Duygusal Emegin İş Tatmini ve Duygusal Tükenme İle İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği

*Relationship Between Emotional Labor, And Job Satisfaction And
Emotional Exhaustion: A Case Study About Hotel Personnel In Antalya*

Pınar ÇELİK

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Antalya, Türkiye
pnr.celik@gmail.com

Yunus TOPSAKAL

Akdeniz Üniversitesi
Turizm Fakültesi,
Antalya, Türkiye
topsakal.yunus@gmail.com

Özet

Duygusal emek işletmelerin arzuladığı daha iyi performans, müşteri tatmini ve iyi imaj gibi olumlu sonuçlara imkân sağlaması nedeniyle başta hizmet sektörü olmak üzere birçok sektörde uygulanan önemli bir stratejidir. Yapılan çalışmalar duygusal emegin sonuçlarının her sektöre göre farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. Daha önce hastane, havayolları gibi işletmelerde duygusal emek çalışmaları yapılmış olup, bu çalışmalar söz konusu sektörler için duygusal emek stratejilerine yol gösterici niteliğe sahiptir. Diğer taraftan duygusal emegin diğer sektörlerden daha yoğun olduğu oteller konusunda ise yapılmış çalışma sayısı oldukça kısıtlıdır. Bu nedenle çalışmada otel çalışanlarının duygusal emegi ölçülmüş ve duygusal emek ile otel çalışanlarının iş tatmini ve duygusal tükenmesi arasındaki ilişkisinin ortaya çıkarılması hedeflenmiştir. Bu amaçla Antalya destinasyonunda otel çalışanlarına soru formu uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel roller ve derinlemesine roller ile otel çalışanlarının iş tatmini ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, iş tatmini, duygusal tükenme, otel çalışanları

Abstract

Emotional labor is an important strategy applied in many sectors, especially in the service sector. Because emotional labor provide opportunities for positive outcomes such as better performance, customer satisfaction and good image. However, studies have been shown that outcomes of emotional labor may be different based on sectors. While studies conducted on this issue focused on hospital and airline firms and suggested way to emotional labor strategies for this sector, the number of studies performed on the hotels is limited extent whereas hotels are emotional labor-intensive firms. Therefore, this study measured the emotional labor of the hotel personnel. It is aimed to reveal the relationship between emotional exhaustion / job satisfaction of the hotel personnel and emotional labor. To this end questionnaire were employed the hotel personnel in Antalya destination. According to results, there is a significant relationship between emotional exhaustion / job satisfaction of the hotel personnel and emotional labor.

Keywords: Emotional labor, emotional exhaustion, job satisfaction, hotel personnel.

1. Giriş

Duygular insanların anlatmak istedikleri ve yönettikleri hislerdir (Thoits, 1989). Martin'e (1999) göre duygular sosyal etkileşimler aracılığıyla ortaya çıkmaktadır ve sosyal, bireylerarası ve kültürel şartlardan etkilenmektedir. 'Duygusal Emek' kavramını ilk kullanan araştırmacı Hochschild (1983) olmasına rağmen, konuya farklı araştırmacılar (Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000) farklı yaklaşımlarla katkıda bulunmuştur. Hochschild (1983) duygusal emeği alınan maaş karşılığı açıkça gözlemlenebilen yüz ve beden eylemleri oluşturabilmek için duyguların yönetimi olarak tanımlamaktayken, Ashforth ve Humphrey (1993) uygun duyguları gösterme çabası olarak tanımlamaktadır. Diğer yandan Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği bireyler arası etkileşim esnasında örgütlerin arzuladığı duyguları göstermek için gerekli olan çaba, plan ve kontrol olarak ifade etmiştir. Dördüncü tanım ise Grandey (2000) tarafından yapılmıştır. Grandey (2000) diğer üç tanıma birleştirerek yeni bir duygusal emek tanımı yapma yoluna gitmiştir. Duygusal emek tanımlarında genel olarak kullanılan iki konu vardır. Bunlardan ilki bireylerin iş yerinde duygularını yönetebilme yeteneğine sahip olmasıyken, ikincisi herkes tarafından kabul edilen yüzeysel ve derinlemesine eylemin duygusal emek için bir metot olmasıdır (Grandey, 2000). Hochschild'a (1983) göre duygusal emek gerektiren mesleklerin üç özelliği bulunmaktadır: halk ile etkileşimde çalışanların yüz yüze veya sesli olarak etkileşim içinde bulunduğu meslekler, müşterilere duygusal durum oluşturma gereken meslekler ve çalışanın duygusal davranışlarını kontrol etmesine imkân veren meslekler.

Benzer şekilde Hochschild'ın (1983) önermiş olduğu duygusal emek sonuçları araştırmacılar arasında halen günümüzde de devam eden bir tartışmayı da başlatmıştır. Bazı araştırmacılar (Ashforth ve Humphrey, 1993) duygusal emeğin hem olumlu hem de olumsuz sonuçlara sahip olduğunu savunurken, bazı araştırmacılar (Hochschild, 1983) ise sadece olumsuz sonuçlara sahip olduğunu savunmaktadır. Genel olarak iş verimliliğine olan etkisinin yanı sıra duygusal emeğin çalışanlar üzerinde olumsuz olarak stres (Mann ve Cowburn, 2005), duygusal tükenme (Pugliesi, 1999) ve kendine güvensizlik (Sakiyama ve Graver, 2009) gibi etkileri de vardır. Ghalandari ve Diğ. (2012) tarafından hemşireler üzerinde yapılan çalışmaya göre işletmeler duygusal emeği kontrol ederek işlem etkinliklerini arttırabildiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar her meslek çalışanında farklılık göstermektedir. Wang'a (2011) göre yöneticiler hangi tür duygusal emek stratejisini uygulayacakları konusunda dikkatli olmalıdır.

