

**T.C.  
CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
YÖNETİM VE ORGANİZASYON PROGRAMI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ  
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR  
BAKANLIĞI'NA BAĞLI HUZUREVLERİNDE ÇALIŞAN YAŞLI BAKIM  
PERSONELİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

**Hazırlayan**

**FERHAT KAYA**

**Danışman**

**DOÇ. DR. ASENA ALTIN GÜLOVA**

**MANİSA**

**2014**

## ÖZET

Bu çalışmanın amacı, duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Fiziksel ve zihinsel emekten sonra duygusal emek de üçüncü bir emek boyutu olarak değerlendirilmeye başlanmıştır. Duygusal emek kısaca; örgütler tarafından belirlenen davranış kuralları doğrultusunda, duyguların işletmelerin amaçları için sarf edilmesidir. Çalışanlar duygusal emek harcadıklarında, harcanan emeğin bireysel ve örgütsel sonuçları ortaya çıkmaktadır. İş doyumu ve tükenmişlik, duygusal emeğin bireysel sonuçlarıdır. Duygusal emek gerektiren işler, müşteriler, hastalar veya hizmet alan kişilerle yüz yüze veya sözlü etkileşim gerektiren işlerdir. Sosyal hizmetler alanı da, hizmet alan kişilerle yüz yüze etkileşim gerektirir.

Bu çalışma, İzmir ilinde bulunan toplamda yedi adet, huzurevi ve huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini 162 yaşlı bakım çalışanı oluşturmaktadır. Örnekleme; 26 sorudan oluşan Duygusal Emek Ölçeği; 3 sorudan oluşan Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi-İş Doyumu Alt Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Envanteri ile birlikte demografik soruları da içeren bir anket uygulanmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre; yüzeysel davranış ile tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme arasında pozitif yönlü, iş doyumu arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, derinlemesine davranış ile tükenmişliğin alt boyutları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, iş doyumu arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Demografik özelliklerle duygusal emek boyutları arasında medeni durum dışında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre; bekar çalışanlar, evli çalışanlara göre daha fazla yüzeysel davranış gösterirler. Duygusal emeğin samimi davranış alt boyutu ile tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutu arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Sosyal hizmetler alanında duygusal emeğin incelenmesi konusunda Türkiye’de yeterli çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle, bu çalışmanın bu konudaki eksikliğin giderilmesi açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

## ABSTRACT

The aims of this study is to examine the relationship between emotional labor, burnout and job satisfaction. After physical and mental labor ,emotional labor is considered an third type of labor. Emotional labor can be defined briefly to exert emotions according to emotional display rules dictated by organizations for organizational purpose. While employees' effort to exert the emotional labor, there are individual and organizational outcomes. Job satisfaction and burnout is individual work outcomes of emotional labor. Emotional labor demand jobs, required - face to face or voice to voice- interaction with customers, patients or service receivers. Social services area, also required performing face to face interaction to service receivers.

Present study to be done at the seven nursing homes in the province of İzmir. The sample of the fieldwork consists of 162 elder care workers. The sample was applied a survey includes the Emotional Labor Scale consisted 26 questions; the Michigan Organizational Assessment Job Satisfaction Sub-scale consisted 3 questions; the Maslach Burnout Inventory and demographic questions. According to analyses, while increases the level of surface acting correspondingly increases the level of emotional exhaustion that sub-dimension of burnout syndrome and decreases the level of job satisfaction. Also while increases the level of deep acting correspondingly decreases the level of emotional exhaustion and depersonalization that sub-dimensions of burnout syndrome and increases the level of job satisfaction. According to analyses emotional labor dimensions was not significant correlation with demographic characteristics except for marital status. Analyses to revealed that single workers was display more surface acting than married employees. Analyses revealed that genuine acting was positive and significant correlate with personal accomplishment that sub-dimension of burnout sindrome.

The examining of emotional labor in the field of social services is not enough in Turkey. Therefore this research expected to be beneficial that overcome of this deficiency.

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Duygusal Emek İle Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../2014

Ferhat KAYA

## TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI

Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 25.04.2014 tarih ve 11/EK6 sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Lisans Üstü öğretim Yönetmeliği'nin 24. Maddesi gereğince Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı öğrencisi Ferhat KAYA'nın "Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma" Konulu tezi incelenmiş ve aday 02.05.2014 tarihinde saat 13:30'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 7.5 dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından jüri üyelerine sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin,

BAŞARILI olduğuna



OY BİRLİĞİ



DÜZELTME yapılmasına

\*



OY ÇOKLUĞU



RED edilmesine

\*\*



ile karar verilmiştir.

\* Bu halde adaya 3 ay süre verilir.

\*\* Bu halde adayın kaydı silinir.



BAŞKAN

Doç.Dr. Aseña ALTIN GÜLOVA  
(Danışman)

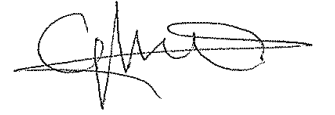
ÜYE

Prof.Dr. Sevinç KÖSE



ÜYE

Yrd.Doç.Dr. Gülşen GERŞİL



Evet

Hayır

\*\*\* Tez, burs, ödül veya Teşvik prog. (Tüba, Fullbright vb.) aday olabilir



Tez, mutlaka basılmalıdır



Tez, mevcut haliyle basılmalıdır



Tez, gözden geçirildikten sonra basılmalıdır.



Tez, basımı gereksizdir.



8

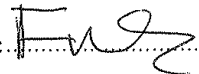
T.C  
YÜKSEKÖĞRETİM KURULU  
ULUSAL TEZ MERKEZİ

TEZ VERİ GİRİŞİ VE YAYIMLAMA İZİN FORMU

Referans No	10034977
Yazar Adı / Soyadı	FERHAT KAYA
Uyruğu / T.C.Kimlik No	TÜRKİYE / 24745704238
Telefon	5357266872
E-Posta	ferhat_kaya45@hotmail.com
Tezin Dili	Türkçe
Tezin Özgün Adı	DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NA BAĞLI HUZUREVLERİNDE ÇALIŞAN YAŞLI BAKIM PERSONELİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA
Tezin Tercümesi	THE EXAMİNİNG OF RELATIÖNŞİP BETWEEN EMOTİÖNAL LABOR, BURNOUT AND JOB SATİSFACİÖN: THE STUDY ORİENTED ELDER CARE GİVER EMPLOYEES WORKİNG İN REST HOMES RELATED TO MİNİSTRY OF FAMİLY AND SOCİAL POLİCİES
Konu	İşletme = Business Administration ; Sosyal Hizmetler = Social Services
Üniversite	Celal Bayar Üniversitesi
Enstitü / Hastane	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bölüm	İşletme Bölümü
Anabilim Dalı	İşletme Anabilim Dalı
Bilim Dalı	Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı
Tez Türü	Yüksek Lisans
Yılı	2014
Sayfa	130
Tez Danışmanları	DOÇ. DR. ASENA GÜLOVA 10963944174
Dizin Terimleri	
Önerilen Dizin Terimleri	1- DUYGUSAL EMEK 1- EMOTİÖNAL LABOR 2- YÜZEYSEL DAVRANIŞ 2- SURFACE ACTİNG 3- DERİNLEMESİNE DAVRANIŞ 3- DEEP ACTİNG 4- SAMİMİ DAVRANIŞ 4- GENUINE EMOTİÖN
Kısıtlama	Yok

Yukarıda bilgileri kayıtlı olan tezinin, bilimsel araştırma hizmetine sunulması amacı ile Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanında arşivlenmesine ve internet üzerinden tam metin erişime açılmasına izin veriyorum.

08.05.2014

İmza: 

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
YEMİN METNİ.....	iv
TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI.....	v
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLO VE ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
GİRİŞ.....	xiv

### 1. BÖLÜM

#### DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE GELİŞİM SÜRECİ

1.1. Duygu Kuramları.....	2
1.1.1. Evrimsel Duygu Kuramı.....	2
1.1.2. Psikolojik Kuramlar.....	3
1.1.2.1. James Teorisi.....	3
1.1.2.2. Cannon-Bard Teorisi.....	4
1.1.2.3. Bilişsel Duygu Kuramı.....	4
1.1.3. Sosyal-Yapısal Duygu Kuramı.....	5
1.2. Duygusal Emek Kavramının Temel Yaklaşımları.....	6
1.2.1. Hochschild Yaklaşımı.....	6
1.2.2. Ashforth ve Humphrey(1993) Yaklaşımı.....	9
1.2.3. Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı.....	11
1.2.4. Grandey(2000) Yaklaşımı.....	16

1.2.5.Duygusal Emek Kavramının Alt Boyutları.....	21
1.2.5.1. Yüzeysel davranış.....	21
1.2.5.2. Derinlemesine Davranış.....	21
1.2.5.3. Samimi Davranış.....	22
1.3. ...Duygusal Emek Kavramının Öncelleri.....	22
1.3.1. Bireysel Etkenler .....	22
1.3.1.1.Cinsiyet.....	22
1.3.1.2. Duygusal Zeka.....	25
1.3.1.3. Duygulanım.....	28
1.3.2. Örgütsel Etkenler.....	30
1.3.2.1. Davranış Kuralları.....	29
1.3.2.2. Yönetici ve İş Arkadaşı Desteği.....	34
1.3.2.3. Otonomi.....	35
1.3.3. Müşteri/Hizmet Alan Etkileşim Özellikleri.....	36
1.3.3.1. Sıklık-Süre-Yoğunluk-Çeşitlilik.....	36
1.4. Duygusal Emek ile İlişkili Kavramlar.....	37
1.4.1. İzlenim Yönetimi.....	37
1.4.2. Sosyal Kimlik.....	38
1.5. Duygusal Emek İle İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	40

## **BÖLÜM II**

### **TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU KAVRAMLARI**

2.1. Tükenmişlik Kavramı.....	59
2.1.1. Duygusal tükenme.....	59
2.1.2. Duyarsızlaşma.....	59



2.1.3. Düşük Kişisel Başarı Duygusu.....	60
2.1.4. Tükenmişlik Sendromu İle İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	60
2.2. İş Doyumu Kavramı.....	63
2.2.1.Motivasyon Teorileri.....	64
2.2.1.1.Kapsam Teorileri.....	64
2.2.1.1.1.İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı.....	64
2.2.1.1.2.Çift Faktör Teorisi.....	65
2.2.1.1.3. Başarma İhtiyacı Teorisi.....	66
2.2.1.1.4. ERG Yaklaşımı.....	66
2.2.1.2. Süreç Teorileri.....	67
2.2.1.2.1. Davranış Şartlandırması Teorisi.....	67
2.2.1.2.2. Bekleyiş Teorileri.....	67
2.2.1.2.3. Vroom'un Bekleyiş Teorisi.....	67
2.2.1.2.4. Lawler-Porter Modeli.....	68
2.2.1.2.5. Eşitlik Teorisi.....	68
2.2.1.2.6. Amaç Teorisi.....	68
2.2.2. İş Doyumu İle İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	70

### **BÖLÜM III**

#### **AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NA BAĞLI HUZUREVLERİNDE ÇALIŞAN YAŞLI BAKIM PERSONELİNİN DUYGUSAL EMEKLERİ İLE TÜKENMİŞLİKLERİ VE İŞ DOYUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

3.1. Çalışmanın Planı.....	73
3.2. Araştırmanın Amacı.....	74

3.3. Araştırmanın Önemi.....	76
3.4. Yöntem.....	77
3.5. Araştırmanın Örnekleme.....	77
3.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	77
3.6.1. Duygusal Emek Ölçeği.....	78
3.6.2. Tükenmişlik Ölçeği.....	78
3.6.3. İş Doyumu Ölçeği.....	79
3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	79
3.8. Araştırmanın Hipotezleri.....	79
3.9 Analiz ve Bulgular.....	80
3.9.1 Örneklemin Demografik Özellikleri.....	80
3.9.2. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi.....	82
3.9.3.Duygusal Emek Ölçeği Güvenilirlik Analizleri.....	83
3.9.3.1. Yüzeysel Davranış Güvenilirlik Analizi.....	83
3.9.3.2. Derinlemesine Davranış Güvenilirlik Analizi.....	84
3.9.3.3. Samimi Davranış Güvenilirlik Analizi.....	85
3.9.4. Tükenmişlik Faktör Analizi.....	86
3.9.5. Tükenmişlik Güvenilirlik Analizleri.....	87
3.9.5.1. Duygusal Tükenme Güvenilirlik Analizi.....	87
3.9.5.2 Kişisel Başarı Duygusu Güvenilirlik Analizi.....	88
3.9.5.3. Duyarsızlaşma Güvenilirlik Analizi.....	89
3.9.6. İş Doyumu Güvenilirlik Analizi.....	89
3.9.7. T –Testleri.....	91
3.9.8. Varyans Analizleri.....	95

3.9.9. Korelasyon Analizi.....	98
3.9.10. Regresyon Analizleri.....	100
3.9.11. Sonuç ve Öneriler.....	106
KAYNAKÇA.....	115
EK.1. ANKET FORMU.....	127

## TABLO VE ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1:</b> Morris ve Feldman (1996) Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişki.....	12
<b>Şekil 2:</b> Morris ve Feldman(1996) Duygusal Emek Modeli.....	12
<b>Şekil 3:</b> Grandey(2000) Duygusal Emek Modeli.....	18
<b>Şekil 4:</b> Çalışmanın Genel Planı.....	73
<b>Tablo 1:</b> Duygusal Emek İle İlgili Yapılmış Önceki Çalışma Sonuçları .....	58
<b>Tablo 2:</b> Motivasyon Teorilerine Genel Bakış.....	69
<b>Tablo 3:</b> Demografik Özellikler.....	81
<b>Tablo:4</b> Duygusal Emek KMO ve Bartlett Testi Sonuçları.....	82
<b>Tablo 5:</b> Duygusal Emek Açıklanan Toplam Varyans.....	82
<b>Tablo 6:</b> Duygusal Emek Döndürülmüş Faktör Matrisi.....	83
<b>Tablo 7:</b> Yüzeysel Davranış Güvenilirlik İstatistiği.....	83
<b>Tablo 8:</b> Yüzeysel Davranış Toplam Madde İstatistikleri.....	84
<b>Tablo 9:</b> Derinlemesine Davranış Güvenilirlik İstatistiği.....	84
<b>Tablo 10:</b> Derinlemesine Davranış Toplam Madde İstatistikleri.....	85
<b>Tablo 11:</b> Samimi Davranış Güvenilirlik İstatistiği.....	85
<b>Tablo 12:</b> Samimi Davranış Toplam Madde İstatistikleri.....	85
<b>Tablo 13:</b> Tükenmişlik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları.....	86

<b>Tablo 14:</b> Tükenmişlik Açıklanan Toplam Varyans.....	86
<b>Tablo 15:</b> Tükenmişlik Döndürülmüş Faktör Matrisi .....	87
<b>Tablo 16:</b> Duygusal Tükenme Güvenilirlik İstatistiği.....	87
<b>Tablo 17:</b> Duygusal Tükenme Toplam Madde İstatistikleri.....	88
<b>Tablo 18:</b> Kişisel Başarı Duygusu Güvenilirlik İstatistiği.....	88
<b>Tablo 19:</b> Kişisel Başarı Duygusu Toplam Madde İstatistikleri.....	88
<b>Tablo 20:</b> Duyarsızlaşma Güvenilirlik İstatistiği.....	89
<b>Tablo 21:</b> Duyarsızlaşma Toplam Madde İstatistikleri.....	89
<b>Tablo 22:</b> İş Doyumu Güvenilirlik İstatistiği.....	89
<b>Tablo 23:</b> İş Doyumu Toplam Madde İstatistikleri.....	90
<b>Tablo 24:</b> İş Doyumu Düzeltilmiş Güvenilirlik İstatistiği.....	90
<b>Tablo 25:</b> İş Doyumu Düzeltilmiş Toplam Madde İstatistikleri.....	90
<b>Tablo 26:</b> Cinsiyet Grup istatistikleri.....	91
<b>Tablo 27:</b> Faktörlerin Cinsiyet Açısından Karşılaştırılmasına Yönelik t Testi.....	92
<b>Tablo 28:</b> Medeni Durum Grup İstatistikleri.....	93
<b>Tablo 29:</b> Faktörlerin Medeni Durum Açısından Karşılaştırılmasına Yönelik T testi...	94
<b>Tablo 30:</b> Eğitim Seviyesine Göre Varyansların Homojenliği Testi.....	95
<b>Tablo 31:</b> Eğitim Seviyesine Göre ANOVA Tablosu.....	95
<b>Tablo 32:</b> Yüzeysel Davranış Ortalamaların Eşitliği Gürbüz Testi.....	95
<b>Tablo 33:</b> Yaş Grupları için Varyansların Homojenliği Testi.....	96
<b>Tablo 34:</b> Yaş Grupları için ANOVA Tablosu.....	96
<b>Tablo 35:</b> Yaş Grupları İçin Ortalamaların Eşitliği Gürbüz Testi.....	97
<b>Tablo 36:</b> Toplam Çalışma Süresi İçin Varyansların Homojenliği Testi.....	97
<b>Tablo 37:</b> Toplam Çalışma Süresi İçin ANOVA Tablosu.....	97

<b>Tablo 38:</b> Toplam Çalışma Ortalamalarının Eşitliği Gürbüz Testi.....	98
<b>Tablo 39:</b> Korelasyonlar Analizi Tablosu.....	99
<b>Tablo 40:</b> Duygusal Emek İş Doyumu Regresyon Analizi Modelin Özeti.....	100
<b>Tablo 41:</b> Duygusal Emek İş Doyumu Regresyon Analizi ANOVA Tablosu.....	101
<b>Tablo 42:</b> Duygusal Emek İş Doyumu Regresyon Analizi Katsayılar.....	102
<b>Tablo 43:</b> Duygusal Emek Tükenmişlik Regresyon Analizi Modelin Özeti.....	102
<b>Tablo 44:</b> Duygusal Emek Tükenmişlik Regresyon Analizi ANOVA Tablosu.....	103
<b>Tablo 45:</b> Duygusal Emek Tükenmişlik Regresyon Analizi Katsayılar.....	103
<b>Tablo 46:</b> Duygusal Emek Duyarsızlaşma Regresyon Analizi Modelin Özeti.....	103
<b>Tablo 47:</b> Duygusal Emek Duyarsızlaşma Regresyon Analizi Katsayılar.....	104
<b>Tablo 48:</b> Duygusal Emek Kişisel Başarı Duygusu Regresyon Analizi Modelin Özeti.....	104
<b>Tablo 49:</b> Duygusal Emek Kişisel Başarı Duygusu Regresyon Analizi Katsayılar.....	105
<b>Tablo 50:</b> Oluşturulan Hipotezlerin Sonuçları.....	106

## GİRİŞ

İnsanoğlu, tarihin ilk çağlarından beri hayatını devam ettirebilmek için çeşitli faaliyetlerde bulunmuştur. İlk başlarda avcılık ve toplayıcılık yaparak geçimini sağlayan insan, daha sonra toprağı ekmeyi öğrenmiş ve tarıma yönelmiş, tarım toplumu olarak adlandırılan süreç başlamıştır. Sanayi devriminin başlamasıyla tarım toplumu yerini hızla sanayi veya endüstri toplumuna bırakmıştır. Günümüz toplumu ise bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadır. Makineli üretimde gittikçe artan oranda otomasyona geçilmiştir. Eskisi gibi vasıfsız eleman ihtiyacı pek kalmamıştır. Üretimde belirli bir standart yakalandığı için, fark yaratmak ön plana çıkmıştır.

Günümüzün gelişmiş ülkelerinde, hizmet sektörünün genel iş gücü içindeki oranı % 50'nin üzerindedir. Dolayısıyla iş gücünün büyük bir bölümü hizmet sektöründe çalışmaktadır. Hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti ön plandadır. İşletmeler müşteri memnuniyetini nasıl en üst seviyeye çıkaracaklarını belirlemek için çeşitli araştırmalar yaparlar. Gerek müşterilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda, gerekse önceki deneyimlerine dayanarak veya empati kurmak suretiyle, kültürel öncelikleri göz ardı etmeden bir takım duygusal davranış kuralları oluştururlar. Ve bu kurallara göre yansıtılmak istenen duyguların, çalışanlarca müşterilere hizmet verilirken etkili bir şekilde yansıtılmasını isterler. Geline süreçte insanoğlu, fiziksel ve zihinsel emeğinin yanında, duygusal emek diye adlandırılan başka bir emek türü sarf eder. Bu emek türünde, duygular kullanılarak işletme tarafından sunulan hizmetin diğer işletmelere nazaran daha memnun edici olduğu hissi uyandırılmaya çalışılır. Diğer bir deyişle, duygular kullanarak hizmette fark yaratmak işin temelini oluşturur.

Yukarıda, duyguların kullanılarak hizmette fark yaratılması olarak tanımlanan kavrama, Hochschild (1983) den başlamak üzere ‘‘Duygusal Emek’’ adı verilmiştir.

Bu çalışmada İzmir ilinde bulunan, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağılı Huzurevlerinde çalışan Yaşlı Bakım Çalışanlarının Duygusal Emekleri ile Tükenmişlik ve İş Doyumları arasındaki ilişki, alan çalışması yapılmak suretiyle incelenecektir

Birinci bölümde duygusal emek kavramının gelişim süreci incelenmiştir.

İkinci bölümde Tükenmişlik ve İş Doyumu kavramları ele alınmış, duygusal emek, iş doyumunu ve tükenmişli ile ilgili yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde gerçekleştirilen alan araştırmasına yer verilmiştir. Bu bölümde, verilerin toplanma şekli, toplanan verilere uygulanan analizler ve yorumlar yer almaktadır.

Günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde yaşlanan nüfusla birlikte yaşlı bakım hizmetlerine talebin arttığı görülmektedir. Ülkemizde de özellikle büyükşehirlerde bu hizmet türüne olan ihtiyacın geçmiş yıllara göre çok daha fazla olduğu söylenebilir. Yazınımız incelendiğinde duygusal emek çalışmalarının daha çok, öğretmenler, sınır birim, çağrı merkezi ve turizm çalışanlarına yönelik olduğunu söylemek mümkündür. Sosyal hizmetler alanında çalışanlara ilişkin bir araştırmaya ise rastlanmamıştır. Çalışmanın bu bakımdan yazınımıza katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca önümüzdeki yıllarda bakıma ihtiyacı olan yaşlı sayısına paralel olarak, sayılarının gittikçe artacağı düşünülen yaşlı bakım çalışanlarının duygusal emekleri ile tükenmişlik ve iş doyumları arasındaki ilişkinin irdelenmesinden elde edilen sonuçların ilgililere yararlı bilgiler sunacağına inanılmaktadır.

## BÖLÜM I

### DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE GELİŞİM SÜRECİ

Duygusal emek kavramına geçmeden önce duygunun ve emeğin tanımını yapmak, konunun kavranması açısından faydalı olacaktır.

Emek sözlükte, “Bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü” olarak tanımlanmıştır (<http://tdkterim.gov.tr/bts/>). Ayrıca Marks(2003:157) emeği; “ insanın, kendisinde bulunan ve hangi türden olursa olsun bir kullanım değeri üretirken harcadığı ussal ve fiziksel yeteneklerin bütünü” olarak tanımlamıştır. Emek üretim faktörlerinden biridir. Harcanan emek karşılığında ücret alınır. Nitekim T.C. Anayasasının 55. Maddesinin birinci fıkrasında da “emek ücretin karşılığıdır”denilmektedir ([http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa\\_2011.pdf](http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2011.pdf)). Tanımdan da anlaşılacağı üzere, zihinsel ve fiziksel emek olmak üzere emeğin iki boyutundan bahsedilmektedir.

Duyguların bir emek boyutu olarak değerlendirilmesi ilk defa sistematik olarak Hochschild(1983) tarafından ele alınmıştır. Duygu kavramının incelenmesinin kökeni ise çok eskilere dayanmaktadır. Antik çağ filozoflarından Aristoteles, Retorik(1995) adlı kitabında belli başlı bazı duyguları açıklamış ve bu duygulardan nasıl yararlanılabileceğini belirtmiştir. Modern felsefenin öncülerinden Descartes(2010) “ruhun tutkuları” adlı kitabında; merak, sevgi, nefret, arzu, sevinç ve üzüntü olmak üzere altı duygu türünden bahsetmiş, diğer bütün duyguların da bu duygulardan oluştuğunu veya bu duyguların bir türü olduğunu belirtmiştir.

Duygu kavramı sözlükte “ Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” (<http://tdkterim.gov.tr/bts/>) olarak tanımlanmaktadır. Thoits (1989: 318) duygu bileşenlerini dörde ayırmıştır;

- A. Durumsal bir uyarıcının ya da çevre şartlarının değerlendirilmesi
- B. Fizyolojik veya bedensel hislerde değişim
- C. Rahatlıkla ya da çekinerek anlamlı jestler yapmak



D. İlk üç bileşenin bir veya daha fazlasının birleştirilip kültürel bir etiket kullanılarak adlandırılması

Thoits, bir duygunun oluşması için bütün bileşenlerin aynı zamanda ortaya konması gerekmediğini belirtmiştir. Örneğin birisi korkabilir, ama neden korktuğunu bilmeyebilir.

Kemper (1987:263), duyguları; genellikle otonomik, sinirsel ve bilişsel durumlar olarak açıklamıştır. Ve kaç tane duygu durumu vardır? sorusuna, “kişinin otonomi durumu, kültürel ve sosyal farklılıkları belirler.” şeklinde cevap vermiştir.

Filozoflar tarafından sınırlı olarak ele alınan duygu kavramı, 19. Yüzyılın ikinci yarısından itibaren sistematik olarak ele alınmaya başlanmıştır. Duygu kavramı ile ilgili geliştirilen çeşitli kuramlar vardır. Bu çalışmada, evrimsel duygu kuramları, psikolojik duygu kuramları, sosyal-yapısal duygu kuramları incelenecektir.

## **1.1.Duygu Kuramları**

### **1.1.1. Evrimsel Duygu Kuramı**

Charles Darwin'in 1872 yılında yayımlanan, “İnsanlarda ve Hayvanlarda Duyguların İfadesi”, isimli kitabı evrimsel duygu kuramlarının başlangıcı kabul edilir. Evrimsel yaklaşım duyguların; türlerin yaşamlarını sürdürürken karşılaştıkları olayları çözmek için çabalamaları sonucu, evrimleşerek meydana geldiklerini belirtmiştir (Cornelius, 2000:3). Darwin, duygusal ifadelerin sinir sistemine bağlı otomatik tepkiler olduğunu belirtmiş, duygusal ifade ve davranışların farklı kültürler ve türlerde ortak olup evrensel nitelik taşıdıklarını iddia etmiştir (Levenson v.d., 2007:780). Darwin, gelişmiş hayvanlarda ve insanlarda duygusal ifadelerin benzer olduğunu ispatlamaya çalışmıştır. Paul Ekman, Carroll Izard, Alan Fridlund, ve Sylvan Tompkins, duyguların kaynağını evrimsel bakış açısıyla inceleyen diğer araştırmacılara örnek verilebilir (Cornelius, 2000:4).

Evrimsel bakış açısına göre, yüz ifadesinden anlaşılabilen evrensel temel duygular bulunmaktadır. Araştırmacıların yaptıkları çalışmalar sonucunda, farklı temel duygu sınıflandırmaları ortaya çıkmıştır. Ekman ve Friesen(1971) mutluluk, kızgınlık, üzgün olma, nefret etme, şaşırma, korku olmak üzere altı temel duygu olduğunu ve bu

duyguların evrensel olduğunu ifade etmiştir. Frijda(1986); istek, mutluluk, ilgi, şaşırma, merak ve acı şeklinde altı temel duygu olduğu sonucuna ulaşmıştır. Izard (1971), Plutchik (1980), Tomkins (1984) ve diğer bir çok araştırmacı, farklı temel duygu sınıflandırması sonuçlarına ulaşmışlardır(Ortony ve Turner, 1990:316).

Ekman(1972)'ın Amerikalı ve Japonyalı üniversite öğrencileriyle yaptığı çalışmada; gerilim filmi izlettirilen öğrencilerin yüz ifadeleri videoya kaydedilmiş, öğrencilerin yalnızken birbirine çok yakın yüz ifadesi takındıkları, diğer öğrencilerin yanında ise kültürel yapılarının gerektirdiği davranış kurallarına göre hareket ettikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Japon öğrencilerin, diğerlerinin yanında Amerikalı öğrencilere göre hoşnutsuzluklarını daha fazla gizledikleri görülmüştür (Ekman, 1972: 246-260; Ekman, 1977:100).

Ekman ve Friesen(1971), Yeni Gine'de okuryazar olmayan bir kabilede, 189 yetişkin ve 130 çocukla yaptığı araştırmada, altı temel duygu olarak kabul edilen; mutluluk, üzgün olma, kızgınlık, şaşırma, nefret etme ve korku ile ilgili hikayeler anlatılmış, hikayelerin sonunda yetişkinlere üç duygu ifadesi içeren fotoğraf, çocuklara ise iki duygu ifadesi içeren fotoğraf gösterilmiştir. Araştırma sonucunda okuryazar olmayan toplumlarda da bu altı duygu ifadesinin tanındığı ve evrensel duygu ifadeleri oldukları sonucu ortaya çıkmıştır(Ekman ve Freisen, 1971:124-129).

Darwin'in Evrimsel duygu kuramı, bütün duyguları biyolojik olarak açıkladığı ve kültürün duygular üzerindeki etkisini göz ardı ettiği için eleştirilmiştir.

### **1.1.2. Psikolojik Kuramlar**

Duygu kavramı ile ilgili geliştirilen üç temel psikolojik kuramdan bahsedilebilir. Bu kuramlar aşağıda ele alınacaktır.

#### **1.1.2.1. James Teorisi**

Amerikalı filozof ve psikolog William James ve Danimarkalı ruh bilimci Carl Lange ayrı yerlerde ve aynı yıl içinde, aynı kuramı ele aldıklarından James-Lange Kuramı olarak da adlandırılır (Yaşarsoy, 2006:5).

James, fiziksel yapıda meydana gelen değişikliklerin heyecan algısı oluşturduğunu, bu algılar sonucunda oluşan hislerin duyguları oluşturduğunu belirtmiştir. James'e göre; duygular eylemlerden sonra meydana gelir. Yani, bir duygunun oluşması için önce o duygunun oluşmasına neden olacak bir eylemin gerçekleşmesi gerekir. Buna göre James; ağlayıp sızladığımız için üzgün olduğumuzu, bir şeye saldırdığımız için kızgın olduğumuzu, titrediğimiz için korktuğumuzu belirtmiştir. James, duyguların canlıların otonom sinir sisteminden etkilendiğini belirtmiştir. Buna göre; her canlının çevredeki değişimleri algılayıp tepki verecek şekilde gelişmiş organları bulunmaktadır (James, 1884: 189-190). James, bütün bedensel tepkileri potansiyel bir duygu kaynağı olarak gördüğü için eleştirilmiştir (Cornelius, 2000:5).

#### **1.1.2.2. Cannon-Bard Teorisi**

Cannon ve Bard tarafından ortaya atılan bu kurama göre; çevredeki bir uyarıcı hipotalamusu etkilediği zaman, hipotalamus aynı anda iki işlev görür. Fizyolojik değişiklikleri meydana getirip sinir sistemini uyaran hipotalamus, beyin kabuğuna da aynı anda sinirsel akımlar göndererek duygu oluşumunun farkına varılmasını sağlar (Adam,2007:40;Yaşarsoy,2006:5). Diğer araştırmacılar, teorinin tam manasıyla duyguların oluşumunu açıklamadığını belirtmişlerdir. Örneğin, limbik sistem olarak adlandırılan bölgenin de duyguların oluşumunda etkili olduğunu ifade etmişlerdir (Adam, 2007:40).

#### **1.1.2.3. Bilişsel Duygu Kuramı**

Psikologlar tarafından en çok üzerinde durulan kuram olarak kabul edilmektedir(Cornelius, 2000:4; Yaşarsoy,2006:6 ). Bilişsel kuram farklı araştırmacılar tarafından ele alınmıştır. Schacter (1964); bireylerin, çevrelerini algılayıp anlamlandırması sonucunda bedenlerinde meydana gelen fizyolojik değişikliklerle ilgili duygulara, belirli isimler verdiklerini belirtmiştir (Tuğrul, 1999:14). Schacter ve Singer (1962), duyguların; fizyolojik aktivitelerin ve bilişsel değerlendirmelerin sonucu olduğunu belirtmişlerdir. Schacter ve Singer (1962) bilişsel teorisinde, James teorisi gibi fiziksel tepki veya uyarılma önce gelir. Ancak çevresel bir durumla karşı karşıya

gelen kişi, bu durum karşısında fiziksel bir tepki verir. Fiziksel tepkiden sonra birey, maruz kaldığı durum hakkında bilişsel değerlendirmede bulunur. Bilişsel değerlendirme sonucu duygu oluşur. James teorisinden farkı, meydana gelen durum hakkında bilişsel çıkarımda bulunulduktan sonra duygunun oluşmasıdır (Adam, 2007:41-42). Arnold(1960) ve Lazarus(1966)'nın öncülüğünü yaptığı bilişsel değerlendirme teorisine göre; Birey, bir durumla karşılaştığında, bu olayın kendisi için ne anlam ifade ettiği ile ilgili bilişsel bir sonuç çıkarır. Çıkarılan sonuca göre aynı anda hem fiziksel durumda değişim yaşanır, hem de duygu oluşur. Bu teoriye göre bilişsel değerlendirme önce gelir(Cornelius, 2000:4, Adam, 2007:43). Bilişsel teori, duyguların temelinde bilişsel etkenlerin rol aldığını belirtmektedir. Farklı açılardan ele alınsa da çevresel değişimlere yüklenen anlamlara göre, duyguların oluştuğu vurgulanmaktadır. Değerlendirmede bulunan birey, içinde bulunduğu kültürden etkileneceğinden, bilişsel kuramın sosyal ve kültürel etkenlerin duygular üzerindeki etkisini içerdiğini söylemek mümkündür (Levenson v.d., 2007:782).

### **1.1.3. Sosyal-Yapısal Duygu Kuramı**

Evrimsel ve psikolojik duygu kuramları genel olarak, duyguların biyolojik ve zihinsel yönüne odaklanmış, duygulara etki eden sosyal ve kültürel nedenleri –bilişsel kuram dolaylı olarak sosyal ve kültürel etkenleri içerse de- göz ardı etmişlerdir. Evrimsel ve psikolojik duygu kuramlarının aksine, sosyal-yapısal duygu kuramcıları, -her ne kadar bir kısmı içsel duygusal tepkileri dikkate alsalar da- genel olarak, duyguların oluşumunun kaynağını sosyal ve kültürel nedenlere bağlamışlardır (Levenson, v.d., 2007:781). İnsan duygularını sosyolojik olarak ele alan çeşitli teoriler vardır. Bu çalışmada, duygusal emeğin öncüsü kabul edilen Hochschild'in de duygusal emek kavramını ortaya atarken temel aldığı dramaturjik teoriden kısaca bahsedilecektir.

