



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi
The Journal of International Social Research
Cilt: 9 Sayı: 45 Volume: 9 Issue: 45
Ağustos 2016 August 2016
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

DUYGUSAL EMEK DÜZEYİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE STRESİN ARACI ROLÜ THE MODERATING ROLE OF STRESS ON THE AFFECT OF EMOTIONAL LABOUR LEVEL ON INTENTION TO QUIT

Mazlum ÇELİK*
Bülent YILDIZ**

Öz

Bu çalışmanın sorunsalı duygusal emek düzeyinin stres ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ile duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolünün olup olmadığını araştırmaktır. Araştırma kapsamında veriler Gaziantep’ de bulunan kamu hastanelerinde çalışan 428 ve özel hastanelerde çalışan 239 hemşireden toplanmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi ile yapılan analiz sonucunda; yüzeysel rol yapmanın stresi ve işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkilediği, doğal duygular sergilemenin ve stresin işten ayrılma niyetini anlamlı olarak etkilediği ve yüzeysel rol yapmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolünün bulunduğu tespit edilmiştir. Stresin aracılık rolüne ilişkin bulguların literatüre katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Stres, İşten Ayrılma Niyeti.

Abstract

The purpose of this study is to analyze whether or not emotional labour level has an effect on stress level and intention to quit and whether or not stress has a moderating effect on the effect of emotional labour on intention to quit. The data that has been gathered from 428 nurses from public hospitals and 239 nurses from private hospitals in Gaziantep, analyzed by using exploratory and confirmatory factor analysis as well as correlation and reliability analyses with structural equality model. According to the results, superficial role playing impacts stress and intention to quit and natural emotions and stress effects intention to quit as well as the fact that stress has a regulatory role on the effect of superficial role playing on intention to quit. We believe that the data of stress effect, as a regulatory role, will contribute to the literature.

Keywords: Emotional Labour, Stress, Intention to Quit.

1.GİRİŞ

Hizmet sektörünün hızlı bir gelişim gösterdiği günümüzde özellikle insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı eğitim, sağlık, turizm, bankacılık vb. sektörlerde çalışanların duygularını örgüt çıkarları doğrultusunda yönlendirmeleri ve kontrol etmeleri önem kazanmıştır (Bağcı ve Bursalı 2015:71; Özkaplan 2015:5) Çalışanlardan beklenen bu duygusal gösterim Hochschild (1983) tarafından duygusal emek olarak kavramsallaştırılmış ve “işin nitelikleri gereği çalışanın duygularını herkesin gözlemleyebileceği bir şekilde düzenlemesi ve bu yönde mimiklerini ve jestlerini kullanarak gösteride bulunması” olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1983:7).

Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular sergileme olmak üzere üç alt boyutu olan duygusal emeğin tüm boyutlarının çalışanların işe ve işletmeye karşı tutumlarını olumlu veya olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir (Schmidt ve Diestel, 2014:4; Özgün, 2015; Modekurti-Mahato vd., 2014; Fineman 1993: 19). Yoğun bir şekilde kadınların istihdam edildiği sağlık sektöründe hizmet almayı bekleyen kişilerin özellikleri nedeniyle (Hasta, yaşlı, acil destek ihtiyacı vb.) hemşirelerden sürekli bir şekilde şefkat, saygı ve güler yüz beklenmektedir (Mark ve Mann, 2005; Smith, 1991; Schmidt ve Diestel, 2014:1450). Ayrıca, iğrenme, öfke ve gerginlik gibi olumsuz duygusal gösterimlerden kaçınmaları da yöneticileri tarafından talep edilmektedir. Hemşirelerin kişilik özellikleri, o günkü psikolojik ve fiziksel durumları ve ailevi sorunları dikkate alınmadan talep edilen bu duygusal gösterimler, onları rol yapmaya zorlayabilmektedir.

Gelip geçici olmayan ve sürekliliği olan bu zorunlu duygusal gösterimlerin hemşirelerde stres seviyesini yükselteceğine inanılmaktadır (Wharton,1999). Yoğun stres yaşayan ve stresle baş edemeyeceğine inanan kişilerin de gösterebilecekleri davranışlardan birisi stres kaynağından kaçma/kaçınma davranışdır. Bu durum, iş ortamından kendileri ile uyumlu olmayan duygusal gösterimler beklenen hemşirelerin yaşayacağı yüksek stresin işten ayrılma niyetlerini etkileyebileceğini göstermektedir (Balcı, 2000:81).

Bu çalışmanın sorunsalı, Gaziantep’ de faaliyet gösteren hastanelerde görev yapmakta olan hemşirelerin sergiledikleri duygusal emek düzeylerinin stres ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki

*Doç. Dr., Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İşletme Bölümü, mazlum.celik@hku.edu.tr

**Öğr. Gör., Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, byildiz@gantep.edu.tr

etkisi ve duygusal emek düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde stresin aracı rolünün bulunup bulunmadığının belirlenmesidir. Gaziantep yoğun iç ve dış göç nedeniyle bir çok kültürden insanın yaşadığı bir şehirdir. Bu özellikleri ile diğer şehirlerden farklılık göstermektedir. Özellikle Suriye krizi nedeniyle çok fazla sayıda Suriyeli Gaziantep'e göç etmiş, dil bilmeyen ve farklı kültüre sahip bu insanlar sağlık hizmeti almaya başlamıştır. Araştırmanın bu dönemde yapılmış olmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca, her geçen gün büyüyen sağlık sektörünün önemli aktörleri olan hemşirelerin işlerinde daha mutlu olabilmeleri ve buna bağlı olarak da çalıştıkları sağlık kurumlarında daha uzun süre ile çalışmayı tercih etmelerinde sergiledikleri duygusal emeğin önemini ortaya koyması nedeniyle de sonuçlarının önemli olduğuna inanılmaktadır. Elde edilen bulguların özellikle hemşirelik mesleğine yeni katılacak olanlara ve hemşire istihdam eden kurumların hemşire seçiminde dikkate alacağı kriterlere katkı sağlayacağı da düşünülmektedir.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Emek

Özellikle hizmet sektörünün gelişmesi ile bugünlerde daha çok gündeme gelen duygusal emek üzerindeki ilk çalışmalar Arlie Russell Hochschild (1983) tarafından yapılmıştır. Hochschild duygusal emeği, "işin nitelikleri gereği çalışanın duygularını herkesin gözlemleyebileceği bir şekilde düzenlemesi ve bu yönde mimiklerini ve jestlerini kullanarak gösterimde bulunması" olarak tanımlamıştır (Hochschild, 1983:7). Hochschild organizasyon içerisinde çalışanların müşteriler ile yüz yüze geçirmiş oldukları dönemi sahnede sergilenen bir oyuna benzetmiştir. Bu nedenle işgörenleri aktör, müşterileri seyirci ve işyerini de sahne olarak tanımlamıştır (Hochschild, 1983:33). Duygusal emeğe işverenin talebi açısından bakan Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından "müşterilere hizmet ederken, yönetim tarafından arzu edilen duyguların gösterilmesi" şeklinde tanımlanmıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Grandey (2000) özellikle hizmet sektöründe duygusal tasarımın ve gösterimin önemine dikkat çekmiş ve müşteri memnuniyeti açısından bir gereklilik olarak görülmüştür. Özellikle hemşireler, banka çalışanları, ön büro elemanları, öğretmenler gibi hedef kitle ile yoğun etkileşim yaşayan meslek gruplarında duygusal emeğin önemi her geçen gün artmaktadır (Pierce 1995; Begenirbaş ve Turgut, 2014:117). Bu sektörlerde çalışanların arzu edilen müşteri memnuniyetini sağlayabilmeleri için gerçek duygularını bir kenara bırakarak ve negatif görüntülerini bastırarak, müşterilere sadece yönetim tarafından tasarlanan duygusal gösterimi sergilemeleri gerekmektedir (Lee vd., 2016:140). Bir nevi çalışanlar oldukları gibi değil, olmaları gerektiği gibi duygusal gösterimde bulunmaları zorunlu bir hale gelmekte, kendilerinden rol yapmaları istenmektedir.

Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular sergileme olmak üzere üç alt boyutu vardır (Hochschild, 1983:7). Yüzeysel rol yapma; çalışanın aslında hissetmediği ve gereğine inanmadığı duyguları, iş ortamının gerekliliğine göre ve işverenin kendisinden istemiş olduğu şekilde yüz ifadesi ve ses tonuna da yansıtarak sanki hissediyormuş gibi davranmasıdır (Chu ve Murrmann, 2006:1182). Derinden rol yapma; çalışanların sergilemeleri gereken duyguları kendi yapılarına uymasa bile gerekliliğine inanarak ve içselleştirerek sergilemeleridir. Yüzeysel rol yapma davranışı ile derinden rol yapma davranışı arasındaki temel fark kişinin kendisinden talep edilen duygusal gösterimi benimseyerek veya uyma davranışı göstererek gerçekleşmedir (Grandey, 2000:97). Yüzeysel rol yapmada işgören sadece kurallara uymak için duygularını değiştirmeden davranışta bulunurken, derinden rol yapmada çalışan göstermesi gereken duyguları içselleştirmekte ve ona göre uygun davranışı sergilemektedir (Usta ve Akova, 2015:40). Doğal duygular sergileme ise çalışanın kendisinden beklenen davranışı zaten hissediyor olması durumunda gerçekleştirdiği davranış türüdür (Ashforth ve Humphrey, 1993:94). Doğal duygular sergilemede çalışan kurum tarafından hissetmesi istenilen duyguyu zaten hissettiğinden davranışını değiştirmesine gerek kalmadan zaten istediği gibi davranabilecektir (Usta ve Akova, 2015:41).

2.2. İş Stresi

Lazarus ve Folkman (1984:19) 'a göre stres, "kişi-çevre etkileşiminde, kişinin uyumunu tehlikeye sokan ve mevcut kaynakları zorlayan çevresel taleplere karşı insan vücudunun vermiş olduğu tepkidir." Parker ve DeCotiis iş stresini bir kuruluşun ya da bir işten rahatsızlık hissi olarak tanımlamıştır (Parker ve DeCotiis, 1983). Fizyolojik bir yaklaşımla kişiler ve onların iş ortamları arasında dinamik bir etkileşim sonucunda ortaya çıkan olumsuz bir psikolojik durum olarak kavramsallaştırılan iş stresi, duygusal ve fiziksel bir tehdit olarak görünen iş ortamının özelliklerine karşı geliştirilen bireysel bir reaksiyon olarak tanımlanmıştır (Jamal, 2005). Talep-kaynak dengesi dikkate alınarak yapılan tanımlamada iş stresi, çalışanların iş talepleri ile işi yapma yetenekleri ve kaynakları arasında bir uyumsuzluk sonucu ortaya çıkan gerilim durumudur (Huang vd., 2002; Su vd., 2016:119).

Günümüzün önemli sorunlarından birisi olan ve aşırısının insanlarda önemli fizyolojik ve psikolojik sorunlara sebep olduğu stresin ortaya çıkmasında birçok faktör etkili olabilmektedir. Bunlar genellikle, iş ve örgütle ilgili faktörler, bireyin yaşadığı sosyal çevre ile ilgili faktörler ve bireyin kendisi ile ilgili faktörler olmak üzere üç kategoride tasnif edilmektedir. Özellikle yüksek risk barındıran veya diğer insanlarla yoğun etkileşim gerektiren işlerde (Cartwright ve Cooper, 1997:18; Ross ve Altmaier, 1994:46) çalışanları yüksek seviyede stres yaşama ihtimalleri daha olası görülmektedir. Yapılan bir araştırmada, infaz koruma ve polis memurluğu, öğretmenlik, akademisyenlik, askerlik, hemşirelik gibi mesleklerin çok stresli meslekler olduğu belirlenmiştir (Hargreaves, 1999:35). Şiddeti ve sürekliliği fazla olan stres yapıcılara maruz kalan çalışanların işe ilişkin tutumlarının olumsuz ve iş performanslarının da düşük olduğu bilinmektedir (Arshadi ve Damiri, 2013; Chiang ve Chang, 2012; Kim ve Stoner, 2008).

3. HİPOTEZLERİN OLUŞTURULMASI

3.1. Duygusal Emek ve Stres

Duygusal emek kısaca çalışanların kendilerinden beklenen, işe ve ortama uygun olan duygusal gösterimlerde bulunmasıdır. Çalışanların genel duygu durumu, talep edilen duygusal gösterim ile uyumlu ise herhangi bir sorun ortaya çıkmayacaktır. Fakat, gerçekte hissedilen duygularla, yönetim tarafından talep edilen duygusal gösterim arasında bir uyumsuzluk varsa duygusal uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır (Middleton; 1989:199). Esasen duyguların gösterimini emek haline getiren de bu uyumsuzluktur (Morris ve Feldman; 1996,992). Hissedilen duygularla, talep edilen duyguların uyumlu olması durumunda kişi doğal hali ile davranacağından yoğun bir çaba harcamayacaktır.

Özellikle yüzeysel ve derinden rol yapma davranışında, kişi kendisinden uzaklaşmaktadır. Sürekli olarak inanmadığı ve kendisi ile uyumlu olmayan davranışları sergilemeye çalışan kişiler belli bir zaman sonra kendi duygularına (Lupton, 2002:39; Kim, 2008: 159; Pugliesi, 1999: 130) ve yaptıkları işe yabancılaşabilmektedirler. Kendisine ve işine yabancılaşan kişilerin yüksek stres, sinirlilik, tedirginlik yaşadıkları konusunda araştırma bulguları bulunmaktadır. Kaya ve Serçeoğlu (2013) tarafından hizmet sektöründe yapılan çalışmada duygusal emeğin işe yabancılaşmayı artırdığı belirlenmiştir. Yine Tokmak (2014) tarafından lojistik sektörü çalışanları üzerinde yapılan çalışmada da Kaya ve Serçeoğlu (2013) nun araştırma sonuçları teyit edilmiştir. Kişinin işine ve kendisine yabancılaşması da çalışanlarda gerilimlere ve yüksek strese sebep olmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993:107; Kart, 2011). Özgün (2015) İzmir’ de 130 öğretmen üzerinde yaptığı araştırmada yüzeysel davranış ile iş stresi arasında ilişkinin olduğu ve iş stresini oluşturan bazı faktörler konusunda yüzeysel davranış göstermenin iş stresini artırıcı etkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Özgün, 2015).

