mesleki bağlılık ise, devam bağlılığı, normatif bağlılık ve duygusal bağlılık olmak üzere üç boyut altında incelenmiştir. Araştırma kapsamında Türkiye'deki beş devlet üniversitesinde görev yapan 273 akademisyenden online anket yöntemiyle toplanan veriler SPSS 18 programında değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre duygusal emek boyutlarında yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık arasında negatif bir ilişki varken, normatif bağlılık ve devam bağlılığı ile pozitif ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Derin davranış boyutu, sadece normatif bağlılık ile anlamlı bir ilişki içindeyken, samimi davranışın ise sadece duygusal bağlılık ile pozitif yönde bir ilişki içinde olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, mesleki bağlılık, akademisyenler

JEL Sınıflandırması: M10, M19

1. GİRİŞ

İnsanlık tarihi kadar eski bir geçmişe sahip olan duygu olgusu, 1800'lü yıllarda araştırmaya başlanmıştır. Her ne kadar klasik örgüt yaklaşımının hüküm sürdüğü dönemlerde bireylerin duyguları göz ardı edilse de, günümüzde en çok ilgi gören ve çalışılan alan olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü bireyler, örgütlerinde duygu, düşünce ve davranışları ile yekvücut olarak hizmet vermektedirler. Duyguların örgütlerdeki yeri ve önemi 1980'li yıllardan sonra çalışılmaya başlanmıştır.

Günümüz örgüt çalışmalarında dikkat çeken kavramlardan biri olan duygusal emek, Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild tarafından 1983'de "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" adlı eserini yayınlaması ile literatüre kazandırılmıştır. Duygusal emek, çalışanların müşterilerde olumlu bir izlenim oluşturabilmek ve onları memnun edebilmek için duygularını kontrol etmesi ve önceden belirlenmiş duygu kalıplarını müşterilerine sunmalarıdır (Hochschild, 1983:7).

Örgütler için duygusal emek kadar önemli bir diğer konu da mesleki bağlılıktır. Mesleki bağlılık, bireyin mesleğinin ne kadar merkezi bir yere sahip olduğunu ve hayatındaki önemini belirli bir alanda yetenek ve uzmanlık kazanmak için yaptığı çalışmalar sonucunda algılamasıdır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 5). Bireyin mesleğine duyduğu bağlılığın iş yaşamına ve çalıştığı örgüte katkı sağlayacağı ve olumlu sonuçlar ortaya çıkaracağı düşünülmektedir. Bu sonuçlardan biri ise duygusal emektir.

Özellikle müşterileriyle yüz yüze iletişimle hizmet veren çalışanların duygusal emek gösterimleri daha fazladır. Bu nedenle duygusal emeğin en çok irdelendiği alan hizmet sektörüdür. Ancak toplumun geleceğini oluşturan en önemli kurumlardan biri olan üniversitelerin akademik personeli de hizmet sundukları öğrencileriyle yüz yüze etkileşim içinde olduklarından, duygusal emek gösteriminin incelenmesi gereken alanlardan biri de eğitim kurumlarıdır. Bu düşünce doğrultusunda, akademisyenlerin mesleklerine duydukları bağlılığın duygusal emek davranışlarını ne yönde etkilediği bu çalışma kapsamında incelenmeye çalışılmıştır.

Bu çalışma kapsamında, yapılan literatür incelemesi sonucunda ortaya çıkan, "Duygusal emek akademisyenlerin mesleki bağlılıklarını etkiler mi?" sorusuna cevap aranmaktadır. İlk olarak araştırmaya dahil edilen değişkenler olan duygusal emek ve mesleki bağlılık kavramları ve boyutları hakkında bilgi verilecektir. Daha sonra araştırma sorusuna cevap bulmak için yapılan analizler, yöntemler ve elde edilen sonuçlardan bahsedilerek araştırma sorusunun cevapları aranacaktır. Araştırma sonuçlarının gelecek araştırmalar için yol gösterici nitelikte olacağı düşünülmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Duygusal Emek Kavramı ve Boyutları

Hizmet sektörünün hızlı büyümesiyle kişiye özel olan duygu, ekonomik değere sahip somut bir ürün haline gelmiştir. Bu nedenle duygusal emeğin birçok hizmet alanı ve meslek için temel bir bileşen haline geldiği görülmektedir (Özgen, 2010). Kavramı literatüre kazandıran Hochschild (1983)'e göre duygusal emek; çalışanın diğer kişiler tarafından gözlenecek olan duygularını işi gerektirdiği şekilde düzenlemesi ve buna eşdeğer yüzeysel ve bedensel davranışlarda bulunmasıdır. Bu kavram zaten duyguların sergilenmesi, yani gözlemlenebilir davranışlara dönüştürülmesini ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993:89).

Farklı yazarlar tarafından farklı şekillerde tanımlanan duygusal emek, Ashforth ve Humphrey (1993: 90)'e göre uygun duyguyu sergileme davranışıdır. Ashforth ve Humphrey' nin duygusal emek yaklaşımına göre, bireyin hissettiği duygu ile sergilemek zorunda olduğu duygu örtüşüyor olsa bile, örgütünün arzuladığı duygusal davranışı tam olarak sergileyebilmesi için belli bir çaba sarf etmesi gerekmektedir. Bir çalışanın işyerinde duygularını kullanıyor olması, duygusal emek göstermesi demektir. Ayrıca bireyin duygularını nasıl dışa vurduğu en önemli konulardan biridir. Duyguların karşı tarafa nasıl yansıtılacağı duygusal davranış kuralları ile örgüt tarafından belirlenmektedir (Köse, Oral, TÜresin, 2011: 170).

Morris ve Feldman (1996: 987) duygusal emeği, bireyler arası iletişim ve etkileşim sürecinde örgütün istediği duyguları sergileyebilmek için sarf edilen çaba, planlama ve kontrol olarak ifade etmişlerdir. Grandey (1999:8) ise duygusal davranış kurallarına vurgu yaparak duygusal emeği "hem duyguların hem de davranışların örgütün amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenlenmesi" şeklinde tanımlamıştır. Örgütün çalışanlardan

göstermesini bekledikleri duygular, büyük ölçüde işin özelliklerine, örgütün yapısına, örgüt kültürüne ve çalışanlara bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir (Wharton, 1999). Örneğin; garsonların ve hosteslerin sürekli güler yüzlü olması gerekirken; gardiyanların ise işleri gereği ciddi ve yerine göre sert davranmaları gerekmektedir. Bu davranışlar görevlerini en iyi şekilde yerine getirmelerini sağlamaktadır (Mastracci vd., 2006).