*Dramaturjik teori:* bireylerle etkileşimde sahne sanatından yararlanılmasıdır. Bu teori, bireylerin içinde buldukları kültürel ortamın etkisi altında dramaturjik sunumlar yaptıklarını vurgular. İnsanlarla etkileşime geçen birey, kültürel yapıyı dikkate alarak, belirlenen davranış kuralları doğrultusunda bir tiyatro sanatçısı gibi rol yapar. Belirlenen davranış kurallarını ihlal eden birey, utanma ve toplumdan dışlanma gibi negatif duygular içine girer. Davranış kurallarına uyan birey ise toplum tarafından

benimsenme, güç kazanma ve ekonomik getiri elde etme gibi kazanımlar elde eder (Turner ve Stets, 2006:26-27).

Hochschild(1983:35-36), dramaturjik teoriyi esas alarak duygusal emek kavramını ortaya atmıştır. Müşterilere hizmet veren çalışanlardan, hizmet sunarken bir tiyatro sanatçısı gibi rol yapıp, içten hissederek veya hissediyormuş gibi davranarak, müşterilerde işletmeye karşı olumlu duygular gelişmesini sağlamaları istenmektedir. Dolayısıyla, duygular yönetilerek müşterilerin algıları yönlendirilmek istenmektedir.

## **1.2. Duygusal Emek Kavramının Temel Yaklaşımları**

Duygusal emek kavramı ile ilgili yapılan yerli ve yabancı çalışmalara bakıldığında üzerinde durulan dört temel yaklaşımın olduğu görülmektedir. Bu yaklaşımlar;

- Hochschild (1983) Yaklaşımı
- Ashforth ve Humphrey(1993) Yaklaşımı
- Morris ve Feldman(1996) Yaklaşımı
- Grandey(2000) Yaklaşımı

### **1.2.1. Hochschild (1983) Yaklaşımı**

Duygusal emek kavramını ilk kez Arlie Russel Hocshschild(1983) “The Managed Heart” isimli kitabında kullanmıştır. Hosteslerin işini yaparken fiziksel emek ve zihinsel emek yanında, duygusal emek olarak tanımladığı başka bir emek türü sarf ettiklerinden bahsetmiştir. Bu emek türünün, etkileşime geçilen kişilerin zihninde uygun durum veya izlenim yaratmak için gerekli olan, duyguların gösterilmesi veya gizlenmesini gerektirdiğini belirtmiştir. Ayrıca, zihin ve duyguların koordinasyonunu gerekli kıldığını ifade etmiştir. Hochschild(1983) Duygusal emeği; “duyguların yönetilerek dışarıdan gözlemlenebilecek şekilde jest ve mimiklerin sergilenmesi” olarak tanımlamıştır(Hochschild,1983:6-7). Taylor’un bilimsel yönetim yaklaşımında, bir makinenin dişlisi gibi mekanik işçi olarak ele alınan insanın daha sonraki çalışmalarda psikolojik yönü de ele alınmaya başlanmıştır(Man ve Öz, 2009:76). İnsanın psikolojik

yönüne verilen önemin artması duygusal emek kavramının gelişmesine giden yolda önemli bir etken olmuştur.

Hochschild'e göre; İnsanlar belirli davranışlar sergilerken, bu davranışları iki yolla gösterirler. Bunlar; yüzeysel davranış ve derinlemesine davranıştır(Hochschild, 1983:35 ). Hochschild'in verdiği duygusal emek tanımına göre, kişiler veya çalışanlar duygularını dışa yansıtırken bu iki davranış türünden birine uygun hareket ederler. Yüzeysel davranışta, kişi o duyguyu hissetmeyip, sadece hissediyormuş gibi davranır. Derinlemesine davranışta ise, kişi duygularını da davranışlarıyla uyumlu hale getirmeye çalışır(Grandey,1999:4; Köksel, 2009:33-34). Yüzeysel ve derinlemesine davranış kavramları sonraki bölümlerde daha ayrıntılı ele alınacaktır.

Hochschild'e göre; duygu yönetiminin bireysel olmaktan çıkıp tüzel bir kişilik kazanması, yani bir emek türü olarak kullanılması için üç özelliğinin olması gerekir. Bunlar; duygusal çalışma, davranış kuralları ve sosyal alışveriştir. Duygusal çalışmasını ücret karşılığı yapan kişi, artık duygularını bireysel olarak değil, işletmenin yönlendirmesiyle yönetir. Davranış kuralları da artık bireysel olmaktan çıkıp işletmelerin belirleyeceği kurallara göre, eğitimler yoluyla çalışanlara öğretilir. Ayrıca işletmenin belirleyeceği gözetmenler veya yöneticiler aracılığıyla bu kurallara uyulup uyulmadığı kontrol edilir. Sosyal alışveriş ise; çalışanların göstereceği performans karşılığında elde edecekleri faydayı düşünerek duygularını yönetmeleri konusunda motive olmalarıdır (Hochschild,1983: 118-121). Hizmet sektörünün gelişmesiyle duygusal emek gittikçe önem kazanmış, üçüncü bir emek türü olarak emek piyasasında yerini almıştır. Buna bağlı olarak duygusal emek, günümüzde firmaların müşterilere sattıkları hizmetin bir parçası olmuştur (Özkaplan, 2009:19). Hochschild, hosteslik ile tahsildarlık arasında duygusal emek gerektiren bir çok iş olduğunu ifade etmiştir. Duygusal emek gerektiren işlerin temel olarak üç karakteristik özelliği olduğunu belirtmiştir. Birincisi; yüz yüze veya sesli olarak iletişim kurulması. İkinci özellik; çalışanların diğerlerine veya hizmet alanlara bir duygusal durumu (örneğin sevgi veya nefret v.b.) yansıtmalarıdır. Üçüncü özellik ise, gözetim yapılmak suretiyle, çalışanların duygusal aktivitelerinin kontrol altına alınmaya çalışılmasıdır. Burada belirtilmek istenen; çalışanların müşterilerle yüz yüze veya sesli iletişim sağlarken, işletme tarafından hizmet esnasında gösterilmesi istenen duyguları onlara yansıtmaları ve bu

duyguların yansıtılmasını etkin bir şekilde sağlamak için, çalışanların eğitilmesi ve gözetilmesi gerekliliğidir. Verilen bu karakteristik özelliklere göre, bazı işler duygusal emek gerektirirken, bazıları gerektirmez. Satıcılar, kasiyerler, sosyal hizmet çalışanları, doktorlar, avukatlar gibi iş veya mesleklerde çalışanların duygusal emek sarf etmeleri gerekir (Hochschild,1983:147-152). Buna göre; Hochschild, duygusal emek gerektiren ve gerektirmeyen işler diye bir ayrıma gitmiştir. Hochschild, meslekleri duygusal emek gerektirenler ve gerektirmeyenler olarak iki kategoriye ayırması, çalışanların kişilik özelliklerinin duygusal davranış kurallarını algılama düzeylerine etkisini ihmal etmesi ve örgütsel diğer değişkenleri göz ardı etmesi yüzünden eleştirilmiştir. Hochschild(1983), yaptığı çalışmanın bir başlangıç olarak kabul edilmesi gerektiğini, ileride daha kapsamlı ölçümler ve değerlendirmeler yapılabileceğini belirtmiştir (Grandey, 1999:5; Gosserand, 2003:6; Ünler Öz,2007:6; Çaldağ, 2010:8).

Hochschild'e göre; kadınlar, erkeklere oranla duygularını daha iyi yönetirler (Hochschild, 1983:164). Duygusal emeğin cinsiyetle ilişkisini araştıran çalışmalara bakıldığında, özellikle Türkiye'de duygusal emek ile cinsiyet arasında genellikle anlamlı ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal emek ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki bulunan çalışmalarda; kadınların daha çok derinlemesine davranış gösterdikleri, erkeklerin ise yüzeysel davranış gösterdikleri dikkat çekmektedir. (Johnson; 2007; Türkay v.d.,: 2011 ).

Hochschild'e göre; duygusal emek göstermenin çalışanlar açısından üç olumsuz sonucu vardır. İlk olarak, bir çalışanın kendini gereğinden fazla işine kaptırması ve bunun sonucu olarak tükenmişlik riskiyle karşılaşmasıdır. İkinci sonuç ise, çalışanın kendini yaptığı işten ayırması durumudur. Bu durumda; çalışan, samimiyet duygusundan uzaklaşıp bir aktör gibi rol yapıyormuş hissine kapılır. Üçüncü sonuç ise çalışanın kendisini yaptığı duygusal davranıştan ayırmasıdır. Bu durumda ise çalışan, kendini suçlamaz. Yaptığı işi, pozitif duygular sergilemeyi gerektiren bir iş olarak görür. Bu durumda çalışan kişide, yaptığı duygusal davranışa yabancılaşma ve yaptığı işi hafife alma, bunun sadece göz boyama olduğunu düşünme riski vardır (Hochschild, 1983:187). Duygusal emeğin olumsuz psikolojik sıkıntılara neden olduğunu gösteren birçok çalışma mevcuttur. İlerleyen bölümlerde yapılan çalışmalar ve sonuçlarına yer verilecektir.

### 1.2.2. Ashforth ve Humphrey(1993) Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey yaklaşımında, Hochschild(1983) yaklaşımı genişletilerek bazı eklemeler yapılmıştır. Ashforth ve Humphrey, duygusal emeği; ‘davranış kurallarına göre uygun duygunun gösterilmesi’, olarak tanımlamışlardır. Bu tanım, Hochschild(1983)’in tanımına göre biraz farklılık göstermektedir. Hochschild, davranışın ardında yatan neden üzerine odaklanırken, Ashforth ve Humphrey, davranışın kendisine odaklanmışlardır. Hizmet alan kişi için, davranışın ardında yatan neden değil, gösterilen davranışın kendisi önemlidir. Ashforth ve Humphrey’in odak noktası, ardında yatan nedene bakmadan, çalışanın göstermesi gereken davranışı etkin bir şekilde hissettirip hizmet alan kişiyi istenilen yönde etkilemesidir. Ayrıca, duygu yönetimi yapılmadan davranış kurallarına uyulabileceğini belirtmişlerdir. Kendi tanımlarının davranışın kendisi üzerinde durduğunu, bir duyguyu yaşamak ile duyguyu göstermeyi ayırdıklarını belirtmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993:90). Müşteri için gösterilen duygunun samimi olarak algılanması önemli olsa bile, çalışanlar açısından bir duyguyu hissetmeden sergilemenin olumsuz sonuçları olduğunu gösteren birçok çalışma bulunmaktadır. Grandey(1999), Johnson(2007), Köksel(2009), Çelik, v.d. (2010) ve birçok araştırmacı, duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutu ile tükenmişliğin özellikle duygusal tükenme alt boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Ashforth ve Humphrey, kendiliğinden gerçekleşen ve samimi davranış olarak isimlendirdikleri üçüncü bir davranış türü olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, derinlemesine ve yüzeysel davranış boyutlarının tekrarlandığında, bir süre sonra alışkanlık haline gelebileceğini ve göreceli olarak emek harcamadan bu davranış şekillerinin gösterilebileceğini belirtmişlerdir(Ashforth ve Humphrey, 1993:89-94; Köksel, 2009:8). Ünlü ve Yürür(2011), yaptıkları araştırma sonucunda derinlemesine ve yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varmışlardır. Ayrıca, yüzeysel ve derinlemesine davranış alt boyutlarının görev performansını arttırdığı yönünde sonuçlara ulaşmışlardır. Kaya ve Özhan (2012), yaptıkları çalışma sonucunda yüzeysel davranış ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu çalışmalar, Ashforth ve Humphrey’in, derinlemesine ve yüzeysel davranış boyutlarının tekrarlandığında, bir



süre sonra alışkanlık haline gelebileceği iddiasını destekler niteliktedir. Ancak, genelleme yapılabilmesi için daha fazla araştırmaya gerek duyulduğu belirtilebilir.

İşletmeler, rekabet avantajı kazanabilmek için, zihinsel ve fiziksel emeğe ek olarak, hizmet sektörüne bağlı olarak önemi gittikçe artan duygusal emeğin de çalışanlar tarafından kullanılmasını istemektedirler(Kaya ve Serçeoğlu, 2013:311). Ashforth ve Humphrey, duygusal emeğin hizmet sektöründeki gittikçe artan önemini dört faktöre bağlı olarak açıklamışlardır. İlk olarak, müşterilerle bire bir muhatap olan personel, müşteri ile işletme arasında köprü görevi görür. Bu personel, müşteri açısından işletmeyi temsil eder. İkinci faktör ise, hizmet sektörü genellikle müşteri ile hizmet veren kişi arasında yüz yüze iletişimi gerektirir. Üçüncü faktör; müşterinin hizmet talebinin zamanı belirsiz, dinamik ve ani bir karakterde olduğu şeklindedir. Son olarak, verilen hizmet göreceli ve soyut olduğu için, verilen hizmetin kalitesini değerlendirmek müşteri için zordur (Ashforth ve Humphrey, 1993:90; Köksel, 2009:8). Ashforth ve Humphrey(1993), sosyal kimlik teorisini duygusal emeğe uyarlamışlardır. Bu teorisinin çalışan açısından bir takım olumlu ve olumsuz sonuçları olduğunu belirtmişlerdir. Sosyal kimlik teorisi ilerleyen bölümlerde tekrar ele alınacaktır.

Ashforth ve Humphrey, duygusal emeği iki kenarı keskin bir kılıca benzetmişlerdir. Yazarlara göre; çalışan açısından iyi hizmet vermek çoğu kez zordur. Bunun başlıca üç nedeni vardır. İlk olarak; verilen hizmetin kalitesi, belirlenen duygusal davranış kurallarının müşteri tarafından doğal ve etkili algılanmasına bağlıdır. İkinci neden, verilen hizmet dışsal faktörlerden etkilenir. Müşterilerin psikolojik farklılıkları nedeniyle, hizmetten tatmin olma derecelerinin farklı olması, içsel rol çatışmaları sonucu beklentilerinin belirsiz olması, diğer işletmelerin hizmet anlayışı, işletme yönetiminin tutumu gibi faktörler kaliteli hizmet algısını etkiler. Son olarak; hizmetin iyi olarak değerlendirilmesi müşterilerin algılamasına bağlıdır. Bir çalışan, birbirinden farklı istekleri olan müşterilerin ne istediklerini ve ona göre nasıl hizmet edebileceğini algılamayabilir. Bu durumda değişik önyargılara sahip müşteriler, verilen hizmetten memnun kalmayabilir. Ashforth ve Humphrey'e göre; duygu gösterimi, hizmet alan kişi tarafından yeterince samimi algılanırsa, yapılan işin etkili bir şekilde yapılmasını kolaylaştırır. Duygusal emek, karşılıklı etkileşimi düzenleyip kişiler arası problemleri önleyerek yapılan işin etkili bir şekilde yerine getirilmesini kolaylaştırabilir. Hizmetin

önceliklerini bilmeyen bir çalışan için, rolünü yerine getirmesini sağlayarak çalışanın duygu gösterimini kolaylaştırır. Duygusal emeğin, çalışanların görev performansını ve özgüvenlerini arttırdığı belirtilmiştir.(Ashforth ve Humphrey, 1993:94-97).

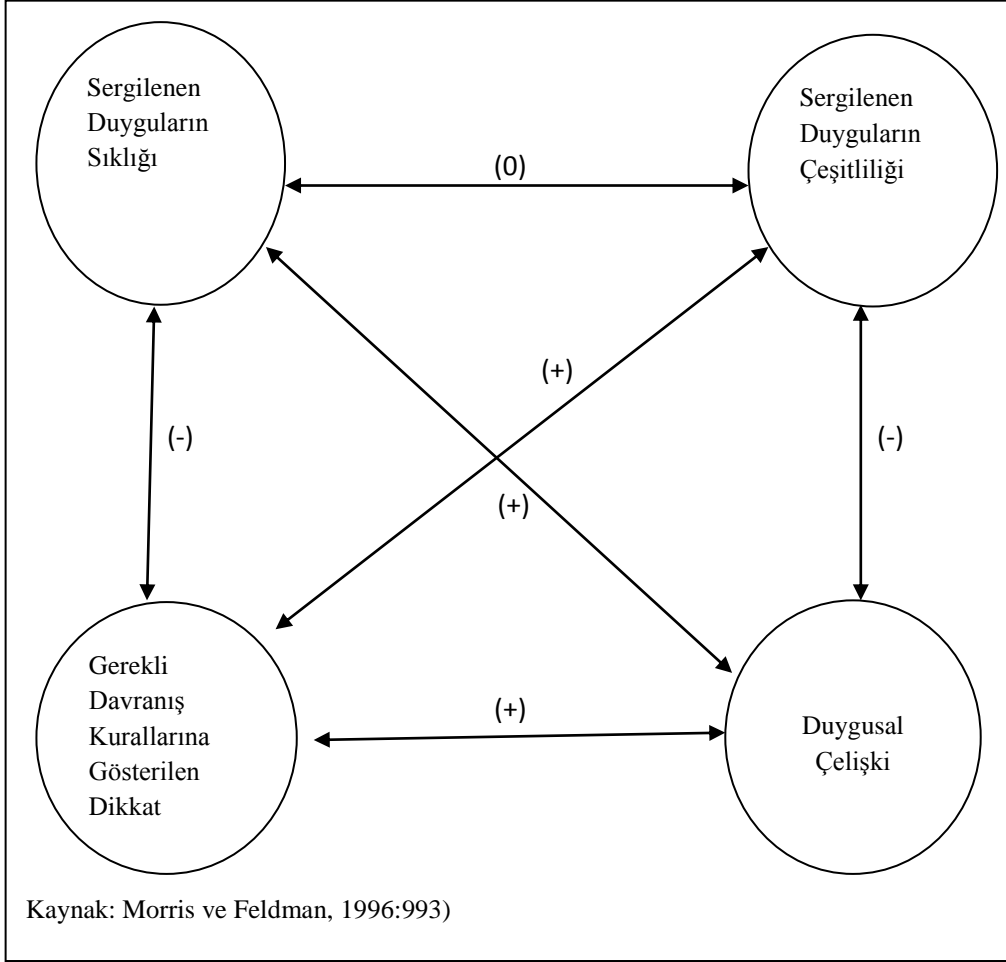
Ashforth ve Humphrey, yüzeysel ve derinlemesine davranışın olumsuz sonuçları üzerinde durmuşlardır. Yüzeysel davranışın; Hochschild'in de belirttiği gibi, bilişsel uyumsuzluğa benzeyen duygusal uyumsuzluğa neden olabileceğini belirtmişlerdir. Bu uyumsuzluğun; çalışanın yanlış duygulara kapılmasına, kendisini iki yüzlü hissetmesine neden olabileceğini iddia etmişlerdir. Derinlemesine davranışın, kişinin kendine yabancılaşmasına ve gerçek duygularını algılamasına zarar verebileceğini ifade etmişlerdir. Ayrıca, gerçek duyguların gizlenmesi veya bastırılması durumunda, kişinin psikolojik ve fiziksel yönden olumsuz etkilenmesi ihtimalinden bahsetmişlerdir. Duygusal emeğin çalışanlar açısından olumsuz etkilerinin ortaya çıkmasındaki ana nedenin; gösterilmesi istenen duygu ile gerçekte hissedilen duygu arasındaki çelişki olduğunu belirtmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 96-97; Köksel, 2009:9).

### **1.2.3. Morris ve Feldman (1996) Yaklaşımı**

Morris ve Feldman(1996), duygusal emeği; kişilerarası ilişki süresince, işletmeler tarafından gösterilmesi istenen duyguları sergilemek için gösterilen; çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamışlardır (Morris ve Feldman, 1996:987).

Araştırmacılar, bu tanımda dört varsayımın öne çıktığını belirtmişlerdir. İlk olarak, bu tanımın duyguların etkileşim modelini içerdiğine vurgu yapmışlardır. Bu model, duyguların hissedilmesinde ve sergilenmesinde sosyal faktörlerin büyük oranda belirleyici olduğunu iddia eder. İkinci varsayım ise yine etkileşim modeli ile ilgilidir. Çalışanın gerçekten hissettiği duygularla işletmelerin çalışandan sergilemesini beklediği duygular uyuşsa bile, uygun duygunun gösterimi için, çalışanın yine de belirli oranda çaba göstermesi gerekir. Çünkü, hissedilen duygunun işletmenin istediği şekilde yansıtılması için, duygu gösteriminin düzenlenmesi ve uygun şekilde yansıtılması gerekmektedir. Üçüncüsü, Hochschild(1983)'in görüşüne uygun olarak duygu gösteriminin ticari bir meta haline geldiği şeklindedir. Son varsayım ise, bu tanımda duyguların nasıl ve ne zaman sergilenmesi gerektiğini belirten standart veya kuralların var olduğudur.

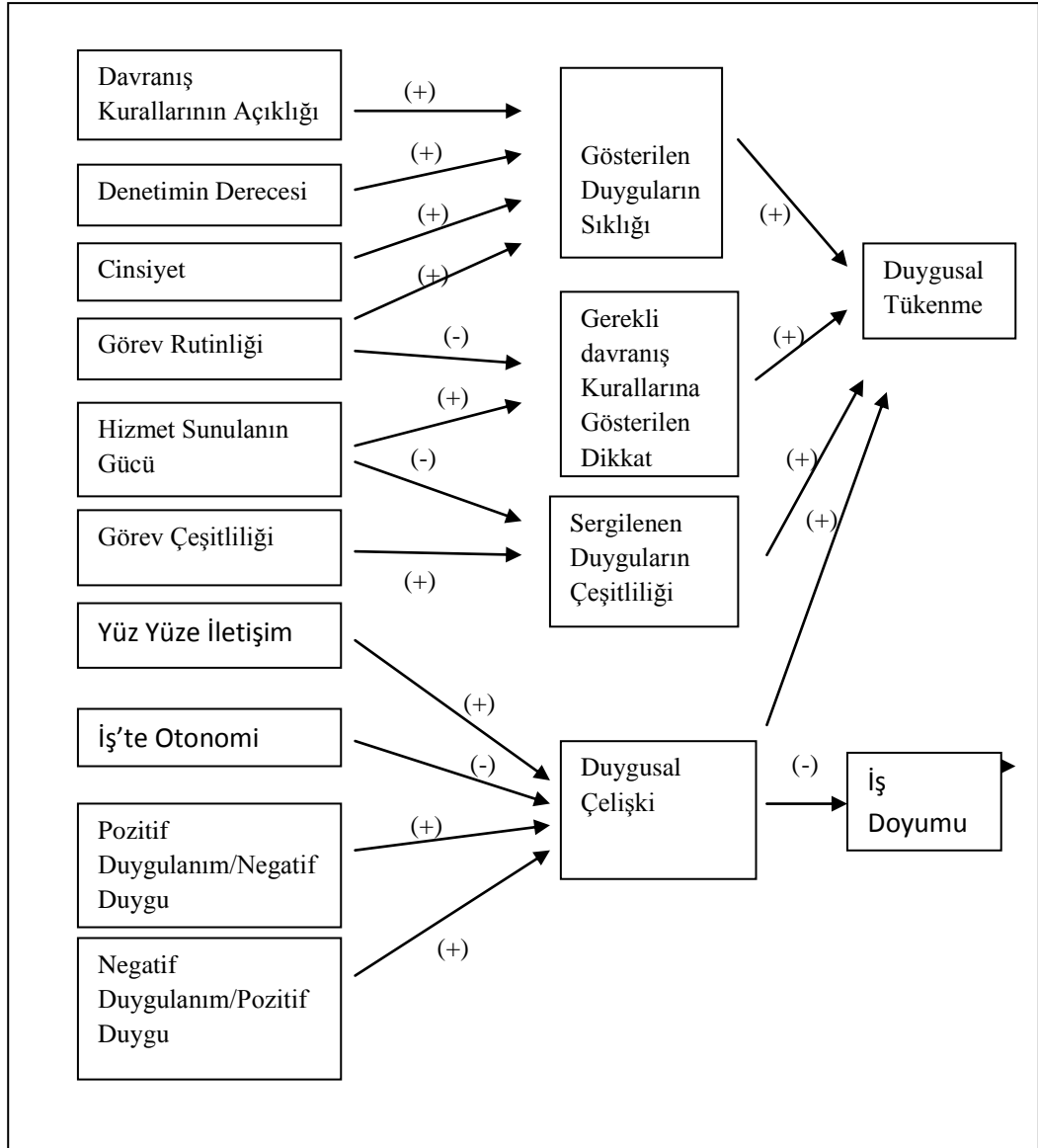
**Şekil 1: Morris ve Feldman (1996) Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişki**



Morris ve Feldman(1996), duygusal emeği şekil:1’ de görüldüğü gibi dört boyut altında incelemiştir. Şekle göre, gösterilen duyguların sıklığı ile davranış kurallarına gösterilen dikkat arasında negatif yönlü, yine sergilenen duyguların çeşitliliği ile duygusal çelişki arasında negatif yönlü ilişki olacağı belirtilmektedir. Gösterilen duyguların sıklığı ile duygusal çelişki arasında pozitif yönlü, sergilenen duyguların çeşitliliği ile davranış kurallarına gösterilen dikkat arasında yine pozitif yönlü, davranış kurallarına gösterilen dikkat ile duygusal çelişki arasında pozitif yönlü ilişki olacağı belirtilmektedir. Şekle göre, sergilenen duyguların sıklığı ile sergilenen duyguların çeşitliliği arasında anlamlı ilişki olmadığı görülmektedir.

Duygusal emeğin öncelleri ve sonuçları arasındaki ilişki şekil: 2’ de gösterilmektedir.

Şekil 2: Morris ve Feldman(1996) Duygusal Emek Modeli



Kaynak: Morris ve Feldman, 1996:996)

Buna göre; duygusal emeğin on önceli bulunmaktadır. Morris ve Feldman(1996); bu öncellerin, belirledikleri dört duygusal emek boyutuyla ilişkisini özetle şu şekilde açıklamışlardır (Morris ve Feldman, 1996: 995-2002):

*Davranış kurallarının açıklığı:* Davranış kuralları, duyguların iş esnasında nasıl sergilenmesi gerektiğini öğreten kurallardır. Rafaeli ve Sutton(1987), sosyalizasyonla uygun davranış kurallarının öğrenilebileceğini belirtmişlerdir(Rafaeli ve Sutton,1987:26). Davranış kurallarının açık olarak belirtilmesi, çalışanların davranış kurallarına uyup uymadıklarının, işletmeler tarafından denetimini sağlar. Modele göre

Davranış kurallarının açıklığı ile gösterilen duyguların sıklığı arasında pozitif yönlü ilişki vardır(Ünler Öz, 2007:11).

*Denetimin derecesi:* Denetimin derecesi, gösterilen duyguların sıklığı boyutunun öncelidir. Gerek yönetim tarafından, gerekse müşterilerin değerlendirmeleri sonucu yapılan denetim, veya gizli müşteri kullanılarak çalışanların performansının bu müşteri tarafından değerlendirilmesi şeklinde yapılan denetim, işletmeler açısından çalışanların denetlenmesi şekillerindedir. Denetimin derecesi, gösterilen duyguların sıklığı boyutuyla pozitif yönde ilişkilidir(Köksel, 2009:11).

*Cinsiyet:* Kadınların erkeklerden daha sık duygu gösteriminde buldukları belirtilmiştir. Belirli duyguların gösterilmesi kadınlardan beklenirken, bazı duygu gösterimleri de daha çok erkeklerden beklenir(Morris ve Feldman, 1996:997; Çaldağ, 2010:18).

*Görev rutinliği:* Görevin rutin olmasının da duyguların sık gösterimini pozitif yönde etkilediği belirtilmiştir. Ancak, görev rutinliği gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutu ile negatif yönde ilişkilidir (Morris ve Feldman, 1996:997, Ünler Öz, 2007:13-14).

*Hizmet sunulanın gücü:* Çalışanlar, müşterilere hizmet esnasında duygularını farklı biçimlerde yansıtır. Hizmet sunulanın gücü önceli, gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutuyla pozitif yönde ilişkilidir denilmektedir. Ayrıca hizmet sunulanın gücü, sergilenen duyguların çeşitliliği ile negatif yönde ilişkili bulunmuştur. Hizmet sunulan kişi güçlü ise, çalışanlar sergiledikleri duyguları olumlu olacak şekilde sınırlar. Yani gösterilen duyguların çeşitliliği negatif yönde etkilenir(Çaldağ, 2010:15).

Ravid v.d.,(2010), önceki yıl bir işte çalışmış 108 üniversite öğrencisiyle yaptıkları çalışma sonucunda; çalışanların, yöneticilere karşı astları ve iş arkadaşlarına nazaran kızgınlıklarını daha fazla bastırdıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Yani, güç ve statünün öfkenin dışavurumunu etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Grandey v.d.,(2010) mezun olmuş ve son 12 ay içinde bir işte çalışmış 541 öğrenciyle yaptıkları çalışma sonucunda; çalışanların müşterilerle etkileşimdeyken, üstleri ve iş arkadaşlarına nazaran, öfkelerini yansıtmaya şekillerini daha fazla kontrol altına aldıkları

ortaya çıkmıştır. Çalışanların, ayrıca iş arkadaşlarına nazaran üstlerine öfkelerini yansıtma biçimlerini daha fazla kontrol altına aldıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Buna göre, çalışanların öfkelerini dışarı yansıtma biçimlerinin, güç ve statüye göre değiştiği belirlenmiştir.

*Görev çeşitliliği:* Değişik özelliklere sahip müşteriler, yerine getirilmesi gereken değişik görevler, müşterilerle hizmet amacıyla karşılaşma şekillerinin farklılığı, çalışanların sahip oldukları beceri farklılıkları gibi nedenler, yerine getirilen görevin veya işin çeşitlenmesine yol açar. Görev çeşitliliği, sergilenen duyguların çeşitliliğini etkiler. Buna göre; görev çeşitliliği, sergilenen duyguların çeşitliliği ile pozitif yönde ilişkilidir(Köksel,2009:12).

*Yüz yüze iletişim:* Yüz yüze iletişim gerektiren işler, duygu gösteriminin daha çok kontrol altına alınmasını gerektirir. Çünkü, hem sözlü ifadenin hem de yüz ifadesinin düzenlenmesi gerekir. Hissetmediği duyguyu yansıtmak zorunda olan çalışan, duygu düzenlemesini başaramazsa duygusal çelişki yaşayabilir. Yüz yüze iletişim gerektiren işler, duygusal çelişki yaşama olasılığını artırır(Çaldağ, 2010:16).

*İş'te otonomi:* Otonomi; bir çalışanın iş sırasında kendi başına hareket etme ve karar verme derecesi olarak tanımlanmıştır ( Hackman ve Oldman, 1975; aktaran, Morris ve Feldman, 1996:999). Davranışları üzerindeki otonomi dereceleri yüksek olan çalışanların, davranış kuralları gerçek duygularıyla örtüşmediği zaman bu kuralları ihlal etme olasılıkları yüksektir. Böylece gerçek duygularıyla göstermek zorunda oldukları duyguları arasındaki fark azalacağından duygusal çelişki yaşama ihtimalleri düşer. Buna bağlı olarak, iş sırasındaki otonomi derecesi duygusal çelişki ile negatif yönde ilişkilidir denilebilir.

*Duygulanım:* Duygulanım, belirli bir ruh haline(mutluluk, üzgün olma gibi) olan eğilim olarak tanımlanmıştır (Morris ve Feldman, 1996:1000).Yazarlar, olumlu ve olumsuz duygulanımın duygusal çelişki üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu belirtmişlerdir. Çalışanların kendilerinden beklenen duygu gösterimleri ile gerçekten hissettikleri duygular uyduğunda, işlerinin gerektirdiği duygu gösterimine uymaları daha da kolaylaşır. Böylece şu sonuca varılmıştır; davranış kuralları negatif duygu gösterimi gerektirdiğinde, olumlu duygulanım duygusal çelişki ile pozitif yönde ilişkilidir.

Davranış kuralları pozitif duygu gösterimi gerektirdiğinde, olumsuz duygulanım duygusal çelişki ile pozitif yönde ilişkilidir. Buna bağlı olarak, olumlu ve olumsuz duygulanım duygusal emek gerektiren işlerde çalışanların istihdamında göz önünde bulundurulması gereken bir öncel olarak karşımıza çıkmaktadır (Köksel, 2009:13).

Morris ve Feldman(1996), duygusal emeğin iki sonucundan bahsetmişlerdir. Bunlar; duygusal tükenme ve iş doyumudur. Buna göre, gösterilen duyguların sıklığı, duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkilidir. Gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat, duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkilidir. Sergilenen duyguların çeşitliliği, duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkilidir. Duygusal çelişki, duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkilidir. Duygusal çelişki, iş doyumunu ile negatif yönde ilişkilidir.

Morris ve Feldman, modelde gösterdikleri dört duygusal emek boyutunun duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkili olduğunu, iş doyumunu ile sadece duygusal çelişki boyutunun negatif yönde ilişkili olduğunu, daha sonra yaptıkları araştırma sonucunda ispatlamışlardır (Morris ve Feldman, 1997; aktaran Öz, 2007: 14).

#### **1.2.4. Grandey(2000) Yaklaşımı**

Grandey(2000); Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman (1996) yaklaşımlarının benzer ve farklı yönlerini belirttikten sonra, üç yaklaşımın da temel olarak yüzeysel ve derinlemesine davranışın bir duygu yönetimi olduğunu tartıştiklerini, dolayısıyla duygu düzenlemesinin duygusal emeği kullanmak için faydalı bir yol olduğunu belirtmiştir. Grandey(2000), duygusal emeği; ‘‘duyguların ve duygu gösteriminin örgütsel amaçlara göre düzenlenmesi’’, olarak tanımlamıştır(Grandey, 2000: 97).

Grandey, duygusal emeği duygu düzenlemeye uyarlayarak açıklamıştır.

*Duygu düzenlemesi:* Bireylerin, kendilerini etki altına alan hangi duygulara sahip oldukları, bu duyguları ne zaman edindikleri ve bunları nasıl hissedip dışarıya yansıtacaklarıyla ilgili bir süreçtir (Gross, 1998b: 275).

Goffman (1956)’a göre, bireyler insanlarla iletişim kurmadan önce, duruma göre dış görünümünü veya izlenimlerini kontrol altına almak için oldukça güdülenirler(Goffman, 1956:8).

Her iki tespite dayanarak, duygu düzenlemesinin dış şartlara göre değişebileceği belirtilebilir.