Duygusal uyumsuzluk nedeniyle çalışanların yaşadıkları yüksek stresin sebeplerinden bir tanesi de rol çatışmasıdır. Çalışanların kendi değerleri ile yönetim tarafından talep edilen duygu ve davranışlar çatışmaktadır. Örneğin, hayvan sevgisi çok olan bir kişiye hayvanların itlafına ilişkin bir görev verilmesi, acıma duygusu yüksek olan bir kişinin katı ve acımasız bir tutum gerektiren haciz işlemlerinde görevlendirilmesi durumunda kişiler böyle bir çatışma yaşamaktadır. Rol çatışması da kişilerin yüksek stres, hatta tükenmişlik yaşamalarında önemli faktörlerden birisidir (Abraham; 1998, 137; Ceylan ve Ulutürk, 2006). Mahato vd. (2014) ün Hindistan’ da hizmet sektöründe yaptığı çalışmada, duygusal emek ve rol stresi arasında pozitif ve orta dereceli bir ilişki tespit edilmiş ve bu ilişkinin evli kadın çalışanlarda daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Modekurti-Mahato vd., 2014).

Hemşireler de hizmet alanların özellikleri gereği yoğun duygusal emek sergileyen ve yüksek seviyede stres yaşayan bir meslek grubudur. Yaşadıkları stresin bir kısmı aşırı iş yoğunluğuna bağlı iken bir kısmı da duygularını düzenleme zorunluluğundan kaynaklanmaktadır. Hemşirelerin, duygusal emek kullanarak, hastayı dinlemek ve ona bakmak, tavsiye ve konfor sunmaları için kişisel duygularını saklamaları gerekmektedir (Davies, 1995). Garay ve Smith (2009) yaptıkları bir çalışma kapsamında bir hemşire ile yaptıkları mülakatta ilk müdahale hemşiresi şunları söylemektedir (Gray ve Smith, 2009:256):

“ Ayda bir cerrahide bebek kliniğim var. Bütün bebekler çığlık atıyor, bu başım için iyi değil, siz de biliyorsunuz ki bu aynı zamanda dört ya da beş saatlik bir klinik için gerçekten acı verici. Bebekler korkmuş... ve anneler endişeli ve üzgünler. Bazen anneler bana kaşlarını çatıyorlar çünkü bebeklerini incitiyorum. Bebeklere iğnelerini yapmak zorundayım. Sürekli bir baş ağrım var. Bebekleri ve annelerini mutlu etmek zorundayım. Onlara güvence vermek için sürekli gülümsemek zorundayım “

Smith (1992) nin çalışmasında bir hasta ile yapılan görüşmede de hastaların hemşireler tarafından sergilenen duygusal emeğin farkında oldukları görülmüştür. Görüşme yapılan hasta şu ifadeleri kullanmıştır (Smith, 1992:17):

“ Onları (hemşireleri) hastalar hiç durmadan zile bastığında yüzlerini ekşitirken görebilirsin ama yukarı çıktıklarında hastalara daima gülümserler “

Bu ifadeler hemşirelerin çalışma ortamlarının yoğun duygusal emek sergilediklerini ve stres semptomlarından olan baş ağrısı sorunlar yaşadıklarını göstermektedir.

Kuramsal çerçeve ve yapılan görgül araştırmalara dayanılarak duygusal emek ve stres arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotezler ortaya konulmuştur.

H₁: Yüzeysel rol yapma iş stresini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H₂: Derinden rol yapma iş stresini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H₃:Doğal duygular sergileme iş stresini negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

3.2. Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti

Duygusal emeğin duygusal uyumsuzluktan dolayı ortaya çıktığını daha önce belirtmiştik. Duygusal uyumsuzluk gösteren çalışanların kendilerini daha iyi hissedebilmelerinin yolu ortamlarını değiştirmektir. İş ortamında mutlu olamayan çalışanlar, genellikle yeni iş arayışlarına girmekte, yeni bir iş bulduklarında da işlerini değiştirmektedirler (Grandey, 2000; Johnson ve Lord, 2007; Kozak ve Güçlü, 2008; Türkay vd. 2011)). Yapılan araştırmaların sonuçları da bu durumu teyit emektedir. Örneğin, Korkmaz vd. (2015) İzmir ilinde faaliyet gösteren beş adet beş yıldızlı otelde çalışan 218 işgören üzerinde yaptıkları araştırmada, yüzeysel rol yapma davranışının duygusal tükenmeyi artırdığı ve duygusal tükenmenin de işten ayrılma niyetini arttırdığı sonucuna varılmıştır (Korkmaz vd., 2015).

Çalışanlar tarafından sergilenen duygusal emeğin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisi konusunda yapılan açıklamaların önemli bir kısmı duygusal çelişki teorisine dayandırılmaktadır (Cote ve Morgan, 2002; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014). Söz konusu teoriye göre çalışanların gerçek duygusal durumları ile sergilemek zorunda kaldıkları duygusal gösterim arasında ortaya çıkan uyumsuzluk bir çelişkiye sebep olmaktadır. Bu uyumsuzluk, yani çelişki artıkça da çalışanların memnuniyetsizlikleri artmakta, iş performansları düşmekte, işten ayrılma eğilimlerinde artışlar meydana gelmektedir (Grandey, 2000; Lewig ve Dollard, 2003; Abraham, 1999; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014). Beğenirbaş ve Çalışkan tarafından yapılan bir araştırmada, yüzeysel rol yapma davranışının çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde önemli oranda etkili olduğu belirlenmiştir.

Duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi konusuna dayanak olan teorilerden birisi de Weiss ve Cropanzano (1996) nun duygusal olaylar teorisidir. Bu teoriye göre, iş ortamında yaşanan duygusal olaylar duygusal tepkilere neden olmaktadır. Çalışanlar pozitif duygusal olaylar yaşadıklarında genellikle işe, yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına karşı olumlu tutumlar geliştirirken, negatif duygusal olaylar yaşadıklarında da işten ayrılma eğilimi gibi olumsuz tutumlar geliştirmektedirler. Çalışanların işlerini yaparken yaşadıkları duygusal uyumsuzluklar ve çelişkiler de negatif duygusal olaylar kapsamında olduğundan duygusal emeğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkileyeceği beklenmektedir (Fisher ve Ashkanasy, 2000; Krehbiel ve Cropanzano, 2000). Nitekim Korkmaz ve arkadaşları (2015) tarafından hizmet sektöründe yapılan araştırmada, yüzeysel rol yapma davranışının duygusal tükenmeyi ve işten ayrılma niyetini artırdığı tespit edilmiştir.