Yapılan tanımlar doğrultusunda duygusal emeği, çalışanların müşterileri memnun etmek için örgütün belirlediği kurallara uygun olarak duygularını kontrol etmesi ve davranışlar sergilemesi olarak ifade edebiliriz.

Hochschild (2003)'e göre duygusal emek gerektiren işlerin belirli özellikleri vardır. Bunlar: insanlarla doğrudan temasın olması, çalışanların diğer kişilere karşı duygularını kullanmasını gerektirecek bir durumun olması ve çalışanların duyguları üzerinde kontrol imkanı veren işlerin olmasıdır (Başbuğ vd., 2010). Grandey (2000)'e göre ise duygusal emek, çalışanların kural ve normlara göre duygusal davranış göstermesinin zorunlu olduğu hizmet işletmeleri için gereklidir. Bu doğrultuda, duygusal emek insanları koruyan, yardım amaçlı ve hizmet tabanlı mesleklerde görev yapan bireylerde (hostesler, satış görevlileri, öğretmenler ve hemşireler) daha yoğun yaşanmaktadır (James, 1989; Pierce, 1995). Grandey'i destekler nitelikte Hochschild (1983) de, kadın hakimiyetindeki işlerin yüksek oranda duygusal emek gerektirdiğini belirterek, bu işlerden bazılarının hemşirelik, öğretmenlik ve satış elemanlığı olduğunu belirtmiştir (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012: 50).

Duygusal emeği daha iyi anlamak, türlerini ortaya koyabilmek için araştırmacılar tarafından çeşitli yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu konuda temel niteliğini taşıyan ve en sık kullanılan yaklaşım Hochschild (1983) tarafından ortaya konulmuştur. Hochschild (1983) duygusal emeği yüzeysel davranış (surface action) ve derin davranış (deep action) olarak iki alt boyutta incelemektedir. Yüzeysel davranışta, çalışanlar örgütün belirlediği duygusal davranış kuralları doğrultusunda gerçekte hissettikleri duyguları saklayarak ve bir anlamda örgütün istediği şekilde davranabilmek için duygularını sahteleştirerek karşısındaki alıcılara yansıtmaktadırlar (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2012). Örneğin, bir öğretmenin negatif bir ruh hali içindeyken dahi öğrencilerine karşı güler yüzlü davranması ya da bir tezgahların zor beğenen, kaprisli müşterisine sinirlendiğini belli etmeden güler yüzlü davranmaya devam etmesi birer yüzeysel davranış gösterimidir. Buradaki en önemli husus çalışanın gerçek duyguları, sergilediği duygulardan tamamen farklılık göstermektedir. Yani gerçek duygularını maskeleyerek dışarıya karşı farklı duygusal davranışlar sergilemektedir. (Grandey, 2003;46). Bireyin yüzeysel davranış gösterim sürecinde yaşamış olduğu çatışma sonucunda duygusal uyumsuzluk olarak adlandırılan durum ortaya çıkmaktadır (van Gelderen, Konijn ve Bakker, 2011: 163). Ayrıca çalışanın bu çatışma sürecinde sergilediği psikolojik çaba ve yaşadığı içsel gerilim, tükenmişlik, stres ve depresyon gibi olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22; Grandey, 2003: 86). İkinci boyut olan derin davranışta ise çalışanın kendisinden sergilenmesi beklenen davranışı bir aktör gibi etkileşimde bulunduğu bireylere gerçek duygularını hissettirmeden gerçekte birebir örtüşecek şekilde istenilen role bürünmesidir (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Çalışan empati kurarak, kendini karşısındaki bireyin yerine koyarak hareket etmektedir (Rupp vd., 2008). Örneğin, bir öğretmenin zor süreçler yaşayan öğrencisi ile empati kurması ve ona ilgili davranması gibi (Grandey, 2003: 87). Bu tanımlamaya göre derinlemesine davranışı yüzeysel davranıştan ayıran nokta derin davranışta çalışanın davranışları gibi duygularını da duygusal davranış kurallarına uyumlu hale getirmesi gerekmektedir (Oral ve Köse, 2011:473). Bundan dolayı yüzeysel davranışta sergilen duygunun sahte olduğu alıcılar tarafından hissedilirken, derin davranışta hissedilmemektedir (Grandey, 2003: 87).

Ashforth ve Humprey (1993) tarafından yapılan çalışmalar ile çalışanın kendisinden beklenen davranışı, herhangi bir zorlama olmadan kendisi hissettiği için doğal olarak sergileyeceği düşünülerek duygusal emeğin üçüncü boyutu olan samimi (doğal) davranış literatüre kazandırılmıştır (Diefendorff ve Gosserand,2003: 24). Samimi davranış, çalışanın sergilemek zorunda oldukları duygular ile gerçekte hissettikleri duyguların aynı olması durumunu ifade etmektedir (Kruml ve Geddes, 2000). Örneğin, bir öğretmenin başarılı bir öğrencisinin okuldan ayrılması durumu için yaşadığı üzüntü (Diefendorff ve Gosserand,2003: 24) , ya da bir içecek servis elemanının müşterisinin sıkıntılarını dinleyip, tavsiyelerde bulunması (Chu ve Murrman, 2006) samimi duygularının bir göstergesidir.

Literatür incelendiğinde duygusal emeğin farklı araştırmacılar tarafından farklı şekillerde boyutlandırıldığı görülmektedir. Ancak yaygın olarak kullanılan Hochschild (1983)'in geliştirdiği yüzeysel ve derin davranış ve Ashforth ve Humprey (1993)'in ilave ettiği samimi davranış boyutlarıdır. Bu çalışmada da duygusal emek yüzeysel, derin ve samimi davranış olmak üzere üç boyutta incelenecektir.