Literatürde kasiyerler (Rafaeli, 1989); polisler (Martin, 1999); garsonlar (Adelman, 1989) ve hemşireler (Ghalandari ve Diğ., 2012) üzerine duygusal emek çalışmaları mevcuttur. Turizm sektörü ile ilgili olarak Pala (2008) turizm işletmelerinde yüksek duygusal emeğin iş tatmini ile pozitif ilişkili olduğunu belirtmiştir. Avcı ve Boylu (2010) duygusal emek ölçeğinin geçerlemesini sağlamak için turizm çalışanı öğrencilere ölçek uygulayıp çalışma gerçekleştirmiştir. Sonuçlarına göre duygusal emek ölçeği Kruml ve Geddes (2000) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği gibi iki boyutlu duygusal çaba (derinlemesine rol) ve duygusal çelişki (yüzeysel rol) olarak bulunmuştur. Kaya ve Özhan (2012) ise duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisini turist rehberleri üzerinde araştırmıştır ve derinlemesine duygusal emek davranışları boyutunun tükenmişlik kapsamındaki duyarsızlaşma boyutuyla negatif, kişisel başarı hissiyle pozitif ilişkili olduğunu belirlemiştir. Güzel vd. (2013) duygusal emek ile işten ayrılma niyeti ilişkisini turist rehberleri üzerinde araştırmıştır ve derinden rol yapma ve bastırma boyutlarının işten ayrılma niyeti ile anlamlı bir ilişkisinin olduğu sonucuna varmıştır. Eröz (2014) ise duygusal emek ile otel işletmelerinin örgüt iklimi arasında

ilişkiyi ortaya koymayı amaçlayan çalışmada Trakya bölgedeki otellerde çalışan işgörenlerin misafirlerle iletişimde duygusal emek boyutlarının her ikisini de yansıttığı sonucuna ulaşmıştır. Pala ve Tepeci (2014) otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeylerini ve duygusal emek boyutlarını belirlemek ve duygusal emeğin çalışanların tutumları üzerinde etkilerini araştırmışlar derin davranış sergileyen çalışanların iş tatmini ve işte kalma niyetleri artarken, yüzeysel davranış sergileyen çalışanların iş tatminin azaldığını ortaya koymuşlardır. Keleş ve Tuna (2016) örgütsel adaletin duygusal emek üzerindeki etkisini otel işletmelerinde incelemiştir ve örgütsel adaletin alt boyutları ile yüzeysel ve derin davranış arasında pozitif yönlü orta kuvvette ilişki olduğunu belirlemiştir. Kaplan ve Ulutaş (2016) Nevşehir ilinde bulunan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin duygusal emek davranışlarının tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırmış ve duygusal emeğin derin davranış boyutunun tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları üzerinde negatif yönlü, kişisel başarı hissi boyutu üzerinde ise pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğunu belirtmişlerdir. Bu çalışmada otel çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin ölçülmesi; otel çalışanlarında duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenmeyle olan ilişkinin ortaya çıkarılması ve elde edilen sonuçlarla otel çalışanları için duygusal emek stratejilerine yönelik önerilerinde bulunulması amaçlanmıştır.

2. Literatür Taraması

2.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek konusunu inceleyen çalışmalarda genel kabul görmüş dört yaklaşımdan bahsedilmektedir. Bunlar Hochschild (1983) yaklaşımı, Morris ve Feldman (1996) yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımı ve Grandey (2000) yaklaşımıdır.

Hochschild'a (1983) göre duygular iki şekilde kullanılır: ya yüzeysel eylem ya da derinlemesine eylem. Derinlemesine eylem bireyin kendisinden beklenen duygu ve hisleri gösterirken bunları gerçekten hissetme çabasıdır (Grandey, 2000; Brotheridge ve Grandey, 2002). Yüzeysel eylem ise işletmenin beklediği duygusal yüz ve beden ifadelerini gösterirken bunları gerçekten hissetmeme durumudur (Hochschild, 1983). Başka bir deyişle yüzeysel eylem işletme tarafından arzulanan ve birey tarafından gerçekten hissedilmeyen fakat müşteriye birey tarafından sahte olarak gösterilen duygulardır (Brotheridge ve Lee, 2003).

Birçok araştırmacı (Pugliesi, 1999; Kruml ve Geddes, 2000) duygusal emeğin çok boyutlu yapıya sahip olduğunu ve yüzeysel ve derinlemesine eylemden daha çok eylemi içerdiğini söylemektedir. Kruml ve Geddes (2000a) geliştirmiş oldukları duygusal emek ölçeğinde duygusal emeği üç boyutlu (yüzeysel rol, derinlemesine rol ve gerçek rol) olarak ölçmesine rağmen, yapmış oldukları analiz sonucunda duygusal emeği iki boyutlu (yüzeysel ve derinlemesine rol) olarak bulmuştur. Benzer şekilde Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin sadece iki boyutlu olduğunu eleştirmektedir. Ashforth ve Humphrey'in (1993) yaklaşımı duygusal emeğin sonuçları bağlamında da Hochschild'ın (1983) yaklaşımından farklıdır. Ashforth ve Humphrey (1993) ise duyguların yönetilmesi çalışanlar için her zaman zararlı olmadığını ileri sürmektedir.

Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emeğin birbiriyle etkileşim içinde bulunan dört boyutunun olduğunu savunmaktadır. Bu boyutlar; duygusal emek sıklığı, gerekli olan duyguya verilen dikkat, gösterilmesi gereken duyguların çeşitleri ve gerçekten hissedilmeyen duyguların gösterilmesi sonucu duygusal uyumsuzluk. Morris ve

Feldman (1996) duygusal emeğin sonucu olarak duygusal tükenmenin arttığını ve iş tatmininin azaldığını iddia etmektedir.

Grandey (2000) duygusal emeğin üç nedenden dolayı yüzeysel ve derinlemesine eylem olarak incelenmesinin daha faydalı olacağından bahsetmektedir. İlk olarak, yüzeysel ve derinlemesine eylem olumlu veya olumsuz olmadığından duygusal emeğin hem olumlu hem de olumsuz sonuçlara sahip olmasına imkân vermektedir. İkincisi, eğer yüzeysel ve derinlemesine eylem arasında farklılıklar mevcut ise daha etkili duygusal emek için eğitimler uygulanabilmektedir. Son olarak ise yüzeysel ve derinlemesine eylem Gross'un (1998) duyguları düzenleme modeliyle bağlantılı hale getirilebilir.

2.2. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emeğin sonuçları en çok tükenmişlik (Morris ve Feldman, 1996) ve iş tatminsizliği (Wharton, 1993; Grandey, 1999) üzerine odaklanılmıştır. Rutter ve Fielding (1988) gardiyanlar üzerine yapmış oldukları çalışmada iş yerinde duyguların bastırılmasının stresle olumlu ve iş tatminiyle olumsuz ilişkili olduğu sonucuna varmıştır. Duygusal emeğin bireylerin üzerinde depresyon, öz güven eksikliği ve yabancılaşma gibi sonuçları yapılan çalışmalarda araştırmacılar (Ashforth ve Humphrey, 1993; Wharton, 1993; Tolich, 1993) tarafından desteklenmiştir.

