İş Ahlakı Dergisi
Turkish Journal of Business Ethics

Duygusal Emeğin İşle Bütünleşme Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Hizmet Sektöründe Özel İşletme Çalışanları*

Özgür Öngöre

Öz: Duygusal emek, çalışanın iş yerinde göstermiş olduğu işle ilgili duygusal çabalarını temsil etmektedir. Çalışanın işini yaparken gösterdiği iş etiğine uygun duygusal çabaları, duygusal emek olarak tanımlanabilir. Bu araştırmada, hizmet sektöründe özel işletme çalışanlarının sergilediği duygusal emeğin, işle bütünleşme üzerindeki anlamlı etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla internet üzerinden uygulanan anket formu ile Ankara İli'nde hizmet sektöründe özel işletme çalışanı 153 kişiden sağlıklı veri toplanmıştır. Araştırma, korelasyon türü ilişkisel tarama modelinin kullanıldığı nicel bir araştırmadır. Araştırma bulguları; doğal duyguların azim ve adamayı, derinlemesine rol yapmanın benimsemeyi, yüzeysel rol yapmanın ise azimi yordayan anlamlı değişkenler olduklarını göstermiştir. Ayrıca gelirin azim, adama ve benimsemeyi, cinsiyetin ise azim ve adamayı yordayan anlamlı sosyo-demografik değişkenler oldukları saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, duygusal çabalar, iş etiği, gerçek duygular, işle bütünleşme

Abstract: Emotional labor represents the work related to employees' emotional efforts in the workplace. Employees' emotional efforts that are in harmony with business ethics can be defined as emotional labor. In this study, the significant effect of emotional labor on work engagement was attempted to determine for service sector employees in private enterprises. For this purpose, a questionnaire form was applied from internet to service sector employees in private enterprises in Ankara. Accurate data was collected from 153 service-sector employees working in private enterprises. The relational pattern model was used in this quantitative research. Research findings indicate that natural feelings predict vigor and dedication, deep acting predicts absorption, and surface acting predicts vigor significantly. In addition, from socio-demographic variables income was found as a significant variable to predict vigor, dedication, and absorption. Gender was also found as a significant variable to predict vigor and dedication.

Keywords: Emotional labor, emotional efforts, business ethics, real feelings, work engagement

* *Bu çalışma 19 Ekim-22 Ekim 2017 tarihinde Kemer, Antalya'da düzenlenen 18. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

@ Dr., Kastamonu Üniversitesi, ozgurongoretr@yahoo.com

© İGİAD
DOI: 10.12711/tjbe.2019.12.1.0123
İş Ahlakı Dergisi, 2019
isahlakidergisi.com

Giriş

İşle bütünleşme, örgütlerde çalışanlarda oluşması beklenen olumlu bir iş çıktısı ve iş tutumu olarak ele alınmaktadır. İş tutumları, çalışanların işleriyle ilgili eğilimleridir (Hulin ve Judge, 2003). Kişilerin işlerine karşı duygularını, inançlarını ve bağlılıklarını belirten değerlendirmelerdir (Judge ve Kammeyer-Mueller, 2012).

Tutumlar soyut olduğundan gözlem yolu ile tespit edilemezler. Bu yüzden genellikle somut olan kişinin davranışları ile tahmin edilebilmektedirler (Ajzen ve Fishbein, 2000; Kağıtçıbaşı ve Üskül, 2008). Çalışanların olumlu ve olumsuz iş tutumlarının birçoğu iş yerlerinde sergiledikleri davranışlar ile açıklanabilmektedir. Örgütlerde çalışanların davranışları, işleriyle ilgili tutumlarının önemli bir göstergesidir.

Çalışanlardan beklenen davranışların görülebilmesi, böylece iş taleplerinin karşılanabilmesi için olumlu iş tutumlarına ve bu tutumların gelişebileceği iyi çalışma ortamlarına gereksinim vardır. Bu sayede olumlu iş tutumları ve bu tutumlara bağlı olumlu iş davranışları sergilenebilmektedir. İşle bütünleşme, iş doyumu, olumlu duygulanım ve örgütsel bağlılık gibi olumlu bir iş tutumudur.

Kahn (1990), işle bütünleşmeyi, çalışanın benliğini iş rollerine göre ayarlaması olarak tanımlamıştır. İşle bütünleşmenin gerçekleştiği çalışanlarda fiziksel, duygusal ve bilişsel etkinliğin rol performansları esnasında görüldüğünü vurgulamaktadır. Alanyazına bakıldığında Schaufeli'nin öncülüğündeki kuramsal yapının genel olarak kabul edildiği görülmektedir. Schaufeli ve arkadaşları (2002), işle bütünleşmeyi olumlu, tatmin eden ve işle ilgili zihinsel bir durum olarak tanımlamaktadır.

Çalışanlarda işle bütünleşmenin oluşabilmesi için diğer iş tutumlarında olduğu gibi iyi bir çalışma ortamına gereksinim vardır. Ancak iyi bir çalışma ortamı tek başına yeterli değildir. İşle bütünleşme gibi olumlu tutumların çalışanlarda görülebilmesi için çalışanların da çaba göstermesi gerekmektedir.

Diğer tutumlarda olduğu gibi iş tutumlarının da fiziksel, bilişsel ve duygusal yönleri vardır. İşle bütünleşme; coşku, heyecan, mutluluk, işten zevk alma gibi birçok duygusal yönü olan bir iş tutumudur. İşle bütünleşmenin gerçekleşmesi için çalışanların duygusal bir çaba yani duygusal emek sarf etmesi gerekmektedir. Bu duygusal çaba, kişinin doğal duygularını sunarken veya gereken duyguları hissedebilmek için gösterdiği çabalar şeklinde olabilmektedir.

Hizmet sektöründe özel işletme çalışanlarının sergilediği duygusal emeğin işle bütünleşme üzerindeki anlamlı etkisinin belirlenmesi, araştırmanın problemidir.

Duygusal Emek

Duygusal emek ilk defa Hochschild (1983) tarafından kuramsallaştırılmış sonrasında güncelliğini korumayı başarmıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Humphrey vd., 2015). Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'in (1983) yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma boyutlarına ek olarak doğal duyguları ayrı bir boyut olarak ele almış böylece Hochschild'in (1983) kuramsal yapısını genişletmiştir. Duygusal emeğe ilişkin araştırmaların birçoğu (örn.; Diefendor vd., 2005; Humphrey vd., 2015) doğal duygulara da yer vermektedir.