2.2. Mesleki Bağlılık Kavramı ve Boyutları

Meslek genel anlamda bireylerin hayatlarını devam ettirebilmek ve maddi anlamda gelir sağlamak üzere belirli bir süre bir işte çalışmaları olarak tanımlanmaktadır. (Lee vd., 2000: 800). Bir yaşamsal etkinlik olgusu olarak karşımıza çıkan meslek kavramı, bireylerin yeteneklerini ortaya koyduğu iş alanıdır (Çolaklar, 2004: 9). Bir başka ifade ile meslek, bilgi ve ustalık gerektiren entelektüel davranış kalıpları ile karakterize edilebilen faaliyet olarak değerlendirilmektedir. Mesleki bağlılık ise, uzmanlık kazanmaya bağlı olarak değişen bireyin hayatta mesleğine verdiği önem derecesi olarak ifade edilmektedir. Bireyin mesleğine bağlılığı belirli olan bir alanda uzmanlık ve beceri kazanmak için yaptığı çalışmaların nihayetinde mesleğini hayatında ne derece merkezde konumlandığı ile ilgilidir (Baysal ve Paksoy, 1999: 9).

Mesleki bağlılığa ilişkin literatür incelendiğinde kavramın ilk kez 1971 yılında Greenhaus tarafından 'bireylerin bir kariyere ya da işe önem vermeleri' olarak ortaya atıldığı görülmektedir. Morrow (1983) tarafından geliştirilen İş Bağlılığı Modeli ise, bugünkü anlamdaki mesleki bağlılık için temel referans kaynağı olarak kabul edilmektedir (Morrow, 1983:487; Morrow, 1993:21). Aynı zamanda mesleki bağlılığa ilişkin Aranya ve ark. (1981) tarafından geliştirilen teori, mesleki bağlılık araştırmalarında en çok kullanılan önemli bir yaklaşımdır. Bu yaklaşıma göre mesleki bağlılık, belirli bir mesleğe bağlanma ve özdeşleşmenin derecesi şeklinde tanımlanmaktadır. Bu sebeple bu teoride mesleki bağlılık, mesleğin hedef ve değerlerine inanma ve kabul etme, mesleğin faydası için çaba sarfetmeye gönüllü olma ve son olarak meslek üyeliğini sürdürme konusunda ısrarlı olma şeklinde karakterize edilmiştir.

Mesleki bağlılık alanında yürütülen çalışmalara bakıldığında, profesyonel, meslek ve kariyer kavramlarının kullanımı konusunda bir tartışmanın olduğu görülmektedir. Alanın önde gelen isimlerinden Aranya ve arkadaşları 'profesyonel bağlılık' kavramını tercih etmekte ve kavramı, mensubu olunan meslek için gayret sarf etmek, mesleki kimliği öne çıkartmak, mesleki değer, hedef, etik ilkelere ve normlara bağlılık olarak tanımlamaktadırlar (Aranya/Ferris, 1984: 3; Lachman/Aranya,1986: 229). Bir başka görüşte ise Blau, 'kariyer bağlılığı' kavramının kullanılmasını tercih etmekte, profesyonelliği mesleğin bir alt kolu olarak değerlendirerek, profesyonel bağlılık kavramının kullanımını yanlış bulmaktadır. Bu açıdan kariyer bağlılığını, bireylerin yaptığı işe ya da mesleğine olan tutumu olarak değerlendirmektedir (Blau, 1985: 278, 1988: 53,2001a: 280). Allen, Smith ve Meyer ise profesyonel ve kariyer bağlılığı söylemlerinin kavramı tam olarak açıklayamadığını ve mesleki bağlılığının kavrama daha uygun olduğunu öne sürmüşlerdir. Araştırmacılara göre, profesyonel olan ya da olmayan bütün bireylerin iş hayatları boyunca mesleki bağlılık deneyimi geçirdikleri görülebilmektedir. Aynı zamanda kariyer ifadesinin de bireylerin çalışma hayatları boyunca tercih ettikleri farklı işleri, işlerine ilişkin faaliyetleri ve meslek tercihlerini kapsamından ötürü kavramı tam olarak açıklayamamaktadır. Bu yüzden araştırmacılar mesleki bağlılık ifadesinin kullanımı daha uygun görmüşler ve mesleki bağlılığı 'kişilerin meslekleri ile aralarında geliştirdikleri psikolojik ilişki ve mesleklerine karşı gösterdikleri duygusal tepki' olarak tanımlamışlardır (Meyer vd., 1993:539–540; Lee vd., 2000: 800).

Örgütsel bağlılığı üç boyut olarak ele alan Meyer ve Allen (1991), geliştirdikleri bu modelden faydalanarak mesleki bağlılığın da çok boyutlu içeren bir yapıda olduğunu ifade ederek, bu boyutları normatif, duygusal ve devam bağlılığı olmak üzere üçe ayırmışlardır. İlk boyutu olan duygusal mesleki bağlılık, kişilerin mesleklerinde kalmayı istemesini, meslekle özdeşleşmesini, mesleğini severek yaparak mesleğin değer ve amaçlarını kabullenebilmeyi ifade etmektedir (Meyer ve diğerleri, 1993; Meyer ve Allen, 1997; Lee ve diğerleri, 2000). Mesleki devam bağlılığı ise, bireyin yeni bir meslek seçmek adına elinde uygun alternatiflerinin olmaması durumudur. Bu koşullarda birey mesleğini bırakmasının oluşturacağı duygusal bedelleri en hafif şekilde atlatabilmek için yeni iş seçeneklerini araştırmaktan vazgeçecektir (Çetin vd, 2010). Son boyut olan normatif mesleki bağlılık ise, bireylerin meslekte kalmayı bir zorunluluk, yükümlülük olarak görmesidir (Meyer vd., 1993).