Ashforth ve Lee'ye (1990) göre duygusal emek iş verimliliğini arttırmakta, kontrolü ve bireyler arası sorunları azaltmaktadır. Duygusal emeğin olumsuz sonuçlara neden olmasının en temel nedeni işletmelerin uygulamış olduğu duygusal emek stratejileri ile çalışanların içten geldiği gibi hareket etmesinin engellenmiş olmasıdır (Wharton ve Erickson, 1993). Ashforth ve Mael'in (1989) çalışmasının sonuçlarına göre işi ile kendini özdeşleştirmeye çalışan bir bireyin maruz kaldığı duygusal emeğin olumsuz sonuçları artmaktadır. Ayrıca yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış yaratmış oldukları sonuçlar bağlamında farklara sahiptir (Brotheridge ve Grandey, 2002).

Yüzeysel davranış sıklığının hem duygusal tükenme (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001) hem de kişilik kaybı (Totterdel ve Holman, 2003) ile ilişkili olduğu yapılan çalışmalarda ortaya çıkarılmıştır. Benzer şekilde Morris ve Feldman (1997) gerçekleştirdikleri çalışmada yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi arttırdığı ve iş tatminini azalttığını bulmuştur. Diğer yandan Zerbe ve Falkenberg (1989) tarafından yapılan çalışmada tükenmişlik ve yüzeysel davranış arasında ilişki bulunmuştur. Derinlemesine davranış duygusal tükenme ve kişilik kaybına neden olmamaktadır, yüzeysel davranışın aksine bireyin işine katkı sağlamasına olanak sağlamaktadır (Hochschild, 1983). Değirmenci (2010) hemşireler ile ilgili çalışmada yüzeysel rol yapan hemşirelerin derinlemesine rol yapan hemşirelere göre daha fazla tükenmişliğe sahip olduğu sonucuna varmıştır. Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre işletmelerin iş verimliliğini ve hizmet kalitesini arttırmak için çalışanların duygularını düzenlemeye ihtiyacı vardır. Bunun yanı sıra işletmeler satışları arttırmak ve sadık müşteri kitlesi oluşturmak için de çalışanlarının duygularını kontrol etmek istemektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987). Duygusal emek sadece işletmelere değil çalışan bireylere de olumlu etkiler sağlamaktadır. Çalışanlar için duygusal emeğin olumlu sonuçları arasında mali ödüller (Rafaeli ve Sutton, 1987); psikolojik olarak rahatlama (Strickland, 1992); stres azalması (Conrad ve Witte, 1994) ve iş tatmininin artması (Tolich, 1993) gösterilebilir. Savaş (2012) tarafından öğretmenler üzerine yapılan araştırmanın sonucuna göre okul müdürlerinin duygusal emeklerinin öğretmenlerin iş tatmini pozitif etkilemektedir.

Araştırmacılar (Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1996) duygusal emeğin iş tatminini azalttığını savunmasına rağmen, uygulanan ölçüm ve analizler bu iddiayı destekleyememiştir (Wharton, 1993). Hochschild (1983) bireylerin duygularının ticari amaçla yönetilmesinin doğal olarak iş tatminini azalttığını önermektedir. Bu yüzden Grandey (1999) çalışmasında yüzeysel ve derinlemesine rol ile iş tatminini arasında negatif ilişki vardır hipotezini kurmuş ve sonuçlarıyla hipotezini desteklemiştir. Ancak, Ashforth ve Humphrey (1993) ise çalışmalarında sadece iş tatmini ve yüzeysel rol arasında negatif ilişki bulmuştur.

Duygusal tükenme duygusal emeğin sahip olduğu diğer önemli bir sonuçtur (Wharton, 1993; Jones, 1998; Kruml ve Geddes; 2000a). Hochschild (1983) yüzeysel rolün bireyleri duygusal olarak tükenmeye karşı koruduğunu iddia ederken, araştırmacılar (Morris ve Feldman, 1997; Grandey, 1999) yapmış oldukları çalışmada duygusal tükenme ve yüzeysel rol arasında pozitif ilişki bulmuştur. Araştırmacılar (Morris ve Feldman, 1996) farklı sonuçların nedenini bulmak için rol çatışması teorisini kullanmıştır. Rol çatışması teorisine göre duygusal tükenme ve yüzeysel rol arasında pozitif ilişki varken, duygusal tükenme ve derinlemesine rol arasında negatif ilişki olması gerekmektedir (Abraham, 1998).

3. Yöntem

Çalışmada otel çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin ölçülüp otel çalışanlarında duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenmeyle olan ilişkinin ortaya çıkarılması ve otel çalışanları için duygusal emek stratejileri önerilerinde bulunulması hedeflenmiştir. Çalışmanın hedeflerine ulaşmak için şu hipotezler kurulmuş ve toplanan veriler ile test edilmiştir.

H₁: Otel çalışanlarının iş tatminleri ve yüzeysel rolleri arasında negatif ilişki vardır.

H₂: Otel çalışanlarının iş tatminleri ve derinlemesine rolleri arasında pozitif ilişki vardır.

H₃: Otel çalışanlarının duygusal tükenme ve yüzeysel rolleri arasında pozitif ilişki vardır.

H₄: Otel çalışanlarının duygusal tükenme ve derinlemesine rolleri arasında negatif ilişki vardır.

Araştırma modeli olarak da aşağıdaki gibi simgesel bir model kullanılmıştır.

Şekil 1: Duygusal Emek ile İş Tatmini ve Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler

Verilerin toplanması ve hipotezlerin test edilmesi amacıyla iki bölümden oluşan soru formu kullanılmıştır. Birinci bölümde Kruml ve Geddes (2000) tarafından geliştirilen yüzeysel ve derinlemesine rol alt boyutları ile duygusal emek ölçeğinde toplam 22 ifade, Hackman ve Oldham (1975) tarafından hazırlanan iş tatmini ölçeğinden toplam 5 ifade, Maslach ve Jakson (1981) tarafından hazırlanan duygusal

tükenme ölçeğinden 7 ifade bulunmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçekler 5'li Likert türünde hazırlanmıştır. İkinci bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerine yönelik sorular yer almaktadır.

Araştırmanın gerçekleştirildiği ana kütleyi Antalya destinasyonunda faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Büyük örneklem için örneklem büyüklükleri tablosu kullanılmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Buna göre 0.05 örneklem hatası ile ana kütleyi temsil gücüne sahip örneklem grubunun (n) 383 otel çalışanı olduğu belirlenmiştir.