Duygusal emek, çalışanın iş yerinde göstermiş olduğu işle ilgili duygusal çabalarını temsil etmektedir. Hizmet sektöründe özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu işlerde duygusal emeğin daha çok kullanıldığı kabul edilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Hennig-Thurau vd., 2006). Hochschild (1983, s. 7) duygusal emeği; "açıkça gözlemlenebilen yüzsel ve bedensel gösterimlerin yaratılabilmesi için duyguların yönetimi" olarak tanımlamıştır. Ashforth ve Humphrey (1993), geliştirdikleri duygusal emek kuramında, yüzeysel ve derinlemesine rol yapma dışında doğal duygulara da yer vermişlerdir. Çalışanların doğal duygularının var olduğu ve bu duygularını işlerini yaparken sergiledikleri üzerinde durmuşlardır. Alanyazında duygusal emek genellikle yüzeysel ve derinlemesine rol yapma ile doğal duygular olmak üzere üç boyutlu bir yapı olarak ele alınmaktadır.

Yüzeysel rol yapma, çalışanın vücut dilini kullanarak hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yapmasıdır. Derinlemesine rol yapma ise gereken duyguyu hissetmek için çalışanın duygusal bir çabaya girmesi ve bu çaba sonucunda o duyguyu hissetmesidir. Doğal duygularda ise gereken duygunun çalışan tarafından hissedilebilmesi için herhangi bir duygusal çabaya gerek yoktur. Doğal duygular, gereken duygunun çaba gerektirmeden çalışanda var olması durumudur (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993).

Bu araştırma ise duygusal emeğin gerçek duyguların sunumu esnasında oluşan duygusal çabalar ve gerçek duyguların oluşmasına yönelik duygusal çabalar olmak üzere iki boyutlu olması gerektiğini savunmaktadır (bkz. Öngöre, 2016a). Yüzeysel rol yapmanın herhangi bir duygu içermemesi yani sahte bir duygusal gösterim olmasından kaynaklı duygusal emek kapsamında olmaması gerektiğini vurgulamaktadır. Araştırmalar özellikle yüzeysel rol yapmanın yoğun kullanıldığı durumlarda, çalışanların iyilik hâlinin olumsuz etkilendiğini göstermektedir (Bechtoldt vd., 2011). Gerçek duygular ise kişinin doğal olarak kendiliğinden hissettiği duygular ile çaba göstererek hissettiği duygular olmak üzere iki türlü olabilmektedir.

Bu kuramsal yaklaşıma (Öngöre, 2016a) göre duygusal emek, kişinin işini yaparken gösterdiği iş etiğine uygun duygusal çabaları olarak tanımlanmaktadır. Çalışırken gerçek duyguların sunumu esnasında oluşan duygusal çabalar ile gerçek duyguların oluşmasına yönelik duygusal çabalar iş etiğine uygunsa duygusal emek olarak kabul edilmelidir. Kişinin işini yaparken ihtiyaç duyduğu duyguları yaşayabilmesi için gösterdiği duygusal çabalar, iş etiğine uygunsa duygusal emek olarak değerlendirilmelidir. Duyguların gösterimi esnasında oluşan duygusal çabalar, etik değerlerle uyuştuğu takdirde duygusal emektir. Mauno ve arkadaşları (2016) tarafından 3466 Finli hemşire üzerinde yapılan araştırmada, iş etiğinin duygusal emeğin olumsuz etkilerini azalttığı, işle bütünleşmeyi ise arttırdığı sonucuna varılmıştır.

Alan araştırmasında duygusal emek, yüzeysel ve derinlemesine rol yapma ile doğal duygular olmak üzere üç boyutlu olarak incelenmiştir. Böylece yüzeysel rol yapma ile araştırmanın duygusal emek olarak kabul ettiği derinlemesine rol yapma (duygusal çabalar) ve doğal duyguların, olumlu iş tutumu olan işle bütünleşme üzerindeki etkisinin karşılaştırılabilmesi istenmiştir.

İşle Bütünleşme

İşle bütünleşme ilk olarak Kahn (1990) tarafından kuramsallaştırılmıştır. Zamanla çalışma, psikolojisi ile ilgili birçok araştırmaya (örn.; Bakker, 2011; Rich vd., 2010; Schaufeli vd., 2002) konu olmuş bir kavramdır. Örgütsel amacı olan arzulanan bir durumu ifade etmektedir (Macey ve Schneider, 2008).

Bazı araştırmalarda (örn.; Schaufeli ve Bakker, 2004; Schaufeli vd., 2002) işle bütünleşme, tükenmişliğin karşıtı, işle ilgili olumlu bir iş kavramı olarak ele alınmaktadır. İşle bütünleşen çalışanlarda çalışırken eğlenme, isteklilik (Schaufeli vd., 2002; Bakker, 2005) gibi olumlu duyguların oluştuğu görülmektedir. Bu nedenle işle bütünleşmenin çalışanlar açısından ulaşılması gereken ve çalışanın iyilik hâline hizmet eden olumlu bir iş tutumu olduğu söylenebilir.

Schaufeli ve arkadaşları (2002), işle bütünleşmeyi azim, adama ve benimseme boyutları ile açıklamaktadır. Azim, kişinin işine olan istekliliği, zorluklar karşısında mücadeleciliği, enerjik olması ve zihinsel direnci olarak özetlenebilmektedir. Adama, kişinin çalışmaya olan bağlılığı ve işiyle kendini tanımlamasıdır. Benimseme ise kişinin işine tamamen yoğunlaşması ve kendini işine kaptırmasıdır (Salanova vd., 2011). İşle bütünleşme, bağlılık, uzlaşı, tutku, coşku ve işe odaklanmış çabayı akla getirmektedir (Macey ve Schneider, 2008).

Yapılan araştırmalarda işle bütünleşmenin iş doyumu, olumlu duygulanım ve örgütsel bağlılık (Christian vd., 2011; Wefald vd., 2011) gibi diğer iş tutumları ile

öz disiplin ve deneyime açıklık (Wefald vd., 2011; Öngöre, 2014, 2016b) gibi kişilik özellikleri ile ilişkili olduğu bulunmuştur.