3. VERİ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Evreni ve Yöntemi

Çalışmanın ana kütesini Türkiye'deki beş devlet üniversitesinde görev yapan akademisyenler oluşturmaktadır. Ana kütle olarak akademisyenlerin seçilmesinin sebebi, akademisyenlerin gerek çalışma arkadaşları gerekse öğrencilerle olan ilişkilerinde yoğun duygusal emek gösteriminde buldukları ve bu çabanın ne kadarının

mesleki bağıllıktan kaynaklandığını keşfetme düşüncesidir. Bu ana kütle içerisinde basit tesadüfî örnekleme yoluyla seçilen 273 akademisyen aştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Araştırmayı nicel verilerle desteklemek amacıyla anket yöntemine başvurulmuştur. Bu amaçla, internet üzerinden online anket uygulaması yapılmıştır. 273 katılımcıdan elde edilen veriler SPSS 18 programı kullanılarak değerlendirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Kısıtları

Bireylerin mesleklerine karşı duydukları sevgi ve bağıllığın duygusal emek gösterim çabalarını pozitif yönde etkileyeceği ve bireylerin duygusal uyumsuzluk yaşamalarını engelleyeceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda, araştırmanın amacı, akademisyenlerin mesleki bağıllıklarının duygusal emek davranışları üzerindeki etkisini ve yönünü belirlemeye çalışmaktır.

Ancak araştırma belirli kısıtlara sahiptir. Bunlardan ilki, kullanılan anketlerin çeviri olması ve Türk toplumunun kültür yapısına uygun olmamasıdır. Zaman ve maddi kısıtlar nedeniyle online anket kullanılmıştır. Bu durum elde edilen verilerin güvenilirliği açısından bir tehdit oluşturmaktadır. Araştırmaya konu olan değişkenler hakkında mülakat yoluyla daha detaylı bilgiler elde edileceği ve çalışanların kendini daha rahat ifade edecekleri düşünüldüğünden nitel tekniklerin daha uygun olacağı düşünülmektedir. Bu konu ile ilgilenen araştırmacılara nitel çalışma yapmaları tavsiye edilmektedir.

3.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

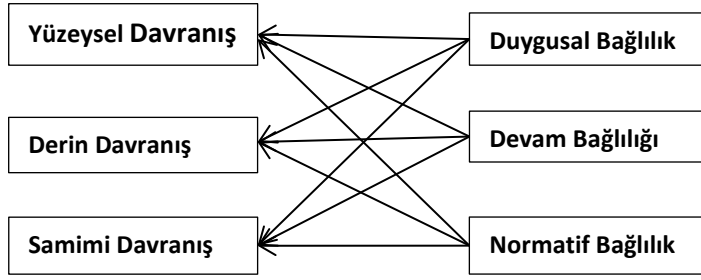
Araştırmada iki ayrı ölçek kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerden ilki, Grandey'in (1999), Brotheridge ve Lee'nin (1998) çalışmasından yararlanarak geliştirdiği ve doktora tez çalışmasında kullandığı duygusal emek ölçeğidir. Ölçeğin Türkçeye uyarlanma çalışması Köksel (2009) tarafından yüksek lisans tezinde kullanmak amacıyla yapılmıştır. Bu çalışmada da Köksel (2009)'in kullanmış olduğu 26 ifadeden oluşan duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Anketteki derin davranış sorularına örnek olarak "Göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım", yüzeysel davranış sorularına örnek olarak "İşim gereği sergilemek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissediyordum gibi davranırım" ve samimi davranış sorularına örnek olarak ise "İşimin gerektirdiği olumlu duyguları öğrencilerime kolaylıkla sergilerim" şeklinde ifadeler yer almaktadır. Ölçek beşli likert tipinde hazırlanmıştır. Katılımcılardan ölçekteki ifadeleri ne ölçüde yaşadıklarını belirtmeleri; hiçbir zaman (1), nadiren (2), bazen (3), sıklıkla (4) ve her zaman (5) seçeneklerinden kendilerine en uygun olanı seçmeleri istenmiştir.

Çalışmada kullanılan ölçeklerden ikincisi ise Meyer ve diğerleri tarafından(1993) geliştirilmiş olan ve Tak ve Çiftçioğlu (2009) tarafından Türkçeye uyarlanan, üç boyutlu mesleki bağıllık ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 18 ifadeden oluşmaktadır. Anketteki duygusal mesleki bağıllık sorularına örnek olarak "Hemşire olduğum için gurur duyuyorum", mesleki devamlılık bağıllığı sorularına örnek olarak "Bu mesleğe şimdi değiştirmeyi düşünemeyecek kadar çok şey verdim", normatif mesleki bağıllık sorularına örnek ise "Hemşireliği bırakırsam kendimi suçlu hissederim" şeklinde ifadeler yer almaktadır. Ölçek beşli likert tipinde hazırlanmıştır. Katılımcılardan ölçekteki ifadeleri ne ölçüde katıldıklarını belirtmeleri; kesinlikle katılmıyorum (1), katılmıyorum (2), ne katılıyorum ne katılmıyorum (3), katılıyorum (4), kesinlikle katılıyorum (5) seçeneklerinden kendilerine en uygun olanı seçmeleri istenmiştir.

3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bireylerin mesleklerine karşı duyduğu bağıllığın örgüt yararına sonuçlar doğurduğu literatür incelemesi sonucu görülmüştür. Olumlu sonuçlardan birinin de duygusal emek olduğu Prentice (2012)'in çalışması ile ortaya konulmuştur. Akademisyenlerin de mesleklerine karşı duydukları bağıllığın duygusal emek davranışlarını etkilediği düşünülmektedir. Bu düşünce doğrultusunda Catherine Prentice (2012)'in çalışması temel alınarak tasarlanan araştırma modeli ve model doğrultusunda oluşturulan araştırma hipotezlerine bu başlık altında yer verilecektir.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Çalışma kapsamında oluşturulan araştırma modeline ve test edilen hipotezlere bu başlık altında yer verilmiştir.

H₁: Mesleki bağlılık boyutları yüzeysel davranışı anlamlı olarak etkilemektedir.

H₂: Mesleki bağlılık boyutları derin davranışı anlamlı olarak etkilemektedir.

H₃: Mesleki bağlılık boyutları samimi davranışı anlamlı olarak etkilemektedir.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Çalışmanın bu kısmında, örneklemden elde edilen verilerin çeşitli istatistiksel yöntemlerle analiz edilmesi sonucu elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmada kullanılan ankette, örneklemin demografik özelliklerini ölçmek üzere altı madde bulunmaktadır. Bular; cinsiyet, medeni durum, yaş, akademik ünvan, çalışma süresi, ve gelirdir. Aşağıdaki tablo, örneklemden elde edilen verilerin demografik kategorilere göre dağılımını göstermektedir.

Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKEN		FREKANS
CİNSİYET	Kadın	116
	Erkek	157
YAŞ	20-29	77
	30-39	100
	40-49	67
	50-59	25
	60 ve üzeri	4
MEDENİ DURUM	Evli	167
	Bekar	101
	Diğer	5
AKADEMİK ÜNVAN	Prof. Dr.	29
	Doç. Dr.	45
	Yrd. Doç. Dr.	54
	Öğr. Gör. Dr.	4
	Öğr. Gör.	39
	Arş. Gör. Dr.	9
	Arş. Gör.	88
	Okutman Dr.	5
SÜRE	1 yıldan az	24
	1-5	80
	6-10	45
	11-20	76
	21 ve üzeri	48

GELİR	2500 ve daha az	65
	2501-3000	69
	3001-4000	75
	4001-5000	32
	5001 ve üzeri	32

Araştırmaya katılan akademisyenlerin %42,5'i kadınlardan, %57,5'i ise erkeklerden oluşmaktadır. Örneklemin çoğunluğu erkektir. Ayrıca yine %61,2'lik bir oranla büyük bir çoğunluğun evli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %36,6'sı 30-39 yaşları arasında sadece %1,5'i ise 60 ve üzeri olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu araştırma görevlilerinden oluşmaktadır. Toplamın %32,2'sini oluşturmaktadırlar. Çalışma sürelerine bakıldığında ise %8,8'i 1 yıldan az, %29,3'ü 1-5 yıl, %16,5'i 6-10 yıl, %27,8'i 11-20 yıl, %17,16'sı 21 ve üzeri zamandır bir iş yerinde çalışıyor oldukları görülmektedir.

4.2. Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi: Ölçeğin geçerliliğini kanıtlamak amacıyla yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda Kaiser-Olkin-Mayer (KMO) değerinin 0,85 olduğu tespit edilmiştir. Bu değer 0,5'in üstünde olması örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde, Bartlett küresellik testi (Yaklaşık =1537,031; SD=91) değeri de 0,000 düzeyinde anlamlı olarak hesaplanmıştır. Bu da verilerin faktör analizine uygun olduğunu doğrulamaktadır. Analiz sonucunda düşük faktör yüklerine sahip olan ve iki faktöre yüklenen ifadeler analizden çıkarılarak kalan 13 ifade ile değerlendirmeler gerçekleştirilmiştir. Varimax yöntemi ile elde edilen, döndürülmüş bileşen matrisi Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2: Duygusal Emek Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör		
	1	2	3
Kurumumun benden göstermemi istediği duyguları göstermeye çalışırım.	,767		
Gerçekte hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi yaparım.	,776		
İyi hissediyormuşum rolü yaparım.	,745		
İşimi yaparken, gerçek ruh halimle uyuşmayan duygular sergilerim.	,722		
İşimi yapmak için sergilemem gereken duyguları gerçekten de hissederim.	,808		
İşim için doğru duyguları sergilemek üzere bir maske takarım.	,831		
Gerçekte hissettiğimden farklı şekilde davranırım.	,518		
İşimin gerektirdiği duyguları sergilediğime inanılması için çaba harcarım.		,648	
Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.		,698	
Diğerlerine göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.		,812	
Başkalarına göstermem gereken duyguları hissedebilmek için çok çaba sarf ederim.		,826	
İşimin gerektirdiği olumlu duyguları öğrencilere ve çalışma arkadaşlarıma kolaylıkla sergilerim.			,885
Öğrencilerin ve çalışma arkadaşlarımin duygularına doğallıkla ve kolayca karşılık veririm.			,867
Cronbach α Değeri	,851	,777	,715
Açıklanan Varyans	%31,609	%19,241	%12,172
Toplam Açıklanan Varyans	%63,022		

Tablo 2’de faktör analizinin sonucunda ortaya çıkan faktörler ve bu faktörlerin toplam varyansın ne kadarını açıkladığı görülmektedir. Buna göre, 1. faktör varyansın % 31,609’unu, 2. faktör %19,241’ini ve 3. faktör %12,272’sini açıklamaktadır. Ölçeğin Duygusal emeği üç faktörlü olarak açıklama düzeyi ise %63,022 dir. Faktörleri oluşturan değişkenler ve sahip oldukları faktör ağırlıkları Tablo 2’de görüldüğü gibidir. Ölçekteki faktörlerin güvenilirlik (iç tutarlılık) katsayıları ise sırasıyla; yüzeysel davranış: 0, 851, derinlemesine davranış: 0, 777 ve samimi davranış: 0, 715 olarak bulunmuştur.

Mesleki Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi: Ölçeğin geçerliliğini kanıtlamak amacıyla yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda Kaiser-Olkin-Mayer (KMO) değerinin 0,76 olduğu tespit edilmiştir. Bu değer 0,5’in üstünde olması örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde, Bartlett küresellik testi (Yaklaşık =1160,617; SD=45) değeri de 0,000 düzeyinde anlamlı olarak hesaplanmıştır. Bu da verilerin faktör analizine uygun olduğunu doğrulamaktadır. Analiz sonucunda düşük faktör yüklerine sahip olan ve iki faktöre yüklenen ifadeler analizden çıkarılarak kalan 10 ifade ile değerlendirilmeler gerçekleştirilmiştir. Varimax yöntemi ile elde edilen, döndürülmüş bileşen matrisi Tablo 3’de gösterilmektedir.