Hazırlanan soru formu Antalya ilinde çalışan ve basit tesadüfi örnekleme ile ulaşılan toplam 461 otel çalışanına uygulanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach's alpha değerleri hesaplanmıştır. Duygusal emek ölçeği için % 81, iş tatmini ölçeği için % 76 ve duygusal tükenme için % 88 olarak Cronbach's alpha değeri bulunmuştur. Cronbach's alpha değerleri % 70'in üzerinde olduğu için ölçeklerin güvenilir olduğu öne sürülebilir (Hair ve Diğ., 2009).

Katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla frekans analizi yapılmıştır. Daha sonra duygusal emek, iş tatmini ve duygusal tükenme ölçeklerini boyutlandırmak için varimax döndürme yöntemiyle faktör analizinden yararlanılmıştır. Elde edilen boyutlar için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Duygusal emek alt boyutları ile iş tatmini ve duygusal tükenme arasında korelasyon analizi yapılmış ve hipotezler test edilmiştir. Korelasyon analizi öncesi değişkenlerin doğrusallığının test edilmesi için serpilme diyagramından yararlanılmıştır.

4. Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek için gerçekleştirilen frekans analizlerinin sonuçları Tablo 1'de özetlenmiştir. Tablo 1'de özetlendiği gibi cinsiyet bağlamında 292 katılımcı ile en ok katılımcı bayandır (%63,3). Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde ise en fazla katılımcı 132 katılımcı ile 32 ve üzeri yaş grubundadır (%28,6). Bu grubu takip eden ikinci yaş grubu ise 25-28 yaş grubunda toplanmıştır (%21,3). Eğitim düzeyi bağlamında ise lise mezunu katılımcı sayısı 270 (%58,6) ile ilk sıradadır. Lise mezunu katılımcıları ön lisans/lisans mezunları 155 (%33,6) katılımcı ile takip etmektedir.

Tablo 1. Demografik Bulgular

Bireysel değişkenler		f	%	Bireysel değişkenler		f	%
Cinsiyet	Bayan	292	63,3	Medeni Durum	Bekâr	284	61,6
	Bay	169	36,7		Evli	177	38,4
Yaş	20 ve altı	86	18,7	Çalışma Süresi	3 yıl ve altı	189	41,0
	21-24	85	18,4		4-8	154	33,4
	25-28	98	21,3		9-12	62	13,4
	29-32	60	13,0		13-16	28	6,1
	32 +	132	28,6		17 +	28	6,1
Ek İş	Evet	54	11,7	Eğitim Durumu	Lise	270	58,6
	Hayır	407	88,3		Önlisans/Lisans	155	33,6
Çalışma Şekli	Sezonluk	251	54,4		Lisansüstü	36	7,8
	12 ay	210	45,6				

Katılımcıların 284'ü bekâr (%61,6) iken ve 177'si (%38,4) evlidir. Çalışmaya katılanların ek iş yapıp yapmama durumları incelendiğinde ise 407 (%88,3) katılımcının ek iş yapmadığı tespit edilmiştir. Katılımcılarına yöneltilen mevcut çalıştıkları otelde toplam çalışma süresi sonuçlarına göre de katılımcılardan 189'unun (%41,0) 3 yıl ve altı

süredir mevcut çalıştıkları otelde çalıştığı, ikinci sırada ise katılımcılardan 154'unun (%33,4) 4-8 yıldır mevcut çalıştıkları otelde çalıştığı tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşları ve mevcut otelde çalışma süreleri göz önünde bulundurulduğunda otellerdeki yüksek personel devir hızı ortaya çıkmaktadır. Ayrıca turizm sektörü çoğu zaman mevsimsellikten etkilendiği için çalışma kapsamında katılımcılara çalışma şekli de sorulmuştur. Tablo 1 incelendiğinde 251 katılımcının (%54,4) sezonluk, 210 katılımcının (45,6) ise 12 ay otelde çalıştığı bulunmuştur.

Tavşancıl'a (2010) göre KMO değerinin 1'e yaklaştıkça mükemmel ve ,50'nin altına düşünce is kabul edilmez varsayılmaktadır. Tablo 2 incelendiğinde KMO değerinin ,825 olduğu görülmektedir. KMO değerinin 1'e yakın olması örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu desteklemektedir. Barlett's değeri ise anlamlı bulunmuştur. Barlett's değerinin ise anlamlı bulunması verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğini göstermektedir.

Tablo 2. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett's Test of Sphericity

KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)	,825	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6155,434
	df	561
	p	,000*
*p<0,01		

Kruml ve Geddes (2000) tarafından geliştirilmiş olan iki boyutlu (yüzeysel ve derinlemesine rol) ve 22 ifadeli duygusal emek ölçeği korelasyon ve regresyon analizlerinde kullanmak için orijinalindeki gibi iki boyutlu olarak faktörleştirilmiş ve faktör yükleri Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Duygusal Emek Boyutlar

DUYGUSAL EMEK	Yüzeysel Rol	Derinlemesinin Rol
İşimi yapmak için göstermeye ihtiyaç duyduğum duyguları gerçekten hissediyorum	,453	
İşimle ilgili doğru duyguları göstermek için rol yapıyorum	,640	
Müşterilere gösterdiğim duygular gerçekten hissettiklerimle aynıdır	,438	
Müşterilerle ilgilenirken gerçek hislerimi gizlemek zorundayım	,433	
Gerçekten hissetmediğim duyguları gösteririm	,545	
Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm	,706	
İçimde ne hissediyorsam müşterilere aynısını gösteririm	,409	
Müşterilerle iletişimim (etkileşimim) robot gibidir	,544	
Müşterilerle doğru şekilde ilgilenmek için rol yaparım	,668	
Gerçekten hissettiklerimden farklı şekilde davranırım	,733	
Müşterilerle iletişim kurarken keyfim yerindeymiş gibi davranırım	,711	
Gülüşüm samimidir (içtendir)	,544	
Müşterilerle iletişim kurma şansı yakalamayı dört gözle beklerim	,429	
Müşterilerle iletişim kurarken samimi bir misafirperverlik sergilerim	,450	
Müşterilere göstermem gereken hisleri hatırlamak için çaba harcarım		,655
İş için hazır olduğumda, kendi kendime o günün güzel bir gün olacağını söylerim		,726
Müşterilerle iletişim kurarken göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten		,694

hissetmeye çalışırım		
Gerçekten hissetmediğim duyguları gösterirken daha çok davranışlarıma odaklanırım		,637
Müşterilere yardım ederken gerçekten hissettiğim duygulardan vazgeçmeye çalışırım		,396
İş için hazırlanırken güzel şeyleri düşünürüm		,667
Müşterilere göstermek zorunda olduğum hislerle uyumlaştırmak için gerçek hislerimi değiştirmeye çalışırım		,518
Müşterilerle ilgilenirken otelin arzu ettiği imajı sergilemek için belirli duyguları kendimde yaratmaya çalışırım		,425
Duygusal Emek KMO: ,817 sig: ,000 Varyans Açıklama: %53 Yüzeysel Rol CA: ,83 Derinlemesine Rol CA: ,73		