Bu araştırma işle bütünleşmeyi açıklayan değişkenler içerisinde duygusal emeğin yerini sorgulamaktadır. Çalışanların gösterdiği duygusal çabaların çalışanlarda işle bütünleşmenin oluşmasına öncül olabileceği düşüncesi araştırmanın temel kurgusudur. Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve doğal duygular boyutlarının işle bütünleşmenin azim, adama ve benimseme boyutlarını açıklamadaki anlamlı etkisi sorgulanmıştır.

Araştırmanın Amacı

Hizmet sektöründe, çalışma koşullarının kamu işletmelerine göre daha ağır olduğu, özel işletmelerde (bkz. Kumaş ve Çağlar, 2017) çalışanlar için duygusal emeğin işle bütünleşmeyi yordayan anlamlı bir değişken olup olmadığının sınanması araştırmanın temel amacıdır. Hizmet sektöründe özel işletme çalışanları için sosyo-demografik değişkenlerin (yaş, cinsiyet, gelir ve toplam çalışma süresi) işle bütünleşmeyi yordayan anlamlı değişkenler olup olmadığının saptanması da araştırmanın diğer bir amacıdır.

Denence 1: Sosyo-demografik özellikler (yaş, cinsiyet, gelir ve toplam çalışma süresi), işle bütünleşmeyi yordayan anlamlı değişkenlerdir.

Denence 2: Duygusal emek, işle bütünleşmeyi yordayan anlamlı bir değişkendir.

Yöntem

Araştırma Modeli

Bu araştırma, genel tarama modelleri içerisinde yer alan korelasyon türü ilişkisel tarama modeline dayalı nicel bir araştırmadır. İlişkisel tarama modelinin tercih edildiği araştırmalar, belli bir zaman diliminde toplanan verilerle yapılan kesit araştırmalardır (Punch, 2005). Korelasyon türü ilişkisel tarama modellerinde, değişkenlerin birlikte değişip değişmedikleri ve birlikte değişimi söz konusu ise bu değişimin nasıl olduğunun açıklanması amaçlanmaktadır (Karasar, 2007).

Katılımcılar

Duygusal emeğin daha çok insan ilişkilerinin yoğun olduğu hizmet sektörü çalışanlarında görülmesi nedeniyle araştırma hizmet sektörü çalışanları ile sınırlandırılmıştır. Hizmet sektöründeki özel işletmelerde, çalışma koşullarının

kamu işletmelerine göre daha ağır olması sebebiyle araştırma hizmet sektöründe özel işletme çalışanlarına yönelik yürütülmüştür.

Sosyal medya platformları aracılığıyla katılımcılarla iletişime geçilmiş ve anket formunun bağlantısı paylaşılarak katılımcılardan anket formunu doldurmaları istenmiştir. İnternet üzerinden uygulanan anket formu ile Ankara İli'nde hizmet sektöründe özel işletmelerde çalışan 153 kişiden istatistiksel analizlerde kullanılabilecek sağlıklı veriye ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların % 59'u (n=90) kadın, % 41'i (n=63) erkektir. Çalışanların yaş aralığı 18 ile 77 arasında değişmekte olup yaş ortalaması 32.88'dir (SS=10.34). Çalışanların gelir düzeylerine ilişkin veri üç kategorili (1=alt, 2=orta, 3=üst) süreksiz bir değişken kullanılarak toplanmıştır. Çalışanların % 18'i (n=27) alt, % 71'i (n=108) orta ve % 11'i (n=17) üst gelir düzeyi grubundan olduklarını bildirmişlerdir. Çalışanların ortalama toplam çalışma süresi 11.95 (SS=10.43) olarak saptanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veriler, Kişisel Bilgi Formu, Utrecht İşle Bütünleşme Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği'nin ayrı birer bölüm olarak yer aldığı anket formu aracılığıyla toplanmıştır.

Kişisel Bilgi Formu

Kişisel Bilgi Formu, araştırmacı tarafından hazırlanmış ve sosyo-demografik özelliklere ilişkin maddelere (yaş, cinsiyet, gelir ve toplam çalışma süresi) yer verilmiştir.

Utrecht İşle Bütünleşme Ölçeği

İşle bütünleşmeyi ölçmek için Schaufeli'nin öncülüğünde (2002) geliştirilen ve Öngöre (2016b) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan Utrecht İşle Bütünleşme Ölçeği (UWES) kullanılmıştır. UWES, 17 maddeden oluşmakta ve 6'lı Likert yöntemiyle derecelendirilmiştir. UWES; azim, adama ve benimseme olmak üzere 3 boyutlu bir ölçektir. Öngöre (2016b) tarafından geçerlik ve güvenirlik sınaması yapılan ölçeğin faktör yapısının özgün ölçek ile tutarlı olduğu görülmüştür. Ölçeğin güvenirliğine ilişkin iç tutarlılık katsayısı azim, adama ve benimseme boyutları için sırasıyla .85, .92 ve .93 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin tamamı için ise iç tutarlılık katsayısı .95 olarak bulunmuştur. Mevcut araştırma da ise iç tutarlılık katsayısı azim, adama, benimseme boyutları ile ölçeğin tamamı için sırasıyla .84, .92, .92 ve .94 olarak saptanmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal emeğin ölçülmesinde Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından yapılan Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 13 maddeden oluşmakta ve 5'li Likert yöntemiyle derecelendirilmiştir. Duygusal Emek Ölçeği; yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve doğal duygular olmak üzere 3 boyutlu bir ölçektir. Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından geçerlik ve güvenirlik sınaması yapılan ölçeğin faktör yapısının özgün ölçek ile tutarlı olduğu görülmüştür. Ölçeğin güvenirliğine ilişkin iç tutarlılık katsayısı; yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve doğal duygular boyutları için sırasıyla .84, .86 ve .86 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin tamamı için ise iç tutarlılık katsayısı .80 olarak bulunmuştur. Mevcut araştırma da ise iç tutarlılık katsayısı azim, adama, benimseme boyutları ile ölçeğin tamamı için sırasıyla .94, .92, .83 ve .88 olarak saptanmıştır.