Tablo 3: Mesleki Bağlılık Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör		
	1	2	3
Bu mesleği yaptığım için gurur duyuyorum.	,875		
Mesleğimi heyecan verici olarak görüyorum.	,896		
Benim için mesleğimi değiştirmek şu anda çok zor olur.		,719	
Eğer mesleğimi değiştirirsem hayatım büyük ölçüde altüst olur.		,863	
Şu anda mesleğimi değiştirmem bana çok pahalıya patlar.		,896	
Su anda mesleğimi değiştirmem için kişisel olarak çok önemli fedakârlıklara katlanmam gerekir.		,774	
Belirli bir mesleğin eğitimini almış kişilerin o mesleği makul bir süre yapma sorumluluğu taşımaları gerektiğine inanıyorum.			,706
Mesleğime duyduğum sadakatten dolayı yapmaya devam ediyorum.			,870
Mesleğime devam etmeyi, yerine getirmem gereken bir sorumluluk olarak görüyorum.			,818
Mesleğimi bırakırsam kendimi suçlu hissederim.			,833
Cronbach α Değeri	,777	,839	,842
Açıklanan Varyans	%27,257	%27,187	%16,698
Toplam Açıklanan Varyans	%71,141		

Tablo 3’de ise faktör analizinin sonucunda ortaya çıkan faktörler ve bu faktörlerin toplam varyansın ne kadarını açıkladığı görülmektedir. Buna göre, 1. faktör varyansın %27,257’sini, 2. faktör %27,187’sini ve 3. faktör %16,698’ini açıklamaktadır. Faktörleri oluşturan değişkenler ve sahip oldukları faktör ağırlıkları Tablo 3’de görüldüğü gibidir. Ölçekteki faktörlerin güvenilirlik (iç tutarlılık) katsayıları ise sırasıyla; mesleki duygusal bağlılık: 0,777, mesleki devam bağlılığı: 0, 839 ve normatif bağlılık: 0, 842 olarak bulunmuştur.

4.3.Korelasyon Analizi Sonuçları

Bu çalışmada kullanılan değişkenlerin boyutları arasındaki ilişkileri belirleyebilmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bu bağlamda, duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış boyutlarının mesleki bağlılık boyutlarından duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile ilişkilerini gösteren korelasyon matrisi Tablo 4’te gösterilmektedir.

Tablo 4: Betimsel İstatistik Değerleri ve Korelasyon Analizi Sonuçları

	N	Ort.	S.S	1	2	3	4	5	6
Yüzeysel Davranış(1)	273	2,0348	0,748	1	,432**	,-172**	,-099**	,641**	,154**
Derin Davranış(2)	273	2,3324	0,880		1	,053	,092	,617**	,072
Samimi Davranış(3)	273	4,2253	0,846			1	,302**	,035	,-051
Duygusal Bağlılık(4)	273	2,5778	0,843				1	,038	,127**
Normatif Bağlılık(5)	273	3,5485	0,987					1	,106
Devam Bağlılığı(6)	273	4,1941	0,630						1

** Korelasyon değerleri 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4 incelendiğinde yüzeysel davranışın normatif bağlılık ($r=0,641$, $p<0,01$) ve devam bağlılığı ($r=0,154$, $p<0,01$) ile pozitif yönde, duygusal bağlılık ($r=-0,099$, $p<0,01$) ile negatif yönde ilişkisinin olduğu görülmektedir. Yani yüzeysel davranış göstermek normatif bağlılık ve mesleki bağlılığı yükseltirken, duygusal bağlılığı azaltmaktadır. Duygusal emeğin ikinci boyutu olan derin davranışın ise mesleki bağlılık boyutlarında sadece normatif bağlılık ($r=0,617$, $p<0,01$) ile pozitif yönde bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Yani, bireyler derin davranış sergiledikçe mesleklerine duydukları normatif bağlılık artacaktır. Sami davranış ise sadece duygusal bağlılık ($r=0,302$, $p<0,01$) ile pozitif yönde ilişki içindedir. Bu durumda bireylerin duygusal bağlılığı arttıkça daha fazla samimi davranış sergileyeceklerini ifade etmektedir. Göreli olarak en yüksek değer yüzeysel davranış ve normatif bağlılık arasındaki ilişkiye aittir (% 64). İkinci olarak da derin davranış ve normatif bağlılık arasındaki pozitif ve güçlü ilişkiye işaret eden korelasyon değeri dikkat çekmektedir (% 61).

4.4. Regresyon Analizi ve Hipotezlerin Test Edilmesi

Duygusal emek boyutlarının mesleki bağlılık boyutları üzerindeki etkisini belirleyebilmek için üç regresyon modeli kurularak araştırma doğrultusunda belirlenen hipotezler (H_1 , H_2 , H_3) test edilmiştir.

Tablo 5: Yüzeysel Davranış ve Mesleki Bağlılık Boyutları Arasındaki Etkileşimi İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)
Duygusal Bağlılık	-0,137*	-2,95	0,003
Normatif Bağlılık	0,635**	13,78	0,000
Devam Bağlılığı	0,104*	2,24	0,026
F	69,39		
R²	,436**		
Bağımlı Değişken: Yüzeysel Davranış			

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Analiz sonuçlarına bakıldığında model anlamlı çıkmıştır. β değerlerine baktığımızda duygusal bağlılığın ($\beta=-0,137$, $p<0,05$) yüzeysel davranış negatif yönde, anlamlı olarak etkilediği görülmektedir. Diğer bir ifadeyle duygusal bağlılıktaki bir birimlik artış yüzeysel davranış gösterimde 0,137'lik bir azalışa neden olmaktadır. Normatif bağlılık ($\beta=0,635$, $p<0,01$) ve devam bağlılığı ($\beta=0,104$, $p<0,05$) ise yüzeysel davranış pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. Sonuçlara göre H_1 hipotezi desteklenmektedir. Tablo 5'deki R kare değerine bakıldığında mesleki bağlılık boyutlarının (Duygusal, Devam ve Normatif Bağlılığı) yüzeysel davranış göstermede önemli bir

etkisinin olduğunu görülmektedir ($R^2 = \%43$). Yani, yüzeysel davranış gösteriminde %43 oranında mesleki bağlılık boyutları etkilidir.

Tablo 6: Derin Davranış Ve Mesleki Bağlılık Boyutları Arasında Etkileşimi İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)
Duygusal Bağlılık	0,068	1,41	0,159
Normatif Bağlılık	0,615**	12,78	0,000
Devam Bağlılığı	-0,002	-0,03	0,969
F	56,200		
R²	,385**		
Bağımlı Değişken: Derin Davranış			

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Analiz sonuçlarına göre model istatiki olarak anlamlı çıkmıştır. β değerlerine baktığımızda sadece normatif bağlılığın ($\beta=0,615$, $p<0,01$) derin davranışı anlamlı olarak etkilediği görülmektedir. Normatif bağlılıktaki bir birimlik artış derin davranış gösteriminde 0,615'lik bir artışa neden olmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda H_2 hipotezi kısmen desteklenmektedir. Tabloda yer alan sonuçlar derin davranıştaki değişimin %38'inin ($R^2=0,385$) mesleki bağlılık boyutları ile açıklandığını göstermektedir.