Tablo 3’de görüldüğü gibi duygusal emek ölçeğinin varyans açıklama oranı kabul edilebilir eşiğin üzerindedir (%53,268). İki boyutun iç tutarlılığı için ise Cronbach Alpha değerleri hesaplanmıştır. Sonuçlara göre yüzeysel rol boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,83 iken derinlemesine rol boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,73 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar ölçeğin ve boyutların güvenilir olduğunu desteklemektedir (Hair ve Diğ., 2009).

Maslach ve Jackson (1981) tarafından 7 ifadeli olarak geliştirilen duygusal tükenme ölçeği ve iş tatmini de duygusal emek gibi faktör analizine tabi tutulmuş ve sonuçlar Tablo 4’de sunulmuştur. Duygusal tükenme ölçeği tek boyutlu ve varyans açıklama oranı %59,883 olarak kabul edilebilir eşiğin üzerinde bulunmuştur. Duygusal tükenme ölçeğinin boyutun iç tutarlılığı için Cronbach Alpha değeri hesaplanmış ve 0,88 olduğu tespit edilmiştir. Aynı şekilde iş tatmini ölçeği de tek boyutlu ve varyans açıklama oranı %51,645 olarak kabul edilebilir eşiğin üzerinde bulunmuştur. İş tatmini ölçeğinin boyutun iç tutarlılığı için Cronbach Alpha değeri hesaplanmış ve 0,76 olduğu tespit edilmiştir. Cronbach Alpha değerleri hem duygusal tükenme hem de iş tatmin ölçeğinin güvenilir olduğunu desteklemektedir (Hair ve Diğ., 2009).

Tablo 4. Duygusal Tükenme ve İş Tatmini Ölçek Boyutları

	Duygusal Tükenme	İş Tatmini
DUYGUSAL TÜKENME		
İşimden duygusal olarak tükendiğimi hissediyorum	,835	
İşimden bıktığımı hissediyorum	,850	
Tüm gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir yüküdür	,780	
İşimden tükendiğimi hissediyorum	,897	
Sabah uyandığımda ve işte yeni bir güne başladığımda kendimi yorgun hissediyorum	,740	
İşimde çok çalıştığımı hissediyorum	,501	
İnsanlarla direkt çalışmak bende çok stres yaratıyor	,749	
İŞ TATMİNİ		
Bu işteki insanlar sık sık istifa etmeyi düşünürler		,659
Bu işte yaptığım görevlerden memnunum		,693
Bu işten sık sık ayrılmayı düşünüyorum		,758
Genel olarak bu işten memnunum		,800
Diğer çalışan rehber arkadaşlarımdan çoğu işlerinden memnundur		,675
Duygusal Tükenme: KMO: ,874 sig: ,000 Varyans Açıklama: %59,883 Cronbach Alpha: ,88		
İş Tatmini: KMO: ,754 sig: ,000 Varyans Açıklama: %51,645 Cronbach Alpha: ,76		

Çalışmanın hipotezlerini test etmek amacıyla yüzeysel rol-iş tatmini, derinlemesine rol-iş tatmini, yüzeysel rol-duygusal tükenme ve derinlemesine rol-duygusal tükenme arasında korelasyon analizleri yapılmıştır ve sonuçlar Tablo 5’de özetlenmiştir. Cohen’e (1988) göre korelasyon katsayısının 0,10–0,29 arasında olması düşük, 0,30–0,49 arasında olması orta derecede ve 0,50–1,00 arasında olması ise yüksek ilişki olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda sonuçlara göre iş tatmini ve yüzeysel rol arasında pozitif yönlü orta derecede anlamlı ilişki ($r= 0,326$; $p<0,01$), iş tatmini ve derinlemesine rol arasında pozitif yönlü anlamlı ve düşük ilişki ($r= 0,27$; $p<0,01$) bulunmuştur. Duygusal tükenme ve yüzeysel rol arasında negatif yönlü anlamlı ve düşük ilişki ($r= -0,165$; $p<0,01$), duygusal tükenme ile derinlemesine rol arasında negatif yönlü anlamlı ve düşük ilişki ($r= -0,103$; $p<0,01$) olduğu belirlenmiştir.

Sonuçlar H_2 ve H_4 ’ü desteklerken, H_1 ve H_3 desteklenmemektedir. Sonuçlara göre otel işletmelerinde çalışan personellerin sahip olduğu yüzeysel rol ve derinlemesine rolün iş tatminini artırırken duygusal tükenmeyi azalttığı söylenebilir.

Tablo 5. Korelasyon Analizleri

Hipotez	Değişkenler	Pearson Korelasyon	Sig.	Sonuç
H_1	Yüzeysel Rol – İş Tatmini	,326	,000	Pozitif yönlü orta derecede ilişki
H_2	Derinlemesine Rol – İş Tatmini	,270	,000	Pozitif yönlü düşük ilişki
H_3	Yüzeysel Rol – Duygusal Tükenme	-,165	,000	Negatif yönlü düşük ilişki
H_4	Derinlemesine Rol – Duygusal Tükenme	-,103	,000	Negatif yönlü düşük ilişki

Çalışma kapsamında ayrıca basit doğrusal regresyon analizleri gerçekleştirilmiş ve sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Regresyon Analizleri

Hipotez	Değişkenler	β	Std. H.	t	R Square	Sig.
H_1	Yüzeysel Rol – İş Tatmini	,326	,046	-3,584	0,34	,000
H_2	Derinlemesine Rol – İş Tatmini	,270	,046	-2,209	0,24	,000
H_3	Yüzeysel Rol – Duygusal Tükenme	-,165	,044	7,396	0,24	,000
H_4	Derinlemesine Rol – Duygusal Tükenme	-,103	,045	6,017	0,17	,000

Tablo 6’da görüldüğü yüzeysel ve derinlemesine rolün yani duygusal emeğin otel çalışanlarının iş tatminlerine pozitif bir etkisi ($\text{sig}=,000$) varken otel çalışanlarının duygusal tükenmelerine negatif bir etkisi ($\text{sig}=,000$) vardır. İş tatminindeki değişimin %34’ü yüzeysel rol ile, %24’ü derinlemesine rol ile, duygusal tükenmedeki değişimin %24’ü yüzeysel rol ile, %17’si derinlemesine rol ile açıklanmaktadır.