İşlem

Açıklama bölümü, kişisel bilgi formu ve ölçeklerden oluşan anket formu, çalışanlara internet üzerinden uygulanmıştır. Sosyal medya platformları üzerinden paylaşımlar ile olabildiğince çok kişiye ulaşılmaya çalışılmıştır. Açıklama bölümünde, katılımcılara araştırmaya ilişkin gerekli bilgiler verilmiştir. Anket formunu cevaplandırmayı kabul eden katılımcılardan, hiçbir soruyu boş bırakmadan, yönergeler doğrultusunda soruları cevaplandırmaları istenmiştir. Ayrıca yanıtların kesinlikle gizli tutulacağı ve sadece araştırma amacıyla kullanılacağı da belirtilmiştir. Katılımcılardan hiçbir kimlik bilgisi istenmemiştir.

Veri Analizi

Araştırma değişkenleri arasındaki anlamlı ilişkileri belirlemek için korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Bağımsız değişkenleri yordayan anlamlı değişkenleri saptamak için ise hiyerarşik regresyon analizinden yararlanılmıştır. Hiyerarşik regresyon analizi sayesinde aynı grupta değerlendirmenin doğru olmadığı bağımsız değişkenler, iki farklı grup olarak (sosyo-demografik değişkenler ve duygusal emeğin boyutları) ele alınabilmiş böylece ilk gruptaki değişkenler (sosyo-demografik değişkenler), ikinci gruptaki değişkenler (duygusal emeğin boyutları) için kontrol değişkeni durumunda olmuştur (Büyüköztürk, 2007).

Sınıflamalı değişkenlerin, kukla (dummy) değişken adı verilen yapay değişkenlere dönüştürülerek çoklu regresyon analizlerine dâhil edilmesi gerekmektedir. Böylece bağımsız değişken durumundaki sınıflamalı değişkenlerin de bağımlı değişken

üzerindeki etkileri saptanabilmektedir (Büyüköztürk, 2007). Hiyerarşik regresyon analizi, çoklu regresyon analizi yöntemlerinden biri olduğundan (Çokluk vd., 2012) araştırmada sosyo-demografik değişkenler içerisinde yer alan sınıflamalı değişkenler (cinsiyet ve gelir), kukla değişkenlere dönüştürülerek analizlere dâhil edilmiştir.

Sınıflama ölçeğine giren cinsiyet, çalışanın cinsiyeti kadın ise "1", erkek ise "0" değerleri ile kodlanmıştır. Gelir, çalışan alt gelir grubundan ise "1" değilse "0" değerleri ile kodlanmıştır. Yaş ve toplam çalışma süresi ise sürekli değişkenler olduklarından kukla değişkenlere gerek duyulmadan analizlere dâhil edilmiştir.

Bulgular

Araştırmanın amaçları doğrultusunda toplanan verilerin istatistiksel analizleri IBM SPSS 20.0 programı ile yapılmıştır. Analizler sonucu elde edilen bulgular aşağıda alt başlıklar halinde sunulmuştur.

Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Araştırma değişkenleri arasındaki anlamlı ilişkilerin belirlenmesi için korelasyon analizi yapılmıştır. Sosyo-demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, gelir ve toplam çalışma süresi) ile duygusal emeğin boyutları (yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve doğal duygular) ve işle bütünleşmenin boyutları (azim, adama ve benimseme) arasındaki anlamlı ilişkilerin belirlenmesi için yapılan korelasyon analizinin sonuçları Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1

Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Yaş	1.00									
2. Cinsiyet	.13	1.00								
3. Gelir	-.38**	-.01	1.00							
4. Toplam Çalışma Süresi	.88**	.28**	-.31**	1.00						
5. Yüzeysel Rol Yapma	-.19*	.05	.14	-.17*	1.00					
6. Derinlemesine Rol Yapma	-.09	.08	.11	-.08	.55**	1.00				
7. Doğal Duygular	.10	-.04	-.05	.08	-.24**	.20*	1.00			
8. Azim	.27**	.17*	-.33**	.23**	.10	.19*	.24**	1.00		
9. Adama	.21*	.17*	-.34**	.16*	-.06	.17*	.25**	.74**	1.00	
10. Benimseme	.22**	.13	-.31**	.16	.04	.19*	.19*	.63**	.73**	1.00

*p<0.05; **p<0.01

Yaş ile toplam çalışma süresi arasında yüksek düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı (.01 düzeyinde) bir ilişki bulunmuştur. Yaş ile azim, adama ve benimseme arasında düşük düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı (.01-.05 düzeylerinde) ilişkiler saptanmıştır. Yaş ile gelir arasında orta düzeyde, yaş ile yüzeysel rol yapma arasında düşük düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı (.01-.05 düzeylerinde) ilişkiler belirlenmiştir. Cinsiyet ile toplam çalışma süresi, azim ve adama arasında düşük düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı (.01-.05 düzeylerinde) ilişkiler bulunmuştur.

Gelir ile toplam çalışma süresi, azim, adama ve benimseme arasında orta düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı (.01 düzeyinde) ilişkiler görülmüştür. Toplam çalışma süresi ile azim ve adama arasında düşük düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı (.01-.05 düzeylerinde), toplam çalışma süreli ile yüzeysel rol yapma arasında ise düşük düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı (.05 düzeyinde) ilişkiler bulunmuştur.

Yüzeysel rol yapma ile derinlemesine rol yapma arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı (.01 düzeyinde), yüzeysel rol yapma ile doğal duygular arasında ise düşük düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı (.01 düzeyinde) ilişkiler tespit edilmiştir. Yüzeysel rol yapma ile işle bütünleşmenin herhangi bir boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Derinlemesine rol yapma ile doğal duygular, azim ve adama arasında düşük düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı (.05 düzeyinde) ilişkiler belirlenmiştir. Doğal duygular ile azim, adama ve benimseme arasında düşük düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı (.01-.05 düzeylerinde) ilişkiler görülmüştür. Azim ile adama ve adama ile benimseme arasında yüksek düzeyde, azim ve benimseme arasında ise orta düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı (.01 düzeyinde) ilişkiler saptanmıştır.

İşle Bütünleşmeyi Yordayan Araştırma Değişkenleri

İşle bütünleşmeyi (azim, adama ve benimseme boyutlarını) yordayan anlamlı değişkenlerin saptanması için aşamalı (stepwise) hiyerarşik regresyon analizinden faydalanılmıştır. Aşamalı yöntem ile modele uymayan değişkenlerin analiz dışı bırakılması sağlanmıştır. Hiyerarşik yöntem ile bağımsız değişkenlerden iki farklı blok oluşturulmuş böylece bağımsız değişkenlerin kendi ait oldukları blokta sıra ile analizlere dâhil edilmesi sağlanmıştır.