Duygusal emek açısından ele alındığında; işletmelerin belirlediği davranış kuralları çerçevesinde, çalışanlar göstermeleri gereken duyguları düzenleme yoluna giderler.

Grandey(2000), Gross (1998b)'un önerdiği modele dayanarak duygu düzenlemesinin öncel-odaklı ve tepki-odaklı olabileceğini belirtmiştir.

Öncel-odaklı duygu düzenlemesine göre; birey, duruma bağlı olarak veya değerlendirmek yoluyla, duygunun önceli olarak duygu düzenlemesinde bulunabilir.

Tepki-odaklı düzenlemeye göre; birey, psikolojik olarak veya gözlenebilir duygu belirtilerine göre duygu düzenlemesi yapar. Duygu düzenlemesinin bu iki süreci, duygusal emeğin derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış boyutlarına karşılık gelir.

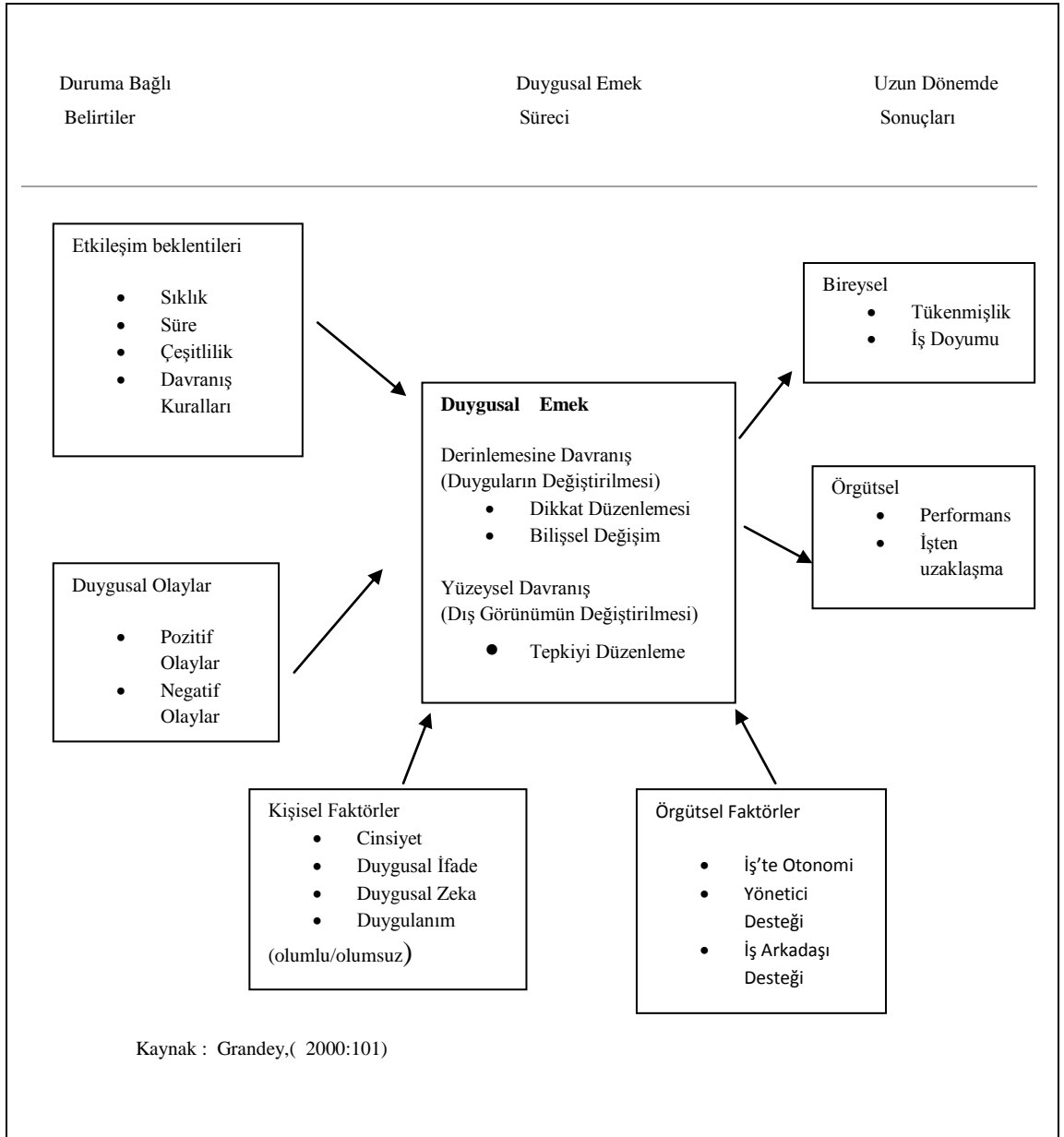
Öncel-odaklı duygu düzenlemesi, sırasıyla;

- Ortamı seçme,
- Ortamı değiştirme,
- Dikkat düzenlemesi
- Bilişsel değişim aşamalarından oluşur.

Ortamı seçme; belirli insanlardan, yerlerden veya nesnelere duygu düzenlemesi yapmak amacıyla yakınlaşmak veya uzaklaşmaktır. Ortamı değiştirme; duyguların istenilen yönde düzenlenmesi için gerekli olan ortamı sağlamaya çalışmak veya ortamdaki uzaklaşmak şeklinde tanımlanabilir. Dikkat düzenlemesi; mevcut duruma göre hissedilmesi gereken duyguları düşünmek yoluyla yapılır. Bilişsel değişim; dışsal olayları yorumlamak suretiyle, dış olayları algılamada bireyin bilişsel olarak değişim yaşamasını ifade eder (Gross, 1998b: 283-284; Grandey, 2000: 98-99).



**Şekil 3: Grandey(2000) Duygusal Emek Modeli**



Tepki-odaklı duygu düzenlemesinde, dışsal durumu veya algıyı ayarlamak yerine, bireyler gösterecekleri tepkiyi; fiziksel, uygulamalı ve davranışsal olarak dışarıya nasıl yansıtacaklarını yönetirler. Tepki odaklı duygu düzenlemesi yüzeysel davranışa benzerdir. Bu duygu yönetimi tekniğinde, çalışanlar gerçekte hissettiklerinden çok duygu gösterimine odaklanır, veya gerçek duyguları bastırıp kabul edilebilir duygu gösterimlerini sergilerler (Grandey, 2000: 99; Gross, 1998a:225).

Grandey(2000), önceki çalışmaları da içeren ve duygu düzenlemesine uyarladığı şekil 3’de gösterilen duygusal emek modelinde şu ilişki ve sonuçlara yer vermiştir(Grandey, 2000:102-107; Köksel, 2009:13-15; Çaldağ, 2010:19-26):

Duygusal emeğin duruma bağlı öncelleri; müşteri etkileşim beklentileri ve duygusal olaylardır. Grandey’e göre; farklı işlerin, çalışanlar açısından müşterilerle iletişimde farklı beklentileri vardır.Yapılan işler, müşterilerle işgören arasındaki iletişim sıklığında farklılık gösterebilir. Küçük bir firmada çalışan bir resepsiyon görevlisinin, saatte bir müşteriyle karşılaşabilme ihtimali varken, bir marketteki kasiyerin saatte on müşteriyle iletişimde bulunma ihtimali vardır. Müşterilerle etkileşimdeki diğer fark, çalışanların gösterdiği duygusal emeğin süresidir. Elbise mağazasında çalışan bir satış elemanı, aynı müşteriyle saatlerce çalışabilmesine rağmen, günlük tüketim malzemeleri satılan bir dükkandaki çalışan, her müşteriyle sadece beş dakika ilgilenebilir. Duygu gösteriminin sıklığı ve süresi, derinlemesine ve yüzeysel davranışı artırıp azaltabilir.

Duygusal olaylar, duygusal emeğin ikinci önceli olarak modelde gösterilmiştir. İş ortamı, sürekli duygu düzenlemesini gerektirse de, iş sırasında meydana gelen önemli olaylar, çalışanların duygularında ani etkilenmelere yol açar. Bir duygusal olay, duygusal davranış kurallarıyla uyumsuz ise duygu düzenlemesi için daha çok enerji harcamaya neden olabilir. Etkilenmeye yol açan olayların kaynağı; müşteri, iş arkadaşı, yönetici veya kişisel durumlar olabilir. Grandey, duygusal emeğin bireysel sonuçlarına örnek olarak, tükenmişlik ve iş doyumunu vermiştir. Duygu düzenlemesi gerektiren bir durumla karşılaşan çalışan, duygusal tükenme veya enerji tükenmesi, bitkinlik gibi sonuçlarla karşılaşabilir. Genellikle yüksek düzeyde duygu düzenlemesi gerektiren işlerde çalışanlarda düşük iş doyumunu ihtimali yüksektir.

Grandey, duygusal emeği etkileyen kişisel ve örgütsel faktörleri de ele almıştır. Bu faktörler ilerleyen bölümlerde ele alınacaktır.

Grandey’e göre; kadınlar, duygu yönetimlerini iyi yaptıkları için iş performanslarına olumlu yansıyabilir. Ancak gerçek duygularını bastırmaları gerektiği için strese girme ihtimalleri yüksektir.

Duygusal ifadeler, verilen hizmet türüne göre duygusal emeği etkiler. Olumlu duygu gösterimi gerektiren işlerde, olumlu duygusal ifadeye sahip çalışanlar daha az duygusal emekle işlerini daha iyi yerine getirebilirler.

Grandey(2000), duygusal zekanın, duygusal emeği olumlu yönde etkilediğini belirtmiştir.

Grandey'e göre; olumlu duygulanım, coşku ve iyimserlikle ilişkili görülürken, olumsuz duygulanım ise, kötümserlik ve isteksizlik ruh hali durumlarıyla ilişkili görülür. Olumsuz duygulanıma sahip kişiler olumlu duygu gösterimi gerektiren işlerde, olumlu duygulanıma sahip kişiler ise olumsuz duygu gösterimi gerektiren işlerde çalıştığında duygusal çelişki yaşayabilirler. Hochschild(1983), hosteslik mesleğini müşterilere nazik yaklaşmayı ve olumlu duygular sergilemeyi gerektiren bir iş olarak tanımlamış, tahsildarlığı ise borçlarını ödemeyenlere karşı sert tutum sergilemeyi, onları korkutmayı ve böylece borçların tahsil edilmesini sağlamayı gerektiren bir meslek olarak tanımlamıştır(Hochschild, 1983:138-141). Modele göre, hosteslik ve benzeri olumlu duygular sergilemeyi gerektiren bir işte çalışanlar, olumsuz duygu sergilemeye veya tahsildarlık gibi işlere yatkın ise, veya tersi durumda çalışanların yaptıkları iş dolayısıyla duygusal çelişki yaşama ihtimallerinin yükselebileceği belirtilmektedir.

Grandey; otonomi, yönetici ve iş arkadaşı desteğinin iş doyumunu arttırdığını, tükenmişliği azalttığını ve diğer olumsuz sonuçlarla başa çıkmada başarılı sonuçlar verdiğini belirtmiştir.

Grandey (2000) modeline göre, duygusal emeğin örgütsel sonuçları; performans artışı veya işten uzaklaşma eğiliminin artmasıdır. Duygu gösterimi, müşteri açısından samimi olarak algılanırsa, sadık müşteriler ve iş artışı gibi sonuçları olur. Gösterilen duygusal emeğin sahte olarak algılanması durumunda ise tersi bir durum söz konusu olabilir. Uzun süreli duygu düzenlemesi, çalışanların; departmanlarını değiştirmeleri, işe devamsızlık ve işi bırakma gibi işten uzaklaşma eğilimlerini arttırabilir.

### **1.2.5.Duygusal Emek Kavramının Alt Boyutları**

Duygusal emek kavramının farklı alt boyutları olmakla beraber en çok kullanılan alt boyutlar; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutlarıdır. Bu alt boyutlar aşağıda ele alınacaktır.

**1.2.5.1. Yüzeysel davranış:** Genel olarak; “hissedilen duygu ile sergilenmesi istenen duygu arasında uyumsuzluk bulunduğu gösterilen davranış” olarak tanımlanmaktadır(Hochschild, 1983:37; Ashforth ve Humphrey, 1993:92-93). Hochschild, yüzeysel davranışı Hamlet oyunundan örnek vererek anlatmıştır. Oyuncu, dış görünüşünü değiştirmek için bedenini harekete geçirmektedir. Burada yapılan rolün temeli duygular değil bedendir. Aktörün bedeni, izleyicilerin ruhunda yansıtılması tasarlanan duyguları harekete geçirir. Ancak, aktör sadece o duyguları yaşıyormuş gibi davranır(Hochschild,1983:37). Yani, daha önceden kurgulanmış bir şekilde, ruhsal olarak hissetmeden rol gereği, hissediyormuş gibi davranarak yansıtılmak istenen duyguları yansıtma şekline yüzeysel davranış adı verilmiştir. Burada beden o duyguyu hissediyormuş gibi görünse de, bu sadece bir izlenim yönetimidir.

Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının genellikle yüzeysel davranış sergilemekten kaynaklandığını gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Yüzeysel davranış göstermenin çalışan açısından sonuçları, duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalar alt başlığında incelenecektir.

**1.2.5.2. Derinlemesine Davranış:** Derinlemesine davranış, gösterilmesi istenen duyguyu gerçekten hissetmek için içsel olarak gösterilen çaba olarak tanımlanabilir (Hochschild, 1983:38; Ashforth ve Humphrey, 1993:93). Derinlemesine davranışta iki yol vardır; birincisi duyguları doğrudan teşvik ederek yapılan davranıştır. İkincisi ise eski deneyimleri canlandırarak yapılan davranıştır (Brown, 1974; aktaran: Hochschild, 1983:38; Köksel,2009:34; Çaldağ, 2010:28). Burada, ilk yolla derinlemesine davranış gösterilirken, gösterilmesi gereken duyguyu hissetmek için o duyguyu kuvvetlendirici düşünceler geliştirilir. Örneğin çalışanın mutlu görünmesi gerekiyor ve çalışan mutluluk hissine kapılmamışsa, içten mutlu olmak için duygularını kontrol altına almalı ve o duyguyu hissetmek için kendini zorlamalıdır. İkinci yolla derinlemesine davranış göstermek için ise çalışan, eski deneyimlerden yararlanarak, mutlu olduğu anları

anımsayarak, kendisini mutlu eden şeyleri düşünerek mutluluk hissini içten yaşamaya gayret eder.

Derinlemesine davranış, yüzeysel davranışa oranla çalışan üzerinde daha az olumsuz etkisi olan duygusal emek alt boyutu olarak belirtilmektedir.

**1.2.5.3. Samimi Davranış:** Sergilenmesi istenen duyguların gerçekte de hissedildiği durumda gösterilen duygusal emek türü olarak tanımlanmaktadır. Ashforth ve Humphrey(1993) samimi davranış türünde de, az da olsa duygusal çaba gösterilmesi gerektiğini belirtmişlerdir(Ashforth ve Humphrey, 1993:94; Köksel, 2009:35; Çaldağ,2010:29). Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışa oranla samimi davranış üzerinde daha az çalışma yapılmıştır.

### **1.3. Duygusal Emek Kavramının Öncelleri**

#### **1.3.1. Bireysel Etkenler**

**1.3.1.1. Cinsiyet:** Kadın ve erkek arasındaki fiziksel farklılık, gerek özel yaşamda gerekse toplumsal alanda farklı roller üstlenmelerine yol açmıştır. Makul ölçüler çerçevesinde kabul edilebilir olan bu durum, özellikle az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde, kadınların hem özel yaşamlarında hem de toplumsal ve ekonomik alanda erkeklerin gerisinde kalmaları ve ikincil plana atılmaları sonucunu doğurmuştur. Birleşmiş milletler tarafından yayımlanan cinsiyete göre gelişmişlik endeksleri, az gelişmiş ülkeler ile gelişmiş ülkeler arasındaki farkı açıkça ortaya koymaktadır (<http://hdr.undp.org/en/data>).

Hochschild 'e göre kadınlar, toplumda genellikle; para, güç, otorite ve statüye ulaşma konusunda erkeklere oranla daha az bağımsızdırlar. Bu konularda ikinci sınıf olmalarının dört sonucu vardır; Birincisi, duygu yönetimi ve iletişim gerektiren işlerde çalışma kapasiteleri kendileri için bu farkı kapatmak adına önemlidir. İkincisi, kadın ve erkeklerde duygusal çalışma farklı durumlarda önemlidir. Çünkü her cinsiyet duygusal çalışmanın değişik türlerinde çalışmaya uygundur. Bu durum, kadın ve erkeklerin küçükken değişik roller üstlenmelerine kadar uzanır. Duygusal emek gerektiren işlerde kadınlar ve erkekler değişik duygusal görevler üstlenirler. Kadınlar, genellikle kızgınlık ve öfke ile başa çıkmayı gerektiren, nazik işlerde çalışırlar. Erkekler ise, kurallara karşı

gelenleri dizginlemeyi, korku ve endişeyle baş etmeyi gerektiren işlerde çalışmaya meyillidirler. Kadınlar genellikle hosteslik alanında uzmanlaşmışken, erkekler de tahsildarlığa meyillidirler. Üçüncü sonuç ise, kadınlar genel olarak toplumda ikincil konumda oldukları için, diğerlerinin yersiz duygularına karşı daha korunmasız durumdadırlar. Örneğin, hostesler erkek yolcuların sözlü sataşmalarına daha kolay maruz kalırlar. Onun için erkek yolcuların hosteslere karşı, yersiz sözlü saldırılarda buldukları görülür. Son olarak, kadınlar ile erkekler farklı alanlarda duygusal emek harcamaya meyillidirler. Kadınlar, cazibelerini ve buna bağlı etkileme unsurlarını kullandıklarından, sergiledikleri bu duygulara yabancılaşırlar. Erkekler de, erkek işi olarak adlandırılan birine kızmayı, tehdit etmeyi gerektiren işlere meyilli olduklarından bu duygulara yabancılaşma ihtimalleri yüksektir. (Hochschild,1983:163-164).

Cinsiyetin duygusal emek kavramına etkisi üzerine yapılan birçok çalışma vardır.

Johnson(2007), müşteriyle iletişimi yüksek olan farklı hizmet sektörlerinden 280 çalışan ve 223 yönetici örneklemeyle yaptığı duygusal emek araştırmasında, kadınların erkeklere göre daha çok derin davranış gösterdikleri sonucuna ulaşmıştır. Erkeklerin de kadınlara göre daha çok yüzeysel davranış gösterdikleri, yüzeysel davranış gösteren kadınların duygusal tükenme yaşama riskinin erkeklere oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüzeysel davranış gösteren kadınların erkeklere göre iş doyumları düzeylerinin daha düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Köksel(2009)'in 136 doktordan oluşan örneklemeyle yaptığı duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik araştırmasında, duygusal emek alt boyutlarının cinsiyete bağlı olarak farklılık göstermediği sonucu çıkmıştır.

Yalçın(2010) kafe, restoran ve otellerde çalışan garsonlardan oluşan 254 kişilik örneklemeyle yaptığı tez çalışmasında, cinsiyetin duygusal emek ile anlamlı ilişkisi olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Uysal(2007), 20 ilköğretim okulunda çalışan 199 sınıf ve branş öğretmeni örneklemeyle yaptığı tez çalışmasında, duygusal emeğin cinsiyet ile anlamlı bir fark göstermediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Değirmenci(2010), 504 hemşireyle yaptığı tez çalışmasında, erkek hemşirelerin kadınlara göre daha sık rol yapma ve duygularını bastırma davranışı gösterdikleri sonucuna varmıştır.

Kaya(2009)'nın Duygusal emek ile ilgili 174 özel okul öğretmeni örneklemeden oluşan Duygusal emek davranışının algılanması ile iş doyumunu ve iş stresi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik tez çalışmasında, cinsiyete göre duygusal emek gösteriminde anlamlı fark bulunmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Kaya ve Özhan (2012), 147 turist rehberinden oluşan, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik araştırmalarında, duygusal emeğin cinsiyet açısından anlamlı bir fark göstermediği sonucuna ulaşmışlardır.

Başbuğ, v.d.(2010)'nin bir çağrı merkezinde çalışan 146 kişiyle yaptıkları çalışmada, duygusal emek ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Kozak ve Güçlü (2008), ulusal alanda yayın yapan bir gazetenin *insan Kaynakları Gazetesi*'nde yer alan turizm işletmeleriyle ilgili iş ilanlarını inceleyerek uygun bulunan 192 ilanla bir araştırma yapmışlardır. Duygusal çaba faktörlerinin işe alınma sürecinde kullanılması üzerine yaptıkları araştırmada duygusal emek ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Türkay v.d.(2011)'nin Sakarya'da bulunan hizmet işletmeleri olarak; oteller, banka şubeleri, restoranlar ve özel hastanelerde çalışan üst ve orta kademe yöneticilerden 163 kişilik örnekleme yaptıkları çalışma sonucunda, erkeklerin yüzeysel davranış gösteriminin kadınlarınkinden yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Yapılan çalışma sonuçlarına bakıldığında duygusal emek ile cinsiyet arasında genellikle anlamlı ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan, kadınların daha çok derinlemesine davranış gösterdikleri, erkeklerin ise yüzeysel davranış gösterdiklerini (Johnson; 2007, Türkay v.d.; 2011 ) gösteren sonuçlar göze çarpmaktadır.

### **1.3.1.2. Duygusal Zeka**

Salovey ve Mayer(1990), duygusal zekayı; sosyal zekanın bir alt türü olarak kişinin; “kendisinin ve diğerlerinin sezgi ve duygularını izleyip aralarındaki farkı görmesi ve bu farkındalık sonucu ortaya çıkan bilgi rehberliğinde düşünce ve eylemlerini ayarlaması yeteneği” olarak tanımlamışlardır. Ayrıca, duygusal zekayı; “Duyguların değerlendirilmesi ve ifade edilmesi, duyguların düzenlenmesi ve duyguların kullanılması” şeklinde üç boyutlu olarak kavramsallaştırmışlardır (Salovey ve Mayer, 1990: 189-190).

Bu kavramsallaştırmada kişi, ilk önce kendi duygularını ve diğerlerinin duygularını anlamaya çalışır. Bu aşamada sözlü ve sözlü olmayan belirtilerden yararlanır. Ayrıca diğerlerinin duygularını anlamak için empati kurma yolunu seçer.

Empati sözcüğünün kökeni 1880’li yılların sonunda Theodore Lipps tarafından; ‘“diğerlerinin hissettikleri duyguları tahmin etmek”’ olarak tanımlanmıştır (Ioannidou ve Konstantikaki, 2008: 119).

Empatinin dört aşamada tamamlanacağı belirtilmektedir (R. Koestner, 1990; akt. Baştuğ v.d., 2010: 425).

- Kendisini empati kurulacak kişinin yerine koymak
- Olayları değerlendirirken o kişinin bakış açısını göz önünde bulundurmak
- Karşıdakinin düşüncelerini ve hislerini doğru şekilde anlamak
- O kişiyi anladığını sözlü olarak ifade etmek

İkinci aşamada kişi, kendisinin ve diğerlerinin duygularının farkına vardıldıktan sonra duygularını amacına uygun gelecek şekilde düzenleme yoluna gider. Son aşamada ise duyguların amaca hizmet edecek şekilde kullanılması yoluna gidilir.



Salovey ve Mayer(1997), daha sonraki çalışmalarında; yaptıkları bu tanımın ve daha önce diğer kişiler tarafından yapılan tanımların yetersiz olduklarını, sadece duyguları algılamak ve düzenlemek üzerine yoğunlaştıklarını, duygular hakkında düşünmeyi ihmal ettiklerini ifade etmişlerdir. Yaptıkları diğer tanıma göre duygusal zeka dört aşamalı olarak tanımlanmıştır; (Salovey ve Mayer, 1997: 10-14).

**1.** Duyguları tam olarak algılayıp değerlendirerek ifade etme yeteneği: Bu aşamada kişi, kendi duygularını ve diğerlerinin duygularını algılar.

**2.** Düşünceyi harekete geçiren ve/veya oluşturan duygulara ulaşma kabiliyeti: Bu aşamada duygular düşünceyi bir uyarı sistemi gibi harekete geçirir. Örneğin, Gülen bir kişinin mutlu olduğu düşünülebilir. Ağlayan bir çocuğun acıktığı veya başka bir ihtiyacı olduğu sonucuna varılır.

**3.** Duyguları ve duygusal bilgiyi anlama kabiliyeti: Hoşlanma, sevmeye, üzüntü, kızgınlık gibi duyguları tanıma, aralarındaki neden sonuç ilişkisini kavrama kabiliyetidir.

**4.** Duygusal ve zihinsel ilerlemeyi sağlayan duyguları düzenleme kabiliyeti : Duyguların yönetildiği aşamadır. Örnek olarak; bir çocuğa, insanlar üzgün olduklarında yanlarında gülmemesi gerektiği ebeveynleri tarafından öğretilir. Böylece çocuğun hissetme ile davranma arasındaki farkı içselleştirmesi sağlanır.

Duygusal zekanın kısaca tanımı yapıldıktan sonra duygusal emek ile arasındaki ilişkiyi gösteren çalışmalara göz atılabilir.

Furnell(2008), Güney Afrika'da bir çağrı merkezinde 210 kişiyle yaptığı; tükenmişlik, duygusal emek ve duygusal zeka araştırmasında; duygusal zeka ile duygu gösterimindeki sıklık ve çeşitlilik arasında pozitif yönlü ilişki bulmuştur. Duygusal zeka ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü, duygusal zeka ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Duygusal zekanın duyguları anlama alt boyutunun, duygusal emeğin sıklık alt boyutunu tahminde kullanılabileceği sonucuna varmıştır. Duygusal zekanın duygusal kontrol alt boyutunun, duygusal emeğin yoğunluk

alt boyutunu tahminde kullanılabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekanın duyguları anlamak ve duyguları doğrudan anlamak alt boyutlarının duygusal emeğin çeşitlilik alt boyutunu tahminde kullanılabileceği sonucuna varmıştır. Duygusal zekanın duygu yönetimi alt boyutu ile duyguları tanıma ve ifade etme alt boyutlarının duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutlarını tahminde kullanılabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekanın duyguları tanıma ve ifade etme ile duyguları doğrudan anlama alt boyutlarının duygusal emeğin derinlemesine davranış alt boyutunu tahminde kullanılabileceği sonucuna varmıştır.

Johnson(2007), müşteriyle iletişimi yüksek olan farklı hizmet sektörlerinden 280 çalışan ve 223 yönetici örneklemeyle yaptığı çalışma sonucunda duygusal zekanın duygusal emeğin derinlemesine davranış alt boyutuyla anlamlı ve pozitif yönde ilişkili olduğunu saptamıştır. Duygusal zekanın, yüzeysel davranışın duygusal rol yapma alt boyutuyla anlamlı ve negatif yönde ilişkili olduğu, bastırma alt boyutuyla ise anlamlı ilişkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır.

Onay (2011), 72 hemşireyle yaptığı çalışmada, duygusal emek ile duygusal zeka arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiş ve bu durumun da çalışanın iş performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Brotheridge (2006), kısmi zamanlı çalışan 188 üniversite öğrencisiyle yaptığı araştırmada duygusal zeka ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki bulmuştur. Duygusal zeka ile yüzeysel davranış arasında ise anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır.

Ramachandran, v.d.(2011), Malezya'da 131 otel çalışanıyla yaptıkları çalışmada, duygusal zeka ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki sonucuna ulaşmışlardır. Duygusal zeka ile yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

### 1.3.1.3. Duygulanım

Duygulanım: “belirli ruh haline olan eğilim, kişilere veya nesnelere belirli şekillerde ve belirli duygularla gösterilen tepki”, olarak tanımlanmaktadır. Olumlu duygulanım; kişinin kendisini coşkulu, aktif, dikkatli ve canlı hissetmesi gibi olumlu duygulara meyilli olmasını belirtir. Olumsuz duygulanımda ise kişi; kızgınlık, aşağılık hissi, bıkkınlık, ve korku gibi çeşitli önleyici davranış durumlarına meyillidir (Watson ve Tellegen, 1985; aktaran, Morris ve Feldman, 1996:1000).

Lazarus(1993:12-13); en az 15 farklı duygunun sınıflandırılabilceğini belirtmiştir. Her birinin yaşanmış bir sorun, zararlı bir durum veya bir tehlikeden kaynaklandığını belirttiği; kızgınlık, korku, endişe, suçluluk, utanma, üzgün olma, imrenme, kıskançlık ve tikslenme duygularını olumsuz duygulara örnek vermiştir. Olumlu veya pozitif duygulara; mutluluk, gurur, ferahlık ve sevgi duygularını örnek veren yazar, karışık duygu olarak isimlendirdiği duygulara ise; ümit, şefkat ve şükran duygularını örnek göstermiştir.

Morris ve Feldman(1996), olumlu ve olumsuz duygulanımın duygusal çelişki üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu belirtmişlerdir. Çalışanların, kendilerinden beklenen duygu gösterimleri ile gerçekten hissettikleri duygular uyuştığında işlerinin gerektirdiği duygu gösterimine uymaları daha da kolaylaşır. Böylece şu sonuca varılmıştır; davranış kuralları negatif duygu gösterimi gerektirdiğinde, olumlu duygulanım duygusal çelişki ile pozitif yönde ilişkilidir.

Chu(2002), 285 otel çalışanı ile yaptığı çalışmaya göre; pozitif(olumlu) duygulanım arttıkça duygusal çelişkinin azaldığı sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüksek pozitif duygulanıma sahip çalışanların düşük pozitif duygulanıma sahip çalışanlara göre duygusal emek gösterirken daha az zorlandıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Yani, yüksek pozitif duygulanım gösteren çalışanlar düşük pozitif duygulanım gösterenlere göre duygusal davranışlarını daha samimi şekilde gösterebilirler. Yüksek negatif(olumsuz) duygulanım ile duygusal çelişki arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Yüksek negatif duygulanım gösteren çalışanların düşük negatif duygulanım gösteren çalışanlara göre duygusal emek gösterirken daha fazla duygusal çaba harcadıkları sonucu ortaya çıkmıştır.

Gosserand (2003), farklı hizmet sektörlerinden 318 personel-yönetici çiftiyle yaptığı çalışma sonucunda; negatif duyguları sergileme gerekliliği ile yüzeysel davranış arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Olumlu duygulanım, yüzeysel davranış ile negatif yönde derinlemesine davranış ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkili çıkmıştır. Pozitif(Olumlu) duygulanım ile iş doyumunu arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki çıkmıştır. Negatif(olumsuz) duygulanımın, hem yüzeysel davranış ile hem de derinlemesine davranış ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Negatif(olumsuz) duyguları saklama gerekliliğini belirten davranış kurallarının derinlemesine davranıştan daha çok yüzeysel davranışla ilgili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Yani çalışanlar negatif duygularını gizlerken daha çok yüzeysel davranış sergilerler.

Johnson(2007), müşteriyle iletişimi yüksek olan farklı hizmet sektörlerinden 280 çalışan ve 223 yönetici ile yaptığı çalışma sonucunda; Olumlu duygulanımın derinlemesine davranış ile pozitif yönde, yüzeysel davranış ile negatif yönde ve anlamlı olarak ilişkili olduğu sonucuna varmıştır. Olumsuz duygulanımın yüzeysel davranış ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Yalçın(2010)'ın kafe, restoran ve otellerde çalışan garsonlardan oluşan 254 kişiyle yaptığı araştırmada; Pozitif olayların derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış ile pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Negatif olaylar ile derinlemesine ve yüzeysel davranış arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Yapılan araştırmalara bakıldığında olumlu duygulanımın derinlemesine davranış ile genellikle pozitif yönlü ilişkili, yüzeysel davranış ile de negatif yönde ve anlamlı ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Araştırma yapılan sektörlerin, pozitif duyguları sergilemeyi gerektiren işler olduğunun göz önünde bulundurulması konunun kavranması açısından önemlidir. Olumsuz duyguları sergileme gerekliliği olan işlerde çalışan kişilerin, olumlu duygulanıma meyilli iseler, yüzeysel davranış gösterme ihtimallerinin yükseleceği söylenebilir.

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörlere; yaş, medeni durum, eğitim, çalışma süresi gibi demografik değişkenler de eklenebilir. Bu değişkenlerin duygusal emeğe etkisi, bu çalışmada inceleneceğinden analiz yapılan bölümde(III. Bölüm) ele alınacaktır.

## 1.3.2. Örgütsel Etkenler

### 1.3.2.1. Davranış Kuralları

Dünyanın hangi bölgesinde olursa olsun, bir arada yaşayan insan toplulukları bir takım davranış kuralları belirler. Bu kurallar, toplumsal yaşamı düzenleyen kurallardır. Davranış kuralları bulunulan ortama göre farklılık gösterirler. Türk kültüründe ‘‘Ölüye giden ağlar, düğüne giden oynar’’, atasözü davranış kurallarına örnek gösterilebilir. İnsanlarla iletişime geçildiği andan itibaren, davranış kuralları iletişimde göz önünde bulundurulması gereken önemli bir etken haline gelirler. İnsanlarla yüz yüze iletişimin sık olduğu işlerde çalışan kişiler de, içinde buldukları toplumun benimsediği davranış kurallarına riayet etmek durumundadırlar.

Davranış kuralları kavramını ilk olarak tanımlayan Ekman ve Friesen(1969), bu kuralları; muhtemelen yaşamın erken dönemlerinde öğrenilen, değişik sosyal ortamlarda, rollerde, v.b. durumlarda farklı davranış yönetimi usullerine uymayı gerektiren kurallar olarak tanımlamışlardır (Ekman ve Friesen, 1969: 75). Başka bir tanımda ise, davranış kuralları; ‘‘belirli durumlarda bir duygunun uygun şekilde dışavurumunu belirleyen sosyal kurallar’’, şeklinde tanımlanmıştır (Saarni, 1999; aktaran: Misailidi, 2007:36).

Ekman(1972), muhtemelen yaşamın erken dönemlerinde öğrenilen bu kuralların; kim tarafından, hangi duyguların, hangi şartlar altında, hangi yönetim tekniğine başvurularak sergileneceği ile ilgili bir kavram olduğunu belirtmiştir. Davranışları kontrol etmek için dört yönetim tekniği veya davranış kuralı tanımlanmıştır. bunlar; 1) Hissedilen duygunun abartılı olarak gösterilmesi 2) Şiddetli hissedilen bir duygunun daha az hissediliyormuş gibi gösterilmesi 3) Hissedilen bir duygunun hissedilmiyormuş gibi nötr şekilde gösterilmesi 4) Hissedilen bir duyguyu maskeleyerek başka bir duygu hissediliyormuş gibi dışa yansıtılması (Ekman ve Friesen, 1969:75; Ekman 1972:225).