Bazı araştırmalarda derinden rol yapma davranışının işten ayrılma niyetini azalttığına ilişkin de bulgular vardır. Bu sonuç, derinden rol yapma davranışının kişisel başarı hissini artırmasına (Brotheridge ve Grandey, 2002; Kaya ve Özhan, 2012; Korkmaz vd., 2015) ve işinde başarı hissi yaşayanlarında pozitif duygular içinde olmaları ile açıklanmaktadır. İşinde başarılı olan insanlar amirleri ve çalışma arkadaşları tarafından daha çok sevildiklerinden ve daha fazla kazanç elde ettiklerinden dolayı işlerinden ayrılmayı düşünmemektedirler (Ünlü ve Yürür, 2011).

Kuramsal çerçeve ve yapılan görgül araştırmalara dayanılarak duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotezler ortaya konulmuştur.

H₄: Yüzeysel rol yapma işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H₅: Derinden rol yapma işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H₆: Doğal duygular sergileme işten ayrılma niyetini negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

3.3. Stres ve İşten Ayrılma Niyeti

Çalışanların iş ortamında muzdarip olduğu önemli konulardan birisi strestir. Bu sebeptendir ki birçok araştırmacı, stresle nasıl mücadele edilmesi ve nasıl korunulması gerektiği konusunda çalışmalar yapmaktadır. Lazarus ve Folkman (1984) a göre stresle başa çıkmada problem odaklı ve duygusal tepki odaklı olmak üzere iki farklı stratejinin uygulanmaktadır. Problem odaklı strateji

uygulayan kişiler daha çok stres kaynağını yok etmeye ve strese sebep olan sorunu çözmeye odaklanırken duygu odaklı stratejiyi uygulayan bireyler de sorunun yarattığı duygularla başa çıkmaya çalışmaktadır. Duygusal tepki odaklı yaklaşım kapsamında bireyin uygulayabileceği stratejiler, kaçma-kaçınma, inkar, sorundan uzak durma, sosyal destek sağlama gibi ortaya çıkan olumsuz duyguları olumluya çevirebilme gayretlerinden oluşmaktadır. Bu yaklaşıma göre iş ortamında yaşadığı yüksek stres nedeniyle mutsuz olan çalışanların kaçmak-kaçınmak ve sorundan uzak durmak amacıyla işlerini değiştirme eğilimi içerisine girebilecekleri düşünülmektedir.

Arshadi ve Damiri (2013) tarafından yapılan bir çalışmada iş stresinin işten ayrılma niyetini artırdığı belirlenmiştir. Tayvan’da 314 klinik hemşiresi üzerinde yapılan başka bir çalışmada ise, özellikle deneyimsiz ve evli olan çalışanların daha büyük stres ve depresyon tecrübeleri yaşadıkları ve bunun sonucu olarak daha ciddi işten ayrılma istekleri ile karşılaştıkları sonucuna varılmıştır (Chiang ve Chang, 2012).

Kuramsal çerçeve ve yapılan görgül araştırmalara dayanılarak stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur.

H₇: Stres, işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

İşletmelerde çalışanların sergiledikleri duygusal emek her ne kadar işten ayrılma niyeti üzerine etkisi olsa da bu etkinin tamamen veya kısmen yaşanan yüksek stresin etkisiyle ortaya çıktığı düşünülmektedir (Mann, 2007: 556). Çünkü, duygusal emeğin hem iş stresi hem de işten ayrılma niyeti üzerinde etkili görülmektedir. Korkmaz vd. (2015) tarafından hizmet sektöründe yapılan çalışma sonucunda elde ettikleri yüzeysel rol yapma davranışının duygusal tükenmeyi artırdığı ve duygusal tükenmenin de işten ayrılma niyetini artırdığına yönelik bulgular bu düşüncemizi desteklemektedir. Ayrıca değişkenler arasındaki ilişkilere ilişkin araştırma bulguları da Baron ve Kenny (1986) tarafından aracılık etkisine yönelik yapılacak analizlerin ön şartlarını da karşılamaktadır.

Kuramsal çerçeve ve yapılan görgül araştırmalara dayanılarak duygusal emek düzeyinin stres seviyesini yükselteceği ve bu bağlamda işten ayrılma niyetinin oluşacağı düşünüldüğünden sergilenen duygusal emek düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolüne yönelik aşağıdaki hipotezler ortaya konulmuştur.

H₈: Yüzeysel rol yapmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü bulunmaktadır.

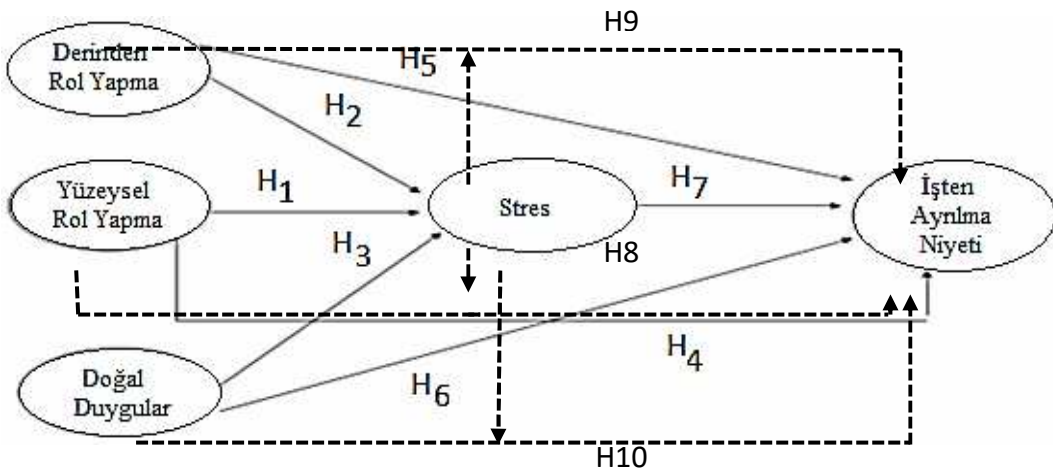
H₉: Derinden rol yapmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü bulunmaktadır

H₁₀: Doğal duygular sergilemenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü bulunmaktadır.

4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık etkisini araştırmaya yönelik bu çalışmada, önce örneklem ve ölçeklere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Ardından SPSS 23.0 ve AMOS paket programı ile örneklemde elde edilen veriler doğrultusunda oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Tüm bu analizler sonucunda elde edilen bulgular, mevcut literatür ile karşılaştırılarak önerilerde bulunulmuştur. Kuramdan ve görgül araştırmalardan yola çıkarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’ de sunulmuştur.

Şekil 1.Araştırmanın Modeli



Not: Kesikli çizgiler aracılık etkisi ile ilgili hipotezleri göstermektedir.