Tablo 11: Samimi Davranış Ve Mesleki Bağlılık Boyutları Arasındaki Etkileşimi İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)
Duygusal Bağlılık	0,312**	5,35	0,000
Normatif Bağlılık	0,032	0,55	0,578
Devam Bağlılığı	-0,094	-1,59	0,112
F	9,969		
R²	,100**		
Bağımlı Değişken: Samimi Davranış			

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Analiz sonuçlarına göre model istatiki olarak anlamlı çıkmıştır. Tabloda 10 yer alan sonuçlar samimi davranıştaki değişimin %10'unun mesleki bağlılık ile açıklandığını göstermektedir. Katsayılar tablosuna baktığımızda sadece samimi davranış ve duygusal bağlılık arasındaki etkileşim anlamlı çıkmıştır. Diğer bir ifade ile mesleki bağlılık boyutlarından sadece duygusal bağlılık ($\beta=0,312$, $p<0,01$), samimi davranışı etkilemektedir. Duygusal bağlılıktaki bir birimlik artış samimi davranış gösteriminde 0,312'lik bir artışa neden olmaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda H_3 hipotezi kısmen desteklenmektedir.

5. SONUÇ

Bu çalışmada, duygusal emek bağlılığı ile mesleki bağlılık arasındaki ilişki ve mesleki bağlılığın duygusal emek gösterimindeki rolü açıklanmaya çalışılmıştır. Bu amaçla Türkiye'deki beş devlet üniversitesinde görev yapmakta olan akademisyenlerden elde edilen veriler üzerinde incelemeler yapılmıştır. Eğitim geleceği inşa eden en önemli hizmet alanlarından biridir. Bu alanda hizmet veren akademisyenlerde öğrencileriyle yüz yüze iletişime girerek hizmet sunmaktadırlar. Mesleklerini icra etme yöntemleri, akademisyenleri duygusal emek gösteriminde bulunan meslek grubu içine dahil etmektedir. Öğrencileriyle iletişime geçtiklerinde kaliteli eğitim hizmeti sunabilmek için yoğun duygusal emek gösteriminde bulunmaktadır. Bu noktadan hareketle, araştırma akademisyenle üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Online anket uygulaması ile 273 akademisyenden elde edilen veriler faktör, korelasyon ve regresyon analizleri yapılarak değerlendirilmiştir. Faktör analizi sonucunda ölçeklerin geçerliliği kanıtlanmış ve literatüre benzer olarak hem duygusal emek (yüzeysel, derin ve samimi davranış) hem de mesleki bağlılık (duygusal, normatif ve devam bağlılığı) ölçekleri üç boyut altında toplanmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda ise değişkenler arasında anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.. Hipotezleri test etmek için yapılan çoklu regresyon analizleri sonucunda ise;

- ✓ mesleki bağlılık boyutlarından normatif bağlılık ve devam bağlılığının pozitif, duygusal bağlılığın ise negatif yönde yüzeysel davranışı anlamlı olarak etkilediği,
- ✓ mesleki bağlılık boyutlarından normatif bağlılığın derin davranışı pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği,
- ✓ mesleki bağlılık boyutlarından duygusal bağlılığın samimi davranışı pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda H_1 hipotezi desteklenirken, H_2 ve H_3 hipotezleri kısmen desteklenmiştir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında akademisyenlerin mesleklerine karşı duydukları bağlılık türlerinin duygusal emek gösterimleri üzerinde dikkate alınması gereken bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Normatif bağlılığa ve devam bağlılığına sahip olan akademisyenle daha fazla yüzeysel ve derin davranış gösteriminde bulunurken, duygusal bağlılığa sahip olan akademisyenler samimi davranış gösteriminde bulunmaktadır.

Literatürde duygusal emek ve mesleki bağlılık kavramlarının farklı değişkenler ile yoğun olarak çalışıldığı görülmektedir. Ancak duygusal emek ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkiyi incelenen yeterli sayıda çalışma yoktur. Bu iki kavram arasındaki ilişkiyi ortaya koyan ilk çalışmanın Prentice (2012) tarafından yapıldığı söylenebilir. Catherine Prentice (2012)'de turizm ve eğlence sektörü üzerinde mesleki bağlılık, duygusal emek ve performans arasındaki ilişkiyi ve mesleki bağlılığın duygusal emek ve performans arasındaki aracılık rolünü inceleyen bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçları duygusal emek boyutları ve mesleki bağlılık boyutları arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu, aynı zamanda mesleki bağlılık boyutları olan duygusal bağlılık ve devam bağlılığının duygusal emek stratejisini uygulamayı kolaylaştırarak performans çıktılarını artırdığını ortaya koymuştur (Prentice, 2012; 1-6). Bu araştırma ile elde edilen sonuçlar da literatür ile paralellik göstermektedir.

Araştırma zaman ve maddi kısıtlar nedeniyle katılımcıların doğru cevapladığı varsayılarak online olarak yapılmıştır. Bu konu ile ilgi yeni çalışmalar ortaya koyacak olan araştırmacılara sonuçların genellenebilirliğini arttırmak için daha fazla katılımcıya ulaşmaları ve verileri yüz yüze toplamaları tavsiye edilmektedir. Ayrıca, henüz bu iki değişken arasındaki etkileşimi inceleyen çok az çalışma olması nedeniyle, araştırmanın farklı sektörlerde farklı meslek gruplarında tekrarlanması literatüre katkı sağlayacaktır. Yapılan çalışmalar sonucunda, duygusal emek ve mesleki bağlılık arasında güçlü bir ilişkinin olduğunu söyleyebiliriz. Bu nedenle, bu ilişkiye aracılık eden değişkenlerin araştırılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Aranya, N. & Ferris, K.R., 1984, "A Reexamination Of Accountants' Organizational-Professional Conflict", *The Accounting Review*, vol. 59, pp. 1-15.
- Aranya, N., Pollock, J. & Amernic, J. 1981, "An Examination Of Professional Commitment in Public Accounting", *Accounting, Organizations And Society*, vol. 6, no. 4, pp. 271-280.
- Ashforth, E.B. & Humphrey, H.R. 1993, "Emotionallabor in service roles: The influence of identity", *Academy of Management Review*, vol. 18, no. 1, pp. 88-115.
- Başbuğ, G., Ballı, E. & Oktuğ, Z. 2010, "Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma", *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, vol. 58, 254-274.
- Baysal, A.C. & Paksoy, M. 1999, " Mesleğe Ve Örgütte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, vol. 28, pp. 7-15.
- Beğenirbaş, M. & Yalçın, R.C. 2012, "Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri", *Cag University Journal of Social Sciences*, vol. 9, no. 1, pp. 47-66.