İlk blokta sosyo-demografik özelliklere (yaş, cinsiyet, gelir ve toplam çalışma süresi), ikinci blokta ise duygusal emeğin boyutlarına (yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve doğal duygular) yer verilmiştir. İşle bütünleşmenin azim boyutu için regresyon analizi sonuçları Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2

Azim Değişkeni İçin Aşamalı Hiyerarşik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler, Yordayan	R^2	B	Standart Hata B	Beta (β)	*t*	F
Sosyo-demografik Değişkenler						
Gelir		-5.85	1.27	-.34**	-4.61	
Cinsiyet		2.28	.98	.17*	2.33	
Duygusal Emek						
Doğal Duygular		.66	.18	.28**	3.68	
Yüzeysel Rol Yapma		.17	.07	.19*	2.53	
Model	.47					10.54**

*p<0.05; **p<0.01

Azim için aşamalı hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarını incelediğimizde; gelir (β=-.34, p<.01) ve cinsiyet (β=.17, p<.05) ile doğal duygular (β=.28, p<.01) ve yüzeysel rol yapmanın (β=.19, p<.05) azimi yordayan anlamlı değişkenler oldukları bulunmuştur (F(4-147)=10.54, p<.01). Sonuç olarak elde edilen model, azime ait toplam varyansın % 47'sini açıklamaktadır.

Tablo 3'te yer alan adama için aşamalı hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarını incelediğimizde; gelir (β=-.32, p<.01), cinsiyet (β=.18, p<.01) ve doğal duyguların (β=.24, p<.01) adamayı yordayan anlamlı değişkenler oldukları saptanmıştır (F(3-148)=12.21, p<.01). Sonuç olarak elde edilen model, adamaya ait toplam varyansın % 20'sini açıklamaktadır.

Tablo 3

Adama Değişkeni İçin Aşamalı Hiyerarşik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler, Yordayan	R^2	B	Standart Hata B	Beta (β)	*T*	F
Sosyo-demografik Değişkenler						
Gelir		-5.60	1.28	-.32**	-4.37	
Cinsiyet		2.01	.99	.18**	2.39	
Duygusal Emek						
Doğal Duygular		.58	.18	.24**	3.27	
Model	.20					12.21**

*p<0.05; **p<0.01

Tablo 4'te yer alan benimseme için aşamalı hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarını incelediğimizde gelir (β=-.34, p<.01) ile derinlemesine rol yapmanın (β=.23, p<.01) benimsemeyi yordayan anlamlı değişkenler oldukları saptanmıştır (F(2-149)=13.03, p<.01). Sonuç olarak elde edilen model, benimsemeye ait toplam varyansın % 15'ini açıklamaktadır.

Tablo 4

Benimseme Değişkeni İçin Aşamalı Hiyerarşik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler, Yordayan	R^2	B	Standart Hata B	Beta (β)	*t*	F
Sosyo-demografik Değişkenler						
Gelir		-6.74	1.53	-.34**	-4.41	
Duygusal Emek						
Derinlemesine Rol Yapma		.38	.12	.23**	3.04	
Model	.15					13.03**

*p<0.05; **p<0.01

Araştırma bulgularına göre sosyo-demografik özelliklerin işle bütünleşmeyi yordayan anlamlı değişkenler olduklarını öne süren ilk denence, gelir değişkeni için doğrulanmıştır. Gelir, işle bütünleşmenin bütün boyutlarını (azim, adama ve benimseme) yordayan anlamlı bir değişken olarak saptanmıştır. Cinsiyet değişkeni açısından ise birinci denence kısmen doğrulanmıştır. Cinsiyet, işle bütünleşmenin azim ve adama boyutlarını yordayan anlamlı bir değişken olarak saptanmıştır.

Duygusal emeğin işle bütünleşmeyi yordayan anlamlı bir değişken olduğunu öne süren ikinci denence, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve doğal duygular boyutları açısından kısmen doğrulanmıştır. Yüzeysel rol yapma, işle bütünleşmenin azim, derinlemesine rol yapma ise işle bütünleşmenin benimseme boyutunu yordayan anlamlı değişkenler olarak saptanmıştır. Doğal duygular ise işle bütünleşmenin hem azim ve hem de adama boyutlarını yordayan anlamlı diğer bir değişken olarak bulunmuştur.

Tartışma

Araştırma sonuçları duygusal emeğin bir boyutu olan doğal duyguların işle bütünleşmenin azim ve adama boyutları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiştir. Doğal duygular, çaba gerektirmeden çalışanın kendiliğinden hissettiği duygulardır. Çalışanların sahte duygular yerine doğal duygularını işlerine katarak

çalışmaları, işle bütünleşme gibi olumlu iş tutumlarının oluşması açısından önemlidir. Çalışanların kişiliğine uygun bir işte çalışması ve iyi bir çalışma ortamının çalışanlara sağlanması ile işle ilgili gereksinim duyulan doğal duygular çalışanlarda kendiliğinden var olabilir.

Doğal duygularını sergileyerek işini yapan çalışanlarda, işle bütünleşmenin görülmesi daha olasıdır. Çalışanlar, gerçek duygularını işte sergilediklerinde daha azimli ve kendilerini işlerine adamış olabilirler. Gerçek duygularını sergileyerek çalışanların daha istekli, mücadeleci, işlerine yoğunlaşmış ve kendilerini işlerine kaptırmış olmaları mümkündür.

Çalışanların doğal duygularının olumlu olması için gereken çalışma ortamını yaratmakta yöneticilere önemli görevler düşmektedir. İyi bir çalışma ortamı ile ancak çalışanın doğal duyguları olumlu olabilir ve işle uyuşabilir. Fiziksel, sosyal ve psikolojik gereksinimlerin karşılandığı ortamlarda, çalışanlar olumlu duygularını sergileyerek işleriyle bütünleşebilirler.