Davranış kuralları(Display Rules) ile Duygusal Davranış Kuralları(Feeling Rules) farklı kavramlardır.

Duygusal davranış kuralları; duygusal çalışmayı yönlendiren, düzenleme hakkı veya zorunluluğundan ortaya çıkan ve duygusal alışverişi yöneten kurallardır. Yani, çalışanların duygularını nasıl göstermeleri gerektiğini yönlendiren, bir hak veya zorunluluk sonucu oluşan, diğer insanlarla etkileşim sırasında nasıl davranılması gerektiğini belirten kurallara Hochschild, ‘‘duygusal davranış kuralları’’ adını vermiştir. Bir duygusal davranışın önemli kural olup olmadığını anlamak için, Hochschild; kendi duygularımızı bizim nasıl değerlendirdiğimiz ve diğer insanların sergilediğimiz duygular hakkında ne düşündükleri, ve sergilediğimiz duyguları onaylayıp onaylamadıklarına göre duygusal davranış kurallarını tanıyabileceğimizi belirtmiştir. Davranış kuralları, değişik sosyal gruplarda farklı olabileceği gibi, tanınma ve hatırlatılma şekilleri de farklılık gösterebilir (Hochschild,1983:56-57). Duygusal davranış kuralları genellikle açıkça belirtilmeyen kurallardır (Hochschild,1979:563).

Buna göre, duygusal davranış kuralları büyük oranda toplumsal yapıya göre şekillenirler. Bir sosyal grupta hoş karşılanmayan bir duygusal davranış kuralı, başka bir sosyal grupta sıradan bir davranış olarak görülebilir. Grubun duygusal davranış kurallarına ters bir hareket yapıldığında, grup üyeleri tarafından geri bildirim yapılarak o davranışın grup normlarına uyumlu hale getirilmesi sağlanmaya çalışılır. Sonuç olarak davranış kuralları açık ve seçik belirtilen ve uyulması gereken kurallar iken, duygusal davranış kuralları genellikle açıkça ifade edilmeyen ve belirli ortamlarda belirli duyguların hissedilmesi gerektiğini belirten kurallardır.

Davranış kuralları farklı kültürler arasında az veya çok değişiklik gösterir. Ekman(1969:75), davranış kurallarının; kişinin karakteristik özelliklerine (statü, görev, yaş, vb.) ve içinde bulunduğu kültüre göre değişiklik gösterdiğini belirtmiştir. Örneğin, iki farklı kültür açısından ele alındığında, bir kültürde cenaze töreninde üzgün olma hali abartılı bir şekilde gösterildiği halde, diğer kültürde üzüntü maskelenerek mutlu bir görüntü takınma gibi bir davranış kuralı bulunabilir. Kültürler arası farklılığa ilişkin başka bir örnek ise, Mc Donald’s firmasının Rusya’da açtığı şube ile ilgilidir. Yöneticiler bu şubede çalışanları batı tarzı davranış kurallarına göre eğitmiş ve içinde müşterilere gülümsemeyi de barındıran bu kurallara, hizmet esnasında uymalarını istemiştir. Ancak, eski Sovyetler Birliğinde müşterilere gülme gibi bir norm

bulunmadığından, bazı müşteriler kendileriyle dalga geçildiği hissine kapılmışlardır (Ashforth ve Humprey, 1993:91).

Matsumoto v.d.(1999), 128 Amerikalı ve 80 Japon'la yaptıkları çalışmada, Amerikalıların Japonlara göre duygularını daha abartılı olarak gösterdikleri ortaya çıkmıştır. Japonların da Amerikalılara göre duygularını daha içten hissettikleri görülmüştür. Amerikalıların hissettikleri duyguları abartılı olarak dışa yansıttıkları, Japonların ise hissettikleri duyguları aynı oranda dışa yansıttıkları bulgusuna ulaşılmıştır.

Rafaeli ve Sutton(1989), öfkenin dışa yansıtılmasının kültürden kültüre farklılık gösterdiğini belirtmişlerdir. Brezilya'da bulunan Yanomami kabilesinin çocuklarının, ebeveynlerine öfke ve şiddet göstermeleri konusunda cesaretlendirildikleri belirtilmektedir. Çünkü bu durumun cesaretin bir simgesi olarak görüldüğü belirtilmektedir. Böyle davranışta bulunan çocukların Amerikalı ebeveynler tarafından şiddetle azarlandıkları belirtilmiştir. Çünkü, kronik şiddet eğilimi bir akıl hastalığı belirtisi olarak görülmektedir (Gordon, 1981; aktaran: Rafaeli ve Sutton, 1989:8). Türk toplum yapısında da, gerek ebeveynlere gerek diğer büyüklere saygılı davranmak, teşvik edilen bir davranıştır.

Grandey v.d.,(2010), mezun olmuş ve son 12 ay içinde bir işte çalışmış 541 öğrenciyle yaptıkları çalışma sonucunda; toplulukçu kültürün hakim olduğu Singapur'da çalışanların, iş arkadaşlarına karşı, öfkelerinin dışa vurum şeklini bireysel kültürün hakim olduğu ABD, Fransa ve İsrail gibi ülkelere nazaran daha fazla kontrol altına aldıkları sonucunu ortaya çıkarmışlardır. Yani, Singapur'da diğer üç ülkeye nazaran iş arkadaşlarına öfkeli davranmak hoş görülen bir davranış değildir.

Duygusal emek ile davranış kuralları arasındaki ilişkiye değinilecek olursa; belirlenen davranış kuralları ekseninde hizmet alan kişilere gösterilmesi gereken davranışların, çalışanlarca hizmet sunma esnasında sergilenmesi istenir. Huzurevlerinde çalışan yaşlı bakım çalışanlarının sarf ettikleri duygusal emek ile bazı değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik yapılan bu çalışmada, Türk kültürü de göz önüne alınarak, yaşlılara hizmet sunulurken uyulması gerekli davranış kurallarına şu örnekler verilebilir;

- Yaşlı bakım çalışanı, yaşlıya karşı her zaman nazik ve güler yüzlü davranır.
- Yaşlı bakım çalışanı, yaşlının bir ihtiyacı olduğunda, anında ihtiyacını karşılar. İhtiyacın hemen karşılanma imkanı yoksa, yaşlıya bunun gerekçelerini, ikna edici bir şekilde anlatarak, yaşlıya; kendisinin değerli olduğu ve dikkate alındığı, dolaylı bir şekilde hissettirilerek, yaşlının öz saygısının güçlendirilmesine yardımcı olur.
- Yaşlı bakım çalışanı yaşlının özel hayatına ve mahremiyetine saygı gösterir.

Kısaca, davranış kurallarına örnek olması açısından yazılan bu kurallar daha kapsamlı ve ayrıntılı bir şekilde belirtilebilir.

Davranış kuralları ile duygusal emek arasındaki ilişkiye dönük olarak yapılan çalışmalar ve sonuçlarından bazıları şu şekildedir;

Grandey(1999), 168 üniversite çalışanı üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, duygusal davranış kuralları ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki bulmuştur.

Gosserand (2003), farklı Hizmet sektörlerinden 318 personel-yönetici çiftiyle yaptığı çalışmada, duygusal davranış kurallarına bağlılık ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki sonucu ortaya çıkmıştır. Davranış kurallarına gösterilen dikkat negatif duyguları gösterme gerekliliği ile derinlemesine davranış arasında aracı rolü oynamaktadır. Yani davranış kurallarına bağlılık negatif duyguları derinlemesine hissederek göstermeyi kolaylaştırır.

Yalçın(2010)'ın İstanbul, Ankara, Kuşadası (Aydın) ve Antalya da bulunan kafe, restoran ve otellerde çalışan garsonlardan oluşan 254 kişilik örnekleme yaptığı çalışmada, hem yüzeysel hem de derinlemesine davranışın davranış kuralları ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Ünler Öz(2007), 255 banka çalışanıyla duygusal emeğin iş sonuçlarına etkisi ile ilgili yaptığı çalışmada, duygusal emeği; rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranış olarak üç boyut altında toplamıştır. Çalışma sonucunda, duygusal davranış kuralları ile rol yapma, bastırma, derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.



Çalışma sonuçlarında da görüldüğü gibi davranış kuralları ile duygusal emek boyutları arasında genellikle pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır.

### **1.3.2.2. Yönetici ve İş Arkadaşı Desteği**

Yönetici desteği ve İş arkadaşı desteği, Grandey(2000) tarafından duygusal emeği etkileyen örgütsel faktörlerden biri olarak ele alınmıştır. Grandey(2000), yönetici desteğinin iş doyumunu arttırdığını, tükenmişliği azalttığını ve diğer olumsuz sonuçlarla başa çıkmada başarılı sonuçlar verdiğini belirtmiştir.

Grandey(1999)'in 168 üniversite çalışanı üzerinde yaptığı araştırmada; yüzeysel davranış ile yönetici desteği arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Ünler Öz(2007), 255 banka çalışanıyla yaptığı çalışma sonucunda; duygusal davranış kurallarının yönetici desteği ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. derinlemesine davranış ile yönetici desteği arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Bir duygusal emek boyutu olarak rol yapma davranışı gösterirken yönetici desteği alan çalışanların işten ayrılma niyeti düzeyi, rol yapma davranışı gösterirken yönetici desteği almayanlara göre daha düşük çıkmıştır.

Türkay v.d (2011), Sakarya'da bulunan hizmet işletmeleri olarak oteller, banka şubeleri, restoranlar ve özel hastanelerde çalışan üst ve orta kademe yöneticilerden 163 kişilik örnekleme yaptıkları çalışmada; amir desteği işe bağlılık ilişkisinde yüzeysel davranışın aracılık rolüne bakıldığında, amir desteğinin bağımsız değişken olarak hem yüzeysel duygusal emeği hem de işe bağlılığı olumlu yönde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır.

İş arkadaşı desteğinin de yönetici desteği gibi olumlu etkisi olduğu belirtilmektedir.

Grandey(2000), yönetici desteği gibi, iş arkadaşı desteğinin de iş doyumunu arttırdığını, tükenmişliği azalttığını belirtmiştir.

Grandey(1999), 168 üniversite çalışanı üzerinde yaptığı araştırmada; yüzeysel davranış ile iş arkadaşı desteği arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Moon v.d.,(2013), yaptıkları çalışma sonucunda algılanan örgütsel destek ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Algılanan örgütsel desteğin hem derinlemesine davranış ve duygusal tükenme arasında hem de yüzeysel davranış ve duygusal tükenme arasında aracılık rolü oynadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Gülova v.d.,(2013), bir üniversitede 127 öğrenci işleri personeli üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, duygusal emek boyutları ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu, amir desteği arttıkça bu ilişkinin daha güçlendiği sonucuna varmışlardır.

### **1.3.2.3. Otonomi**

Çalışanın; iş yapma esnasında gerçekleşen prosedürleri belirleme ve çalışma programını takdir etme konusunda kendisine tanınan temel serbestlik ve bağımsızlık derecesi olarak tanımlanmıştır (Hackman ve Oldham, 1976:258).

Çalışanların işini yaparken, kendilerine sağlanan serbestlik derecesinin duygusal emek ve diğer bazı değişkenler açısından etkilerine yönelik yapılan bazı çalışmalar şu şekildedir;

Iqbal(2013)'ın hizmet sektöründe çalışan 240 kişiyle yaptığı çalışma sonucunda; duygusal emeğin, otonomi ile tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme arasında pozitif yönde aracı rolü oynadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Yani, duygusal emek; otonomi ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi olumsuz etkilemektedir. Duygusal emeğin iş otonomisi ve iş doyumu arasında negatif yönde aracı rolü oynadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Buna göre; duygusal emeğin otonomi ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi olumsuz yönde etkilediği, otonomi düzeyi düşürülüp duyguları kontrol altına alınan çalışanların iş doyumlarının da düştüğü, gibi bir sonuç ortaya çıkmıştır.

Talebpour v.d.,(2013), 315 hemşireyle yaptıkları bir araştırma sonucunda; otonominin çalışanların duygusal emek gösterme düzeylerini olumlu yönde etkilediğini bulmuşlardır.

Grandey v.d.,(2004), 198 çağrı merkezi çalışanıyla yaptıkları araştırma sonucunda; çalışanlar tarafından algılanan otonomi ile müşterilerin sözlü saldırılarının çalışanlarda

neden olduğu stres arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Buna göre; Çalışanlar müşterilere davranma hususunda kendilerini görece serbest hissettikçe, müşterilerin olumsuz davranışlarının kendilerinde yarattığı stres düzeyinin buna bağlı olarak azaldığı söylenebilir.

Yukarıdaki çalışmalara bakıldığında, çalışanların görevlerini yerine getirirken kendilerini bağımsız hissetmelerinin, çalışanlar üzerinde psikolojik olarak olumlu etkisinin olduğu, çalışanın ruhsal doyum sağlaması iş performansını da etkileyeceği için, bu durumun örgüt veya işletmeler açısından da olumlu sonuçlar doğurduğu söylenebilir.

### **1.3.2. Müşteri/Hizmet Alan Etkileşim Özellikleri**

#### **1.3.3.1. Sıklık-Süre-Yoğunluk-Çeşitlilik**

Morris ve Feldman(1996), dört boyut altında topladıkları duygusal emek modelinde, sıklık ve çeşitlilik boyutlarını iki ayrı boyut olarak ele almışlardır. Yoğunluk ve süreyi ise davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutunun iki alt boyutu olarak ele almışlardır. Bu boyutlar, müşterilere hizmet sunulurken sergilenmesi istenen duyguların hangi sıklıkta, ne kadar süre ve yoğunlukta, hangi çeşitlilikle gösterildiğiyle ilgilidir. Morris ve Feldman, geliştirdikleri modeli test ettikleri çalışmalarında, modeli kısmen destekleyen sonuçlar elde etmişlerdir. Buna göre; sıklık ve süre ile duygusal çelişki arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Morris ve Feldman, 1997; aktaran Grandey, 1999:16).

Güney Afrika'da bir çağrı merkezinde 210 kişiyle duygusal emeği; sıklık, yoğunluk,çeşitlilik, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak beş boyut altında toplayan Furnell(2008)'in araştırma sonuçlarına göre; duygu gösteriminin yoğunluğu ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygu gösterimindeki sıklık, yoğunluk ve çeşitlilik ile tükenmişliğin diğer boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında ise anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır.

Çaldağ(2010), 353 sağlık çalışanı örneklemiyle duygusal emeğin iş sonuçlarına etkisi ile ilgili yaptığı araştırmaya göre; müşterilere veya hastalara gösterilen duygusal

ifadelerin sıklığı ile duygusal emek ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Yapılan çalışmalarda, duygu gösterimindeki sıklık, süre, yoğunluk ve çeşitlilik ile duygusal emek boyutları arasındaki ilişkiye yönelik, farklı yönde sonuçlar ortaya çıkmıştır.

#### **1.4. Duygusal Emek ile İlişkili Kavramlar**

##### **1.4.1. İzlenim Yönetimi**

İzlenim yönetimi kavramının temeli, Goffman(1959)'ın çalışmasıdır. Drama sanatını sosyal yaşama uyarlayan sosyolog Goffman(1959)' a göre; bir insan, diğer insanlarla iletişime geçtiği zaman, iletişime geçtiği kişiler bu bireyin nasıl biri olduğunu değerlendirmek için, bilgi elde eder ya da bilgi elde etmeye çalışırlar. İletişimde buldukları kişinin genel sosyo-ekonomik durumu, kendisini ifade etme biçimi, kendilerine davranma şekli, kişinin yetenekleri, güvenilirliği gibi kişi hakkında karar vermeye olanak sağlayacak bilgilerle ilgilenirler. Bu bilgiler, diğer insanların kendileriyle iletişime geçen kişinin; kendilerinden neler isteyebileceği, neleri yapma gücüne sahip olduğu ve kendilerinin de ondan neler isteyebileceğini anlama imkanı sağlar. Goffman(1959), bireyin diğer kişilerle iletişime geçerken gösterdiği davranışların, iletişime geçtiği kişilerin gerçekleşmesini istedikleri arzularından etkilendiğini belirtmiştir. Kişi de buna göre, iletişime geçtiği kişilerin sosyal yapısına ve beklentilerine uygun izlenim oluşturma yoluna gider. Yani; kişi belli amaçlara ulaşmak için gerekli olan izlenimi dışa yansıtmak için rol yapar (Goffman, 1959:1-12).

İzlenim yönetimi; “kişilerin mevcut imajlarını korumak veya diğerleri tarafından değerli olarak algılanmak amacıyla, ya da her iki amaca da ulaşmak için sergiledikleri davranışlar” Olarak tanımlanmıştır (Wayne ve Liden, 1995:232).

Hochschild(1983) duygusal emek kavramını açıklarken Goffman(1959)'ın çalışmasını referans göstermiştir. Hochschild, yüzeysel davranışı; Goffman'ın -fiziksel davranışların kontrol edilip izlenim oluşturma- yöntemine benzetmiştir (Hochschild, 1983:35).

İzlenim yönetimi stratejileri genel olarak; saldırgan ve savunma amaçlı stratejiler olmak üzere ikiye ayrılırlar. Saldırgan stratejiler; bireylerin, muhatap oldukları kişileri amaçladıkları yönde etkilemek için gösterdikleri çabalarıdır. Bu stratejiler; yağcılık, kişisel reklam, örnek olma, yalvarma ve gözdağı şeklinde sıralanmışlardır. Kişiler, hangi stratejiyi uygulayacaklarını, konumlarına ve sahip oldukları yetki düzeyine göre belirlerler. Yağcılık ve yalvarma gibi stratejileri, genellikle yetkileri görece az olan kişilerin kullanabilecekleri söylenebilir. Savunmacı stratejiler; bireylerin bozulan imajlarını düzeltmek için kullandıkları yöntemlerdir. Bu stratejiler; rapor verme ve özür dileme şeklinde ikiye ayrılırlar. Rapor vermede kişi; kötü izlenim oluşturan davranışın gerekçelerini anlatarak olayın kendisinden kaynaklanmadığını, böyle bir şeyi yapmak zorunda kaldığını belirtebilir. Özür dilemede ise kişi; yaptığı hatayı kabul edip, bunu yapmaması gerektiğini, bundan pişman olduğunu ifade eder (Özdevecioğlu ve Erdem, 2008: 30-33; Köksel, 2009:36-37).

İzlenim yönetiminin duygusal emek ile ilişkisine gelince; duygusal emek, müşterilerin zihninde iyi bir izlenim bırakıp iyi firma imajı yaratmak için, duyguların bir emek türü olarak kullanılmasını içeren bir süreç olarak tanımlanabilir. Bu çalışmanın konusu olan yaşlılara hizmet sunumu açısından izlenim yönetimi ve duygusal emek ilişkisini incelemek gerekirse; yaşlı bakım çalışanlarının yaşlılara hizmet sunarken, yaşlıların kendilerine değer verildiği hissine kapılmalarını sağlayacak şekilde bir izlenim oluşturarak, yaşlıların yaşam doyumlarını yükseltecek şekilde duygusal emek harcamaları beklenir.

Sosyal hizmetler açısından duygusal emeğin, kar amacı gütmekten ziyade sosyal sorumluluk kapsamında değerlendirilmesi gerektiği düşünülebilir. Çünkü, sosyal hizmetlerde asıl amaç, pozitif ayrımcılık uygulanması gereken kesimlere sosyal ve mali destek sunularak içinde buldukları yoksunluk/yoksulluğun giderilmesi ve bu bireylere insan onuruna yaraşır bir yaşam standardı sağlanmasıdır.

#### **1.4.2. Sosyal Kimlik**

İnsanlar toplu halde yaşadıkları için; değerleri, öncelikleri, hayata bakış açıları farklı olan, değişik gruplardan kişilerle iletişime geçmek durumunda kalırlar. Toplumsal yaşama adapte olmuş her insan, en az bir grubun üyesi olmak durumundadır. En basit

örnekle çalışan bireyler, çalıştıkları işletmenin ve dolayısıyla bir çalışan grubunun üyesidirler. Bunun dışında, insanlar farklı sosyal gruplara gönüllü olarak üye olabilirler. Bireyin üye olduğu grubun/grupların değer yargılarını içselleştirmesi halinde, sosyal kimliği kişiliğinin önemli bir parçası haline gelir.

Sosyal kimlik; “sosyal grup veya gruplara üye olma bilinciyle, bu grup veya gruplardan kaynaklanan duygu ve değerlerin, kişilerin benliklerini etkileyen kısmı” Olarak tanımlanmıştır (Tajfel,1982:24). Buna göre; üye olunan veya bağlılık hissedilen grubun değer ve normlarının bireyin kişiliğini etkileme oranı sosyal kimlik olarak tanımlanabilir.

Ashforth ve Humphrey(1993), Sosyal Kimlik Teorisini duygusal emek açısından ele almışlardır. Buna göre; çalışanların sahip olduğu sosyal kimliğin, duygusal emek gösterimi ile uyumlu olduğunda, duygusal emeğin negatif etkilerini azaltıcı, pozitif etkilerini de güçlendirici etki yapacağını belirtmişlerdir. Çalışanlar duygusal emek gerektiren rollerini yerine getirirken iç (psikolojik) ve dış(örgütsel) baskıya maruz kalırlar. Bu baskıların etkilerini azaltmak için, çeşitli bilişsel ve davranışsal savunma mekanizmalarını kullanabilirler. İnsanlar grupları tanımlarken, belli başlı özellikler atfeder, veya bazı özelliklerden soyutlarlar. Değişik gruplardan oluşan sosyal çevrede, kendilerini ve diğer insanları bu grupların birer üyesi olarak sınıflandırırılar. Sosyal kimlik, sınıflandırılan bu gruplara bağlı olan algılamalardır. Örneğin; bir şirketin çalışanı olmak, bir derneğin üyesi olmak, kadın veya erkek olmak gibi sınıflandırmalar, insanların sosyal kimliklerini belirtir. Kişiler, belirli gruplarla kendilerini özdeşleştirip grubun belli başlı özelliklerini kendi özellikleriymiş gibi algırlarlar. Bireyler; ben kimim? Değerlerim neler? Amacım nedir? Ne yapmalıyım? gibi sorular sorarak bir düşünce geliştirirler. Sosyal kimlik teorisine göre, örgütsel rolünü benimseme oranı yüksek olan çalışanlar, rolün beklentilerine veya davranış kurallarına uydukları zaman, davranışlarını gerçekçi olarak algılama olasılıkları yüksektir. Tersine durumda ise çalışanların duygusal çelişki yaşama ve kendine yabancılaşma ihtimalleri yükselir. (Ashforth ve Humphrey, 1993:89- 98).

Yaşlı bakım çalışanları açısından sosyal kimlik kuramını ele almak gerekirse; yaşça büyük kişilere saygı göstermek, Türk kültüründe teşvik edilen ve önem verilen bir

davranıştır. Kültürel değerleri benimsemiş bir çalışan, yaşlılara hizmet sırasında gerekli olan duygusal emeği rahatlıkla sarf edebilir.

### **1.5. Duygusal Emek İle İlgili Yapılmış Çalışmalar**

Grandey(1999)'in, 168 üniversite çalışanı üzerinde yaptığı araştırmada, yüzeysel davranış ile yabancılaşma arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Müşterilerle iletişimin sıklığı, süresi ve çeşitliliği ile yüzeysel ve derinlemesine davranış arasında herhangi bir ilişki bulunmamıştır. Duygusal davranış kuralları ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki sonucuna varılmıştır. Yüzeysel davranışın; hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşma ile pozitif yönlü ve anlamlı ilişkisi ortaya çıkmıştır. Aynı şekilde, derinlemesine davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki sonucuna varılmıştır. Yüzeysel davranış ile kişisel başarı arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Hem yüzeysel davranış hem de derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Yüzeysel davranış ile müşteri hizmeti performansı, iş arkadaşı desteği ve yönetici desteği arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Yani, iş performansı, iş arkadaşı ve yönetici desteği yüksek kişiler, daha az yüzeysel davranış gösterirler. İş doyumunu müşteri hizmetleri performansı ile pozitif yönde ilişkili çıkmıştır. yani iş doyumunu arttıkça müşteri hizmetleri performansı buna bağlı olarak artar.

Chu(2002), 285 otel çalışanı ile duygusal emeğin iş sonuçlarına etkisiyle ilgili bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonuçlarına göre; çalışanın iş gereği gösterdiği pozitif(olumlu) duygulanım arttıkça duygusal çelişkinin azaldığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüksek pozitif duygulanım gösteren çalışanların düşük pozitif duygulanım gösteren çalışanlara göre duygusal emek gösterirken daha az zorlandıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Yani, yüksek pozitif duygulanım gösteren çalışanlar düşük pozitif duygulanım gösterenlere göre duygusal davranışlarını daha samimi şekilde gösterebilirler. Yüksek negatif(olumsuz) duygulanım ile duygusal çelişki arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Yüksek negatif duygulanım gösteren çalışanların düşük negatif duygulanım gösteren çalışanlara göre duygusal emek gösterirken daha fazla duygusal çaba harcadıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal bulaşma ile duygusal çelişki arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Duygusal bulaşma

düzeylei yüksek olan bireyleiin duygusal emek harcarken daha çok çaba sarf ettikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal çelişki ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Duygusal çelişki duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutunun bir sonucu olarak görüldüğü için, yüzeysel davranış arttıkça iş doyumunun artacağı sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal çaba arttıkça iş doyumunun artacağı sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal çaba derinlemesine davranış ile ilişkilendirildiği için, derinlemesine davranış arttıkça iş doyumunun artacağı sonucu ortaya çıkmıştır. Yüzeysel davranışın sonucu olarak belirtilen duygusal çelişki ile tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Yani, yüzeysel davranış arttıkça duygusal tükenmenin azalacağı sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal çaba ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Yani derinlemesine davranış arttıkça duygusal tükenmenin azalacağı sonucu ortaya çıkmıştır. İş otonomisi ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Furnell(2008), Güney Afrika’da bir çağrı merkezinde 210 kişiyle tükenmişlik, duygusal emek ve duygusal zeka ile ilgili bir araştırma yapmıştır. Çalışmada duygusal emeği; sıklık, yoğunluk, çeşitlilik, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak beş boyut altında toplayan Furnell’in araştırma sonuçlarına göre; duygu gösteriminin yoğunluğu ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygu gösterimindeki sıklık, yoğunluk ve çeşitlilik ile tükenmişliğin diğer boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında ise anlamlı ilişki bulunmamıştır. Derinlemesine davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında da anlamlı bir ilişki sonucu çıkmamıştır. Derinlemesine davranış ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Etkileşim süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır. Duygusal zeka ile duygu gösterimindeki sıklık ve çeşitlilik arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Duygusal zeka ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Duygusal zeka ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Duygu gösteriminin yoğunluğu ve yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi tahmin etmede kullanılabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekanın duyguları anlama alt boyutunun duygusal emeğin sıklık alt boyutunu tahminde kullanılabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekanın



duygusal kontrol alt boyutunun duygusal emeğin yoğunluk alt boyutunu tahminde kullanılabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekanın duyguları anlamak ve duyguları doğrudan anlamak alt boyutlarının duygusal emeğin çeşitlilik alt boyutunu tahminde kullanılabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekanın duygu yönetimi alt boyutu ile duyguları tanıma ve ifade etme alt boyutlarının duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutlarını tahminde kullanılabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekanın duyguları tanıma ve ifade etme ile duyguları doğrudan anlama alt boyutlarının duygusal emeğin derinlemesine davranış alt boyutunu tahminde kullanılabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. İşte çalışma süresi ile derinlemesine davranış arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Yani çalışma süresi arttıkça çalışanın derinlemesine davranış sergileme çabası azalır. Çalışma süresi ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Duygusal zekanın duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki aracı rolüne ilişkin yeterli kanıt bulunamamıştır.

Gosserand (2003), farklı Hizmet sektörlerinden 318 personel-yönetici çiftiyle duygusal emek ile ilişkili bireysel ve örgütsel faktörler konusunda bir çalışma yapmıştır. Çalışmada negatif duyguları sergileme gerekliliği ile yüzeysel davranış arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki çıkmıştır. Duygusal davranış kurallarına bağlılık ile derinlemesine davranış pozitif yönde ve anlamlı ilişkili çıkmıştır. Olumlu duygulanım, yüzeysel davranış ile negatif yönde derinlemesine davranış ile pozitif yönde anlamlı ve ilişkili çıkmıştır. Pozitif(Olumlu) duygulanım ile iş doyumunu arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki çıkmıştır. Negatif(olumsuz) duygulanım, hem yüzeysel davranış ile hem de derinlemesine davranış ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkili çıkmıştır. Negatif duygulanım ile iş doyumunu arasında ise negatif yönde ilişki sonucu çıkmıştır. Algılanan örgütsel destek ile iş doyumunu arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Duygusal emek gösteriminin süresi ile yüzeysel davranış pozitif yönde ilişkili çıkmıştır. Duygusal davranış kurallarına gösterilen dikkat negatif duyguları gösterme gerekliliği ile derinlemesine davranış arasında aracı rolü oynamaktadır. Yani duygusal davranış kurallarına bağlılık negatif duyguları derinlemesine hissederek göstermeyi kolaylaştırır. Yüzeysel davranış iş doyumunu ile negatif yönde ilişkili çıkmıştır. Negatif(olumsuz) duyguları saklama gerekliliğini belirten davranış kurallarının derinlemesine davranıştan daha çok yüzeysel davranışla ilgili olduğu sonucu ortaya

çıkmiştir. Yani çalışanlar negatif duygularını gizlerken daha çok yüzeysel davranış sergilerler.

Johnson(2007), müşteriyle iletişimi yüksek olan farklı hizmet sektörlerinden 280 çalışan ve 223 yönetici örneklemeyle duygusal emek ile ilgili bir araştırma yapmıştır. Çalışmasında duygusal emeği yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış diye iki alt boyut altında inceleyen Johnson, derinlemesine davranışı tekrar değerlendirme ve pozitif(olumlu) tekrar odaklanma diye iki alt boyuta daha ayırmıştır. Ayrıca, yüzeysel davranışı da, bastırma ve duygusal rol yapma diye iki alt boyuta ayırmıştır.

Johnson'ın çalışmasında duygusal zekanın duygusal emeğin derinlemesine davranış alt boyutuyla anlamlı ve pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekanın yüzeysel davranışın duygusal rol yapma alt boyutuyla anlamlı ve negatif yönde ilişkili olduğu, bastırma alt boyutuyla ise anlamlı ilişkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Olumlu duygulanımın derinlemesine davranış ile pozitif yönde, yüzeysel davranış ile negatif yönde ve anlamlı olarak ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Olumsuz duygulanımın yüzeysel davranış ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Olumsuz duygulanımın derinlemesine davranışın alt boyutu olan pozitif tekrar odaklanma ile negatif yönde anlamlı ilişkisi olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Kadınların erkeklere göre daha çok derin davranış gösterdikleri, erkeklerin de kadınlara göre daha çok yüzeysel davranış gösterdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Yüzeysel davranış gösteren kadınların duygusal tükenme yaşama riski erkeklerden fazladır. Derinlemesine davranışın duygusal tükenme ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Yüzeysel davranışın da duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Derinlemesine davranışın iş doyumunu ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Yüzeysel davranışın da iş doyumunu ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüzeysel davranış gösteren kadınların erkeklere göre iş doyum düzeylerinin daha düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Pala(2008), 174 turizm çalışanından oluşan örnekleme yaptığı tez çalışmasında şu sonuçlara varmıştır:

Yaş ile duygusal emek gösterim süresi arasında negatif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Yani yaş arttıkça duygusal emek gösterim süresi azalır. Negatif duygu ile pozitif duygu, yoğunluk, sıklık, çeşitlilik, pozitif duygu gösterme gerekliliği, negatif duyguları gizleme gerekliliği ve derinlemesine davranış arasında negatif yönlü ilişki, duygusal davranış kurallarını sürdürme zorluğu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Buna göre; negatif duygu arttıkça duygu gösteriminin yoğunluğu, sıklığı, çeşitliliği, pozitif duyguları gösterme gerekliliği ve negatif duyguları gizleme gerekliliği azalır, duygusal davranış kurallarını sürdürme zorluğu artmaktadır. Negatif duygu ile derinlemesine davranış arasında negatif yönlü ilişki bulunmuş, negatif duygu ile yüzeysel davranış arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Pozitif duygu ile; yoğunluk, sıklık, çeşitlilik, pozitif duyguları gösterme gerekliliği, negatif duyguları gizleme gerekliliği, derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, iş tatmini ve işten kalma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Yoğunluk ile duygusal emeği sürdürme zorluğu arasında negatif yönlü, yoğunluk ile çeşitlilik, pozitif duyguları gösterme gerekliliği, negatif duyguları gizleme gerekliliği, derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, iş tatmini ve işten kalma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır.

Sıklık ile çeşitlilik, yoğunluk, pozitif duyguları gösterme gerekliliği, negatif duyguları gizleme gerekliliği, derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, iş tatmini ve işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü, negatif duygu ve duygusal davranış kurallarını sürdürme zorluğu arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Sıklık ile süre arasında ilişki bulunmamıştır.

Süre ile çeşitlilik ve duygusal davranış kurallarını sürdürme zorluğu arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Duyguların gösterim süresi ile derinlemesine ve yüzeysel davranış arasında ise anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Süre ile yoğunluk ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır.

Çeşitlilik ile pozitif duyguları gösterme gerekliliği, negatif duyguları gizleme gerekliliği, derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, iş tatmini ve işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Pozitif duyguları gösterme gerekliliği ile negatif duyguları gizleme gerekliliği, derinlemesine davranış, yüzeysel davranış ve iş tatmini arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Negatif duyguları gizleme gerekliliği ile derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, iş tatmini ve işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Duygusal davranış kurallarını sürdürme zorluğu ile derinlemesine davranış arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Duygusal davranış kurallarını sürdürme zorluğu ile yüzeysel davranış arasında ise herhangi bir ilişki bulunmamıştır.

Derinlemesine davranış ile iş tatmini ve işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır.

Yüzeysel davranış ile işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. yüzeysel davranış ile iş tatmini arasında ise herhangi bir ilişki bulunmamıştır. İş tatmini ile işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Köksel(2009), 136 doktordan oluşan örnekleme yaptığı duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik araştırmasında şu sonuçlara ulaşmıştır:

Yaptığı faktör analizinde dört alt boyutlu duygusal emek sonucuna ulaşmıştır. Bu boyutlar; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, duygusal çaba harcama ve gerçek duyguları bastırma şeklindedir.