- Blau, G. 2001a, "On Assessing The Construct Validity Of Two Multidimensional Constructs Occupational Commitment And Occupational Entrenchment", *Human Resources Management Review*, vol. 11, pp. 279-298.
- Blau, G. 2001b, "Testing The Discriminant Validity Of Occupational Entrenchment", *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, vol. 74, pp. 85-93.
- Brotheridge, C. & Grandey, A. 2012, "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 60, pp. 17-39.
- Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. 2002, "Emotional Labor And Burnout: Comparing Two Perspectives Of 'People Work'", *Journal Of Vocational Behavior*, vol. 60, pp. 17-39.
- Brotheridge, C.M. & Lee, R. 1998, "On The Dimensionality Of Emotional Labor: Development And Validation Of An Emotional Labor Scale", *Paper Presented At The First Conference on Emotions in Organizational Life*, San Diego: Ca.
- Chu, K. H. & Murrmann S.K. 2006, "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale", *Tourism Management*, vol. 27, no. 6, pp. 1181-1191.
- Çetin, M., Cihangiroğlu, N. & Türk, Y. Z. 2010, "Bir Grup Eczacının Mesleki Bağlılık Algılarının İncelenmesi", *Pamukkale Tıp Dergisi*, vol. 3, no. 3, pp. 125-130.
- Çolaklar, H. 2004, "Profesyonellik Ve Kütüphanecilik Mesleği", *Türk Kütüphaneciler Derneği Dergisi*, pp. 9-18.
- Diefendorff, J.M. & Gosserand, R.H. 2003, "Understanding The Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective", *Journal Of Organizational Behavior*, vol. 24, pp. 945-959.
- Grandey, A.A. 1999, "The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Colorado: Colorado State University, USA.
- Grandey, A.A. 2000, "Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 5, no. 1, pp. 95-110.
- Grandey, A.A. 2003, "When 'The Show Must Go On': Surface Acting And Deep Acting As Determinants Of Emotional Exhaustion And Peer-Rated Service Delivery", *Academy Of Management Journal*, vol. 46, no. 1, pp. 86-96.
- Hochschild, R.A. 1983, "The managed hearth: Commercialization of human feelings" Berkeley: University of California Pres.
- James, N. 1989, "Emotional Labour: Skill And Work In The Social Regulation Of Feelings", *The Sociological Review*, vol. 37, no. 1, pp. 15-42.
- Köksel, L. 2009, "İş Yaşamında Duygusal Emek Ve Ampirik Bir Çalışma", Celal Bayar Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Organizasyon Programı*, Manisa.
- Köse, S., Oral, L. & TÜresin, H. 2011, "Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt. 12, Sayı. 2, ss. 165-185.
- Kruml, S.M. & Geddes, D. 2000, "Exploring The Dimensions Of Emotional Labor: The Heart Of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, vol. 14, no. 8, pp. 8-49.
- Lee, K., Carswell, J.J. & Allen, N.J. 2000, "A Meta-Analytic Review Of Occupational Commitment :Relation With Person And Work-Related Variables", *Journal Of Applied Psychology*, vol. 85, pp. 799-811.
- Mastracci, S.H., Newman, M.A. & Guy, M.E. 2006, "Appraising Emotional Work: Determining Whether Emotional Labor is Valued in Government Jobs." *American Review of Public Administration*, vol. 36, no. 2, pp. 123-138.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. & Smith, C.A. 1993, "Commitment To Organizations And Occupations: Extension And Test Of A Three-Component Conceptualization", *Journal Of Applied Psychology*, vol. 78, pp. 538-551.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. 1996, "The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor", *Academy of Management Journal*, vol. 21, pp. 989-1010.
- Morrow, P.C. 1983, "Concept Redundancy in Organizational Research: The Case Of Work Commitment", *The Academy Of Management Review*, vol. 8, no. 3, pp. 486-500.
- Morrow, P.C. 1993, "The Theory And Measurement Of Work Commitment", Greenwich, Jai Press.
- Oral, L. & Köse S. 2011, "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, cilt. 16, sayı. 2, ss. 463-492.
- Özdevecioğlu, M. & Aktaş, A. 2007, " Kariyer Bağlılığının, Mesleki Bağlılık Ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü", *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:28, ss. 1-20.
- Özgen, İ. 2010, "Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek", Ankara, Detay Yayıncılık.
- Pierce, J.L. 1995, "Gender Trials: Emotional Lives In Contemporary Law Firms", Berkeley: University of California Press.

Prentice, C. 2012, "The Influence Of Occupational Commitment On Emotional Labour", *Australian And New Zealand Marketing Academy And Ehrenberg-Bass Institute For Marketing Science*, Edith Cowan University, pp. 1-6.

Rupp, D.E., Mccance, A.S., Spencer, S. & Karlheinz, S. 2008, "Customer (In) Justice And Emotional Labor: The Role Of Perspective Taking, Anger, And Emotional Regulation", *Journal Of Management*, vol. 34, no. 5, pp. 903-924.

Van Gelderen, B.R., Konijn, E.A. & Bakker, A.B. 2011, "Emotional Labor Among Trainee Police Officers: Interpersonal Rol Of Positive Psychology", *The Journal Of Positive Pyschology*, vol. 6, no. 2, pp. 163-172.

Wharton, A. S. 1999, "The Psychological Consequences of Emotional Labour", *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, pp. 158-176.