4.1.Araştırmanın Örneklemi ve Bazı Demografik Özellikleri

Araştırmanın evrenini Gaziantep’ de faaliyet gösteren kamu hastaneleri ve özel hastanelerde çalışan yaklaşık 3000 hemşire oluşturmaktadır. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü minimum 341 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992:253). Araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliğini artırmak amacıyla kamu ve özel hastanelerinde çalışan toplam 1000 kişiye anket formu gönderilmiştir. Kamu hastanelerinde çalışanlardan 428, özel hastane çalışanlarından ise 239 anket formu geri dönmüştür. Katılımcılardan yüz yüze görüşme yöntemiyle toplanan anketlerden 38 adedi eksik ve özensiz doldurulması nedeniyle analizden çıkarılmış, analizlere 667 kişilik bir örneklem üzerinden devam edilmiştir. Araştırmaya katılan toplam 667 katılımcıdan kadınların sayısı 525 (%78,7) ve erkeklerin sayısı 142 (%21,3)’ dir. Katılımcılardan 233’ ü lise, 364’ ü lisans ve 70’ i lisansüstü mezuniyete sahiptir. Örneklemenin 290’ ı 18-25, 138’ i 26-30, 150’ si 31-38 ve 89’ u ise 39 yaş ve üzeri yaşa sahiptir. Katılımcı hemşirelerin çalışma sürelerine baktığımızda ise; 1-3 yıl arası çalışan 285, 4-10 yıl arası çalışan 223, 11-17 yıl arası çalışmakta olan 74 ve 18 yıl ve üzeri çalışmakta olan 85 hemşireden oluşmakta olduğu görülmektedir. Katılımcıların 303’ ü evli ve 362’ si bekar olup; 423’ünün çocuğu bulunmamakta, 84’ ü bir çocuğa sahip olmakta ve 160’ ının ise 2 ve üzeri çocuğu bulunmaktadır.

4.3.Araştırmanın Ölçekleri

Duygusal Emek Ölçeği: Hemşirelerin sergiledikleri duygusal emek seviyelerini ölçmek amacıyla kullanılan duygusal emek ölçeği Diefendorff, vd., (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes (2000)’ in duygusal emek ölçeklerine dayanılarak geliştirilmiştir. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir. Ölçekte yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal duygular ise 3 madde ile ölçülmektedir. Toplam 13 ifadeden oluşan bu ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Diefendorff, vd., (2005) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda ölçeğin güvenilirlik katsayıları; yüzeysel rol yapma boyutu için .92, derinden rol yapma boyutu için .85 ve doğal duygular için ise .83 olarak tespit edilmiştir.

Ölçeğin Türk kültürüne uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından hemşireler üzerinde yapılan bir çalışma ile yapılmıştır. Söz konusu geçerleme çalışmasında Cronbach Alpha katsayısı yüzeysel rol yapma için ,84, derinden rol yapma için ,82 ve doğal duygular için ,76 olarak bulunmuştur.

Bu çalışma kapsamında yapılan KMO testi sonunda KMO değeri ,788 olarak tespit edilmiş olup faktör analizi için örneklem büyüklüğü yeterlidir. Bartlett’s Küresellik Testi sonucunda Ki Kare değeri 3244.258, serbestlik derecesi değeri (df) 66 ve Sig. Değeri ,000 bulunmuş olup veriler çok değişkenli normal dağılımdan gelmektedir ve faktör analizine uygundur. Bu çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda Tablo-1’de görüldüğü gibi birinci düzey ilişkili modelin uyum iyiliği değerlerinin uygun olduğu ve verilerin ölçeğin üç boyutlu yapısına uyum sağladığı tespit edilmiş ve faktör yüklerinin yüzeysel rol yapma için .626 ile ,843 arasında, derinden rol yapma için .735 ile .851 arasında ve doğal duygular için ise .767 ile .814 arasında olduğu görülmüştür. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa katsayısı; yüzeysel rol yapma için .84, derinden rol yapma için .82 ve doğal duygular faktörü için ise .76 olarak bulunmuştur.

İşten ayrılma niyeti ölçeği: Çalışmada yer alan işten ayrılma niyeti ölçeği Wayne, Shore ve Linden (1997) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçekte işten ayrılma eğilimi üç ifade ile ölçülmekte olup ölçek tek boyutludur. Küçükusta (2007) tarafından konaklama işletmelerinde uygulanmış ve bu çalışmada ölçek güvenilirliği 0,69 olarak bildirilmiştir. Cevaplar 5’li likert (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) ölçeği ile alınmıştır.

Yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin tek faktörlü yapıya sahip olduğu , faktör yüklerinin .725-.906 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .85 olarak tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin ki kare ve serbestlik derecesi sıfır olduğundan doğrulayıcı faktör analizi neticesinde uyum iyiliği değerleri elde edilememiştir.

İş stresi Ölçeği: Çalışanların algıladıkları iş stresini ölçmek üzere Cohen vd. (1983) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Dört maddeden oluşan ve tek boyutlu olan ölçek Küçükusta (2007) tarafından konaklama işletmelerinde uygulanmış ve bu çalışmada ölçek güvenilirliği .76 olarak bildirilmiştir. Cevaplar 5’li likert (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) ölçeği ile alınmıştır.

Yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin tek faktörlü yapıya sahip olduğu, faktör yüklerinin .861 ile .902 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .84 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 1.Doğrulatoryıcı Faktör Analizine Yönelik Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	X ²	df	CMIN/ DF≤5	GFI ≥.85	AGFI ≥.80	CFI ≥.90	TLI ≥.90	RMSEA ≤.08
Duygusal Emek	208.157	48	4.337	0.951	0.92	0.95	0.931	0.071
İş Stresi	3.34	1	3.34	0.998	0.975	0.998	0.988	0.059

Not: Uyum iyiliği değer aralıkları “kabul edilebilir” standartlara göre düzenlenmiştir.

4.4.Bulgular

Araştırma sonucunda elde edilen verilere SPSS 23 ve Amos paket programında analizler yapılmıştır. Bu kapsamda, ilk aşamada katılımcıların duygusal emek, iş stresi ve işten ayrılma niyeti düzeylerine ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Bu analize ilişkin veriler Tablo 2’ de sunulmuştur.

Tablo 2.Korelasyon Analizi Sonuçları

	Ort.	S.S.	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Rol	Doğal Duygular	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti
Yüzeysel Yapma	Rol	2,41	1,04	(,84)				
Derinden Yapma	Rol	3,28	1,02	,222**	(,82)			
Doğal Duygular		3,76	0,93	-,258**	,255**	(,76)		
İş Stresi		2,34	1,02	,290**	.002	-,138**	(,84)	
İşten Ayrılma Niyeti	Ayrılma	2,49	1,19	,239**	-,211**	-,071	,412**	(,85)

**0,01 önem düzeyinde anlamlıdır

Tablo 2’ de görüldüğü gibi iş stresi ile derinden rol yapma ve işten ayrılma niyeti ile doğal duygular sergileme boyutları arasında anlamlı bir ilişki elde edilememiştir. Diğer değişkenler arasında ise 0,01 önem düzeyinde anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

İkinci aşamada araştırma modeline ilişkin yapısal model kurulmuş ve Amos paket programı ile uyum iyiliği değerleri test edilmiştir. Yapısal eşitlik modeli Şekil 2’ de ve uyum iyiliği değerleri ise Tablo 3’ de verilmiştir.