Duygusal emek alt boyutlarının cinsiyete bağlı olarak farklılık göstermediği sonucu çıkmıştır. İş doyumunu ve kişisel başarı duygusunda ise erkeklerin ortalamalarının kadınlarınkinden yüksek olduğu sonucu çıkmıştır.

Medeni durum açısından duygusal emek boyutlarının herhangi bir farklılık göstermediği sonucu çıkmıştır. İş doyumunu ve kişisel başarı duygusunda ise evli olanların bekar olanlara göre ortalamaları daha yüksektir. Yani evli olanlarda iş doyumunu ve kişisel başarı duygusu bekar olanlara göre daha yüksektir.

Duygusal emek boyutlarının yaşa bağlı olarak farklılık göstermediği sonucu çıkmıştır. Toplam çalışma süresine bağlı olarak duygusal emek boyutlarının her hangi bir fark göstermediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın iş doyumunu açıklamada anlamlı düzeyde bir etkiye sahip olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışmada Yüzeysel davranış ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, duygusal çaba harcama ve gerçek duyguları bastırma boyutlarının tükenmişliği açıklamada anlamlı düzeyde bir etkiye sahip olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Duygusal çaba harcama ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Gerçek duyguları bastırma alt boyutu ile iş doyumunu ve tükenmişlik arasında herhangi bir ilişki sonucuna varmamıştır.

Yalçın(2010); İstanbul, Ankara, Kuşadası (Aydın) ve Antalya’da bulunan kafe, restoran ve otellerde çalışan garsonlardan oluşan 254 kişilik örnekleme, duygusal emek davranışlarının hem durumsal (Duygusal Davranış Kuralları ve Duygusal Olaylar) hem de mizaçsal (Büyük Beş kişilik özelliklerinden dördü olan Dışadönüklük, Sinirlilik, Öz denetim/Sorumluluk ve Uzlaşılabilirlik) öncüllerini araştırmayı amaçlayan bir çalışma yapmıştır.

Yaş değişkeni duygusal davranış kuralları, derinlemesine ve yüzeysel davranış, kişisel başarı duygusu, uzlaşılabilirlik ve öz denetim ile pozitif yönde, İşten ayrılma niyeti, genel tükenmişlik, duyarsızlaşma ve sinirlilik ile negatif yönde ilişkilidir. Medeni durum ile yüzeysel ve derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Evli çalışanların bekarlara göre daha yüksek derinlemesine ve yüzeysel davranış gösterdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca evli çalışanların duygusal davranış kuralları, uzlaşılabilirlik ve öz denetimleri yüksek, genel tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve sinirlilik düzeyleri ise düşük çıkmıştır. İşyerinde çalışma süresi yüzeysel ve derinlemesine davranış, duygusal davranış kuralları, uzlaşılabilirlik, dışa dönüklük, öz denetim ve iş doyumunu ile pozitif yönde ilişkili çıkmıştır. Aynı

işyerinde çalışma süresi yüksek olan bireylerin genel tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve sinirlilik düzeylerinin ise düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Eğitimin işten ayrılma niyeti, genel tükenmişlik düzeyi, duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetleri, genel tükenmişlik düzeyleri ve duygusal tükenme düzeyleri yüksek çıkmıştır. Çalışılan alana göre (otel, restoran veya kafe) duygusal emek gösteriminde ise otel çalışanlarının restoran ve kafe'de çalışanlara göre daha fazla derinlemesine davranış gösterdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Cinsiyetin ise herhangi bir değişkenle ilişkisi olmadığı sonucuna varılmıştır.

Pozitif olayların derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu çıkmıştır. Pozitif olayların genel tükenmişlik düzeyi, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Pozitif olayların sinirlilik ve işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Pozitif olayların duygusal davranış kuralları, tükenmişliğin kişisel başarı boyutu, uzlaşılabilirlik, dışa dönüklük, öz denetim ve iş doyumunu ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Negatif olayların ise işten ayrılma niyeti, genel tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve sinirlilik ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca negatif olayların uzlaşılabilirlik, öz denetim ve iş tatmini ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Negatif olaylar ile derinlemesine ve yüzeysel davranış arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Yüzeysel davranışın duygusal davranış kuralları, dışa dönüklük, uzlaşılabilirlik ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Derinlemesine davranışın duygusal davranış kuralları, uzlaşılabilirlik, dışa dönüklük, ve öz denetim ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Derinlemesine davranış sinirlilik ile negatif yönde ilişkili çıkmıştır. Derinlemesine davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif yönde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca derinlemesine davranışın tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile pozitif, işten ayrılma niyetiyle negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Duygusal davranış kuralları ile işten ayrılma niyeti, genel tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, duygusal davranış kuralları ile kişisel başarı ve iş doyumunu arasında ise pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır.

İşten ayrılma niyeti ile iş doyumunu, kişisel başarı ve dışadönüklük arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. İşten ayrılma niyeti ile genel tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve sinirlilik arasında ise pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Tükenmişlik ile uzlaşılabilirlik, dışadönüklük, öz denetim ve iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik ile sinirlilik arasında ise pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişliğin iki alt boyutu duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile uzlaşılabilirlik, dışadönüklük, öz denetim ve iş doyumunu arasında negatif yönlü, aynı boyutlarla sinirlilik arasında ise pozitif yönlü ilişki vardır. Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile kişilik özellikleri olan uzlaşılabilirlik, dışa dönüklük, öz denetim ve iş doyumunu arasında pozitif yönlü, yine kişilik özelliklerinden olan sinirlilik boyutu arasında ise negatif yönlü ilişki bulunmuştur.

İş doyumunu ile sinirlilik arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. İş doyumunu ile uzlaşılabilirlik arasında ise pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Ünler Öz(2007), 255 banka çalışanıyla duygusal emeğin iş sonuçlarına etkisi ile ilgili bir çalışma yapmıştır. Çalışmanın sonucunda duygusal emek; rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranış olarak üç boyut altında toplanmıştır. Duygusal davranış kuralları ile rol yapma, bastırma, derinlemesine davranış, yönetici desteği ve işe bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki, işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Uyma davranışı alt boyutlarından özümseme ile yönetici desteği arasında negatif, işten ayrılma niyeti ile pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Uyma davranışının uyma alt boyutu ile duygusal emeğin alt boyutları rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Uyma davranışının alt boyutu olan özdeşim kurma ile duygusal emeğin tüm alt boyutları ve işe bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Rol yapma ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Derinlemesine davranış ile yönetici desteği ve işe bağlılık arasında pozitif yönlü, işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Yönetici desteği ile işten ayrılma niyeti arasında negatif, işe bağlılık arasında ise pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Bir duygusal emek boyutu olarak rol yapma davranışı gösterirken yönetici desteği alan çalışanların işten ayrılma niyeti düzeyi, rol yapma davranışı gösterirken yönetici desteği almayanlara göre daha düşük çıkmıştır. Erkek çalışanların işten ayrılma niyetinin kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışma yılı arttıkça derinlemesine davranış gösteriminin arttığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Uysal(2007), 20 ilköğretim okulunda çalışan 199 sınıf ve branş öğretmeni örneklemiyle yaptığı tez çalışmasında duygusal emeği; derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, doğal davranış ve duygusal sapma olarak dört boyut altında toplamıştır.Çalışmada olumlu ve olumsuz duygular, duygusal işçilik veya emek yöntemleri, tükenmişlik ve iş doyumunu değişkenlerinin cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Çalışma süresine göre yapılan analizde ise, 15 yıldan fazla çalışan öğretmenlerin 15 yıldan daha az çalışanlara göre daha fazla derinlemesine davranış gösterdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışmada olumlu duygular ile derin davranış arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Genel olarak doğal davranma arttıkça iş doyumunun arttığı sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüzeysel davranış arttıkça yine iş doyumunun arttığı sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal sapma arttıkça iş doyumunun azaldığı sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışmada derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında ise herhangi bir ilişki bulunmamıştır. Duygusal emek boyutları ile tükenmişlik arasındaki ilişkide, doğal davranma ile tükenmişlik arasında pozitif, duygusal sapma ile tükenmişlik arasında ise negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Derinlemesine ve yüzeysel davranış ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Çalışmada ayrıca en yoğun hissedilen tükenmişlik alt boyutunun duygusal tükenme olduğu sonucuna varılmıştır.

Değirmenci(2010), 504 hemşireyle yaptığı tez çalışmasında duygusal emeği, Ünler Öz(2007) gibi rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranış olarak üç boyut altında toplamıştır. Değirmenci(2010), araştırma sonucunda hemşirelerin en yüksek derinlemesine davranış, en az ise bastırma davranışında bulunduğu, lise mezunu hemşirelerin ön lisans mezunlarından daha çok bastırma davranışında bulunduğu, Erkek hemşirelerin kadınlara göre daha sık rol yapma ve duygularını bastırma davranışı gösterdikleri sonucuna varmıştır. Yaş arttıkça hemşirelerin rol yapma ve bastırma davranışlarının azaldığı, derinlemesine davranışlarının arttığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bekar ve çocuk sahibi olmayan evli hemşirelerde duygusal emeğin bastırma boyutunun



daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Çocuklu hemşirelerin ise daha çok derinlemesine davranış gösterdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Özelde alışan hemşirelerin kamuda çalışanlara göre daha fazla rol yapma ve duygularını gizleme davranışı gösterdikleri sonucuna varılmıştır. Kurumda alışma süresi arttıca rol yapma ve bastırma boyutlarında azalma olup derinlemesine davranış boyutunun arttığı sonucu ortaya çıkmıştır. Mesleğini istemeyerek seçen hemşirelerin bastırma alt boyutlarının, isteyerek seçenlerin ise derinlemesine davranış alt boyutlarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tekrar aynı mesleği seçmek isteyenlerin daha fazla derinlemesine davranışta bulunduğu, işinden çok memnun olan hemşirelerin ise en fazla derinlemesine davranışta bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Kaya(2009), Duygusal emek ile ilgili 174 özel okul öğretmeni örneklemini üzerinde duygusal emek davranışının algılanması ile iş doyumunu ve iş stresi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik bir tez çalışması yapmıştır. Çalışmada, Ünler Öz(2007)'ün Türkçe'ye çevirdiği ölçeği kullanan Kaya, duygusal emeği iki alt boyut altında incelemiştir. Bu boyutlar duygusal davranış kurallarına uyma davranışı ve duyguların kontrolü davranışıdır. Çalışma sonucunda; cinsiyete, medeni duruma, yaşa ve çalışma süresine göre duygusal emek gösteriminde fark bulunmadığı ortaya çıkmıştır. Çalışanların duygusal emek davranışlarını sergileme düzeyleri ile iş doyumları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmasına rağmen ilişkinin açıklayıcılık etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Duygusal emek ile iş stresi arasında kısmi olarak negatif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır.

Çaldağ(2010), 353 sağlık çalışanı örneklemini üzerinde duygusal emeğin iş sonuçlarına etkisi ile ilgili bir çalışma yapmıştır. Çalışmada şu sonuçlar elde edilmiştir; müşterilere gösterilen duygusal ifadelerin çeşitliliği ile duygusal emek arasında pozitif yönlü, anlamlı ve zayıf bir ilişki bulunmuştur. Gösterilen duyguların çeşitliliği ile derinlemesine davranış ve duyguların doğal yolla ifadesi(samimi davranış) arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Yine duyguların çeşitliliğinin yüzeysel davranış ile herhangi bir ilişkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal ifadelerin süresi ile duygusal emek arasında pozitif yönlü, anlamlı ve zayıf bir ilişki sonucu ortaya çıkmıştır. Müşterilere veya hastalara gösterilen duygusal ifadelerin süresi ile yüzeysel

davranış arasında pozitif yönlü, anlamlı ve zayıf bir ilişki bulunmuştur. Duygusal ifadelerin süresi ile derinlemesine davranış ve duyguların doğal yolla ifadesi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Müşterilere gösterilen duygusal ifadelerin sıklığı ile duygusal emek ve alt boyutları arasında herhangi anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Kaya ve Özhan (2012), 147 turist rehberinden oluşan, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik araştırmalarında; duygusal emeğin cinsiyet, yaş, gelir, medeni durum, çalışma süresi gibi demografik değişkenler açısından herhangi bir fark göstermediği belirlenmiştir. Rehberlik mesleğini asıl iş olarak yapanların bu mesleği ek iş olarak yapanlara göre duygusal emeğin samimi davranış boyutu açısından ortalamalarının daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Çalışmada, yüzeysel davranış boyutu ile tükenmişliğin alt boyutları arasında herhangi bir ilişki bulunmamıştır. Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, kişisel başarı duygusu arasında ise pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Samimi davranış ile duyarsızlaşma arasında aynı şekilde negatif yönlü, kişisel başarı duygusu arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Ünlü ve Yürür (2011), turizm ve sağlık sektöründe çalışan 214 hizmet çalışanı ile yaptıkları araştırmada yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında herhangi bir ilişki olmadığı bulgusunu elde etmişlerdir. Ayrıca derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasında da herhangi bir ilişki bulunmamıştır. Bunun yanında yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın görev performansını artırdığı yönünde bulgular elde etmişlerdir.

Onay (2011), 72 hemşireyle yaptığı çalışmada, duygusal emek ile duygusal zeka arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiş ve bu durumun da çalışanın iş performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Kaya ve Serçeoğlu (2013); 138 otel, 130 çağrı merkezi ve 71 mağaza satış görevlisinden oluşan örnekleme yaptıkları araştırmada, duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulmuşlardır. İşe yabancılaşma üzerinde duygusal çelişkinin daha yüksek düzeyde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca, geçici olarak sözleşmeli veya çağrı üzerine çalışanların işe yabancılaşma düzeyleri daha yüksek çıkmıştır.

Başbuğ, v.d.(2010), bir çağrı merkezinde çalışan 144 kişiyle yaptıkları çalışmada, yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında ise herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca duygusal emeğin yaş ve cinsiyet ile arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Şengül (2009), yaptığı teorik çalışmada, müşteri-işgören etkileşiminin yüksek olduğu müşterilerle iletişimde bulunan sınır birim işgöreninin yüzeysel davranış sergilemesinin zamanla çalışanı yıpratacağını, hem işe hem de kendisine yabancılaşma sorunuyla karşılaşmasına, tükenmişlik yaşamasına sebep olabileceğini belirtmiştir. Çalışmada, sınır birimde çalışan veya müşteriyle işletme arasındaki etkileşimde temel rol oynayan işgörelere özel bir önem verilmesi, iş doyumlarının sağlanması, gerekiyorsa ekstra yetkilerle donatılması gibi personeli güçlendirici faaliyetlerde bulunularak, müşteri-işgören ilişki kalitesinin yükseltilmesinin gerektiğini vurgulamıştır. Ayrıca, duygusal emek harcayan çalışanların veya duyu işçilerinin işe alınırken duygulara yönelik hizmet verip veremeyeceğinin önceden belirlenmesinin; bu çalışanlar müşteriye karşı işletmeyi temsil ettiği için özel bir önem arz ettiğini belirtmiştir.

Çukur (2009), kamuda çalışan 190 orta öğretim öğretmeniyle duygusal emek öğretmen ölçeği (TELS) geliştirme çalışmasında bulunmuştur. Çukur, çalışmada dört boyuttan oluşan bir duygusal emek ölçeği geliştirmiştir. Bu boyutlar; derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, otomatik duyu düzenlemesi ve duygusal sapmadır. Otomatik duyu düzenlemesi samimi davranış olarak da adlandırılabilir. Duygusal sapma ise belirlenen davranış kurallarına uymama şeklinde meydana gelen davranış türüdür. Duygusal uyumsuzluğun tersidir (Rafaeli ve Sutton, 1987:33; Çukur, 2009: 562). Duygusal sapmayı ilk olarak Çukur (2009) bir duygusal emek boyutu olarak geliştirdiği ölçeğe uyarlamıştır. Çukur(2009) çalışmasında, geliştirdiği ölçeğin yapı geçerliliği, iç uyumluluk ve ölçüte bağımlı geçerliliğini destekleyici bulgular elde etmiştir.

Çelik ve Turunç (2011), bir kamu kuruluşunda çalışan 198 kişilik örnekleme, Çalışanların psikolojik sıkıntılarının [Sağlık (PS), uyku (PU), endişe (PA), denge (PD), intihar (Pİ)] azaltılmasında duygusal emek [Otomatik duygusal düzenleme (ODD),

duygusal sapma (DS), yüzeysel rol yapma (DY) ve derinden rol yapma (DR)] ve iş- aile çatışmasının (İAÇ) rolünü belirlemek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Çukur(2009)'un geliştirdiği duygusal emek ölçeğini kullanan araştırmacılar, yaptıkları faktör analiz sonucu ölçeği; otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma olarak iki boyut altında toplamışlardır. Derin ve yüzeysel davranış boyutları ise faktör analizinde doğrulanamamıştır. Çalışma sonucunda duygusal emek boyutları otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ilişki olmadığı sonucunu elde etmişlerdir. Psikolojik sıkıntının; sağlık sıkıntısı, uyku sıkıntısı, endişe sıkıntısı, denge sıkıntısı ve intihar sıkıntısı gibi beş alt boyutuyla yapılan çalışmada, samimi davranışa benzetilen otomatik duygusal düzenlemenin tüm alt boyutları negatif yönde etkilediği, duygusal sapmanın ise tüm alt boyutları pozitif yönde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Celik, v.d.(2010), bir kamu hastanesinde 136 hemşireyle Çukur(2009) tarafından geliştirilen ve duygusal emeği dört alt boyut -derinlemesine davranış, yüzeysel davranış, otomatik duygu düzenlemesi ve duygusal sapma- altında toplayan duygusal emek ölçeği ile yaptığı çalışmada, genel duygusal emek ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Otomatik duygu düzenlemesi veya samimi davranış ile genel tükenmişlik arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Yine otomatik duygu düzenlemesi ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ilişki, kişisel başarı boyutu arasında ise pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranış ile genel tükenmişlik arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Ayrıca, yüzeysel davranış ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, kişisel başarı boyutu arasında ise pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Duygusal sapma ile genel tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme arasında pozitif yönlü, kişisel başarı arasında ise negatif yönlü ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Son olarak, derinlemesine davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, kişisel başarı arasında ise pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Kozak ve Güçlü (2008), ulusal alanda yayın yapan bir gazetenin İnsan Kaynakları Gazetesi'nde yer alan turizm işletmeleriyle ilgili iş ilanlarını inceleyerek uygun bulunan

192 ilanla bir araştırma yapmışlardır. Duygusal çaba faktörlerinin işe alınma sürecinde kullanılması üzerine yaptıkları araştırmada, en çok samimi davranış boyutunun tercih edildiği sonucuna varılmıştır. Bu boyutu sırasıyla derin davranış ve yüzeysel davranış boyutlarının takip ettiği görülmüştür. Çalışmada duygusal emek ile yaş, deneyim, cinsiyet ve şirket türü kriterleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Eleman aranan bölümle ilgili olarak ise; kat hizmetleri, önbüro, yönetim, satış-pazarlama bölümleriyle rehberlik işlerinde derin davranış boyutuna ağırlık verilirken, yiyecek-içecek, genel(otel) bölümlerinde yüzeysel davranış ve görünüm kuralları ağırlıklıdır. Halkla ilişkiler ve müşteri ilişkileri bölümünde duyguları yansıtmanın ön plana çıktığı görülmüştür. Yolcu hizmet memuru, seyahat danışmanı, host/hostes işleri, ile duygusal çaba boyutları arasındaki ilişki ise zayıf bulunmuştur. Eğitim seviyesi ile ilgili olarak ise, görünüm kuralları boyutunda daha çok turizm eğitiminin arandığı, derin davranış ve samimi davranış boyutlarında lisans mezunlarının arandığı görülmektedir. lise mezunlarında ise hem samimi davranış hem de duyguları yansıtma boyutunun arandığı ortaya çıkmıştır. Ön lisans ile duygusal çaba boyutları arasında ise zayıf ilişki bulunmuştur. İşletme türleri açısından ise, hava yolu işletmelerinin yüzeysel davranış boyutuna daha yatkın oldukları görülmüştür. Oto kiralama ve eğlence işletmelerinde derin davranış boyutunun daha ağırlıklı olduğu görülmüştür. Duyguları yansıtma ve görünüm kuralları boyutunda ise yiyecek-içecek ve konaklama işletmelerinin ağırlıklı olarak eleman aradığı görülmüştür. Samimi davranış boyutunda daha çok seyahat acentesi işletmeleri ve devre mülk/tatil işletmelerinin eleman aradığı görülmüştür. Kara yolu ve deniz yolu işletmeleriyle duygusal çaba veya emek boyutları arasında ise zayıf ilişki tespit edilmiştir.

Basım ve Begenirbaş (2012), Diefendorff v.d.(2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğini Türkçeye çevirme çalışmasında, 152 ve 273 kişiden oluşan iki farklı öğretmen grubundan yararlanmıştır. Çalışmada kabul edilebilir güvenilirlik ve geçerlilik sonuçlarına ulaşılmıştır.

Man ve Öz(2009), Türkiye’de biri yerli diğeri yabancı sermayeli, iki büyük bankanın çağrı merkezi çalışanları ile bir araştırma yapmışlardır. Bir bankadan 50 diğerk bankadan 37 çalışan ile anket çalışması, her iki bankadan birer kişi ile de derinlemesine mülakat

yapmışlardır. Banka yöneticilerinin tutumlarından dolayı az sayıda örnekleme çalışmak zorunda kalındığı belirtilmiştir. Bankaların çağrı merkezlerindeki işlerin genellikle sürekli iş niteliğinde olmadığı belirtilmektedir. İş süresi genel olarak, en fazla üç yıldır. Bunun nedeni bu işin sürekli iletişim gerektiren zor bir iş olmasıdır. Araştırmada, çalışanlar bu mesleği ya işsizlikten dolayı yaptıklarını ya da bir kariyer basamağı olarak düşündüklerini belirtmişlerdir. Bu pozisyonun geçici olarak tasarlanmasının işletmeler açısından son derece işlevsel olduğu belirtilmiştir. Çalışanların ağırlıklı olarak kadınlardan oluştuğu sonucuna varılmıştır. Çalışanlar yüksek oranda sürekli gözetlendiklerini düşünmektedirler. Duyguların ticari bir araç olarak kullanılmasının, çalışanın beşeri boyutunun keşfedilmesinden ziyade mekanik bir dişli konumundan duyguları olan bir dişli konumuna geçmesi şeklinde olumsuz bir etkisi olduğu belirtilmiştir. Çalışanın örgütteki işlevi değişmediği için ve duygular da yoğun şekilde kullanıldığından iş tatminsizliği gibi olumsuz bir sonucun ortaya çıkmasına yol açtığı belirtilmiştir.

Kart (2011), yaptığı kavramsal çalışmada, şirketlerin değişen tüketici taleplerine anında cevap verebilmek ve giderek yoğunlaşan rekabet karşısında güç kazanmak için çalışanların; bilişsel, sosyal, duygusal ve fiziksel tüm özelliklerini birer kâr elde etme nesnesi haline dönüştürdüğünü belirtmiştir. Bu durumun, çalışanlar için kişilik piyasası, yabancılaşma, metalaşma gibi olumsuz sonuçlara yol açacağını belirtmiştir. Kişilik piyasası; çalışanın bir makine, ticari maske olarak görülüp emeğini, enerjisini ve sosyal kişiliklerini satış için kullanması olarak tanımlanmıştır (Kart, 2011:222).

Savaş(2012)'ın 50 okul müdürü ve 997 öğretmenden oluşan örnekleme yaptığı çalışmada, okul müdürlerinin duygusal zekâlarının hem doğrudan hem de duygusal emek aracılığıyla iş doyumunu üzerinde olumlu yönde etkide bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Türkay v.d.(2011), Sakarya'da bulunan hizmet işletmeleri; oteller, banka şubeleri, restoranlar ve özel hastanelerde çalışan üst ve orta kademe yöneticilerden 163 kişilik örnekleme bir çalışma yapmışlardır. Derinlemesine davranışı açıklamadaki önem sıralaması amir desteği, duygusal emek beklentisi ve duygusal emek kontrolüdür.

Duygusal emek kontrolünün yüzeysel davranışı açıklamadığı veya ilişkili olmadığı sonucu çıkmıştır. Derinlemesine davranışın işe bağlılığı etkilemediği, yüzeysel davranışın ise işe bağlılığı olumlu yönde etkilediği sonucu çıkmıştır. Amir desteği işe bağlılık ilişkisinde yüzeysel davranışın aracılık rolüne bakıldığında, amir desteğinin bağımsız değişken olarak hem yüzeysel duygusal emeği hem de işe bağlılığı olumlu yönde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal emek beklentisinin (bağımsız değişken), hem yüzeysel duygusal emek (aracı değişken) üzerinde, hem de işe bağlılık (bağımlı değişken) üzerinde anlamlı etkisi olduğu sonucu çıkmıştır. Cinsiyetin derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış üzerine etkisi incelendiğinde, erkeklerin yüzeysel davranış gösteriminin kadınlarınkinden yüksek olduğu sonucu çıkmıştır. Çalışılan sektör açısından herhangi bir fark bulunmamıştır.

Yürür v.d.(2011) Turizm, kuaförlük, eczane, cafe-lokanta, fast-food, sağlık, satış gibi alanlarda faaliyet yürüten hizmet işletmelerinde çalışan 220 kişiyle bir araştırma yapmışlardır. Müşteri kaynaklı adalet algısının, çalışanların müşterilere karşı davranış şekillerine etkisini incelemeye yönelik araştırmada; müşteri davranışlarını adaletsiz algılayan çalışanların adil algılayanlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergiledikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Müşteri davranışlarını adil algılayan çalışanların adaletsiz algılayanlara göre daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri belirlenmiştir. Mutluluk duygusunun kişiler arası adalet algısı ile derinlemesine davranış arasındaki ilişkide aracı rolü oynadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Özkaplan(2009), yaptığı kavramsal çalışmada; duygusal emeğe her ne kadar kadınların daha yatkın olduğu söylene de, toplumsal cinsiyetçi rollerin kadın/erkek işi katmanlaşmasını ve ücret farkını yaratıp beslediğini ve yeniden yapılandırıldığını ifade etmiş, kadınlar açısından değişen pek bir şey olmadığını belirtmiştir.

Güngör(2009), duygusal emek ile ilgili daha önce yapılan çalışmalar bağlamında duygusal emeğin sergilenen duygularla gerçekte hissedilen duygular arasındaki ilişkiye bağlı olarak çalışanlar ve kurum açısından bir takım olumlu ve olumsuz sonuçları olacağını ifade etmiştir.

Beğenirbaş ve Basım(2013), ilköğretim ve ortaöğretim öğretmenlerinden oluşan 376 kişilik örnekleme yaptıkları araştırmada şu sonuçlara ulaşmışlardır:

Duygusal emeğin derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma ve doğal duygular olarak üç alt boyut altında incelendiği çalışmada, derinden rol yapma ve yüzeysel rol yapma alt boyutlarının doğal duygular boyutuna göre duygusal emeği daha fazla etkiledikleri ortaya çıkmıştır.

Okul türü ve branşlara göre duygusal emek gösteriminde farklılık bulunmamıştır. Cinsiyete göre; kadın öğretmenlerin derinden rol yapma ve yüzeysel rol yapma boyutlarında, erkek öğretmenlerin ise doğal duygular alt boyutunda daha yüksek duygusal emek gösterdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Kadın öğretmenlerin genel duygusal emek gösteriminin erkek öğretmenlere göre daha yüksek ve anlamlı olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Yaş ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Eğitim açısından da duygusal emek gösteriminde anlamlı bir fark ortaya çıkmamıştır.

Kaya ve Tekin(2013), sağlık hizmeti sunumunda rekabet, verimlilik, kar ve müşteri memnuniyetine yapılan vurgunun artması ve performansa dayalı ücretlendirme gibi uygulamaların artması nedeniyle, duygusal emeğin giderek önem kazanabileceğinden bahsetmiştir.

Duygusal emek kavramı ile ilgili yapılmış çalışmalar ve sonuçları özet olarak aşağıdaki tabloda (Tablo 1) gösterilmiştir.



**Tablo 1: Duygusal Emek İle İlgili Yapılmış Önceki Çalışma Sonuçları**

Grandey(1999)	Duygusal emeğin, hem yüzeysel davranış hem de derinlemesine davranış alt boyutları, Tükenmişliğin Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarıyla pozitif yönde ilişkili çıkmıştır. Yüzeysel davranış ile kişisel başarı alt boyutu arasında negatif yönlü ilişki, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır.
Chu(2002)	Yüzeysel ve derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır.
Gosserand(2003)	Yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır.
Johnson(2007)	Yüzeysel davranış duygusal tükenme ile pozitif yönde, derinlemesine davranış duygusal tükenme ile negatif yönde ilişkili çıkmıştır. Yüzeysel davranış, iş doyumunu ile negatif yönde, derinlemesine davranış iş doyumunu ile pozitif yönde ilişkili çıkmıştır.
Ünler Öz(2007)	Derinlemesine davranış ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü, işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur.
Uysal(2007)	Doğal davranma veya samimi davranış ve yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki sonucu ortaya çıkmıştır. Derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında ise anlamlı ilişki ortaya çıkmamıştır. Doğal davranma ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuş, yüzeysel ve derinlemesine davranış ile tükenmişlik arasında ise anlamlı ilişki ortaya çıkmamıştır.
Furnell(2008)	Yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ilişki, derinlemesine davranış ile kişisel başarı boyutu arasında pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır.
Pala(2008)	Yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki bulunmamış, derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.
Köksel(2009)	Yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır.
Yalçın(2010)	Yüzeysel davranış ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Derinlemesine davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif yönde, kişisel başarı ile pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile iş doyumunu arasında negatif, kişisel başarı ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki sonucu ortaya çıkmıştır.
Başbuğ, v.d., (2010)	Yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki bulunmuş, derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında ise anlamlı ilişki ortaya çıkmamıştır.
Çelik, v.d.,(2010)	Otomatik duygu düzenlemesi veya samimi davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, kişisel başarı arasında ise pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü kişisel başarı arasında ise pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır.
Türkay v.d., (2011)	Derinlemesine davranışın işe bağlılığı etkilemediği, yüzeysel davranışın ise işe bağlılığı olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
Yürür v.d.,(2011)	Müşteri davranışlarını adaletsiz olarak algılayanlar adil olarak algılayanlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilerler. Müşteri davranışlarını adil olarak algılayan çalışanlar ise adaletsiz olarak algılayanlara göre daha fazla derinlemesine davranış sergilerler.
Ünlü ve Yürür (2011)	Yüzeysel ve derinlemesine davranış ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki bulunmamış, yüzeysel ve derinlemesine davranışın görev performansını arttırdığı ortaya çıkmıştır.
Savaş(2012)	Duygusal zekanın duygusal emek aracılığıyla iş doyumunu olumlu yönde etkilediği ortaya çıkmıştır.
Kaya ve Özhan (2012)	Yüzeysel davranış ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki bulunmamış, derinlemesine ve samimi davranış alt boyutları ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, kişisel başarı arasında ise pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

## BÖLÜM II

### TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU KAVRAMLARI

#### 2.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı, ilk olarak 1970'lerde Amerika'da, özellikle hizmet sektöründe çalışanlar açısından ele alınmıştır. Bu kavram ilk kez, Freudenberger (1974,1975) ve Maslach (1976) tarafından kullanılmaya başlanmıştır (Maslach, vd., 2001: 399).

Freudenberger, tükenmişliği “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde ifade etmiştir (Freudenberger, 1974; aktaran, Polatçı, 2007:4).

Maslach(1981), tükenmişliği; “insanlarla çalışmayı gerektiren işlerde çalışan kişilerde görülen, duygusal tükenme ve olumsuz düşüncelere kapılma şeklinde meydana gelen bir sendrom” olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Tükenmişliğin üç alt boyutu vardır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı duygusudur (Maslach, vd., 2001; Maslach ve Jackson, 1981 ).

**2.1.1. Duygusal Tükenme:** Tükenmişliğin ana boyutu olarak tanımlanır. Tükenmişliğin kişisel stres boyutunu temsil eder. Bireyler, kendilerini veya başkalarını tükenmiş olarak tanımladıklarında, genellikle duygusal tükenmeyi kast ederler (Maslach, vd., 2001; 402). Duygusal tükenme, duygusal olarak tükenmiş olma durumunu ifade eder. Çalışanlar, kendilerini psikolojik olarak bitmiş veya tükenmiş, bir şey veremeyecek durumda hissederler (Maslach ve Jackson, 1981:99 ;Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

**2.1.2. Duyarsızlaşma:** Müşterilere karşı olumsuz duygular, alaycı tutum ve davranışların sergilenmesi şeklinde ortaya çıkan tükenmişlik boyutudur (Maslach ve Jackson, 1981:99). Çalışanlar, müşterileri insandan çok bir objeymiş gibi görürler. İş arkadaşlarına, müşterilere ve örgüte karşı alaycı tavırlar sergilerler(Cordes ve Dougherty, 1993: 623). Çalışanlarda olumsuz duygular, duyarsızlaşma veya aşırı derecede işten uzaklaşma gibi işle ilgili değişik tutumlar görülür(Maslach, vd., 2001: 399).

**2.1.3. Düşük Kişisel Başarı Duygusu:** Çalışanın işle ilgili, özellikle müşterilerle çalışırken kendini olumsuz olarak değerlendirmesi durumudur. Çalışanlar, kendilerini mutsuz hissedip, iş sırasındaki başarılarından doyum almazlar (Maslach ve Jackson, 1981:99). Bu bileşen, tükenmişliğin kendini değerlendirme boyutunu temsil eder. Bireyin; yaptığı işi yetersiz görme, düşük başarı ve verimlilik hissine kapılma durumunu ifade eder (Maslach, vd., 2001: 399).

#### **2.1.4. Tükenmişlik Sendromu İle İlgili Yapılmış Çalışmalar**

Yapılan çeşitli çalışmalar ve tükenmişlik sendromu yaşayanların belirttiğine göre, tükenmişliğin çeşitli olumsuz etkileri vardır. Belli başlı etkileri; verilen bakım veya hizmetin olumsuz yönde etkilenmesi, işi bırakma, işe devamsızlık, moral düşüklüğü, kişisel stres, fiziksel bitkinlik, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımının artması, ailevi problemlerin artması şeklindedir (Maslach ve Jackson, 1981:100).

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, çalışana ve iş performansına olumsuz etkileri olduğu görülür. Tükenmişlik sendromunun, genellikle insanlarla iletişimin yüksek olduğu, duyguları kontrol altına almayı ve yönetmeyi gerektiren hizmet sektörü işlerinde çalışanlarda görüldüğü, yapılan çalışmalara bakılarak anlaşılabilir.