5. Sonuç ve Tartışma

Gerçekleştirilmiş olan çalışmada duygusal emeğin otel çalışanlarının iş tatmini ve duygusal tükenme davranışları ile ilgili ilişkilerini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bu bağlamda öncelikle duygusal emek, iş tatmini ve duygusal tükenme literatürleri incelenmiştir. Daha sonra Antalya destinasyonunda faaliyet gösteren ve basit tesadüfi örnekleme ile seçilen 5 yıldızlı otel çalışanlarına soru formu uygulanmıştır.

Hochschild (1983) ve Tolich (1993) duygusal emeğin iş tatminini azalttığını ileri sürmüştür. Hochschild (1983) duyguların ticari amaçla kullanılmasının iş tatminini

doğal olarak azaltacağını iddia etmiştir. Hochschild (1983) bayan kabin memurları üzerine yaptığı çalışmada bayanların olumlu duygusal emeğe sahip olduğunu belirlemiştir. Öte yandan Grandey (1999) ise çalışmasında iş tatmini ve derinlemesine rol arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Fakat Wharton (1993) gerçekleştirmiş olduğu çalışmasında iş tatmini ve derinlemesine rol arasında pozitif yönlü bir ilişki bulmuştur. Literatürde bu farklılıkların nedeninin ise çalışmanın gerçekleştirilmiş olduğu sektör olduğu belirtilmiştir.

Regresyon analizi sonuçlarına göre yüzeysel ve derinlemesine rolün yani duygusal emeğin otel çalışanlarının iş tatminlerine pozitif bir etkisi ($\text{sig}=,000$) varken otel çalışanlarının duygusal tükenmelerine negatif bir etkisi ($\text{sig}=,000$) vardır. Duygusal emek boyutları olan yüzeysel rol ve derinlemesine rol ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ancak duygusal emek boyutları ve duygusal tükenme arasında belirlenen ilişki düşük düzeydedir. Bundan dolayı otellerin insan kaynakları bölümü çalışan duygusal emeklerini olumlu yönde kullanmaları için çalışanlara yönelik duygusal emek stratejileri belirlemelidir.

Duygusal emek sonucu duygusal tükenmişlik ve iş tatminsizliğini önlemek için otel işletmelerinin alması gereken örgütsel önlemler; doğru personel seçimi, iş zenginleştirme, yeni işe başlayan çalışanlar için oryantasyon programları, performans değerlendirme sistemi, kariyer planlamasına yönelik çalışmalar, eğitim programları, adil ücret sistemi, ödüllendirme, sosyal destekler şeklinde belirtilebilir. Duygusal emeğin örgütsel değerler ve normlarla yönetilebilmesi mümkün olduğu için özellikle işe yeni başlayan çalışanlara örgütsel değerlerin aktarılabilmesi işe alıştırma eğitimlerinin etkili bir şekilde planlaması sağlanabilir. Özellikle otel işletmelerinde yoğun müşteri ilişkileri nedeni ile istenmeyen davranışların yansıtılması misafir ile iletişim ve etkileşim sürecini olumsuz etkileyebilmektedir. Bu nedenle yöneticiler çalışanların iş tatminini artırarak istenilen duygusal emek davranışlarının ortaya çıkarılmasını sağlayabilir. Böylelikle yöneticiler çalışanların duygularını hem işletme amaçları hem de çalışanların amaçları doğrultusunda yönetebilir. Ayrıca çalışanlara duygularını gösterebilme ve duygusal emek davranışları konusunda eğitimler verilebilir. Bu eğitimlerin hazırlanmasında ve sunumunda üniversitelerin konuyla ilgili araştırmalarda bulunan akademisyenlerine başvurmak, verilen eğitimin kalitesini ve amacına ulaşma düzeyini arttıracaktır. Otel yöneticileri çalışanlara duygusal emek konusunda örnek teşkil edecek davranışlar sergileyebilirler. Otel yöneticilerinin iyi ve etkili duygu yönetimi süreci ile çalışanlarının iş tatmini en üst düzeye çıkarabilecekleri düşünülmektedir. Geliştirilen duygusal emek stratejileri ile çalışanlar izlemeli ve değerlendirmeli, böylelikle de çalışanları duygusal tükenmelerinin önüne geçilip iş tatminleri artırılmalıdır.

Çalışma sadece Antalya destinasyonunda faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel çalışanlarına uygulanan anket ile gerçekleştirilmiştir. Diğer otel sınıfları ve turizm sektörünün diğer iş kollarında, tur operatörleri, seyahat acentaları, yiyecek içecek işletmeleri ile de anket yapılarak ve farklı birkaç sektör ile karşılaştırma yapılarak konunun daha geniş kapsamlı incelenmesi duygusal emek literatürüne önemli katkılarda bulunabilir.