Tablo 3.Yapısal Model Uyum İyiliği Değerleri

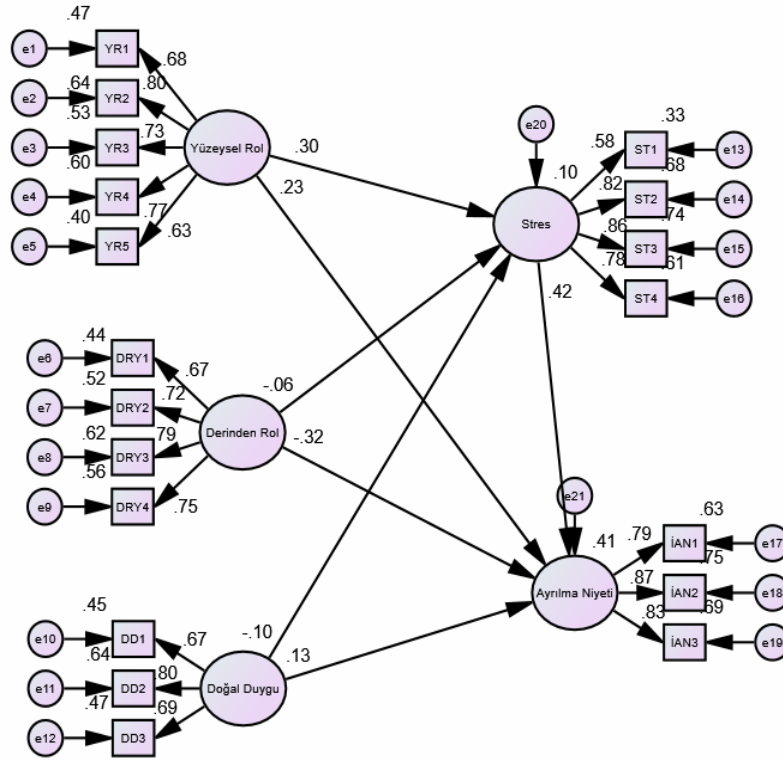
	X ²	df	CMIN/ DF≤5	GFI ≥.85	AGFI ≥.80	CFI ≥.90	TLI ≥.90	RMSEA ≤.08
Yapısal Model	544.072	139	3.914	0.922	0.893	0.93	0.914	0.066

Not: Uyum iyiliği değer aralıkları “kabul edilebilir” standartlara göre düzenlenmiştir.

Analiz sonuçlarına göre modelin iyi uyum gösterdiği görülmektedir.

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla modifikasyon indekslerine göre yapılan düzeltmeler sonrası oluşan yapısal eşitlik modeli regresyon ağırlıkları Tablo 4’ de verilmiştir.

Şekil 2. Yapısal Eşitlik Modeli



Tablo 4' de görüldüğü üzere yüzeysel rol yapma iş stresini, yüzeysel rol yapma, doğal duygular sergileme ve iş stresi de işten ayrılma niyetini pozitif yönde ve derinden rol yapma ise iş stresini negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. Anlamlı bulunan ilişkiler arasında derinden rol yapmanın işten ayrılma niyetini ters yönlü etkilediği görülmüştür. Doğal duygular sergileme ise işten ayrılma niyetini beklenenin aksine pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

Yapısal modelin analizi sonucunda H₁, H₄, H₅ ve H₇ hipotezleri desteklenmiş, H₂, H₃ve H₆ hipotezleri ise desteklenememiştir.

Stresin aracı rolünü test edebilmek için Amos programında kurulan yapısal model üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir. Analizler neticesinde elde edilen bulgular Tablo 5' de sunulmuştur.

Tablo 4. Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Ağırlıkları

Test Edilen Yol	Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
Stres <--- Yüzeysel	0.204	0.042	4.82	***
Stres <--- Derinden	-0.056	0.051	-1.092	0.275
Stres <--- Doğal	-0.071	0.052	-1.373	0.17
Ayrılma Niyet <--- Yüzeysel	0.33	0.055	6	***
Ayrılma Niyet <--- Derinden	-0.481	0.07	-6.897	***
Ayrılma Niyet <--- Doğal	0.272	0.068	3.976	***
Ayrılma Niyet <--- Stres	0.61	0.072	8.493	***

Tablo 5. Stresin Aracılık Rolü Test Sonuçları

	Doğal Duygular	Derinden Rol Yapma	Yüzeysel Rol Yapma	Stres
Standardize Edilmiş Doğrudan Etkiler				
Stres	-0,081	-0,062	0.27	-
Ayrılma Niyeti	0.225	-0,386	0.315	0.439
Standardize Edilmiş Dolaylı Etkiler				
Ayrılma Niyeti	-0,036	-0,027	0.119	-
Güven Aralığı Alt Değerleri				
Ayrılma Niyeti	-0.094	-0.079	0.074	-
Güven Aralığı Üst Değerleri				
Ayrılma Niyeti	0.018	0.023	0.169	-
Bootstrap Standardize Edilmiş Dolaylı Etkiler				
Ayrılma Niyeti	-0.036	-0.027	0.119	-
Two Tailed Significance Değerleri				
Ayrılma Niyeti	0.158	0.254	0.002	-

Aracılık rolünü test edebilmek için dolaylı etkilerin anlamlılığına bakılmış ve bunun için ise bootstrap yöntemi kullanılmıştır. 1000 örneklemeden oluşan % 95 güven aralığında en yüksek olabilirlik yöntemi kullanılmış ve monte carlo parametrik bootstrap seçeneği seçilmiştir. Bootstrap güven aralığı alt değerleri (Lower Bounds) ve güven aralığı üst değerleri (Upper Bounds) ile Bootstrap standardize edilmiş dolaylı etkiler verileri Tablo 5' de verilmiştir.

Tablo 5' de görüldüğü üzere yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular sergileme ile işten ayrılma niyeti arasında dolaylı etki görülmektedir. Yüzeysel rol yapma ile işten ayrılma niyeti arasında standardize edilmiş dolaylı etkinin 0,119 olduğu görülmüş ve güven aralığı değerlerinin 0,074 ile 0,169 arasında değişken olduğu görülmüştür. Bu etkinin anlamlı olup olmadığını tespit etmek için güven aralığı anlamlılığına bakılmış ve Tablo 5' de görüldüğü gibi sadece yüzeysel rol yapma ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlılık tespit edilmiştir. Yani $p < 0,05$ seviyesinde anlamlı olduğu bulgusu elde edilmiştir. Bu sonuç bize yüzeysel rol yapmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü olduğunu göstermektedir. Analiz sonuçları neticesinde H_8 hipotezi desteklenmiş, H_9 ve H_{10} hipotezleri desteklenememiştir.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Gaziantep il merkezinde faaliyet gösteren kamu ve özel hastanelerinde çalışan hemşirelerin sergiledikleri duygusal emeğin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisi ve bu etkide iş stresinin aracılık rolünün olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan çalışma sonucunda literatüre ve uygulamaya katkı sağlayabilecek önemli sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunun hem iş stresini hem de işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Elde edilen bulgular kişinin yaşadığı duygusal çatışma nedeniyle stres yaşayabileceği ve işten ayrılma eğilimlerinin artabileceğine yönelik teorik açıklamalar ve araştırma bulguları ile uyumludur (Kaya ve Serçeoğlu, 2013; Ashforth ve Humphrey, 1993:107; Kart, 2011; Özgün,2015).