Budak ve Sürgevil(2005), 185 akademik personelle yaptıkları araştırmada; toplumda saygın bir meslek olarak görüldüğü için, düşük bir tükenmişlik düzeyinde olmakla beraber, akademik personelin tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Medeni durum, çocuk sahibi olma/olmama ve yaş değişkenine göre tükenmişlik açısından anlamlı bir farklılık olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Cinsiyet açısından ise, kadınların erkeklere nazaran duygusal tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Unvanı düşük olan akademisyenlerin, unvanı yüksek olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenme alt boyutuna etki eden değişkenlerin; değer, iş yükü, kontrol veya otonomi düzeyi ve cinsiyet olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Örgütün değerleriyle çalışanın değerlerinin uyuşmaması veya örgütün belirlediği hedeflere bağlı kalmaması, iş yükünün fazla olması, çalışana belirli oranda seçim yapma ve karar verme imkanı sağlanmaması ve cinsiyetin duygusal tükenmeyi arttırdığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Duyarsızlaşmaya, değer kontrol ve iş yükünün, kişisel başarıya ise, ödül ve kontrolün etki ettiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Çimen v.d.(2012), özel bir bakım merkezinde çalışan; yönetici personel, hemşire, sağlık lisansiyeri, kat bakım görevlisi, teknik ve idari hizmetler görevini yürüten çalışanlardan oluşan 74 kişilik örnekleme yaptıkları araştırma sonucunda; çalışanların medeni durumu, çocuk durumu ve hizmet süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır. Cinsiyet açısından ise, kadınların duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutları açısından tükenmişlik düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Orta yaştaki(31-40 arası) çalışanların kişisel başarı boyutu tükenmişlik düzeylerinin diğer yaş gruplarından daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca 41 yaş üzeri çalışanların tükenmişlik düzeylerinin diğer yaş gruplarından daha düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Sağlık lisansiyerleri ve hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin diğer çalışanlardan daha yüksek olduğu, kat bakım görevlilerinin de bu iki meslek grubundan sonra tükenmişlik düzeyi yüksek olan ikinci grup olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Teknik ve idari hizmetleri yürüten görevlilerin tükenmişlik düzeylerinin diğer gruplara göre düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışanların medeni durumu, çocuk durumu ve hizmet süreleri ile iş doyumu arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Çalışanların cinsiyetleri ile iş doyumu alt boyutları olan; işletme politikaları, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, iş otonomisi ve ücret boyutları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu boyutların tamamında erkek çalışanların iş doyumu düzeyleri kadın çalışanların iş doyumu düzeylerinden yüksek çıkmıştır. İşletme politikaları ve ücret alt boyutlarında ilköğretim eğitimi alan çalışanların iş doyumu düzeyleri, yükseköğretim alan çalışanların iş doyumu düzeylerinden yüksek çıkmıştır. Çalışanların yaptıkları görevler ile işletme politikaları, fiziksel koşullar, iş otonomisi ve ücret boyutları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Fark bulunan boyutların tamamında Yönetici personelin iş doyumu düzeyleri en yüksek seviyede olmasına karşılık, sağlık lisansiyerleri ve hemşirelerin iş doyumu düzeylerinin en düşük seviyelerde olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Yönetici personelin ardından teknik ve idari hizmetleri yürüten bakımevi çalışanlarının en yüksek iş doyumu düzeyine sahip oldukları sonucu ortaya çıkmıştır.

Tarakçı v.d.(2012), özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan 124 meslek elamanı(eğitimci, fizyoterapist ve psikolog) ile yaptıkları çalışmada; meslek elemanlarının çalışırken karşılaştıkları güçlükler, ailelerin beklentilerinin yüksek olması, çocuklardaki gelişmelerin yavaş olması gibi nedenler yüzünden tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varmışlardır.

Yürür ve Sarıkaya(2011), 152 sosyal çalışmacıyla yaptıkları araştırmada; yönetici desteğinin duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeyleri üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu, çalışma arkadaşları desteğinin ise tükenmişliğin hiçbir alt boyutu ile anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı ortaya çıkmıştır.

Dikmetaş v.d.(2011), 270 asistan hekimle yaptıkları araştırma sonucunda, mobbing ile tükenmişliğin bütün alt boyutları arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Grandey (1999), 168 üniversite çalışanı üzerinde yaptığı bir araştırmada, duygusal emek alt boyutları yüzeysel ve derinlemesine davranışın, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Çalışmada, yüzeysel davranışın kişisel başarı duygusu ile negatif yönde ilişkili olduğu, derinlemesine davranış ile kişisel başarı duygusu arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu çıkmıştır.

Chu(2002), 285 otel çalışanıyla yaptığı çalışmada, duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel ve derinlemesine davranışın duygusal tükenme ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Furnell (2008), bir çağrı merkezinde 210 kişiyle yaptığı çalışmada, yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile, derinlemesine davranışın ise düşük kişisel başarı duygusu ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Köksel(2009), 136 doktorla yaptığı çalışmada, duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutu ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında pozitif yönlü, duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Uysal(2007), 199 öğretmen üzerinde yaptığı çalışma sonucunda, duygusal emeğin yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış alt boyutları ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır.

Padyap v.d.(2013), 390 sosyal hizmet çalışanıyla yaptıkları çalışmada; tükenmişlik ile cinsiyet, yaş ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Ücret ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır. Herhangi bir şiddet türüne maruz kalan sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Tükenmişliğin özsayı ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Tükenmişliğe neden olan etkenlere genel olarak bakıldığında, işle ilgili ve iş dışında birçok nedenin olduğu görülür. Yukarıdaki çalışmalar doğrultusunda genel bir değerlendirme yapmak gerekirse; çalışanın karşılanmamış ihtiyaçlarının ve motivasyonunu etkileyen psikolojik etmenlerin tükenmişliğin ana nedenini oluşturduğunu söylemek mümkündür. Buna göre, tükenmişliğe etki eden faktörler; ücret, çalışılan statü, iş yükü, iş otonomisi, işletme politikası, psikolojik baskı gibi etmenlerdir. Duygusal emeğin özellikle yüzeysel davranış alt boyutunun çalışanların tükenmişlik düzeylerini arttırdığı görülmektedir. Çalışanların tükenmişliklerini azaltmak veya engellemek için; tatmin edici bir ücret düzeyinin sağlanması, çalıştıkları işte yükselmelerine olanak sağlayacak bir liyakat sisteminin oluşturulması, aşırı iş yükü altında bırakılmamaları, iş otonomisi tanınması, işletmenin çalışanı motive edecek politikalar oluşturması, çalışanların psikolojik baskıya uğramalarının önlenmesi gibi tedbirler alınabilir.

## **2.2. İş Doyumu Kavramı**

İşletme yönetiminin sistematik olarak ele alınması klasik yönetim teorisi ile başlamıştır. Bu teorideki yaklaşımlarda genel olarak; organizasyon yapısının nasıl olacağı araştırılmış ve bulunan sonuçların bütün organizasyonlar için geçerli olacağı iddia edilmiştir. Bu yapılar insan unsurunu göz ardı edip, insanın bir makine gibi istenilen yönde hareket edeceğini varsayımlardır. Daha sonra, neo-klasik veya davranışsal yaklaşım diye adlandırılan süreçte yapılan Hawthorne Araştırmaları, insanın sosyal yapısının dikkate alınması gerektiği sonucuna varmış, çalışanın bir makine gibi

değerlendirilemeyeceğini ortaya çıkarmıştır (Koçel, 2007:165-172). Çalışanların işlerine motive olması, yaptıkları işten doyum veya tatmin sağlaması Hawthorne araştırmalarından sonra işletmeler açısından önem kazanmaya başlamıştır.

İş doyumunu, iş sırasında gösterilen performansla ilgili olduğu için işletmeler açısından dikkate alınması gerekli bir kavram haline gelmiştir.

Locke, iş doyumunu; “Bir çalışanın, işiyle veya iş deneyimiyle ilgili yaptığı değerlendirmeler sonucu yaşadığı memnuniyet veya olumlu duygu durumu” olarak tanımlamıştır (Locke, 1976:1300).

Çalışanları motive eden, dolayısıyla yaptıkları işten doyum sağlamalarını amaçlayan bir çok teori geliştirilmiştir. Bu teoriler, motivasyon teorileri adı altında aşağıda kısaca ele alınacaktır.

### **2.2.1.Motivasyon Teorileri**

Motivasyon; “Kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile çaba göstermeleri” olarak tanımlanmıştır (Koçel, 2007:483). Motivasyon teorileri genel olarak kapsam ve süreç teorileri olmak üzere ikiye ayrılırlar. Kapsam teorileri içsel faktörlere ağırlık verirken, süreç teorileri dışsal faktörlere ağırlık verir(Koçel, 2007; Ünlü, 2013; Taşdemir, 2013).

#### **2.2.1.1. Kapsam Teorileri**

Kapsam teorileri kişilerin içsel yönüne odaklanarak, kişileri motive edip, belirli yönlerde davranışa sevk eden faktörleri anlamaya çalışır. Bu Teoriler; İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Çift Faktör Teorisi, Başarma İhtiyacı Teorisi, ve ERG Yaklaşımıdır (Koçel, 2007:486; Ünlü, 2013:5; Taşdemir, 2013:23).

##### **2.2.1.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı**

İki temel varsayımı olan bu teoride, birinci varsayım; gösterilen her davranışın bir ihtiyacı gidermeye yönelik olduğu şeklindedir. İkinci varsayım ise, ihtiyaçların belirli bir sırası olduğu ile ilgilidir. Buna göre, ihtiyaçlar sırayla;

1. *Fizyolojik ihtiyaçlar:* Yeme, içme, uyku v.b. ihtiyaçlardır.
2. *Güvenlik ihtiyacı:* Kişinin canını, malını, işini koruma ihtiyacıdır.
3. *Sosyal ihtiyaçlar:* Aidiyet duygusu, kabul edilme, dostluk, arkadaşlık, sevgi v.b. ihtiyaçlardır.
4. *Kendini gösterme ihtiyacı:* Tanınma ve prestij kazanma, kendine güven duyma v.b. ihtiyaçlardır.
5. *Kendini tamamlama ihtiyacı:* Kendini geliştirme, yaratıcılık v.b ihtiyaçlardır.

Fiziksel ihtiyaçlar en alt seviyedeki ihtiyaçlardır. Bu ihtiyaçlar tatmin edilmeden diğeri ihtiyaçlar kişileri motive etmez. Daha sonra, sıralamada belirtildiği gibi; güvenlik ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlar, kendini gösterme ihtiyacı ve kendini tamamlama ihtiyacı kişileri motive eder. Tatmin edilen bir ihtiyaç artık davranışa sevk etme özelliğini yitirir ve daha üst seviyedeki bir ihtiyaç kişiyi davranış göstermeye sevk eder (Koçel, 2007:486-487; Ünlü, 2013:5-6; Pekel, 2001:10-11). Örneğın bir insanın fizyolojik ihtiyaçları giderilmemişse diğeri ihtiyaçlar onu motive etmez. Şiddetli fizyolojik ihtiyaçlar, örneğın açlık kişinin kendini tehlikeye atmasına neden olabilir. Türk kültüründe, ‘‘A köpek, fırın deler’’ atasözü, Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisinin sosyal hayatta karşılığı olduğuna, örnek olarak verilebilir. Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımında, her bireyin aynı oranda motive olduğu ve ihtiyaçların kesin çizgilerle birbirinden ayrıldığı gibi bir yargıya varılamayacağı belirtilmektedir (Taşdemir, 2013:28).

#### **2.2.1.1.2. Çift Faktör Teorisi**

F. Herzberg tarafından geliştirilmiştir. Maslow teorisinden sonra en çok bilinen teori olarak kabul edilir. Bu teoride, motive edici faktörler ve hijyen faktörleri olarak iki faktör bulunmaktadır.

*Motive edici faktörler:* İşin koşulları, sorumluluk, ilerleme imkanları, statü, başarıma ve tanınma gibi faktörleri kapsar. Bu faktörlerin kişilere başarıma hissi verip motive ettiği belirtilmektedir.

*Hijyen Faktörleri:* Ücret, maaş, çalışma koşulları, iş güvenliği, nezaret tarzı gibi faktörlerdir.



Bu teoriye göre, motive edici faktörler ile hijyen faktörleri birbirine bağlıdır. Motive edici faktörler motivasyon için zemin hazırlar. Hijyen faktörleri ise motivasyonu sağlar (Koçel, 2007:489-490; Ünlü, 2013:8; Taşdemir, 2013:28).

### **2.2.1.1.3. Başarma İhtiyacı Teorisi**

D.McClelland tarafından geliştirilmiştir. Bu teoriye göre, kişileri motive eden üç grup ihtiyaç vardır. Bunlar: ilişki kurma veya kabul edilme ihtiyacı, güç kazanma ihtiyacı ve başarıma ihtiyacıdır.

- *İlişki kurma ihtiyacı:* Başkaları ile ilişki kurma, bir gruba girme, kabul edilme gibi ihtiyaçları kapsar.
- *Güç kazanma ihtiyacı:* Etki alanını genişletme, otorite kurma, nüfuz sahibi olma gibi ihtiyaçları ifade eder.
- *Başarma ihtiyacı:* Bir şeyi başarma, diğerlerini geçme, karmaşık görevleri yerine getirme gibi ihtiyaçları kapsar.

Yöneticiler, çalışanların ihtiyacını belirleyip ona göre gerekli ortamı hazırlayabilir ve çalışan performansını arttırabilirler (Koçel, 2007:490-491;Ünlü, 2013:9; Pekel, 2001:13).

### **2.2.1.1.4. ERG Yaklaşımı**

Clayton Alderfer'in Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini basitleştirerek elde ettiği yaklaşımdır. İhtiyaçlar hiyerarşisi gibi ihtiyaç sıralaması olan yaklaşımda, ihtiyaçlar alt düzeyden başlayarak sırasıyla; var olma, aidiyet ve gelişme ihtiyacı olmak üzere üç hiyerarşik düzeyde sıralanmışlardır(Koçel, 2007:491;Ünlü, 2013:9;Taşdemir, 2013:33). İlk sırada var olma ihtiyacı gelir. Var olma ihtiyacı; yeme, içme, çalışma şartları, güvenlik gibi fiziksel istekleri kapsar. Maslow'un fiziksel ve güvenlik ihtiyaçlarına karşılık gelir. Aidiyet veya bağlılık ihtiyacı; iş ve iş dışında başkalarıyla ilişki içinde olma, kabul görme, takdir edilme gibi ihtiyaçları kapsar. Maslow'un sosyal ihtiyaçlarına karşılık gelir. Gelişme ihtiyacı ise; yaratıcılık ve üretkenlik isteklerini içerir. Maslow'un kendini gösterme ve kendini tamamlama ihtiyaçlarının birleşimidir (Soykenar, 2008:15).

### **2.2.1.2. Süreç Teorileri**

Süreç teorileri kişileri motive edip davranışa sevk eden dışsal faktörlerle ilgilendirir. Bu teoriler; davranış şartlandırması, bekleyiş teorileri, eşitlik teorisi ve amaç teorisidir (Koçel, 2007: 491;Ünlü, 2013:10).

#### **2.2.1.2.1. Davranış Şartlandırması Teorisi**

L. Thorndike tarafından geliştirilen etki kanunu baz alınarak, B.F. Skinner tarafından geliştirilmiştir. Etki kanununa göre; kişi, kendisine haz verecek davranışları tekrarlayıp acı verecek davranışlardan kaçınır. Kişi herhangi bir nedenle bir davranış gösterir, gösterdiği bu davranışın sonucu kişinin hoşuna giderse davranış tekrar edilir. Eğer kişi davranışın sonucunu beğenmezse, aynı davranışı tekrar etme olasılığı azalır. Bir davranışın tekrar edilmesini sağlamak için, ödüllendirme araçları kullanılmalıdır. Ödüllendirme; maaş artışı, övülme, takdir, iş güvenliği sağlama, çalışma koşullarını iyileştirme, önemli görevler verme şeklinde olabilir. Cezalandırma ise; eleştirme, ödül vermeme, yetkileri kısıtlama, rütbe tenzili, pasif görevlere atama, işine son verme ve benzeri caydırıcı şekillerde olabilir.(Koçel, 2007: 492-493;Ünlü, 2013:10).

#### **2.2.1.2.2. Bekleyiş Teorileri**

V. Vroom tarafından geliştirilen bekleyiş teorisi, E. Lawler ve L. Porter tarafından geliştirilen bekleyiş teorisi olmak üzere iki ayrı teoriden oluşmaktadır (Koçel, 2007: 494;Ünlü, 2013:11).

#### **2.2.1.2.3. Vroom'un Bekleyiş Teorisi**

Vroom'un Bekleyiş teorisine göre; eğer bir kişi yaptığı çalışmanın başarı ile sonuçlanacağına inanıyorsa, bu performansın da birinci kademe bir ödülle sonuçlanacağına inanıyorsa, ve bu birinci kademe ödülü ikinci derece sonuçlar için araç olarak görüyorsa ve kişi hem birinci hem de ikinci kademe ödülleri arzu ediyorsa bu kişi motive olacaktır. Bu teoriye göre bir ödülü arzulama derecesi(valens) ve ödülü elde etme olasılığı(bekleyiş) yüksek ise kişinin motivasyonu da yüksek olacaktır. Motivasyon, Valens ve ödülü bekleme arzusunun çarpımına eşittir.(Koçel, 2007: 494-495; Ünlü, 2013:11; Büyükses, 2010:24-25). Örneğin, bir kişi üniversite sınavına çok

çalışırsa Tıp Fakültesini kazanacağına inanmıyorsa ve Tıp Fakültesini kazanmayı çok istiyorsa motivasyonu yüksek olacaktır.

#### **2.2.1.2.4. Lawler-Porter Modeli**

Bu modelin ilk bölümü Vroom'un modeliyle aynı olmakla birlikte, bilgi ve yetenek ve algılanan rol olarak adlandırılan iki yeni değişken eklenmiştir. Buna göre bir kişinin bilgi ve yeteneği yoksa, ne kadar gayret sarf ederse etsin bir işi başaramayacağı belirtilmektedir. Algılanan rol ise kişinin bir rol anlayışına sahip olması gerekliliği ile ilgilidir. Aksi durumda rol çatışmasının ortaya çıkacağı ve performans gösterilemeyeceği belirtilmektedir. Son olarak kişi aldığı ödül ile kendisiyle eşit diğer bir kişinin veya kişilerin aldığı ödülleri karşılaştırır ve aldığı ödülü daha az görürse kişi tatmin olmayacak, kişinin bekleyişi etkilenecek ve süreç tekrardan işleyecektir. (Koçel, 2007: 496-497; Ünlü, 2013:12).

#### **2.2.1.2.5. Eşitlik Teorisi**

J. Stacy Adams tarafından geliştirilen ve Lawler Porter Modeline yakın olan bu teoride, kişi sarf ettiği çaba ile elde ettiği sonucu, başkalarının sarf ettiği çaba ve elde ettiği sonuç ile karşılaştırır. Arada olumlu bir fark görürse motive olur. Kişi kendi aleyhinde bir fark görür ve haksızlığa uğradığı algısına kapılırsa, işi yavaşlatma, başkalarını az çalışmaya zorlama ve işi terk etme gibi çeşitli olumsuz tepkiler ortaya koyar (Koçel, 2007: 498-499; Ünlü, 2013:13).

#### **2.2.1.2.6. Amaç Teorisi**

Edwin Locke tarafından geliştirilen bu teoriye göre, kişilerin belirlediği amaçlar onların motivasyon derecelerini de etkiler. Erişilmesi zor olan amaçlar belirleyen bir kişi, erişilmesi kolay olan amaçlar belirleyen kişiye oranla daha fazla motive olur ve daha yüksek performans sergiler(Koçel, 2007: 499; Ünlü, 2013:14). Amaç teorisinde, amaçların nasıl belirlendiği önemlidir. Amaçların yöneticiler ve çalışanlar tarafından ortaklaşa belirlenmesinin, sadece yöneticiler tarafından belirlenmesine nazaran daha etkili sonuçlar doğurduğu belirlenmiştir. Ayrıca; amaçların ulaşılabilir olması, kişilerin kapasitelerine göre amaçlar belirlenmesi önemlidir. Amaçların ulaşamayacak kadar

zor olması iş tatminsizliği ve düşük performansa yol açabilmektedir.(Semerci, 2005:37-38).

Süreç ve kapsam teorileri Tablo 2’de genel olarak gösterilmektedir.

**Tablo 2: Motivasyon Teorilerine Genel Bakış**

Teori	Ağırlık Noktası ve Katkısı
İhtiyaçlar Hiyerarşisi	Kişilerin ihtiyaçlarının belirli bir sıralaması olup, onları tatmin edecek şekilde davranırlar.
Çift Faktör Teorisi	İhtiyaçlar temel motivasyon faktörüdür. Ancak bazı faktörler motive etmez, fakat motivasyonun varlığı için gereklidir.
Başarma İhtiyacı Teorisi	Bir kişinin performansı büyük ölçüde sahip olduğu başarı gösterme ihtiyacı ile açıklanabilir.
ERG Teorisi	Kişiler kademe kademe ihtiyaçlarını tatmin etmek üzere çalışırlar.
Sonuçsal Şartlandırma Teorisi	Belirli ödül ve ceza uygulaması ile arzu edilen davranışlar kuvvetlendirilir, arzu edilmeyen davranışlar zayıflatılabilir.
Bekleyiş Teorisi	Kişiler, iş ile ilgili ödüllere belirli bir değer biçer. Ayrıca sarf edecekleri gayret ile iş başarma ve ödülü elde etme arasındaki ilişkiler konusunda belirli bir bekleyişe sahiptirler.
Eşitlik Teorisi	Kişiler, kendi sarf ettikleri gayret ve elde ettiklerini başkalarınınki ile karşılaştırırlar.
Amaç Teorisi	Sahip olunan amaçların ulaşılabilirlik derecesi ile kişilerin gösterecekleri performans ve motivasyon arasında ilişki vardır

Kaynak: Koçel (2007:500)

Tablo 2’de görüldüğü gibi bireyleri motive eden en önemli unsur karşılanmamış ihtiyaçlardır. İş doyumu kavramı da çalışanların motivasyonu ile ilgili bir kavramdır.

Locke(1976:1312-1313)’ göre, çalışanların işle ilgili doyum sağlayacakları unsurlar;

- İşi severek yapmak
- İşin rahat yapılacak miktarda olması
- İşin istikrarlı olması
- Başarının ödüllendirilmesi
- Yükselme olanakları tanınması
- Göreve uygun yetkinin verilmesi
- Başarı sağlandığında övgü, teşekkür veya iltifat edilme
- Ücretin tatmin edici düzeyde olması
- Fiziksel çalışma şartlarının uygun olması v.b. işle ilgili unsurlar.

Doyumla ilgili işin kendisi dışındaki etmenler;

- Çalışanın kendisiyle ilgili etmenler (ruhsal yapısı, önceki deneyimleri v.b.)
- Yöneticiyle ilişkileri
- İş arkadaşlarıyla ilişkileri
- Örgüt veya yönetim politikaları
- Müşteriler
- İnsan dışındaki etkenler ( Makine, ekipman, hava koşulları v.b.)
- Şans, talih veya bilinmeyen sınıflanamayan şeyler v.b. iş dışındaki etkenler

Yukarıdaki açıklamalardan da görüldüğü gibi, iş doyumunu etkileyen işle ilgili ve iş dışında birçok etken bulunmaktadır. İş doyumu ilgili yapılan çalışmalara bakılarak iş doyumunu etkileyen faktörler hakkında daha fazla bilgi elde edilebilir.

### **2.2.2. İş Doyumu İle İlgili Yapılmış Çalışmalar**

İş doyumu ile ilgili yapılan çalışmaların incelenmesi, çalışanları motive eden ve yaptıkları işten doyum sağlamalarını sağlayan etkenlerin kavranması açısından faydalı olacaktır.

Yücel(2012), hemşire ve sağlık memurlarından oluşan örnekleme yaptıkları araştırma sonucunda; iş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi pozitif yönlü etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Buna göre, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini sağlamada pozitif yönde etkili olduğu, bunun sonucunda tükenmişlik düzeyinin de azaldığı sonucuna varılabilir.

Keser(2006), 101 banka çalışanı ile yaptığı araştırma sonucunda, çalışanların iş yükü ile iş doyumları arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Yani, iş yükü fazla olan çalışanların iş doyumunun düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Eğimli(2009), 3 özel 2 kamu kurumunda çalışan 370 kişiyle yaptığı araştırma sonucunda; kamu sektöründe çalışanların iş doyumunun özel sektörde çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışanların aldıkları ücret düzeyi arttıkça iş doyumları düzeylerinin yükseldiği sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışanların iş doyumunu etkileyen faktörlerin sırasıyla; 1.İşten hoşlanma 2.Çalışma koşulları 3.Ücret 4.İşe karşı hassasiyet 5.Yönetim ve denetim anlayışı, 6. Üst-ast ilişkisi 7. Çalışma hakları olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonuca göre; kamuda çalışanların iş doyumunun daha yüksek olması, iş güvencesinin iş doyumunu arttırdığı sonucunu ortaya çıkarmıştır. İşini severek yapmak, çalışma şartlarından hoşlanmak, alınan ücretin yüksek olması, işe önem vermek, yönetim ve denetim anlayışını benimsemek, üst-ast ilişkisinden memnun olmak, çalışma haklarının fazla olması iş doyumunu etki eden diğer etmenlerdir.

Çekmecelioğlu(2005), Kimya sektöründe faaliyet gösteren dört boya sanayi işletmesinde çalışan 130 beyaz yakalı ile yaptığı araştırma sonucunda; örgüt ikliminin tüm alt boyutlarının yani; örgütsel cesaretlendirme, yönetim desteği, takım desteği ve işin iddialı olması boyutlarının tümünün, iş tatmini ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkili olduğu sonucuna varmıştır.

Saygılı(2008), Sağlık bakanlığına bağlı üç hastanede çalışan 255 sağlık çalışanı örnekleme ile yaptığı araştırma sonucunda; çalışma ortamı değerlendirmesi alt boyutları olan; ortalama yönetim desteği, ortalama meslektaş desteği, ortalama birim desteği, ortalama çalışma ortamı iş yükü algısı, ve genel çalışma ortamı algısı ile genel iş doyumları düzeyi arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucu ortaya

çıkmiştir. Çalışma sonucuna göre; çalışma ortamının iş doyumunu etkilediği belirtilebilir.

Grandey(1999)'in 168 üniversite çalışanı üzerinde yaptığı araştırmada hem yüzeysel davranışın hem de derinlemesine davranışın iş doyumunu ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Köksel(2009), 136 doktordan oluşan örnekleme yaptığı duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik araştırmasında, yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın iş doyumunu açıklamada anlamlı düzeyde bir etkiye sahip olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Kaya(2009), 174 özel okul öğretmeni örneklemiyle yaptığı, duygusal emek davranışının algılanması ile iş doyumunu ve iş stresi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik çalışmasında Çalışanların duygusal emek davranışlarını sergileme düzeyleri ile iş doyumunu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmasına rağmen ilişkinin açıklayıcılık etkisinin olmadığı sonucuna varmıştır.

Uysal(2007), 20 ilköğretim okulunda çalışan 199 sınıf ve branş öğretmeni örneklemiyle yaptığı çalışmada, genel olarak doğal davranış arttıkça iş doyumunun arttığı sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüzeysel davranış arttıkça yine iş doyumunun arttığı sonucu ortaya çıkmıştır. Duygusal sapma arttıkça iş doyumunun azaldığı sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışmada, derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında ise herhangi bir ilişki bulunmamıştır.

Yapılan çalışmalara göre iş doyumunu etkileyen bir çok etken bulunmaktadır. Ücret, çalışma koşulları, yükselme olanakları, iş ortamı, tükenmişlik gibi bir çok etmen iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. Duygusal emeğin de özellikle yüzeysel davranış alt boyutunun iş doyumunu olumsuz etkilediği görülmektedir. Buna göre; Çalışanların ihtiyaçları belirlenip bu ihtiyaçlar doğrultusunda önlemler alınarak motive olmaları sağlanmalı ve iş doyum düzeyleri artırılmalıdır.

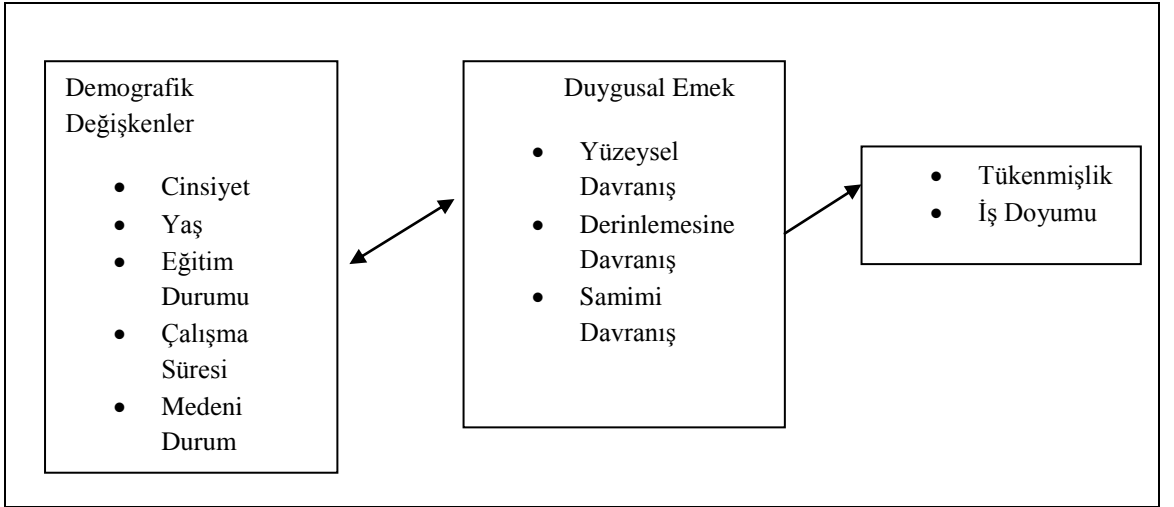
## BÖLÜM III

### AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NA BAĞLI HUZUREVLERİNDE ÇALIŞAN YAŞLI BAKIM PERSONELLERİNİN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ VE İŞ DOYUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Bu bölümde araştırmanın planı, amacı ve önemi belirtilecek, araştırmada kullanılan ölçeklerin hangileri olduğuna yer verilecek ve araştırmayla ilgili diğer analizler sunulacaktır.

#### 3.1 Çalışmanın Planı

Şekil 4: Çalışmanın Planı



Çalışmanın planı 4. Şekilde görüldüğü gibi olacaktır. Bu çalışmada; demografik değişkenlerin duygusal emeğe etkisi ve duygusal emeğin tükenmişlik ve iş doyumu ile ilişkisinin incelenmesi planlanmaktadır.



### 3.2. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın amacı, duyu yoğun bir sektör olan sosyal hizmetler sektöründe çalışanların duygusal emek düzeyleri ile iş doyumları ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü adıyla sosyal politika faaliyetleri yürüten kurum, 8 Haziran 2011 Tarihli ve 27958 Sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile lağvedilip yerine, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Kurulmuştur. Kararnamenin 2. Maddesinde bakanlığın görevleri şu şekilde sıralanmıştır:

**Madde 2 – (1)** Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının görevleri şunlardır:

- a) Sosyal hizmetler ve yardımlara ilişkin ulusal düzeyde politikalar ve stratejiler geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını izlemek ve ortaya çıkan yeni hizmet modellerine göre güncelleyerek geliştirmek.
- b) Sosyal ve kültürel dokudaki aşınmalara karşı aile yapısının ve değerlerinin korunarak gelecek nesillere sağlıklı biçimde aktarılmasını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, aile bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- c) Çocukların her türlü ihmal ve istismardan korunarak sağlıklı gelişimini temin etmek üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, çocuklara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- ç) Kadınlara karşı ayrımcılığı önlemek, kadının insan haklarını korumak ve geliştirmek, kadınların toplumsal hayatın tüm alanlarında hak, fırsat ve imkanlardan eşit biçimde yararlanmalarını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, kadınlara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

d) Özürlü ve yaşlıların her türlü engel, ihmal ve dışlanmaya karşı toplumsal hayata ayrımcılığa uğramadan ve etkin biçimde katılmalarını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, özürllere ve yaşlılara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

e) Şehitlerimizin hatıralarının yaşatılması, şehit yakınları ile gazilerin her türlü mağduriyet ve mahrumiyetten korunması amacıyla; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, şehit yakınları ile gazilere yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

f) Toplumun sosyal yardım ve korumaya ihtiyaç duyan kesimlerine yönelik yardım faaliyetlerini düzenli ve etkin biçimde yürütmek; yoksullukla mücadeleye ilişkin ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

g) Öncelikle çocuğun aile içinde yetiştirilmesi ve desteklenmesi amacıyla aileyi eğitim, danışmanlık ve sosyal yardımlarla güçlendirmek; korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç çocuk, kadın, özürlü ve yaşlıların tespiti; bunların korunması, bakımı, yetiştirilmesi ve rehabilitasyonlarını sağlamak üzere gerekli hizmetleri yürütmek, bu hizmetler için gündüzlü ve yatılı sosyal hizmet kuruluşları kurmak ve işletmek.

ğ) Ailenin bütünlüğünü korumak, parçalanmış ailelerin korunmaya, yardıma ve bakıma muhtaç fertleriyle çocuklarına her türlü maddi, manevi ve sosyal destek sağlamak; bu amaçla gerekli planlamaları yapmak, eğitim faaliyetlerinde bulunmak.

h) Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yürütülen sosyal hizmet ve yardımlara ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek, bu alanda faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşların taşınması zorunlu olan nitelikleri ve bunlara rehberlik edecek programları geliştirmek.

ı) Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yürütülen sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinin, belirlenen ilke, usûl ve standartlar çerçevesinde denetimini yapmak.

i) Sosyal hizmet ve yardım faaliyetleriyle bunlardan yararlananlara ilişkin bilgileri merkezi bir sistemde oluşturulacak veri tabanı aracılığıyla işlemek, kontrol etmek, izlemek ve geliştirilecek politika, strateji ve önlemler bağlamında değerlendirmek.

j) Sosyal hizmetler ve yardımlar alanındaki uluslararası gelişmeleri ve faaliyetleri izlemek, bunlara katkı vermek ve yürütülecek çalışmalarda yararlanmak üzere değerlendirmek, bu alanda taraf olduğumuz uluslar arası sözleşme ve anlaşmaların ulusal düzeyde uygulanmasını sağlamak.

k) Mevzuatla Bakanlığa verilen diğer görev ve hizmetleri yapmak.