Kaynakça

- Abraham, R. (1998). “Emotional dissonance in organizations: antecedents, consequences, and moderators”, *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, Cilt:124, Sayı:2, 229- 246.
- Adelman, P.K. (1989). *Emotional Labor and Employee Well-being*, University of Michigan, Ann Arbor, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity, *Academy of Management Review*, Cilt:18, Sayı:1, 88-115.
- Ashforth B.E. ve Lee, R.T. (1990). “Defensive behavior in organizations: a preliminary model”, *Human Relations*, Cilt:43, Sayı:7, 621–648.
- Ashforth B.E. ve Mael, F. (1989). “Social identity theory and the organization”, *Academy of Management Review*, Cilt:14 Sayı:1, 20–39.
- Avcı, U. ve Boylu Y. (2010). “Türk turizm çalışanları için duygusal emek ölçeği geçerlemesi”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, Cilt:7, Sayı:2, 20-29.
- Brotheridge, M. S. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”, *Journal of Vocational Behavior*, Cilt:60, Sayı:1, 17–39.
- Brotheridge, C.M. ve Lee, R.T. (2003). “Development and validation of the emotional labour scale”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Cilt:76, Sayı:3, 365- 379.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.) Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Conrad, C. ve Witte, K. (1994). Is Emotional Expression Repression Oppression? Myths of Organizational Affective Regulation. İçinde S. Deetz (Ed.), *Communication Yearbook 17* (ss. 417-428), Thousand Oaks, CA: Sage.
- Değirmenci, S. (2010). *Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler*, İstanbul Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Eröz, S.S. (2014). “Otel işletmelerinde örgüt iklimi ve duygusal emek ilişkisi: Trakya bölgesinde bir araştırma”, *Emek ve Toplum Dergisi*, Cilt:3, Sayı:7, 198-223.
- Ghalandari, K., Jogh, M.G.G., Imani, M. ve Nia, L.B. (2012). “The effect of emotional labor strategies on employees job performance and organizational commitment in hospital sector: moderating role of emotional intelligence in Iran”, *World Applied Sciences Journal*, Cilt:17, Sayı:3, 319-326.
- Grandey, A.A. (1999). *The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*, Colorado State University, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Fort Collins.
- Grandey, A.A. (2000). “Emotion regulation in workplace: a new way to conceptualize emotional labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Cilt:5, Sayı:1, 95-100.

- Gross, J. (1998). “Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Cilt:74, Sayı:1, 224–237.
- Güzel, F.Ö., Gök, A.G. ve İşler B.D. (2013). “Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: turist rehberleri üzerinde bir araştırma”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, Eylül-Aralık, Cilt:10, Sayı:3, 107-122.
- Hackman, J.R., ve Oldham, G.R. (1975). “Development of the job diagnostic survey”, *Journal of Applied Psychology*, Cilt:60, Sayı:2, 574-580.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2009). *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edition, Prentice Hall International, Inc, Upper Saddle River.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart*, University of California Press, Berkeley
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, Berkeley.
- Jones, J.R. (1998). *An Examination of the Emotional Labor Construct and its Effects on Employee Outcomes*, University of Nebraska, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Lincoln.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). “Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: otel işletmelerinde bir araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 35, 165-174.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç.K. (2012). “Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma”, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, Cilt:3, Sayı:2, 109-130.
- Keleş, Y. ve Tuna, M. (2016). “Örgütsel adaletin duygusal emek üzerindeki etkisi: Antalya’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt:8, Sayı:2, 376-406.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000). “Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of Hochschild’s work”, *Management Communication Quarterly*, Cilt:14, Sayı:1, 8-49.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000a). *Catching Fire without Bburning Out: Is There an Ideal Way to Perform Emotion Labor?*. İçinde N. M. Ashkanasy, C. E. Härtel ve W. J. Zerbe (Ed.), *Emotions in the Workplace* (ss. 177-188). Westport, CT: Greenwood.
- Martin, S.E. (1999). *Police Force or Police Service? Gender and Emotional Labor*. İçinde R. J. Steinberg ve D. M. Figart (Ed.), *Emotional Labor in Service Economy* (ss. 111- 126). USA: The Annals of the American Academy of Political and Social Science 561.
- Mann, S ve Cowburn, J. (2005). “Emotional labour and stress within mental health nursing”, *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, Cilt:12, Sayı:2, 154-162.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). “The measurement of experienced burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Cilt:2, Sayı:2, 99-113.

- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001). “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, Cilt:52, Sayı:1, 397–422.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996). “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor”, *Academy of Management Review*, Cilt:21, Sayı:4, 986-1010.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1997). “Managing emotions in the workplace”, *Journal of Managerial Issues*, Cilt:9, Sayı:3, 257-274.
- Otrar, M. ve Arğin, F.S. (2015). “A scale development study to determine the attitude of students' towards social media”, *Journal of Research in Education and Teaching*, Cilt:4, Sayı:1, 391-403.
- Pala T (2008). *Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyleri ve boyutları*. Mersin Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). “Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, Cilt:11, Sayı:1, 21-37.
- Pugliesi, K. (1999). “The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being”, *Motivation and Emotion*, Cilt:23, Sayı:2, 125–154.
- Rafaeli, A. (1989). “When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers”, *Academy of Management Journal*, Cilt:32, Sayı:2, 245-273.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. (1987). “Expression of emotion as part of the work role”, *Academy of Management Review*, Cilt:12, Sayı:1, 23-37.
- Rutter, D.R. ve Fielding, P.J. (1988). “Sources of occupational stress: an examination of British prison officers”, *Work and Stress*, Cilt:2, Sayı:4, 292-299.
- Savaş, C.A. (2012). *İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zeka ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi*, Gaziantep Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gaziantep.
- Sakiyama, Y. ve Graves, D.B. (2009). “Neutral gas flow and ring-shaped emission profile in non-thermal RF-excited plasma needle discharge at atmospheric pressure”, *Plasma Sources Science and Technology*, Cilt:18, Sayı:2, <http://dx.doi.org/10.1088/0963-0252/18/2/025022>
- Strickland, W. (1992). “Institutional emotional norms and role satisfaction: Examination of a career wife population”, *Sex Roles*, Cilt:25, Sayı:9, 423-439.
- Şeker, H., Deniz, S. ve Gorgen, İ. (2004). “Teacher competency scale”, *Journal of National Education*, Cilt:164, 105-118.
- Tavşancıl, E. (2010). *Measurement of Attitudes and Data Analysis with SPSS (4th Edition)*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Thoits, P.A. (1989). “The sociology of emotions”, *Annual Review of Sociology*, Cilt:15, 317-342.
- Tolich, M.B. (1993). “Alienation and liberating emotions at work”, *Journal of Contemporary Ethnography*, Cilt:22, Sayı:3, 361-381.

- Totterdell P. ve Holman D. (2003). “Emotion regulation in customer service roles: testing a model of emotional labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Cilt:8, Sayı:1, 55–73.
- Wang, G. (2011). What Role does Leaders’ Emotional Labor Play in Effective Leadership. An Empirical Examination, University of Iowa, Yayınlanmamış Doktora Tezi, United States.
- Wharton, A. (1993). “The affective consequences of service work”, *Work and Occupations*, Cilt:20, Sayı:2, 205-232.
- Wharton, A.S. ve Erickson, R.J. (1993). “Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles”, *Academy of Management Review*, Cilt:18, Sayı:3, 457-486.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Zerbe W. ve Falkenberg L. (1989). The expression of emotion in organizational life: Differences across occupations. *Proceedings of the Annual Conference of the Administrative Sciences Association of Canada*, 10(Pt.5), 87-96.