Derinden rol yapma davranışının iş stresi üzerinde önemli bir etkisi görülmezken işten ayrılma niyetini artırdığı belirlenmiştir. Her ne kadar teori ve araştırma sonuçlarına dayanılarak derinden rol yapmanın iş stresini olumsuz yönde etki edeceği yönünde oluşturulan hipotez red edilse de elde edilen bulgular kısmen bazı araştırma sonuçları ile uyumludur (Brotheridge ve Grandey, 2002; Kaya ve Özhan, 2012; Korkmaz vd., 2015). Bu durumun derinden rol yapan kişiler, sergiledikleri davranışın gerekli olduğuna kendilerini ikna ettikleri için çalıştıkları kurumlarda daha fazla tatmin yaşamalarından ve bu nedenle de pozitif duygular geliştirmelerinden kaynaklandığı inanılmaktadır (Ünlü ve Yürür, 2011). Derinden rol yapma davranışının hemşirelerin işten ayrılma niyetlerini arttırdıklarına yönelik bulgular da literatür ve araştırma bulguları ile uyumludur. Elde edilen bulgular her ne kadar çalışanlar sergiledikleri duygusal gösterimlerin gereğine kendilerini ikna etmeye çalışsalar da yaşadıkları içsel çatışmalar nedeniyle işlerinde ayrılma eğilimlerine sebep olabileceğini göstermektedir.

Doğal duygu gösteriminin iş stresi ve işten ayrılma niyetini düşürmesi beklenirken, iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı, fakat tam tersine işten ayrılma niyetini yükselttiğine yönelik sonuca ulaşılmıştır. Duygusal emeğin kişinin kendi gerçek duyguları ile sergilemek zorunda olduğu duygular çatıştığında ortaya çıktığı düşünüldüğünde, iş ortamında kendisi gibi davranan, kendi gerçek duygularını sergileyen kişilerin herhangi bir olumsuzluk yaşamayacaklar ve bu nedenle duygusal çatışma kaynaklı olarak iş değiştirme gayreti içerisine girmeyeceklerdir. Beklenmedik bir şekilde doğal duygular gösteriminin işten ayrılma niyetini artırmasının Türk kültürünün yüksek belirsizlikten kaçınma eğiliminden kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Yüksek belirsizlikten kaçınma eğiliminde olan toplumlar kendilerinden beklenen uygun davranış kalıplarının da tarif edilmesini isteyebilirler. Böyle bir düzenlemenin olmaması da onları rahatsız edebileceğinden işten ayrılmayı düşünebilirler.

Ayrıca iş stresinin işten ayrılma niyetini artırdığına yönelik bulguların da teorik açıklamalar ve hemşireler üzerinde yapılan araştırmaların bulguları ile uyumlu olduğu görülmektedir (Arshadi ve Damiri, 2013; Chiang ve Chang, 2012; Gül vd., 2008; Dolan vd., 1992; Kesgin ve Kublay, 2011).

İş stresinin duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aracılık rolüne ilişkin yapılan analizlerde sadece yüzeysel rol yapma davranışının işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aracılık rolü olduğu, diğer duygusal emek boyutlarının aracılık rolünün bulunmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, Mann (2007: 556) ve Korkmaz vd. (2015) tarafından yapılan araştırmaların bulguları ile uyumludur. Özellikle derinden rol yapma ve doğal duygular sergileme davranışlarının stres üzerinde etkisinin olmamasının bu sonuçta etkili olduğu inanılmaktadır.

Araştırma sonucu elde edilen bulgular özellikle yüzeysel rol davranışının çalışanların işe ve işletmeye karşı olumsuz tutum geliştirilmesinde etkili olduğunu göstermiştir. Elde edilen bulgulara dayanarak uygulayıcılara çalışanların seçilmesinde ve işe yerleştirilmesinde kişisel özelliklerin dikkate alınması tavsiye edilebilir. İnsan kaynakları birimlerinin bu hususları dikkate almalarında fayda bulunmaktadır. Bunun dışında iş ve meslek seçimi yapacak kişilerin de öncelikle kendilerini tanımaları ve kendi kişilikleri ile en uyumlu işlere talip olmaları önerilebilir. Birçok öğrencinin üniversite tercihi yaparken bu hususa dikkat etmesinde fayda bulunmaktadır.

Bu araştırmanın en önemli kısıtı sadece tek meslek grubunda ve hemşireler üzerinde yapılmasıdır. Halbuki, doktorlar, öğretmenler, satış pazarlama işi yapanlar gibi bir çok meslek grubunda çalışanların duygusal gösterimleri yöneticiler tarafından tarif edilmekte ve duygusal emek sergilemektedirler. Araştırmacıların farklı meslek grupları ve demografik özelliklere sahip kişilerde araştırmanın tekrar edilmesinin sonuçların genellemesine katkı sağlayacağına inanılmaktadır. Ayrıca, çalışma mantıkları farklı olan kamu ve özel hastane çalışanlarının sergiledikleri duygusal emek seviyelerinin farklılaştığı düşünülmektedir. Bu nedenle araştırmacılar tarafından kamu ve özel sektör karşılaştırmasının yapıldığı çalışmalar yapılmasında fayda bulunmaktadır.

KAYNAKÇA

- ABRAHAM, Rebecca (1998). "Emotional Dissonance in Organizations: A Conceptualization of Consequences, Mediators and Moderators", *Leadership & Organizational Development Journal*, Vol.19, No.3, 1998, 137-146.
- ABRAHAM, R. (1999). "Emotional intelligence in organizations: A conceptualization", *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 125(2), 209-224.
- ARSHADI, N. ve DAMIRI, H. (2013). "The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710.
- 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.
- BAĞCI, Z. ve BURSALI, Y. M. (2015). "Duygusal Emeğin İş Performansı Üzerine Etkisi: Denizli İlinde Hizmet Sektöründe Görgül Bir Araştırma", *Kafkas University. Faculty of Economics and Administrative Sciences. Journal*, 6(10), 69.
- BALCI, A. (2000). "Öğretim Elemanlarının İş Stresi", *Kuram Ve Uygulama. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara*.
- BARON, R. M., ve KENNY, D. A. (1986). "The moderator mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- BASIM, H. N. ve BEĞENİRBAŞ, 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.
- BEĞENİRBAŞ, M. ve ÇALIŞKAN A. (2014). "Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü", *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127
- 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.
- CARTWRIGHT, S. ve COOPER, C. L. (1997). *Managing workplace stress* (C. 1), Sage.
- CEYLAN, A. ve ULUTÜRK, H.Y. (2006). "Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1) 2006, 48-58.
- CHIANG, Y.-M. ve CHANG, Y. (2012). "Stress, depression, and intention to leave among nurses in different medical units: Implications for healthcare management/nursing practice", *Health Policy*, 108(2), 149-157.
- CHU, K. H.-L. ve MURMANN, S. K. (2006). "Development and validation of the hospitality emotional labor scale", *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.