Yukarıdaki KHK. Maddesinden de görüldüğü gibi, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının; çocuk, kadın, yaşlı ve engelli bireyler, ailenin korunması konularında desteğe ihtiyaç duyan bireylere gerekli maddi ve manevi hizmetin verilmesi görevi bulunmaktadır. Bu hizmetler doğal olarak bakanlık çalışanları tarafından verilmektedir. Maddi yetersizlik veya sosyal destek yoksunluğuna maruz kalan bu kesimlere hizmet veren çalışanların duygusal emek harcamaları beklenir. Çalışanların duygusal emek harcarken tükenmişlik düzeyleri ve iş tatminlerinin bundan nasıl etkilendiğinin incelenmesi araştırmanın amacını oluşturmaktadır.

### **3.3. Araştırmanın Önemi**

Kadın, çocuk, yaşlı ve engelli, aile gibi alanlarda yardım veya desteğe ihtiyaç duyan bireylere insan onuruna yaraşır şekilde hizmet vermek amacıyla kurulan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, giderek daha geniş toplum kesimlerine hizmet vermektedir. Hizmet gereksinimi duyan bireylerin sayısı, nüfusa ve diğer sosyal nedenlere bağlı olarak artmaktadır. Verilen bu hizmetlerin daha etkili ve verimli olabilmesi, diğer etmenlerin yanında, hizmet verenlerin yaptıkları işten doyum sağlamaları, ruhsal veya psikolojik olarak kendilerini rahat hissetmelerine bağlıdır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında çalışan yaşlı bakım personelleri üzerine yapılan bu araştırma, çalışanların duygusal emekleri ile tükenmişlik ve iş doyumları arasındaki ilişkiyi inceleyerek ortaya çıkan bulgular doğrultusunda gerekli önerilerde bulunmak açısından önem taşımaktadır. Ayrıca bu alanda Türkiye’de pek araştırma yapılmamış olması çalışmayı önemli hale getiren diğer bir etken olarak belirtilebilir.

### **3.4. Yöntem**

Araştırmada anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında alınan izin doğrultusunda 2012 yılı eylül-ekim aylarında, yaklaşık bir aylık zaman zarfında anketler elden teslim edilmiş ve doldurulduktan sonra tekrar teslim alınmıştır.

### **3.5. Araştırmanın Örnekleme**

Araştırmanın örnekleme, İzmir ilinde bulunan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı huzurevleri ve huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan yaşlı bakım çalışanlarıdır. Bu çalışanlar, taşeron firmaya bağlı olarak çalışmaktadırlar. Sosyal hizmetler sektöründe çalışanlar, özellikle hizmet alan yaşlı, çocuk, kadın ve engellilerle birebir iletişim halinde olanlar, yoğun şekilde duygusal emek harcarlar. Bu durum dikkate alınarak yaşlılarla birebir iletişim halinde olan yaşlı bakım çalışanları örneklem olarak seçilmiştir. Yaşlı bakım hizmetinin, Türkiye’de her ne kadar profesyonel bir meslek olarak yürütülmesine de, gerek genel nüfus içindeki yaşlı birey sayısının artması, gerekse bakım ihtiyacı olan yaşlıların sosyal hizmet kuruluşlarına olan taleplerinin artması nedeniyle meslek olma yolunda son yıllarda hızla ilerlediği söylenebilir. İzmir ilinde bulunan, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı toplamda yedi adet olan, huzurevi ve huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan yaklaşık 400 yaşlı bakım personelinden oluşan evrende çalışma yapılmıştır. Dağıtılan 220 anketten 185 tanesi doldurulmuş olarak geri dönmüş, eksik ve tutarsız doldurulduğu gözlenen 23 anket kullanılamaz olarak analizden çıkarılmış olup, kullanılabilir durumda olan 162 anketle analiz yapılmıştır. Toplanan anketlerin analizinde sosyal bilimler için istatistiksel analiz programı olan SPSS 17.0 kullanılmıştır.

### **3.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler**

Araştırmada duygusal emek ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve iş doyumu ölçeği olmak üzere üç ayrı ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeklere ek olarak; cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışma yılı ve yaş demografik değişkenlerini içeren beş soru ankete eklenmiştir.

### 3.6.1. Duygusal Emek Ölçeği

Çalışmada ilk olarak duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, Grandey'in (1999), Brotheridge ve Lee'nin (1998) çalışmasından yararlanarak geliştirdiği ve doktora tez çalışmasında kullandığı soruların, Köksel(2009) tarafından Türkçeye çevrilerek tez çalışmasında kullandığı ölçektir. Grandey (1999)'in çalışmasında kullandığı ölçek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutlarını ölçmüştür. Köksel(2009) tarafından doktorlara yönelik bir araştırma için kullanıldığında ise yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, duygusal çaba harcama ve gerçek duyguları bastırma olarak dört alt boyutlu bir ölçek ortaya çıkmıştır. Köksel'in çevirdiği ölçek, huzurevlerine uyarlanarak çalışmada kullanılmıştır. 26 sorudan oluşan ölçek, Grandey(1999)'in çalışmasında olduğu gibi, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel davranış sorularına örnek olarak “Yaşlılara hizmet verirken gerçekte hissettiğimden farklı şekilde davranırım”, derinlemesine davranış sorularına örnek olarak “iş gereği göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım”, samimi davranış sorularına örnek olarak “ yaşlıların ne hissettiklerini rahatlıkla anlar ve hislerine zorlanmadan doğal bir şekilde karşılık veririm” ve benzeri ifadeler yer almaktadır. Anket; her zaman, sıklıkla, bazen, nadiren, hiçbir zaman seçeneklerinden oluşan beşli likert tipiyle oluşturulmuştur. Anketi cevaplayanlardan her ifadenin karşısında bulunan bu beş seçenekten birini işaretlemeleri istenmiştir.

### 3.6.2. Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişliği ölçmek için Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilen ve Ergin (1993) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 22 soru ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusudur. Tükenmişlik kavramının tanımında düşük kişisel başarı duygusu olarak adlandırılan kişisel başarı duygusu, ölçekte sadece kişisel başarı duygusu olarak yer almaktadır. Değerlendirme yapılırken, bu alt boyutun yüksek olmasının çalışan açısından olumlu değerlendirilmesi gerekliliğini göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Duygusal tükenmeye örnek olarak “işimden soğuduğumu hissediyorum”, duyarsızlaşmaya örnek olarak “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim”, kişisel başarı duygusu boyutuna örnek olarak “ İşim gereği

karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum” gibi ifadeler yer almaktadır. Bu Ölçek, duygusal emek ölçeği gibi beşli Likert tipi ölçek olup, hiçbir zaman ile her zaman aralığında cevap seçeneklerinden oluşmaktadır.

### **3.6.3. İş Doyumu Ölçeği**

Araştırmada kullanılan iş doyumu ölçeği Grandey(1999) ve Gosserand(2003)’ın tez çalışmalarında kullandığı, Türkçe Duygusal emek literatüründe ise Köksel(2009) tarafından kullanılan Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi-İş Doyumu Alt Ölçeğidir. Ölçek, daha kolay anlaşılması için Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışanlarına göre uyarlanmıştır. Ölçekte üç ifade bulunmaktadır. Bunlar; “Bir bütün olarak baktığımda, işimden her yönüyle memnun kaldığımı söyleyebilirim”, “Genel olarak baktığımda işimi **sevmiyorum**”, “ Genel olarak, burada çalışmayı **seviyorum**” şeklindedir. Beşli likert şeklinde oluşturulan ölçek; katılmıyorum, kısmen katılmıyorum, fikrim yok, kısmen katılıyorum ve katılıyorum cevap seçeneklerinden oluşturulmuştur. Ölçek, genel olarak iş doyumunu ölçmeye yöneliktir.

### **3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın örneklemi, İzmir ilinde bulunan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Huzurevi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerini kapsadığından, İzmir iliyle sınırlıdır. Ayrıca özel kuruluşların çalışmaya dahil edilmemesi çalışmanın diğer bir sınırlılığı olarak belirtilebilir. Sosyal hizmet kuruluşlarıyla ilgili geliştirilen bir duygusal emek ölçeğinin olmayışı da araştırmanın kısıtları arasında sayılabilir.

### **3.8. Araştırmanın Hipotezleri**

**H1: Duygusal Emek boyutları demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.**

*H1a: Duygusal Emek boyutları, cinsiyete bağlı olarak farklılık gösterir*

*H1b: Duygusal Emek boyutları, medeni duruma bağlı olarak farklılık gösterir.*

*H1c: Duygusal Emek boyutları, eğitim seviyesine bağlı olarak farklılık gösterir.*

*H1d: Duygusal Emek boyutları, yaşa bağlı olarak farklılık gösterir.*

*H1e: Duygusal Emek boyutları, çalışma süresine bağlı olarak farklılık gösterir.*

## **H2: Duygusal Emek boyutları ile tükenmişlik arasında ilişki vardır.**

H2a: *Yüzeysel Davranış ile tükenmişlik arasında ilişki vardır.*

H2b: *Derinlemesine Davranış ile tükenmişlik arasında ilişki vardır.*

H2c: *Samimi Davranış ile tükenmişlik arasında ilişki vardır.*

## **H3: Duygusal emek boyutları ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.**

H3a: *Yüzeysel Davranış ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.*

H3b: *Derinlemesine Davranış ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.*

H3c: *Samimi Davranış ile iş doyumunu arasında ilişki vardır.*

### **3.9. Analiz ve Bulgular**

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmadan toplanan verilerin analiz edilmesi sonucu elde edilen sonuçlara yer verilecektir.

#### **3.9.1 Örneklemenin Demografik Özellikleri**

Alınan örnekleme göre (Tablo 3), anketi cevaplayanlardan 97 kişi, yüzde olarak ele alındığında ise, % 59,9'u kadınlardan, 65 kişi veya, % 40,1' i erkeklerden oluşmaktadır. Medeni durumlarına göre ankete cevap verenlere bakıldığında ise, % 79,6'u evli, % 20,4'ü ise bekar. Araştırmaya katılanların % 8'i 21-25 yaş arasında, % 16'sı 26-30 yaş arasında, % 25,9'u 31-35 yaş arasında, % 27,8'i 36-40 yaş arasında, % 15,4'ü 41-45 yaş arasında, % 6,8'i ise 46 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %16,7'si ilköğretim mezunu, %29,0'ı ortaokul mezunu, % 40,7' si lise mezunu, % 13,6'sı ise üniversite mezunudur.

Buna göre ilköğretim ve altı eğitim görenlerin oranı % 45,7, lise ve altı öğrenim görenlerin oranı % 86,4'tür. Tüm örneklem içinde üniversite mezun sayısının az olduğu görülmektedir. Bu oran yukarıda belirtildiği gibi % 13,6 dır. Çalışma yılına göre örnekleme bakıldığında, çalışanların % 50,6'sı 1-5 yıl arası, % 42,0'ı 6-10 yıl arası, % 3,1'i 11-15 yıl arası, % 4,3'ü ise 16 yıl ve üzerinde aynı işte çalıştığı görülmektedir. Burada dikkat çeken nokta ise, çalışanların % 92,6 sının 10 yıl ve altında bu işte çalıştığıdır.

**Tablo 3: Demografik Özellikler**

Değişken		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Cinsiyet</b>	Geçerli Kadın	97	59,9	59,9	59,9
	Erkek	65	40,1	40,1	100,0
	Toplam	162	100,0	100,0	
<b>Medeni Durum</b>	Geçerli Evli	129	79,6	79,6	79,6
	Bekar	33	20,4	20,4	100,0
	Toplam	162	100,0	100,0	
<b>Yaş</b>	Geçerli 21-25 arası	13	8,0	8,0	8,0
	26-30 arası	26	16,0	16,0	24,1
	31-35 arası	42	25,9	25,9	50,0
	36-40 arası	45	27,8	27,8	77,8
	41-45 arası	25	15,4	15,4	93,2
	46 Yaş ve üzeri	11	6,8	6,8	100,0
	Toplam	162	100,0	100,0	
<b>Eğitim</b>	Geçerli İlkokul	27	16,7	16,7	16,7
	Ortaokul	47	29,0	29,0	45,7
	Lise	66	40,7	40,7	86,4
	Üniversite	22	13,6	13,6	100,0
	Toplam	162	100	100	
<b>Çalışma Yılı</b>	Geçerli 1-5 yıl arası	82	50,6	50,6	50,6
	6-10 yıl arası	68	42,0	42,0	92,6
	11-15 yıl arası	5	3,1	3,1	95,7
	16 yıl ve üzeri	7	4,3	4,3	100,0
	Toplam	162	100,0	100,0	

Çalışanların % 92,6'sının 10 yıl ve altında yaşlı bakım işinde çalışıyor olmalarının nedeni, bu işin duygusal emek gerektiren bir iş olması yüzünden, çalışanları psikolojik olarak yıpratmasına bağlanabilir.



### 3.9.2. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi

**Tablo:4 Duygusal Emek KMO ve Bartlett Testi Sonuçları**

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği İstatistiği	,805
Bartlett Küresellik Testi Yaklaşık Ki-Kare Serbestlik Derecesi	726,508
Anlamlılık	66,000

**Tablo 5: Duygusal Emek Açıklanan Toplam Varyans**

Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Dönüştürülmüş Kareli Ağırlıklar Toplamı		
	Toplam	% Varyans	Birikimli	Toplam	% Varyans	Birikimli
1	4,493	37,442	37,442	3,457	28,808	28,808
2	1,782	14,852	52,295	2,215	18,461	47,269
3	1,175	9,795	62,090	1,779	14,821	62,090
4	,944	7,867	69,957			
5	,717	5,971	75,929			
6	,616	5,132	81,060			
7	,545	4,541	85,601			
8	,461	3,844	89,446			
9	,385	3,205	92,651			
10	,326	2,714	95,365			
11	,287	2,390	97,755			
12	,269	2,245	100,000			

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği sonuçları 0,80 ve yukarısı mükemmel olarak kabul edilir. Buna göre örnekleme yeterliliği uygundur(Tablo 4). Anlamlılık düzeyi de 0,05'ten düşük olduğu için faktör analizi yapmaya yeterli bir ilişki bulunduğu söylenebilir (Sipahi v.d., 2010:79-80).

Başlangıç özdeğerleri kısmında 1' den büyük olan özdeğerlerin sayısı ölçeğin kaç alt boyuttan oluştuğunu gösterir (Sipahi v.d., 2010:82). Buna göre ölçek üç boyuttan

oluşmaktadır(Tablo 5. Bu boyutlar, toplam varyansın % 62,090'ını açıklamaktadır. Açıklayıcılık oranı en yüksek olan faktör birinci faktör olup açıklama oranı % 28,808'dir.

**Tablo 6: Duygusal Emek Döndürülmüş Faktör Matrisi**

	Bileşen		
	1	2	3
E11	,754		
E24	,736		
E1	,710		
E2	,703		
E8	,656		
E25	,634		
E7	,549		
E22		,775	
E1		,749	
E12		,733	
E13			,858
E18			,850

Döndürülmüş faktör matrisine bakıldığında da en çok maddenin birinci faktör altında toplandığı görülmektedir. Açıklayıcılık oranı düşük olan maddeler çıkarıldığında duygusal emeği ölçen üç alt boyut ortaya çıkmıştır. Bunlar Grandey (1999:63)'un tez çalışmasındaki gibi; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutlarıdır.

### 3.9.3. Duygusal Emek Ölçeği Güvenilirlik Analizleri

#### 3.9.3.1. Yüzeysel Davranış Güvenilirlik Analizi

**Tablo 7: Yüzeysel Davranış Güvenilirlik İstatistiği**

Cronbach's Alpha	N Değişken Sayısı
,839	7

**Tablo 8: Yüzeysel Davranış Toplam Madde İstatistikleri**

	Madde Çıkarıldığında Ortalama	Madde Çıkarıldığında Varyans	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyon	Madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha
E1	18,3333	49,925	,447	,838
E2	18,0494	45,886	,627	,812
E8	17,6296	42,806	,660	,806
E11	17,7469	45,606	,639	,810
E17	17,6049	45,582	,574	,820
E24	17,8025	45,153	,660	,806
E25	17,4630	48,076	,534	,826

Güvenilirlik analizi Alpha modeli ile yapılmıştır. Cronbach's Alpha değerinin 0,7 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir. Buna göre, duygusal emeğin ilk faktörü olan 1, 2, 8, 11, 17, 24, 25. sorularına uygulanan faktör analizinde maddelerin güvenilirlik oranı 0,839 olduğu için (Tablo 7), güvenilirliğinin yüksek olduğu söylenebilir. Bu boyut altındaki madde sayısı 7'dir. Bu boyut altındaki ifadeler bakıldığında hissetmeden yapılan davranış olan yüzeysel davranış boyutunu ölçtükleri görülmektedir.

### **3.9.3.2. Derinlemesine Davranış Güvenilirlik Analizi**

**Tablo 9: Derinlemesine Davranış Güvenilirlik İstatistiği**

Cronbach's Alpha	N Değişken Sayısı
,727	3

**Tablo 10: Derinlemesine Davranış Toplam Madde İstatistikleri**

	Madde Çıkarıldığında Ortalama	Madde Çıkarıldığında Varyans	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyon	Madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha
E12	7,3765	6,708	,478	,718
E21	7,8827	5,123	,591	,590
E22	7,5432	5,989	,589	,593

Duygusal emeğe uygulanan faktör analizinde ikinci faktör altında toplanan 12, 21 ve 22. sorularına uygulanan güvenilirlik analizi sonucu incelendiğinde, Cronbach's Alpha değerinin 0,727 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,7'nin üzerinde olduğu için derinlemesine davranış boyutunun güvenilir olduğu söylenebilir. Bu boyut altındaki ifadeler bakıldığında, istenilen şekilde davranmak için duygusal bir çabanın sarf edildiğini belirten sorulardan oluştuğu görülmektedir. Dolayısıyla bu boyut, derinlemesine davranış boyutudur.

### 3.9.3.3. Samimi Davranış Güvenilirlik Analizi

**Tablo 11: Samimi Davranış Güvenilirlik İstatistiği**

Cronbach's Alpha	N Değişken Sayısı
,735	2

**Tablo 12: Samimi Davranış Toplam Madde İstatistikleri**

	Madde Çıkarıldığında Ortalama	Madde Çıkarıldığında Varyans	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyon	Madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha
E13	4,4691	,785	,588	.
E18	4,5185	,574	,588	.

Duygusal emeğin son faktörü altında toplanan 13 ve 18. Sorulara güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,735 olarak çıkmıştır. Bu değer 0,7'nin üzerinde olduğu için güvenilir olduğu söylenebilir. Bu faktörün altındaki sorular samimi duygularla ilgili olduğundan samimi davranış boyutu olarak adlandırılmıştır.

### 3.9.4. Tükenmişlik Faktör Analizi

**Tablo 13: Tükenmişlik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları**

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği İstatistiği	,833
Bartlett Küresellik Testi Yaklaşık Ki-Kare Serbestlik Derecesi	780,858
Anlamlılık	,000

**Tablo 14: Tükenmişlik Açıklanan Toplam Varyans**

Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Dönüştürülmüş Kareli Ağırlıklar Toplamı		
	Toplam	% Varyans	Birikimli	Toplam	% Varyans	Birikimli
1	4,644	35,724	35,724	3,390	26,075	26,075
2	2,194	16,876	52,599	2,365	18,192	44,267
3	1,083	8,333	60,932	2,167	16,666	60,932
4	,841	6,470	67,402			
5	,720	5,535	72,937			
6	,666	5,122	78,059			
7	,588	4,523	82,582			
8	,485	3,733	86,315			
9	,435	3,349	89,664			
10	,416	3,203	92,867			
11	,353	2,719	95,586			
12	,306	2,353	97,939			
13	,268	2,061	100,000			

Tükenmişlik için, Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği testine bakıldığında (Tablo 13) 0,833 değeri aldığı görülmektedir. Yukarıda da belirtildiği gibi bu değer 0,80'den yukarı olduğu için değişkenlerin faktör analizine uygunluğunun mükemmel olduğu söylenebilir. Anlamlılık düzeyi 0,05'ten küçük olduğu için faktör analizi yapmaya uygun ilişki olduğu söylenebilir. Açıklanan toplam varyans tablosuna bakıldığında (Tablo 14) 1'in üzerinde olan üç alt boyut olduğu görülmektedir. Toplam varyansın % 60,932'sinin bu alt boyutlar tarafından açıklandığı görülmektedir. İlk faktörün açıklama gücü % 26,075 olduğu için, açıklama gücünün diğer iki faktöre göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Döndürülmüş faktör matrisine bakıldığında üç alt

boyut altında toplanan soruların hangileri olduğu görülebilir. Yapılan analizler sonucunda faktör yükleri düşük, yani 0,050'nin altında olan sorular analizden çıkarılmıştır.

**Tablo 15: Tükenmişlik Döndürülmüş Faktör Matrisi**

	Bileşen		
	1	2	3
T2	,783		
T13	,742		
T1	,694		
T8	,690		
T16	,602		
T6	,596		
T3	,583		
T4		,809	
T7		,765	
T21		,732	
T9		,548	
T10			,792
T11			,779

### 3.9.5. Tükenmişlik Güvenilirlik Analizleri

#### 3.9.5.1. Duygusal Tükenme Güvenilirlik Analizi

**Tablo 16: Duygusal Tükenme Güvenilirlik İstatistiği**

Cronbach's Alpha	N Değişken Sayısı
,850	7

İlk faktör altında toplanan sorulara güvenilirlik analizi yapıldığında Cronbach's Alpha değerinin 0,850 olduğu görülmektedir. Bu faktör altında toplanan sorular(7 tane), tükenmişlik kavramının alt boyutu olan duygusal tükenmeyi ölçmeye yönelik sorulardır

**Tablo 17: Duygusal Tükenme Toplam Madde İstatistikleri**

	Madde Çıkarıldığında Ortalama	Madde Çıkarıldığında Varyans	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyon	Madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha
T1	12,0247	22,931	,648	,826
T2	11,3148	21,633	,697	,817
T3	11,9568	22,327	,607	,830
T6	11,1235	21,165	,609	,830
T8	11,7037	21,551	,649	,823
T13	11,7963	23,604	,485	,847
T16	11,5247	21,642	,598	,832

### 3.9.5.2. Kişisel Başarı Duygusu Güvenilirlik Analizi

**Tablo 18: Kişisel Başarı Duygusu Güvenilirlik İstatistiği**

Cronbach's Alpha	N Değişken Sayısı
,716	4

**Tablo 19: Kişisel Başarı Duygusu Toplam Madde İstatistikleri**

	Madde Çıkarıldığında Ortalama	Madde Çıkarıldığında Varyans	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyon	Madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha
T4	12,7407	4,392	,594	,595
T7	12,5556	4,248	,562	,619
T9	12,0802	5,975	,398	,712
T21	12,4383	5,005	,481	,668

İkinci faktör altında toplanan maddelerin güvenilirlik analizine bakıldığında Cronbach's Alpha değerinin 0,716 olduğu görülmektedir(Tablo 18). Bu maddelerdeki sorulara(4 tane) bakıldığında kişisel başarı duygusu alt boyutunu ölçen sorular olduğu görülmektedir.

### 3.9.5.3. Duyarsızlaşma Güvenilirlik Analizi

**Tablo 20: Duyarsızlaşma Güvenilirlik İstatistiği**

Cronbach's Alpha	N Değişken Sayısı
,757	2

**Tablo 21: Duyarsızlaşma Toplam Madde İstatistikleri**

	Madde Çıkarıldığında Ortalama	Madde Çıkarıldığında Varyans	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyon	Madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha
T10	1,7716	1,258	,622	.a
T11	1,5062	,835	,622	.a

Tükenmişliğin son faktörü altında toplanan maddelere güvenilirlik analizi yapıldığında Cronbach's Alpha değerinin 0,757 olduğu görülmektedir(Tablo 20). Yine bu faktörün güvenilir olduğu ve maddedeki sorulara bakıldığında(2 tane) tükenmişliğin duyarsızlık alt boyutunu ölçtükleri görülmektedir.

### 3.9.6. İş Doyumu Güvenilirlik Analizi

İş doyumunu ölçen sorular az olduğundan faktör analizi yapılmamıştır. Bu sorulara yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değerinin 0,681 olduğu görülmektedir(Tablo 22).

**Tablo 22: İş Doyumu Güvenilirlik İstatistiği**

Cronbach's Alpha	N Değişken Sayısı
,681	3



**Tablo 23: İş Doymu Toplam Madde İstatistikleri**

	Madde Çıkarıldığında Ortalama	Madde Çıkarıldığında Varyans	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyon	Madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha
D1	9,1049	2,554	,623	,408
D2	9,0370	3,141	,402	,708
D3	8,9444	3,158	,474	,614

**Tablo 24: İş Doymu Düzeltilmiş Güvenilirlik İstatistiği**

Cronbach's Alpha	N Değişken Sayısı
,708	2

**Tablo 25: İş Doymu Düzeltilmiş Toplam Madde İstatistikleri**

	Madde Çıkarıldığında Ortalama	Madde Çıkarıldığında Varyans	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyon	Madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha
D1	4,5988	,937	,549	. <sup>a</sup>
D3	4,4383	1,092	,549	. <sup>a</sup>

Ancak, 23. tabloda madde Çıkarıldığında Cronbach's Alpha kısmına bakıldığında, 2. Soru'nun güvenilirliği düşürdüğü görülmektedir. 2. Soru analizden çıkarılarak tekrar güvenilirlik analizi yapıldığında 1. ve 3. Soruların güvenilirlik analizinin 0,708 olduğu görülmektedir(Tablo 24). 0,7'nin üzerinde bir sonuç çıktığı için bu faktörün güvenilir olduğu söylenebilir.

### 3.9.7. T -Testleri

**Tablo 26. Cinsiyet Grup istatistikleri**

Cinsiyet		N	Ortalama	Standart Sapma
Yüzeysel Davr.	Kadın	97	2,9161	1,13778
	Erkek	65	3,0440	1,09029
Derinlemesine Davr.	Kadın	97	3,8385	1,12948
	Erkek	65	3,7436	1,16930
Samimi Davr.	Kadın	97	4,5928	,57884
	Erkek	65	4,3462	,90105
İş Doyumu	Kadın	97	4,6082	,81722
	Erkek	65	4,3846	,97134
Duygusal Tük.	Kadın	97	1,9249	,76379
	Erkek	65	1,9604	,79520
Kişisel Baş.	Kadın	97	4,1985	,74209
	Erkek	65	4,0808	,64667
Duyarsızlaşma	Kadın	97	1,5979	,88870
	Erkek	65	1,7000	,96339

Duygusal Emek , tükenmişlik ve iş doyumu faktörlerinin cinsiyet açısından anlamlı düzeyde fark gösterip göstermediklerini analiz etmek için t testine bakılmıştır. Test sonucuna bakıldığında cinsiyet açısından anlamlı bir fark olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Böylece hipotez. 1a reddedilmiştir.

Uysal(2007), Köksel(2009), Kaya(2009), Yalçın(2010), Başbuğ, v.d., (2010) , Kaya ve Özhan (2012) yaptıkları çalışmalarda duygusal emek boyutlarının cinsiyet açısından anlamlı fark göstermediği sonucuna varmışlardır.

**Tablo 27: Faktörlerin Cinsiyet Açısından Karşılaştırılmasına Yönelik t Testi**

		Levene Varyans Eşitliği Testi			Ortalamaların Eşitliği İçin T testi		
		F	Anl.	t	Serb. Der.	Anl.	Ort. Farkı
Yüzeysel Davr.	Eşit Varyans Varsayımı	,307	,580	-,713	160	,477	-,12790
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-,719	141,319	,473	-,12790
Derin. Davr.	Eşit Varyans Varsayımı	,034	,853	,517	160	,606	,09490
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			,513	134,101	,609	,09490
Samimi Davr.	Eşit Varyans Varsayımı	7,403	,007	2,122	160	,035	,24663
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			1,953	99,232	,054	,24663
İş Doyumu	Eşit Varyans Varsayımı	3,777	,054	1,582	160	,116	,22363
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			1,529	120,968	,129	,22363
Duygusal Tük.	Eşit Varyans Varsayımı	,000	,987	-,286	160	,776	-,03555
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-,283	133,561	,777	-,03555
Kişisel Baş.	Eşit Varyans Varsayımı	,120	,729	1,041	160	,300	,11768
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			1,069	149,289	,287	,11768
Duyarsızlaşma	Eşit Varyans Varsayımı	,886	,348	-,693	160	,490	-,10206
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-,682	129,686	,497	-,10206

Üçüncü sütündeki anlamlılık düzeyi 0,05'ten büyükse t testi, altıncı sütunun ilk satırındaki anlamlılık düzeyine bakılarak, anlamlılık düzeyi 0,05'ten küçükse t testi, altıncı sütunun ikinci satırındaki anlamlılık düzeyine bakılarak kabul veya reddedilir. Buna göre; samimi davranış dışındaki bütün boyutların anlamlılık düzeyi 0,05'in üzerinde olduğu için, t testi altıncı sütunun ilk satırına göre değerlendirilir. Bu boyutlardaki anlamlılık düzeylerinin hepsi 0,05'in üzerinde olduğu için cinsiyet açısından fark göstermedikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Samimi davranış için ise ikinci

satıra bakıldığında, 0,5'in üzerinde olduğu için bu boyut için de anlamlı fark olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

**Tablo 28: Medeni Durum Grup İstatistikleri**

	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma
Yüzeysel Davr.	Evli	129	2,8616	1,13459
	Bekar	33	3,3810	,95409
Derin. Davr.	Evli	129	3,7416	1,22208
	Bekar	33	4,0303	,72822
Samimi Davr.	Evli	129	4,5116	,72743
	Bekar	33	4,4242	,76159
İş Doyumu	Evli	129	4,6047	,81172
	Bekar	33	4,1818	1,08122
Duygusal Tük.	Evli	129	1,8837	,77443
	Bekar	33	2,1558	,74605
Kişisel Baş.	Evli	129	4,1841	,72046
	Bekar	33	4,0227	,63849
Duyarsızlaşma	Evli	129	1,5310	,83327
	Bekar	33	2,0606	1,10932

Yapılan analiz sonucunda (Tablo 28,29) duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutu ile medeni durum arasında anlamlı düzeyde fark görüldüğü sonucu ortaya çıkmıştır. Buna göre bekar çalışanların(3,3810) evli çalışanlara göre (2,8616) daha fazla yüzeysel davranış gösterdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Değirmenci(2010) ve Yalçın(2010), yaptığı çalışma sonucunda benzer yönde sonuç elde etmiştir. Böylece Hipotez 1b. kısmen desteklenmiştir.

Tablo 29'a bakıldığında, iş doyumu ve tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutlarının anlamlılık düzeyleri 0,05'in altında oldukları için, medeni duruma göre farklılık gösterdikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Evli olanların iş doyumu ortalamaları (4,6047) bekar olanlara göre daha yüksek çıkmıştır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda ise bekar olanların ortalamaları (2,0606) evli olanlara göre(1,5310) daha yüksek çıkmıştır. Bu sonucun ortaya çıkmasında, evlilerin empati duygularının daha gelişmiş olması, evliliğin verdiği sorumluluk bilinciyle yaptığı işi daha fazla sahiplenmeleri gibi unsurların neden olabileceği düşünülebilir.

**Tablo 29: Faktörlerin Medeni Durum Açısından Karşılaştırılmasına Yönelik T testi**

		Levene Varyans Eşitliği Testi			Ortalamaların Eşitliği İçin T testi		
		F	Anl.	t	Serb. Der.	Anl.	Ort. Farkı
Yüzeysel Davr.	Eşit Varyans Varsayımı	1,975	,162	-2,419	160	,017	-,51938
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-2,680	57,461	,010	-,51938
Derin. Davr.	Eşit Varyans Varsayımı	15,088	,000	-1,298	160	,196	-,28870
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-1,736	83,838	,086	-,28870
Samimi Davr.	Eşit Varyans Varsayımı	,844	,360	,610	160	,543	,08739
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			,594	48,026	,556	,08739
İş Doyumu	Eşit Varyans Varsayımı	7,374	,007	2,485	160	,014	,42283
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			2,100	41,676	,042	,42283
Duygusal Tük.	Eşit Varyans Varsayımı	,004	,949	-1,814	160	,071	-,27212
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-1,855	51,102	,069	-,27212
Kişisel Baş.	Eşit Varyans Varsayımı	,868	,353	1,174	160	,242	,16138
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			1,261	54,787	,213	,16138
Duyarsızlaşma	Eşit Varyans Varsayımı	9,208	,003	-3,032	160	,003	-,52960
	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-2,564	41,687	,014	-,52960

### 3.9.8. Varyans Analizleri

**Tablo 30: Eğitim Seviyesine Göre Varyansların Homojenliği Testi**

	Levene Test İstatistiği	Serb. Der. 1	Serb. Der. 2	Anlamlılık
Yüzeysel Davr.	3,187	3	158	,025
Derinlemesine Davr.	2,638	3	158	,052
Samimi Davr.	2,039	3	158	,111

**Tablo 31: Eğitim Seviyesine Göre ANOVA Tablosu**

	Kareler Toplamı	Serb. Der.	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
Derinlemesine Davr. Gruplar Arası	9,500	3	3,167	2,491	,062
Gruplar İçi	200,825	158	1,271		
Toplam	210,324	161			
Samimi Davr. Gruplar Arası	2,985	3	,995	1,883	,135
Gruplar İçi	83,509	158	,529		
Toplam	86,494	161			

Derinlemesine ve samimi davranış boyutlarının anlamlılık düzeyleri 0,05'in üzerinde olduğu için Anova tablosuna(Tablo31) bakılabilir.

Anova tablosuna bakıldığında duygusal emeğin derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutlarının anlamlılık düzeyinin 0,05'in üzerinde olduğu görülmektedir. Bunun sonucu olarak, derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutlarının eğitim seviyesine göre farklılık göstermediği belirtilebilir.

Yüzeysel Davr. **Tablo 32: Yüzeysel Davranış Ortalamalarının Eşitliği Gürbüz Testi**

	İstatistik	Serb. Der.1	Serb. Der.2	Anlamlılık
Welch	2,580	3	66,862	,061
Brown-Forsythe	2,142	3	131,701	,098

Yüzeysel davranış alt boyutunun anlamlılık düzeyi varyansların homojenliği testinde(Tablo 30) 0,05 değerinden küçük (,025) olduğu için grup varyanslarının

homojen olmadığı sonucuna varılır. Bu durumda Welch ve Brown-Forsythe testlerine bakmak gerekir (Sipahi v.d., 2010:133).