Araştırma sonuçlarına göre duygusal emeğin diğer bir boyutu olan derinlemesine rol yapmanın, işle bütünleşmenin benimseme boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Çalışanlar, doğal duygularının işin gerekleri ile uyuşmadığı durumlarda derinlemesine rol yapma ihtiyacı duyabilir. Böylece işi için gereksinim duyduğu duyguya ulaşmak amaçlı çaba harcayarak o duyguyu kendinde hissedebilir. Çalışanların gösterdiği bu duygusal çabalar, işlerine yoğunlaşmalarına ve kendilerini işlerine kaptırmalarına neden olabilir. Çalışanlar derinlemesine rol yaparak işlerini benimsemeyebilir böylece işlerine daha fazla yoğunlaşarak işleriyle bütünleşebilirler.

İyi bir çalışma ortamı olsa bile çalışan her zaman gereken duyguyu hissedemeyebilir. Bu gibi durumlarda çalışanın gereksinim duyduğu duyguyu hissedebilmesi için duygusal bir çaba içine girmesi gerekebilir. İyi bir çalışma ortamı, çalışanın bu gerekli duygusal çabayı göstermesi böylece gereksinim duyulan duyguyu hissedebilmesi için önemli bir güdüleyici etmendir.

Araştırma sonuçları göstermiştir ki yüzeysel rol yapmanın yani sahte duyguların gösteriminin işle bütünleşmenin azim boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. Çalışanların hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yapması kimi zaman işin gereklerini yerine getirmeleri için gerekebilir. Her zaman çalışanların gereken duyguyu hissetmesi veya bu duyguyu hissetmek için çaba göstermesi mümkün olmayabilir.

Yüzeysel rol yapmanın fiziksel bir çabadan ibaret olması, bu çabanın fiziksel emek kapsamında değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir. Fiziksel çaba ola-

rak kabul edebileceğimiz yüzeysel rol yapmanın çalışanların enerjikliği, istekliliği ve mücadeleciliği üzerinde olumlu bir etkisi olması anlaşılabilir bir sonuçtur. Diğer fiziksel emek çeşitlerinde olduğu gibi yüzeysel rol yapmanın da etik değerlerle uyuştuğu durumlarda daha azimli çalışanlara ulaşılabilir. Ancak yüzeysel rol yapma yoğun düzeyde olursa yani doğal duyguların ve derinlemesine rol yapmanın önüne geçmesi durumunda azim yerine duygusal tükenmişlik veya duyarsızlaşma gibi olumsuz çıktıların (bkz. Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2003) yaşanması daha olasıdır.

Unutulmamalıdır ki çalışanları hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yapmaya iten ve aslında içinde duygu barındırmayan gösterimlerin, duygusal emek sayılması etik değildir. Duygusal emek, derinlemesine duygusal çabalar ve doğal duygular olmak üzere iki boyutlu ele alınması gereken bir kavramdır. Daha önce belirtildiği gibi yüzeysel rol yapma fiziksel bir çabadan ibaret olduğundan bu çabanın fiziksel emek kapsamında değerlendirilmesi daha doğru bir yaklaşım olacaktır.

Araştırma sonuçları, sosyo-demografik özelliklerden gelir düzeyinin işle bütünleşmenin bütün boyutlarını (azim, adama ve benimseme) yordayan diğer bir anlamlı değişken olduğunu göstermiştir. Gelir düzeyi arttıkça çalışanlarda işle bütünleşmenin gerçeklemesini beklemek daha gerçekçidir. Olumlu bir iş tutumu olan ve çalışanın iyilik haline hizmet eden işle bütünleşmenin örgütlerde yaygınlaşması için ücret gibi çalışma ortamına ilişkin güdüleyici etmenlerin iyileştirilmesi hem örgütün hem de çalışanların çıkarınadır.

Sosyo-demografik özelliklerden cinsiyet, işle bütünleşmenin azim ve adama boyutlarını yordayan anlamlı diğer bir değişken olarak saptanmıştır. Cinsiyet kimi zaman çalışanların azimlerinde ve işlerine kendilerini adamalarında etkili bir değişken olabilmektedir. Örneğin; yapılan işe göre cinsiyetin azim ve adama üzerinde etkisi olabilir. Bazı işlerde kadınların bazılarında ise erkeklerin işlerinde daha istekli, enerjik ve mücadeleci olmaları aynı zamanda işlerine daha bağlı olmaları ve kendilerini işleriyle tanımlamaları beklenebilir.

Bu araştırma, hizmet sektöründe özel işletme çalışanları ile sınırlıdır. İlerideki araştırmalarda, farklı örneklemlerle bu araştırmaya ait bulguların sınanması alanyazına önemli katkı sağlayabilir.

İş Ahlakı Dergisi
Turkish Journal *of* Business Ethics

Determining the Effect of Emotional Labor on Work Engagement: Service-Sector Employees in Private Enterprises*

Özgür Öngöre

Work attitudes have physical, cognitive, and emotional aspects, just like other attitudes. Work engagement is a work attitude with many emotional aspects such as enthusiasm, willingness, pride, and enjoyment. Emotional efforts, which can be called emotional labor, are needed to reach work engagement. These emotional efforts can occur while presenting natural feelings or for feeling the emotions required at work.

The problem of the research is to determine the significant effect of emotional labor on work engagement for service-sector employees in private enterprises.

Emotional Labor

Emotional labor represents employees' emotional efforts in the workplace. Emotional labor is accepted as being used more in the service sector, especially in works with intense human relations (Ashforth & Humphrey, 1993; Hennig-Thurau et al., 2006). Hochschild (1983, p. 7) defined emotional labor as "the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display." Ashforth and Humphrey (1993) expanded Hochschild's theory by adding natural emotions dimension in addition to surface acting and deep acting dimensions. They emphasized that employees have natural emotions and present these emotions while working. In

* This study was presented as an oral presentation at the 18th Labor Economics and Industrial Relations Congress held on 19-22 October 2017 in Kemer, Antalya.

@ PhD., Kastamonu University, ozgurongoretr@yahoo.com

© İGİAD
DOI: 10.12711/tjbe.2019.12.1.0123
İş Ahlakı Dergisi, 2019
isahlakidergisi.com

the literature, emotional labor is generally considered as a three-dimensional structure with surface acting, deep acting, and natural feelings.