Relationship Between Emotional Labor, And Job Satisfaction And Emotional Exhaustion: A Case Study About Hotel Personnel In Antalya

Pınar ÇELİK

Akdeniz University
Vocational School of Social Sciences
Antalya, Türkiye
pnr.celik@gmail.com

Yunus TOPSAKAL

Akdeniz University
Faculty of Tourism,
Antalya, Turkey
topsakal.yunus@gmail.com

Extensive Summary

Introduction

According to Martin (1999) emotions are affected by interpersonal, situational and social circumstances. While Hoschschild (1983) described the emotional labor as a regulating someone's emotions to comply with social norms, Ashforth and Humphrey (1993) described emotional labor as a sense of demonstrating behavior. Morris and Feldman (1996) describe emotional labor as the control, plan and effort essential for displaying right emotions during interactions. Another description of emotional labor is given by Grandey (2000). Grandey claim that meaning of emotional labor can be wholly understand by synthesis of three descriptions given by Hoschschild (1983), Ashforth and Humphrey (1993) and Morris and Feldman (1996).

Morris and Feldman said that emotional labor has four dimensions (frequency of emotional labor, kind of emotional labor, attention of emotional labor and emotional dissonance). However Kruml and Geddes claimed that emotional labor has only two dimensions: surface acting and deep acting. Surface acting is identified by Hochschild (1983) as "the difference between fake emotions and truly felt emotions". According to Grandey (2000) surface acting is emotions which do not actually exist. Other dimension is deep acting. Deep acting is the level to which expressed emotions of personnel align with their truly felt emotions (Kruml and Geddes, 2000).

There are two important consequences of emotional labor in the literature. These are emotional exhaustion and job satisfaction. Although, some researchers (Hochschild, 1983; Morris and Feldman, 1996; Tolich, 1993) found that emotional labor can decrease the job satisfaction, researches have not demonstrated this conclusion yet (Wharton, 1993). Hochschild (1983) claimed that using emotions for commercial aims will be unsatisfying for personnel. According to Grandey (1999) emotive dissonance and emotive effort are negatively related with job satisfaction. Similarly research of Morris and Feldman (1997) supported Grandey (1999) because they found that a decrease in emotive dissonance is related with job satisfaction negatively.

Emotional exhaustion is one of the important components of the burnout (Wharton, 1993). Some researchers (Rafaeli, 1989; Morris and Feldman, 1996; Abraham, 1998; Grandey, 2003; Brotheridge and Grandey, 2002) said that emotional exhaustion is one of the consequences of emotional labor. According to Frijda (1994) emotional exhaustion means emotions of being emotionally exhausted by work because emotions are exhaustible resource.

There are some researchers (Brotheridge and Grandey, 2002; Glomb and Tews, 2004; Ghalandari et al., 2012; Kruml and Geddes, 2000) conducted researches about the emotional labor related to the service sectors and manufacturing. However, number of researches on emotional labor in the tourism field is lower than other areas (Çelik et al., 2010). According to many studies (Ghalandari et al., 2012; Kruml and Geddes, 2000; Glomb and Tews, 2004) there is a relationship between emotional exhaustion and job satisfaction with emotional labor. The aim of this paper is to reveal the relationship between the emotional labor of hotel personnel with emotional exhaustion and job satisfaction. According to results some strategically suggestions are given.

Methodology

To reveal the relationship between emotional labor of hotel personnel with job satisfaction and emotional exhaustion and give recommendations below hypotheses are suggested:

H₁: There is a negative relationship between surface acting of hotel personnel and job satisfaction.

H₂: There is a positive relationship between deep acting of hotel personnel and job satisfaction.

H₃: There is a negative relationship between surface acting of hotel personnel and emotional exhaustion.

H₄: There is a positive relationship between deep acting of hotel personnel and emotional exhaustion.

The aim of this paper is to reveal the relationship between the emotional labor of hotel personnel with job satisfaction and emotional exhaustion. According to results some strategically suggestions are given.

To collect data a questionnaire has been developed. The questionnaire consists of two parts. In the first part there are three scales. In the second part there are demographic questions. All variables were measured with scales adapted from existing scales. These three scales are scale of emotional labor (Kruml and Geddes, 2000), scale of emotional exhaustion (Maslach and Jackson, 1981) and scale of job satisfaction (Hackman and Oldham, 1975).

The questionnaire was conducted to 461 personnel of five star hotels operating in Antalya destination, between the months of May-July 2016. Face to face method was used in order to conduct questionnaires.

Results

According to results of profiles of participants 28.6 % of participants are age group of 32 and over age. This group is followed by the 25-28 age groups of participants (21.3 %). In terms of educational level of hotel personnel participating to research 58.6 % of participants (270) are high school graduated while personnel having graduated degree are 33.6 % (155). In research 63.3 % of participants are female (292). Also 38.4 % of participants (177) are married and 61.6 % of participants are single (284). The 41.3 % of participants (189) are working in the current hotel for 3 and under years. Only 33.4 % of the participants (33.4) are working in the current hotel for 4-8 years. According to results one can say personnel turnover rate is high in hotels

operating in Antalya. Results have been shown that 54.4 %of participants (251) work as seasonal personnel and 45.6 % of participants (210) work as 12-months personnel. The 88.3 % of participants (407) do not have any extra jobs.

Correlation analyses were performed to test four hypotheses. According to correlation analyses results there is a positive correlation between job satisfaction and surface acting, positive correlation between job satisfaction and deep acting, negative correlation between emotional exhaustion and surface acting, and negative correlation between emotional exhaustion and deep acting. Results have supported the H₂ and H₄, while H₁ and H₃ rejected. According to results deep acting and surface acting of hotel personnel increase the job satisfaction and decrease the emotional exhaustion. Regression analyses were also performed. According to regression analyses emotional labor has positive effect on job satisfaction (sig=.000) and has negative effect on emotional exhaustion (sig=.000).

Discussion

According to correlation analyses results there is a positive correlation between job satisfaction and surface acting, positive correlation between job satisfaction and deep acting, negative correlation between emotional exhaustion and surface acting, and negative correlation between emotional exhaustion and deep acting. According to regression analyses emotional labor has positive effect on job satisfaction (sig=.000) and has negative effect on emotional exhaustion (sig=.000). For that reason hotels should have an emotional labor strategy. Hotel managers should monitor and evaluate their personnel according to their emotional labor strategy. Thus emotional exhaustion of personnel can be decreased and job satisfaction of personnel can be increased by hotel.