- COHEN, S., KAMARCK, T. ve MERMELSTEIN, R. (1983). "A global measure of perceived stress", *Journal of health and social behavior*, 385-396.
- COTE, S. ve MORGAN, L. M. (2002). "A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit", *Journal of organizational Behavior*, 23(8), 947-962.
- DAVIES, C. (1995). *Gender and the professional predicament in nursing*, McGraw-Hill Education (UK).
- DIEFENDOFF, 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.
- DOLAN, S. L., AMERİNGEN, M. R., CORBIN, S. ve ARSENAULT, A. (1992). "Lack of professional latitude and role problems as correlates of propensity to quit amongst nursing staff", *Journal of Advanced Nursing*, 17(12), 1455-1459.
- FINEMAN, S. (1993). Organizations as emotional arenas.
- FISHER, C. D. ve ASHKANASY, N. M. (2000). "The emerging role of emotions in work life: An introduction", *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 123-129.
- 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.
- GRAY, B. ve SMITH, P. (2009). "Emotional labour and the clinical settings of nursing care: The perspectives of nurses in East London", *Nurse Education in Practice*, 9(4), 253-261.
- GÜL, H., OKTAY, E. ve GÖKÇE, H. (2008). "İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama", *Akademik Bakış*, 15(11).
- HARGREAVES, G. (1999). *Stresle baş etmek*, İstanbul: Doğan Kitap Yayıncılık.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- HUANG, G. D., FEUERSTEIN, M. ve SAUTER, S. L. (2002). "Occupational stress and work-related upper extremity disorders: Concepts and models", *American journal of industrial medicine*, 41(5), 298-314.
- JAMAL, M. (2005). "Burnout among Canadian and Chinese employees: a cross-cultural study", *European Management Review*, 2(3), 224-230.
- JOHNSON, R. E., ve LORD, R. G. (2007). "The implicit effects of (un)fairness on self-concept: Unconscious shifts in identity levels. In D. R. Bobocel & R. E. Johnson (Chairs), The role of the self in organizational justice", Paper presented at the 22nd Annual Society for Industrial and Organizational Psychology Conference, New York: NY.
- KART, E. (2011). "Duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi", *Çalışma ve Toplum*, 3, 215-230.
- KAYA, U. ve ÖZHAN, Ç. K. (2012). "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- KAYA, U., ve SERÇEOĞLU, N. (2013). "Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: hizmet sektöründe bir araştırma", *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346
- KESGİN, A. G. D. M. T. ve KUBLAY, G. (2011). "Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin Yaşam Alışkanlıkları ve Çalışma Koşullarından Kaynaklı Sağlık Sorunlarının Değerlendirilmesi", *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 18(1), 041-049.
- KIM, H. ve STONER, M. (2008). "Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support", *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- KIM, H. J. (2008). "Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout", *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- KORKMAZ, H., SÜNNETÇİOĞLU, S. ve KOYUNCU, M. (2015). "Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma-Emotional Labor, Burnout And Intention To Quit Relationship: A Research On Food And Beverage Employees", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- KOZAK, M. A. ve GÜÇLÜ, H. N. (2008). "Turizm işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin işe alma sürecinde kullanılması üzerine bir araştırma", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 39-56.
- KREHBIELI P. J. ve CROPANZANO, R. (2000). "Procedural justice, outcome favorability and emotion", *Social Justice Research*, 13(4), 339-360.
- KRUML, S. M. ve GEDDES, D. (2000). "Exploring the dimensions of emotional labor The heart of Hochschild's work", *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.
- KÜÇÜKUSTA, D. (2007). *Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi*, (Yayımlanmamış yayımlanmamış doktora tezi). İzmir.
- LAZARUS, R. S. ve FOLKMAN, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*, Springer publishing company.
- LEE, J. J., HWANG, J. ve others. (2016). "An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction", *International Journal of Hospitality Management*, 54, 139-150.
- LEWIG, K. A. ve DOLLARD, M. F. (2003). "Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- LUPTON, D. (2002). *Duygusal Yaşantı, Sosyo-Kültürel Bir İnceleme*, Çev. M. Cemal, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- MANN, S. (2007). "Expectations of emotional Display in the Workplace", *Leadership & Organizational Development Journal*, 28(6), 552-570.
- MARK, A. ve MANN, S. (2005). "A health-care model of emotional labour: an evaluation of the literature and development of a model", *Journal of health organization and management*, 19(4/5), 304-317.
- MIDDLETON, D.R.(1989). "Emotional style: The cultural ordering of emotions", *Ethos*, 17(2), 187-201.
- MODEKURTI-MAHATO, M., KUMAR, P. ve RAJU, P. G. (2014). "Impact of emotional labor on organizational role stress-a study in the services sector in India", *Procedia Economics and Finance*, 11, 110-121.
- MORRIS, J. A. ve D. C. FELDMAN, (1996). "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor", *Academik of Management Review*, 21 (4), 906-1010.
- ÖZGÜN, A. (2015). *Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- ÖZKAPLAN, N. (2015). "Hizmet Sektöründe Duygusal Emek ve Toplumsal Cinsiyet", *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi (MSG)*, 15(56).
- PARKER, D. F. ve DECOTIIS, T. A. (1983). "Organizational determinants of job stress", *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 160-177.

- PIERCE, Jennifer (1995). *Gender Trials: Emotional Lives in Contemporary Law Firms*, Berkeley: University of California Press.
- PUGLIESI, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction ve Weil-Being. *Motivation and Emotion*, 23 (2), 125-154.
- ROSS, R. R. ve ALTMAISER, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress: A handbook of counselling for stress at work*, Sage.
- SCHMIDT, K.-H. ve DIESTEL, S. (2014). "Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey", *International journal of nursing studies*, 51(11), 1450-1461.
- SEKARAN, U., (1992). *Research Methods for Business*, Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- SMITH, P. (1991). "The nursing process: raising the profile of emotional care in nurse training", *Journal of Advanced Nursing*, 16(1), 74-81.
- SMITH, P. (1992). *The emotional labour of nursing: its impact on interpersonal relations, management and the educational environment in nursing*, Macmillan.
- SU, S.-Y., Chiou, S.-T., HUANG, N., HUANG, C.-M., CHIANG, J.-H. ve CHIEN, L.-Y. (2016). "Association between Pap smear screening and job stress in Taiwanese nurses", *European Journal of Oncology Nursing*, 20, 119-124.
- TOKMAK İ. (2014). "Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- TÜRKAY O., SOLMAZ S.A., YENİŞEHİRLİOĞLU E ve ÜNAL Aydın (2013). "Örgütsel Yabancılaşmanın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkileri: İstanbul' da Yerleşik Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *1. Örgütsel Davranış Kongresi*, 15-16 Kasım 2013, Sakarya
- USTA, I. ve AKOVA, O. (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- ÜNLÜ, O. ve YÜRÜR, S. (2011). "Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37(1), 183-207.
- WAYNE, S. J., SHORE, L. M. ve LIDEN, R. C. (1997). "Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective", *Academy of Management journal*, 40(1), 82-111.
- WEISS, H. M. ve CROPANZANO, R. (1996), *Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes, and Consequences of Affective Experiences at Work*, L. L. Cummings and B. M. Staw (eds.), *Research in Organizational Behavior*, 18: 1-74. Greenwich, CT: JAI Press.
- WHARTON, A. S. (1999). "The psychosocial consequences of emotional labor", *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176.