In this study, emotional labor was explained with two dimensions: employees' emotional efforts to display the real feelings and employees' emotional efforts to feel the required emotions. Surface acting was denied as a dimension of emotional labor because actually it has no feeling inside and can be considered a fake display of the necessary emotions. Because surface acting involves physical efforts like body language without any feeling, it can be accepted as physical labor. According to this approach, emotional labor can be defined as the emotional efforts that are in harmony with business ethics and displayed by employees while working (Öngöre, 2016a).

In the field research, emotional labor was examined with surface acting, deep acting, and natural feelings dimensions. Thus, it was aimed to compare the effect of deep acting (emotional efforts) and natural feelings, which are considered emotional labor, with the effect of surface acting on work engagement.

Work Engagement

Work engagement can be identified as a positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterized by vigor, dedication, and absorption dimensions (Schaufeli et al., 2002). Vigor is characterized by high energy, mental resilience, willingness, and persistence; dedication is characterized by psychological identification with one's work and strong involvement; absorption is characterized by being fully concentrated and engrossed in one's work (Salanova et al., 2011; Schaufeli et al., 2002). Work engagement, involves enjoyment and enthusiasm as a positive work attitude (Schaufeli et al., 2002; Bakker, 2005).

Work engagement can be considered as a positive work outcome and work attitude of employees in organizations. As a work attitude, work engagement can demonstrate employees' psychological tendencies regarding their work (Hulin & Judge, 2003) and can be accepted as an evaluation of employees' feelings, beliefs, and loyalty toward their work (Judge & Kammeyer-Mueller, 2012).

Purpose of the Study

The main purpose of the study is to determine whether or not emotional labor significantly predicts work engagement for service sector employees in private enterprises, where working conditions are poorer than in public enterprises (see Kumaş & Çağlar, 2017). Another purpose of the study is to determine whether or

not socio-demographic variables (age, gender, income, and total work experience) significantly predicts work engagement for service-sector employees in private enterprises.

Hypothesis 1. Socio-demographic characteristics (age, gender, income, and total work experience) are significant variables to predict work engagement.

Hypothesis 2. Emotional labor is a significant variable to predict work engagement.

Method

Participants

In this study, accurate data was collected from 153 service-sector employees (90 females [59%], 63 males [41%]) working in private enterprises in Ankara. Employees' mean age was 32.88 years (*SD* = 10.34) and average work experience is 11.95 years (*SD* = 10.43 years). 18% (*n* = 27) of the employees reported being from the lower income group, 71% (*n* = 108) from the middle, and 11% (*n* = 17) from the upper income group.

Instruments

The questionnaire form was used in this study to collect data from the participants consists of three parts: a personal information form, prepared by the author, and involving questions about participants' age, gender, income, and total work experience; the Utrecht Work Engagement Scale developed by Schaufeli et al. (2002) and adapted to Turkish by Öngöre (2016); and the Emotional Labor Scale, developed by Diefendorff et al. (2005) and adapted to Turkish by Basım and Begenirbaş (2012).

Findings

Correlation analysis was performed to determine the presence of significant relationships among the study's variables. The results of the correlation analysis to determine the presence of significant relationships among socio-demographic variables (age, gender, income, and total work experience), emotional labor (surface acting, deep acting, and natural feelings), and work engagement (vigor, dedication, and absorption) are given in Table 1.

In this study, categorized variables (gender and income) in socio-demographic variables, were converted to dummy variables before included in the analyses.

Gender was coded as "1" for females and "0" for males. Income was coded as "1" for low income group, and "0" for others. Because age and total work experience are continuous variables, these variables included in the analyses without converting to dummy variables.

Table 1

The Relationships Among Research Variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Age	1.00									
2. Gender	.13	1.00								
3. Income	-.38**	-.01	1.00							
4. Total Work Experience	.88**	.28**	-.31**	1.00						
5. Surface Acting	-.19*	.05	.14	-.17*	1.00					
6. Deep Acting	-.09	.08	.11	-.08	.55**	1.00				
7. Natural Feelings	.10	-.04	-.05	.08	-.24**	.20*	1.00			
8. Vigor	.27**	.17*	-.33**	.23**	.10	.19*	.24**	1.00		
9. Dedication	.21*	.17*	-.34**	.16*	-.06	.17*	.25**	.74**	1.00	
10. Absorption	.22**	.13	-.31**	.16	.04	.19*	.19*	.63**	.73**	1.00

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

The results of the correlation analysis indicated that the socio-demographic variables (age and income) were significantly related to all the dimensions of work engagement (i.e., vigor, dedication, and absorption). Meanwhile, the other socio-demographic variables (gender and total work experience were significantly related with two dimensions of work engagement (i.e., vigor and dedication).

According to the results, emotional labor dimensions (deep acting and natural feelings) were significantly related with all work engagement dimensions (i.e., vigor, dedication, and absorption). Surface acting, as an another emotional labor dimension, was not significantly related with work engagement dimensions.

Stepwise hierarchical regression analysis was used to determine the variables that significantly predict work engagement. The stepwise method was used to exclude variables that did not fit the model. Two different blocks were created from the independent variables by the hierarchical method, thus enabling the independent variables to be included in the analysis in their respective blocks.

The first block included socio-demographic characteristics (age, gender, income, and total work experience), and the second block included dimensions of emotional labor (surface acting, deep acting, and natural feelings).

Table 2

Stepwise Hierarchical Regression Analysis for the Variable of Vigor

Independent Variables, Predictor	R^2	B	Standard Error B	Beta (β)	*t*	F
Socio-demographic Variables						
Income		-5.85	1.27	-.34**	-4.61	
Gender		2.28	.98	.17*	2.33	
Emotional Labor						
Natural Feelings		.66	.18	.28**	3.68	
Surface Acting		.17	.07	.19*	2.53	
Model	.47					10.54**

*p<0.05; **p<0.01

When the results of the stepwise hierarchical regression analysis for vigor were examined, income (β = -.34, $p < .01$), gender (β = .17, $p < .05$), natural feelings (β = .28, $p < .01$), and surface acting (β = .19, $p < .05$) were found as significant variables predicting vigor ($F_{(4, 147)} = 10.54$, $p < .01$). The regression model explained explains 47% of the variance in vigor (see Table 2).

Table 3

Stepwise Hierarchical Regression Analysis for the Variable of Dedication

Independent Variables, Predictor	R^2	B	Standard Error B	Beta (β)	*t*	F
Socio-demographic Variables						
Income		-5.60	1.28	-.32**	-4.37	
Gender		2.01	.99	.18**	2.39	
Emotional Labor						
Natural Feelings		.58	.18	.24**	3.27	
Model	.20					12.21**

*p<0.05; **p<0.01

According to the results of stepwise hierarchical regression analysis for dedication, income (β = -.32, $p < .01$), gender (β = .18, $p < .01$), and natural feelings (β = .24, $p < .01$) were found as significant variables predicting dedication ($F_{(3, 148)} = 12.21$, $p < .01$). The hierarchical model explained 20% of the variance in dedication (see Table 3).

Table 4

Stepwise Hierarchical Regression Analysis for the Variable of Absorption

Independent Variables, Predictor	R^2	B	Standard Error B	Beta (β)	*t*	F
Socio-demographic Variables						
Income		-6.74	1.53	-.34**	-4.41	
Emotional Labor						
Deep Acting		.38	.12	.23**	3.04	
Model	.15					13.03**

*p<0.05; **p<0.01

When the results of stepwise hierarchical regression analysis for absorption was examined, it was found that deep acting (β = .23, $p < .01$) and income (β = -.34, $p < .01$) were significant variables predictıng absorption ($F_{(2, 149)} = 13.03$, $p < .01$). The hierarchical model explained 15% of the variance in absorption (see Table 4).

According to the findings of the study, the first hypothesis was confirmed for income and partially for the gender. The second hypothesis was partially confirmed for surface acting, deep acting, and natural feelings.

Discussion

The research findings indicate that natural feelings significantly predict vigor and dedication. If employees have a good personality-job fit and sufficient working conditions, then the intended/needed feelings can occur naturally. When employees present their own inner feelings at work, they can work with more energy and become more enthusiastic about their work.

According to the results of the study, absorption can be aroused by deep acting. Employees may need to present emotional efforts to feel the emotions that are required while working. As a result of these emotional efforts, employees can concentrate on and stay engaged in their work.

Surface acting was found as a significant predictor of vigor. As mentioned previously, surface acting can be accepted as physical labor because it involves physical efforts like body language but no feeling. Accordingly, surface acting understandably predicts vigor. Employees who present more physical efforts (physical expressions) to make their work, can be more energetic and have more willingness while working.

In addition, the socio-demographic variable of income was found as a significant predictor of vigor, dedication, and absorption. High income levels can be seen as a vital motivator for all work attitudes, including work engagement.

Gender was found as a significant predictor of vigor and dedication. Employees' vigor and dedication levels vary according to the gender. In some works, gender can make a significant difference. Male or female employees can be more persistent, energetic, and enthusiastic. At the same time according to work, male or female employees can be more strongly involved in and define themselves through their work.

The study was limited to service-sector employees in private enterprises because the main idea of the study was to focus on employees who work in poor conditions.

Kaynakça | References

Ajzen, I. ve Fishbein, M. (2000). Attitudes and the attitude-behavior relation: Reasoned and automatic processes. *European Review of Social Psychology*, *11*(1), 1-33.

Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of Identity. *Academy of Management Review*, *18*(1), 88-115.

Bakker, A. B. (2005). Flow among music teachers and their students: The crossover of peak experiences. *Journal of Vocational Behavior*, *66*, 26-44.

Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, *20*, 265-269.

Basım, H. N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *19*(1), 77-90.

Bechtoldt, M. N., Rohrmann, S., De Pater, I. E. ve Beersma, B. (2011). The primacy of perceiving: Emotion recognition buffers negative effects of emotional labor. *Journal of Applied Psychology*, *96*(5), 1087.

Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, *60*(1), 17-39.

Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (8. Baskı). Ankara: Pegem Yayınları.

Christian, M. S., Garza, A. S. ve Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, *64*, 89-136.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları* (2. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, *66*(2), 339-357.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*(1), 95.

Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, *46*(1), 86-96.

Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M. ve 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.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Hulin, C. L. ve Judge, T. A. (2003). Job attitudes. I. B. Weiner, W. C. Borman, D. R. Ilgen ve R. J. Klimoski (Ed.). *Handbook of Psychology* (12. Cilt) içinde (ss. 255-276).

Humphrey, R. H., Ashforth, B. E. ve Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, *36*(6), 749-769.

Judge, T. A. ve Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, *63*, 341-367.

Kağıtçıbaşı, Ç. ve Üskül, A. (2008). *Yeni insan ve insanlar: Sosyal psikolojiye giriş* (11. Baskı). İstanbul: Evrim Yayınevi.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, *33*, 692-724.

Karasar, N. (2007). *Bilimsel araştırma yöntemi* (17. Baskı). Ankara: Nobel Yayınları.

Kumaş, H. ve Çağlar, A. (2017). Tabakalı işgücü piyasası teorisine göre Türkiye'de özel-hizmet sektöründe istihdamın kalitesi. İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, *19*(1), 53-86.

Macey, W. H. ve Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, *1*(1), 3-30.

Mauno, S., Ruokolainen, M., Kinnunen, U. ve De Bloom, J. (2016). Emotional labour and work

engagement among nurses: Examining perceived compassion, leadership and work ethic as stress buffers. *Journal of advanced nursing*, *72*(5), 1169-1181.

Öngöre, Ö. (2014). A study of relationship between personality traits and job engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *141*, 1315-1319.

Öngöre, Ö. (2016a). Çalışma yaşamında duygusal emeğin yeri ve değeri üzerine kuramsal bir çalışma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *30*(5),1161-1177.

Öngöre, Ö. (2016b). *Kişilik ve işle bütünleşme*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Punch, K. F. (2005). *Sosyal araştırmalara giriş: Nicel ve nitel yaklaşımlar*. D. Bayrak, H. B. Arslan ve Z. Akyüz (Çev.). Ankara: Siyasal Kitabevi.

Rich, B. L., Lepine, J. A. ve Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, *53*(3), 617-635.

Salanova, M., Llorens, S. ve Schaufeli, W. B. (2011). Yes, I can, I feel good, and I just do it! On gain cycles and spirals of efficacy beliefs, affect, and engagement. *Applied Psychology*, *60*(2), 255-285.

Schaufeli, W. B. ve Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, *25*, 293-315.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. ve Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, *3*(1), 71-92.

Wefald, A. J., Reichard, R. J. ve Serrano, S. A. (2011). Fitting engagement into a nomological network: The relationship of engagement toleadership and personality. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, *18*(4) 522-537.