Welch ve Brown-Forsythe testlerine bakıldığında(Tablo 32) anlamlılık düzeylerinin 0,05 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir. Bu nedenle yüzeysel davranış boyutunun da eğitim seviyesine göre farklılık göstermediği sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonucun ortaya çıkmasındaki en büyük etken olarak yaşlı bakım çalışanlarının yaptıkları görevde yükselme imkanlarının bulunmaması gösterilebilir. Böylece Hipotez 1c. reddedilmiştir.

**Tablo 33: Yaş Grupları için Varyansların Homojenliği Testi**

	Levene Test İstatistiği	Serb. Der. 1	Serb. Der. 2	Anlamlılık
Yüzeysel Davr.	2,215	5	156	,055
Derinlemesine Davr.	3,609	5	156	,004
Samimi Davr.	2,296	5	156	,048

**Tablo 34: Yaş Grupları İçin ANOVA Tablosu**

	Kareler Toplamı	Serb. Der.	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
Yüzeysel Davr. Gruplar Arası	8,470	5	1,694	1,373	,237
Gruplar İçi	192,521	156	1,234		
Toplam	200,991	161			

Yaş grupları ile duygusal emek alt boyutları arasında herhangi bir ilişki olup olmadığını analiz etmek için, verilere tek yönlü varyans analizi(anova) uygulanmıştır. Varyansların homojenliği testinde yüzeysel davranışın varyans analizi yapmaya uygun olduğu, derinlemesine ve samimi davranışın ise 0,05 düzeyinin altında oldukları için varyans analizine uygun olmadıkları ve bu boyutlar için Welch ve Brown-Forsythe testlerine bakılması gerektiği görülmektedir(Tablo 33). Yüzeysel davranış için anova tablosuna bakıldığında(Tablo 34), 0,05 düzeyinden yüksek (0,237) olduğu için, yüzeysel davranış ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

**Tablo 35: Yaş Grupları İçin Ortalamaların Eşitliği Gürbüz Testi**

		İstatistik	Serb. Der.1	Serb. Der.2	Anlamlılık
Derinlemesine Davr.	Welch	,688	5	53,425	,634
	Brown-Forsythe	,495	5	127,314	,780
Samimi Davr.	Welch	1,460	5	47,672	,220
	Brown-Forsythe	1,248	5	93,357	,293

Derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutları için welch ve Brown-Forsythe testlerine bakıldığında(Tablo 35), iki alt boyutun da anlamlılık düzeylerinin 0,05' in üstünde oldukları görülmektedir. Bu nedenle bu iki alt boyutun yaş ile aralarında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak, duygusal emek alt boyutları ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır. Köksel(2009), Kaya(2009) ve Başbuğ(2010) yaptıkları araştırmalar sonucunda benzer yönde sonuçlar elde etmişlerdir. Bu sonuçlara göre Hipotez 1d. reddedilmiştir.

**Tablo 36: Toplam Çalışma Süresi İçin Varyansların Homojenliği Testi**

	Levene Test İstatistiği	Serb. Der.1	Serb. Der.2	Anlamlılık
Yüzeysel Davr.	4,495	3	158	,005
Derinlemesine Davr.	1,672	3	158	,175
Samimi Davr.	2,454	3	158	,065

**Tablo 37: Toplam Çalışma Süresi İçin ANOVA Tablosu**

		Kareler Toplamı	Serb. Der.	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
Yüzeysel Davr.	Gruplar Arası	2,994	3	,998	,796	,498
	Gruplar İçi	197,997	158	1,253		
	Toplam	200,991	161			
Derinlemesine Davr.	Gruplar Arası	3,031	3	1,010	,770	,512
	Gruplar İçi	207,294	158	1,312		
	Toplam	210,324	161			
Samimi Davr.	Gruplar Arası	1,719	3	,573	1,068	,364
	Gruplar İçi	84,774	158	,537		
	Toplam	86,494	161			



Çalışma yılı ile duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakmak için tek yönlü varyans analizi (anova) yapılmıştır. Varyansların homojenliği testine bakıldığında (Tablo 36) yüzeysel davranış alt boyutunun anlamlılık düzeyi 0,05' düzeyinden düşük olduğundan bu boyut için Welch ve Brown-Forsythe testlerine bakmak gerekir. Derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutlarının ise homojenlik testi sonucu 0,05 düzeyinden yüksek olduğu için anova testine uygun oldukları söylenebilir. Derinlemesine davranış ve samimi davranış alt boyutları için Anova testine bakıldığında (Tablo 37), her iki boyutun da anlamlılık düzeyi 0,05 değerinden yüksek olduğundan çalışma süresi açısından anlamlı düzeyde bir fark olmadığı söylenebilir.

Yüzeysel Davr. **Tablo 38: Toplam Çalışma Süresi İçin Ortalamaların Eşitliği Gürbüz Testi**

	İstatistik	Serb. Der.1	Serb. Der.2	Anlamlılık
Welch	2,786	3	15,659	,075
Brown-Forsythe	1,465	3	55,787	,234

Yüzeysel davranış boyutu için Welch ve Brown-Forsythe testlerine bakıldığında (Tablo 38) anlamlılık düzeyi 0,05'in üstünde olduğu için çalışma süresi açısından fark göstermediği sonucu ortaya çıkmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal emek boyutları ile çalışılan süre arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Köksel(2009) ve Kaya(2009), yaptıkları çalışma sonucunda duygusal emek boyutları ile çalışılan süre arasında anlamlı fark olmadığı sonucuna varmışlardır. Bu sonuçlara göre Hipotez 1e. Reddedilmiştir. Buna göre, alt hipotezlerin çoğu reddedildiği için H1 temel hipotezinin reddedildiği görülmektedir.

### 3.9.9. Korelasyon Analizi

Aşağıdaki tabloda (Tablo 39) değişkenler arasındaki korelasyon analizine bakıldığında, duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutu ile iş doyumunu arasında negatif yönlü (-,183,) ilişki bulunmuştur. Grandey(1999), Gosserand (2003), Johnson(2007), Köksel(2009), Başbuğ, v.d., (2010) yaptıkları araştırmalar neticesinde duygusal emek ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutu ile duygusal tükenme arasında ise pozitif

yönlü,(251) ve anlamlı ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Grandey(1999), Furnell(2008), Johnson(2007) ve Köksel(2009) yaptıkları araştırmalar sonucunda yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Derinlemesine davranış alt boyutu ile tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumu boyutları arasında ise yapılan korelasyon analizinde anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

**Tablo 39: Korelasyonlar Analizi Tablosu**

		1	2	3	4	5	6	7
1.Yüzeysel Davranış	Pearson Korelasyon	1	,539**	,136	-,183*	,251**	-,051	,136
	Anlamlılık		,000	,084	,020	,001	,521	,084
	N	162	162	162	162	162	162	162
2.Derinlemesine Davranış	Pearson Korelasyon	,539**	1	,159*	,068	-,086	-,028	-,090
	Anlamlılık	,000		,043	,389	,275	,725	,255
	N	162	162	162	162	162	162	162
3.Samimi Davr.	Pearson korelasyon	,136	,159*	1	,141	-,110	,442**	-,146
	Anlamlılık	,084	,043		,073	,163	,000	,063
	N	162	162	162	162	162	162	162
4.İş Doyumu	Pearson korelasyon	-,183*	,068	,141	1	-,578**	,045	-,440**
	Anlamlılık	,020	,389	,073		,000	,568	,000
	N	162	162	162	162	162	162	162
5.Duygusal Tük.	Pearson korelasyon	,251**	-,086	-,110	-,578**	1	-,188*	,586**
	Anlamlılık	,001	,275	,163	,000		,016	,000
	N	162	162	162	162	162	162	162
6.Kişisel Baş.	Pearson korelasyon	-,051	-,028	,442**	,045	-,188*	1	-,172*
	Anlamlılık	,521	,725	,000	,568	,016		,029
	N	162	162	162	162	162	162	162
7.Duyarsızlaşma	Pearson korelasyon	,136	-,090	-,146	-,440**	,586**	-,172*	1
	Anlamlılık	,084	,255	,063	,000	,000	,029	
	N	162	162	162	162	162	162	162

\*\* . Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

\* . Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı

Samimi davranış boyutu ile tükenmişliğin kişisel başarı duygusu alt boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.Kaya ve Özhan (2012)

ve Çelik, v.d.(2010) yaptıkları araştırma sonucunda samimi davranış alt boyutu ile tükenmişliğin kişisel başarı duygusu alt boyutu arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Kişisel başarı duygusu ile tanımda yer alan düşük kişisel başarı duygusunun birbirinin tersi olduğu unutulmamalıdır. Ölçekte yer alan kişisel başarı duygusunun yüksek çıkması, çalışan için olumlu bir durum olarak değerlendirilmelidir.

Korelasyon analizine bakıldığında(Tablo 39), iş doyumunu ile tükenmişliğin duygusal tükenme(-,578) ve duyarsızlaşma(-,440) alt boyutları arasındaki negatif yönlü ilişki dikkat çekmektedir. Buna göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının iş doyumunu düşürdüğü sonucu ortaya çıkmıştır. Tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunun, diğer bir tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma alt boyutuyla pozitif yönde(586) ilişkili olduğu sonucunun ortaya çıktığı görülmektedir. Bu durum, beklenen bir sonuçtur. Tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutunun değerinin yüksek çıkması, çalışanlar açısından olumlu bir durumdur. Kişisel başarı boyutunun, duygusal emeğin samimi davranış alt boyutuyla pozitif yönde(442), tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu(-188) ve duyarsızlaşma alt boyutuyla(-172) negatif yönde ve anlamlı ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Kişisel başarı duygusu yüksek olan bireylerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük olması beklenen bir sonuçtur. Ayrıca, duygusal emek sergilerken samimi davranan çalışanların kişisel başarı düzeylerinin yüksek olması da beklenir.

### 3.9.10. Regresyon Analizleri

**Tablo 40: Duygusal Emek İş Doyumu Regresyon Analizi Modelin Özeti**

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Yaklaşık Standart Hata
1	,308 <sup>a</sup>	,095	,077	,85119

**Tablo 41: Duygusal Emek İş Doymu Regresyon Analizi ANOVA Tablosu**

Model		Kareler Toplamı	Seb. Der.1	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
1	Regresyon	11,969	3	3,990	5,506	,001 <sup>a</sup>
	Kalan	114,476	158	,725		
	Toplam	126,444	161			

a. Bağımsız Değişkenler : Samimi Davr., Yüzeysel Davr., Derinlemesine Davr.

b. Bağımlı Değişken : İş Doymu

Etkilenme derecesini anlamak için R kare'ye bakılır(Büyüköztürk, 2010:92). Duygusal emek alt boyutları ile iş doymu arasındaki regresyon analizine bakıldığında 0,001 anlamlılık düzeyinde ve % 9,5 oranında anlamlı bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır(Tablo 40).Aşağıdaki tabloda standartlaştırılmış katsayılara bakıldığında(Tablo 42), duygusal emek alt boyutlarının iş doymunu etkileme kuvveti sırasıyla yüzeysel davranış(-,320) ve derinlemesine davranış(,217) alt boyutları olarak görülmektedir. Derinlemesine davranış ile iş doymu arasında yapılan korelasyon analizinde anlamlı bir ilişki sonucu çıkmadığı halde, yapılan regresyon analizi derinlemesine davranışın iş doymunu pozitif yönde etkilediği sonucunu göstermektedir. Chu(2002), Johnson(2007) ve Köksel(2009) yaptıkları araştırma sonucunda, derinlemesine davranış ve iş doymu ile ilgili benzer yönde sonuçlar elde etmişlerdir. Böylece, H3a ve H3b hipotezleri yapılan analizler sonucunda desteklenmiştir.

Samimi davranış alt boyutu ise anlamlılık düzeyi 0,05 değerinden yüksek (0,052) olduğu için iş doymunu anlamlı olarak etkilemediği söylenebilir. Buna göre, doğal davranma veya samimi davranışın tek başına iş doymunu etkilemediği, başka etkenlerin de iş doymu sağlamada gerekli olabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. H3c Hipotezinin yapılan analiz sonucunda reddedildiği görülmektedir. Yapılan analizler sonucunda H3 temel hipotezinin kısmen desteklendiği sonucuna varılmıştır.

**Tablo 42: Duygusal Emek İş Doyumu Regresyon Analizi Katsayılar<sup>a</sup>**

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	3,817	,449		8,509	,000
Yüzeysel Davr.	-,254	,071	-,320	-3,559	,000
Derinlemesine Davr.	,168	,070	,217	2,400	,018
Samimi Davr.	,182	,093	,150	1,958	,052

a. Bağımlı Değişken: İş Doyumu

**Tablo 43: Duygusal Emek Tükenmişlik Regresyon Analizi Modelin Özeti<sup>b</sup>**

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Yaklaşık Standart Hata
1	,382 <sup>a</sup>	,146	,130	,72221

a. Bağımsız Değişkenler : Samimi Davr., Yüzeysel Davr., Derinlemesine Davr.

b. Bağımlı Değişken : Duygusal Tük

Duygusal emek ile tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu arasında yapılan regresyon analizine bakıldığında, duygusal emek alt boyutlarının tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunu 0,000 anlamlılık düzeyinde %14,6 oranında etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır(Tablo 43). Katsayılar tablosunda standartlaştırılmış katsayılar kısmını bakıldığında(Tablo 45), yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi en çok etkileyen (,428) alt boyut olduğu ortaya çıkmıştır. Ardından derinlemesine davranış alt boyutunun (-,297) duygusal tükenmeyi etkilediği görülmektedir. Yapılan korelasyon analizinde derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki sonucu çıkmadığı halde, regresyon analizi derinlemesine davranışın duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilediği sonucunu göstermektedir. Chu(2002), Johnson(2007), Köksel(2009), Yalçın(2010) Kaya ve Özhan (2012) yaptıkları araştırmalar sonucunda derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır.

Samimi davranış alt boyutunun ise, anlamlılık düzeyi 0,05'ten yüksek olduğu (,107) için duygusal tükenmeye anlamlı etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

**Tablo 44: Duygusal Emek Tükenmişlik Regresyon Analizi ANOVA<sup>b</sup> Tablosu**

Model		Kareler Toplamı	Serb. Der.	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
1	Regresyon	14,112	3	4,704	9,019	,000 <sup>a</sup>
	Kalan	82,411	158	,522		
	Toplam	96,523	161			

a. Bağımsız Değişken : Samimi Davr., Yüzeysel Davr. , Derinlemesine Davr.

b. Bağımlı Değişken : Duygusal Tük.

Burada(Tablo 45), samimi davranış boyutunun, anlamlı olmasa da duygusal tükenme alt boyutuyla negatif yönde ilişkili olması dikkat çekmektedir.

**Tablo 45: Duygusal Emek Tükenmişlik Regresyon Analizi Katsayılar<sup>a</sup>**

Model		Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık
		B	Standart Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,400	,381		6,307	,000
	Yüzeysel Davr.	,296	,061	,428	4,890	,000
	Derinlemesine Davr.	-,202	,059	-,297	-3,391	,001
	Samimi Davr.	-,128	,079	-,121	-1,622	,107

a. Bağımlı Değişken : Duygusal Tük.

**Tablo 46: Duygusal Emek Duyarsızlaşma Regresyon Analizi Modelin Özeti<sup>b</sup>**

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Yaklaşık Standart Hata
1	,279 <sup>a</sup>	,078	,060	,88976

a. Bağımsız Değişkenler: (sabit), Samimi Davr., Yüzeysel Davr., Derinlemesine Davr.

b. Bağımlı Değişkenler: Duyarsızlaşma

**Tablo 47: Duygusal Emek Duyarsızlaşma Regresyon Analizi Katsayılar<sup>a</sup>**

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	2,468	,469		5,263	,000
Yüzeysel Davr.	,222	,075	,271	2,977	,003
Derinlemesine Davr.	-,170	,073	-,212	-2,323	,021
Samimi Davr.	-,187	,097	-,150	-1,929	,055

a. Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma

Duygusal emek alt boyutları ile tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu arasında yapılan regresyon analizine bakıldığında (Tablo 46), duygusal emeğin duyarsızlaşma alt boyutunu 0,000 anlamlılık düzeyinde % 7,8 oranında etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Katsayılar tablosuna bakıldığında (Tablo 47) duyarsızlaşma alt boyutunu etkileme kuvveti en yüksek olan boyutun yüzeysel davranış alt boyutu olduğu (,271) ardından derinlemesine davranış alt boyutunun (-,212) geldiği görülmektedir. Samimi davranış alt boyutunun ise anlamlılık düzeyi 0,05' in üstünde olduğu için duyarsızlaşma alt boyutunu anlamlı olarak etkilemediği sonucu ortaya çıkmıştır. Tablolara bakıldığında yüzeysel davranış alt boyutunun duyarsızlaşmayı pozitif yönde, derinlemesine davranışın ise negatif yönde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Köksel(2009), Yalçın(2010), Kaya ve Özhan (2012) yaptıkları araştırmalar sonucunda derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Samimi davranış alt boyutunun ise anlamlı olmasa da duyarsızlaşma alt boyutuyla negatif yönde ilişkili olduğu görülmektedir.

**Tablo 48: Duygusal Emek Kişisel Başarı Duygusu Regresyon Analizi Modelin Özeti<sup>b</sup>**

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Yaklaşık Standart Hata
1	,458 <sup>a</sup>	,210	,195	,63319

a. Bağımsız Değişkenler : Samimi Davr., Yüzeysel Davr., Derinlemesine Davr.

b. Bağımlı Değişken : Kişisel Baş.

**Tablo 49: Duygusal Emek Kişisel Başarı Duygusu Regresyon Analizi Katsayılar<sup>a</sup>**

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	2,441	,334		7,316	,000
Yüzeysel Davr.	-,053	,053	-,083	-,991	,323
Derinlemesine Davr.	-,035	,052	-,056	-,668	,505
Samimi Davr.	,445	,069	,462	6,438	,000

Duygusal emek alt boyutları ile tükenmişliğin kişisel başarı duygusu alt boyutu arasında yapılan regresyon analizine bakıldığında, duygusal emeğin kişisel başarı alt boyutunu 0,000 anlamlılık düzeyinde % 21 oranında etkilediği görülmektedir(Tablo 48). Katsayılar tablosuna bakıldığında ise derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış alt boyutlarının kişisel başarı duygusuna anlamlı bir etkisinin olmadığı, samimi davranış boyutunun kişisel başarı duygusunu anlamlı düzeyde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır(Tablo 49). Kişisel başarı duygusu ile düşük kişisel başarı duygusunun birbirinin tersi kavramlar olduğunun hatırlatılmasında yarar vardır.

Kaya ve Özhan(2012) ve Çelik, v.d.(2010) yaptıkları araştırma sonucunda samimi davranış alt boyutu ile kişisel başarı duygusu arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Yapılan korelasyon ve regresyon analizlerine bakıldığında H2a, H2b ve H2c hipotezlerinin kısmen desteklendiği sonucu ortaya çıkmıştır. Böylece, duygusal emek boyutları ile tükenmişlik arasında ilişki olduğunu belirten H2 temel hipotezi de kısmen desteklenmiştir.

Yüzeysel ve derinlemesine davranış alt boyutları kişisel başarı duygusunu anlamlı olarak etkilemese de standartlaştırılmış katsayılar kısmında görüldüğü gibi(Tablo 49), bu iki alt boyut ile kişisel başarı duygusu arasında anlamlı olmasa da negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.



**Tablo 50: Oluşturulan Hipotezlerin Sonuçları**

<b>HİPOTEZ</b>	<b>KABUL/ RED DURUMU</b>
H1	Red
H1a	Red
H1b	Kısmen Kabul
H1c	Red
H1d	Red
H1e	Red
H2	Kısmen Kabul
H2a	Kısmen Kabul
H2b	Kısmen Kabul
H2c	Kısmen Kabul
H3	Kısmen Kabul
H3a	Kabul
H3b	Kabul
H3c	Red

### **3.9.11. Sonuç ve Öneriler**

Bu çalışma; bir emek faktörü olarak sarf edilen duygusal emeğin, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumlarıyla ilişkisi belirlemeye yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek kavramı; ilk kez 1983 yılında, bir sosyolog olan Arlie Russel Hochschild tarafından sistematik olarak ele alınmıştır.

Bu kavramın genel itibarıyla; duyguların belirlenen kurallar çerçevesinde kullanılarak hizmette fark yaratılması’’ olarak tanımlanması mümkündür.

Belirlenen kurallar çerçevesinde duygusal emek sarf edilirken; işletmenin amacı müşteri memnuniyeti sağlayarak kârını veya piyasa fiyatını maksimize etmek iken, çalışanın temel amacı ise finansal fayda sağlamaktır. Aşırı harcanan fiziksel emeğin çalışanın bedenini yıpratması gibi, duygusal emeğin de –özellikle hissedilmeyen duygular sergilenirken- çalışanı ruhsal olarak yıpratıldığını gösteren çalışmalar mevcuttur.

Huzurevlerinde çalışan yaşlı bakım personellerinin sarf ettikleri duygusal emek düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır.

İzmir ilinde bulunan, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı Huzurevi ve Huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinden oluşan toplamda yedi adet kuruluştta,

anket yoluyla yapılan, yaklaşık 400 kişilik yaşlı bakım çalışanı arasından 162 yaşlı bakım çalışanı örneklemeyle yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgulara gerekli istatistiksel analizler uygulanmıştır. Oluşturulan hipotezler test edilmiş ve şu sonuçlara varılmıştır:

Duygusal emeğin cinsiyete bağlı olarak anlamlı farklılık gösterdiğini belirten Hipotez 1a reddedilmiştir. Buna göre; duygusal emek alt boyutlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Köksel(2009), 136 doktordan oluşan örneklemeyle yaptığı duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik araştırmasında duygusal emeğin cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna varmıştır.

Yalçın(2010), kafe, restoran ve otellerde çalışan garsonlardan oluşan 254 kişilik örneklemeyle yaptığı araştırma sonucunda, cinsiyetin duygusal emek ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucunu elde etmiştir.

Uysal(2007), 20 ilköğretim okulunda çalışan 199 sınıf ve branş öğretmeni örneklemeyle yaptığı tez çalışmasında, duygusal emek boyutlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır.

Kaya(2009), 174 özel okul öğretmeni örnekleminde oluşan çalışmada, duygusal emek boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Kaya ve Özhan (2012), 147 turist rehberinden oluşan, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik araştırmalarında, duygusal emek alt boyutlarının cinsiyete göre anlamlı fark göstermediği sonucuna varmışlardır.

Başbuğ, v.d.(2010), bir çağrı merkezinde çalışan 144 kişiyle yaptıkları çalışmada, duygusal emek alt boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varmışlardır.

Türkiye’de yapılan çalışmalara bakıldığında duygusal emek boyutlarının cinsiyetle genellikle anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucunun ortaya çıktığı görülmektedir.

Duygusal emeğin medeni duruma göre farklılık gösterdiğini belirten Hipotez 1b kısmen desteklenmiştir. Buna göre; Bekar çalışanlar evli çalışanlara göre daha fazla yüzeysel davranış gösterirler.

Yalçın(2010); kafe, restoran ve otellerde çalışan garsonlardan oluşan 254 kişilik örnekleme yaptığı araştırmada, evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha fazla yüzeysel davranış gösterdikleri sonucuna ulaşmıştır.

Değirmenci(2010), 504 hemşireyle yaptığı tez çalışmasında, bekar ve çocuk sahibi olmayan evli hemşirelerde duygusal emeğin bastırma boyutunun daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır.

Duygusal emeğin eğitim seviyesine göre farklılık gösterdiğini belirten Hipotez 1c, yapılan analizler sonucunda reddedilmiştir. Çalışanların çoğunun lise mezunu ve ilkokul mezunu olmaları, taşeron işçi olmaları ve yükselme olanaklarının bulunmamasından dolayı böyle bir sonucun ortaya çıkmış olabileceği düşünülmektedir.

Duygusal emeğin yaşa göre farklılık gösterdiğini belirten Hipotez 1d, yapılan analizler sonucunda reddedilmiştir. Dolayısıyla duygusal emek ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Köksel(2009), 136 doktordan oluşan örnekleme yaptığı araştırma sonucunda, duygusal emek ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Kaya(2009), Duygusal emek ile ilgili 174 özel okul öğretmeni örneklemiyle yaptığı çalışma sonucunda, duygusal emek boyutları ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Kaya ve Özhan (2012), 147 turist rehberinden oluşan örnekleme yaptıkları çalışma sonucunda duygusal emek boyutları ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Başbuğ, v.d.(2010), bir çağrı merkezinde çalışan 144 kişiyle yaptıkları çalışmada, duygusal emek boyutlarının yaş ile anlamlı bir ilişki göstermediği sonucuna varmışlardır.

Duygusal emek boyutlarının çalışma süresine göre farklılık gösterdiğini belirten Hipotez 1e, yapılan analizler sonucunda reddedilmiştir. Duygusal emek boyutlarının çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Köksel(2009), 136 doktordan oluşan örnekleme yaptığı çalışmada, duygusal emek boyutlarının çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır.

Kaya(2009)'nın 174 özel okul öğretmeni örnekleme yaptığı araştırma sonucunda, duygusal emek boyutlarının çalışma süresine göre farklılık göstermediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Kaya ve Özhan(2012), 147 turist rehberinden oluşan örnekleme yaptıkları çalışma sonucunda, duygusal emek boyutlarının çalışma süresine bağlı olarak farklılık göstermediği sonucuna ulaşmışlardır.

Böylece duygusal emeğin demografik değişkenlere bağlı olarak farklılık gösterdiğini belirten H1 temel hipotezi, H1b hipotezinin kısmen desteklenmesi ve diğer hipotezlerin reddedilmesi nedeniyle reddedilmiştir.

Duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutu ile tükenmişlik alt boyutları arasında ilişki olduğunu belirten H2a hipotezi kısmen desteklenmiştir. Buna göre; yüzeysel davranış göstermek, çalışanların tükenmişliğin bir alt boyutu olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerini artırmaktadır. Bu ilişkiyi destekleyen diğer çalışmalar şu şekildedir:

Grandey(1999), 168 üniversite çalışanı üzerinde yaptığı çalışmada, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Furnell(2008), Güney Afrika'da bir çağrı merkezinde 210 kişiyle yaptığı araştırma sonucunda, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Johnson(2007)'un farklı hizmet sektörlerinden 280 çalışan ve 223 yöneticisiyle yaptığı araştırma sonucunda, yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Köksel(2009)'in 136 doktordan oluşan örnekleme yaptığı çalışma sonucunda, Yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Derinlemesine davranış ile tükenmişlik arasında ilişki olduğunu belirten H2b hipotezi, yapılan korelasyon analizinde anlamlı ilişki bulunmasa da, yapılan regresyon analizi sonucunda derinlemesine davranışın, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarını negatif yönde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır. Böylece, H2b Hipotezinin kısmen desteklendiği söylenebilir.

Chu(2002), 285 otel çalışanı ile yaptığı çalışma sonucunda, derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Johnson(2007), müşteriyle iletişimi yüksek olan farklı hizmet sektörlerinden 280 çalışan ve 223 yönetici örneklemeyle yaptığı çalışmada, derinlemesine davranışın duygusal tükenme ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Köksel(2009)'in 136 doktordan oluşan örnekleme yaptığı çalışma sonucunda, derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Yalçın(2010); kafe, restoran ve otellerde çalışan garsonlardan oluşan 254 kişilik örnekleme yaptığı araştırma sonucunda, derinlemesine davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kaya ve Özhan (2012), 147 turist rehberi örneklemeyle yaptıkları araştırma sonucunda, derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yapılan diğer destekleyici çalışmalara da bakıldığında derinlemesine davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı azalttığı sonucuna varılabilir.

Duygusal emeğin samimi davranış alt boyutu ile tükenmişlik arasında ilişki olduğunu belirten H2c Hipotezi kısmen desteklenmiştir. Yapılan analizler sonucunda samimi davranış alt boyutunun, tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutuyla pozitif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Kaya ve Özhan (2012), 147 turist rehberi örneklemeyle yaptıkları araştırma sonucunda, Samimi davranış ile kişisel başarı duygusu arasında pozitif yönlü ilişki bulmuşlardır.

Çelik, v.d.(2010), bir kamu hastanesinde 136 hemşireyle yaptıkları araştırma sonucunda otomatik duygu düzenlemesi olarak tanımladıkları samimi davranış ile kişisel başarı duygusu arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır.

Böylece H2 temel hipotezinin kısmen desteklendiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Yüzeysel davranış alt boyutu ile iş doyumunu arasında ilişki olduğunu belirten H3a Hipotezi desteklenmiştir. İçsel olarak hissetmeden davranan, yani yüzeysel davranış gösteren çalışanların iş doyumlarının buna bağlı olarak azalacağı sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonucu destekleyici çalışmalar bulunmaktadır:

Grandey(1999), 168 üniversite çalışanı üzerinde yaptığı araştırmada, yüzeysel davranışın iş doyumunu ile negatif yönde ve anlamlı ilişkili olduğu sonucuna varmıştır.

Gosserand(2003), farklı hizmet sektörlerinden 318 personel-yönetici çiftiyle yaptığı araştırma sonucunda, yüzeysel davranışın iş doyumunu ile negatif yönde ve anlamlı ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Johnson(2007), müşteriyle iletişimi yüksek olan farklı hizmet sektörlerinden 280 çalışan ve 223 yönetici örneklemeyle yaptığı araştırma sonucunda, yüzeysel davranışın iş doyumunu ile negatif yönlü ve anlamlı ilişkili olduğu sonucunu elde etmiştir.

Köksel(2009), 136 doktordan oluşan örneklemeyle yaptığı araştırma neticesinde, yüzeysel davranışın iş doyumunu ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Başbuğ, v.d.(2010), bir çağrı merkezinde çalışan 144 kişiyle yaptıkları çalışmada, yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır.

Yüzeysel davranışın iş doyumuyla negatif yönde ilişkili olduğu, sonucunu ortaya koyan bir çok çalışmanın olduğu görülmektedir.

Derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında ilişki olduğunu belirten H3b Hipotezi, yapılan korelasyon analizi sonucunda anlamlı bir ilişki sonucu ortaya çıkmadığı halde,

regresyon analizinde derinlemesine davranışın iş doyumunu pozitif yönde etkilediği sonucu ortaya çıkmıştır.

Chu(2002), 285 otel çalışanı ile yaptığı araştırma sonucunda, derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Johnson(2007), farklı hizmet sektörlerinden 280 çalışan ve 223 yönetici örneklemeyle yaptığı araştırma sonucunda, derinlemesine davranışın iş doyumunu ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna varmıştır.

Köksel(2009), 136 doktordan oluşan örnekleme yaptığı çalışma sonucunda, derinlemesine davranışın iş doyumunu açıklamada anlamlı düzeyde bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Buna bağlı olarak, H3b Hipotezinin desteklendiği söylenebilir.

Samimi davranış ile iş doyumunu arasında ilişki olduğunu belirten H3c Hipotezi, yapılan analizler sonucunda anlamlı bir ilişki çıkmadığı için reddedilmiştir. Bunun sonucunda, iş doyumunu sağlamak için, sadece sergilenmesi gereken duyguların samimi bir şekilde hissedilmesinin yeterli olmadığı söylenebilir.

Yapılan analizler sonucunda H3 temel hipotezinin kısmen desteklendiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yaşlı nüfus oranının mevcut durumda gittikçe arttığı, yapılan nüfus projeksiyonlarına göre ileriki yıllarda daha da artacağı öngörülmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre; 2012 yılında, 65 yaş ve üstü nüfusun genel nüfus içindeki oranı % 7,5 iken, bu oranın 2023 yılında % 10,2'ye 2050 yılında % 20,8'e 2075 yılında ise % 27,7'ye yükseleceği tahmin edilmektedir(<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15844>).

Bu durumda yaşlılara verilen sosyal hizmetlerin, kapsam ve maliyet açısından giderek artacağı açıktır.

Yaşlıların, verilen hizmetlerden doyum sağlaması için, hizmet veren çalışanların hizmet sunum tarzlarının kontrol edilmesi ve bir takım kurallar dahilinde hizmetlerin sunulması önem arz etmektedir. Sosyal hizmetlerin, sosyal ve psikolojik boyutları açısından ele alınıp, bu boyutların hizmet sunumunda göz önünde bulundurulması kaliteli hizmet sunumu açısından önemlidir. Yaşlı bakım çalışanları, yaşlıyla birebir iletişim halinde oldukları için, verilen hizmetin kaliteli olarak algılanması, hizmetin sunum şekliyle göreceli olarak bağlantılıdır. Dolayısıyla yaşlı bakım personeli veya çalışanlarının hizmet sunumunda bazı duyguları yansıtmaları, bazılarını ise bastırmaları gerekmektedir. Sosyal destek gereksinimi olan yaşlılara sergilenmesi istenen duyguların, genel itibarıyla olumlu veya pozitif duygular olması gerekmektedir. Bu duyguların samimi olarak veya samimiymiş gibi yansıtılması, verilen hizmet açısından önemlidir. Daha önce yapılmış çalışmaların çoğu ve bu çalışmanın sonuçları göstermektedir ki; duygusal emek harcarken derinlemesine davranış sergilemek çalışanın tükenmişlik ve iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Yüzeysel davranış sergilemek, tükenmişlik düzeyini yükseltip iş doyumunu azaltmaktadır.

Sosyal hizmetler sektörü, duygusal emek gösteriminin yoğun olduğu bir sektördür. Sosyal hizmet çalışanlarına, özellikle hizmet alanlarla birebir iletişimde olan çalışanlara, hizmet sunumunda nasıl davranmaları gerektiğini belirten davranış kuralları, yazılı ve sözlü bir şekilde aktarılmalı, çalışanların davranış kurallarına uygun hizmet sunmaları sağlanmalıdır. Bu konu açısından ele alındığında, yaşlı bakım çalışanlarına; yaşlıların gösterecekleri tepkilerin neler olabileceği, bu tepkiler karşısında çalışanların nasıl davranmaları gerektiği, göreve başlamadan önce kendilerine yazılı veya sözlü şekilde bildirilmelidir. Çalışanların duygusal emek harcamalarından dolayı yaşayabilecekleri tükenmişlik ve iş tatminsizliğini minimize etmek için, örgütsel destek sağlanması ve diğer destekleyici unsurlara işlerlik kazandırılması yararlı olabilir. Yaşlı bakım işi Türkiye’de meslek olma yolunda hızla ilerlemektedir. Daha profesyonel ve kaliteli hizmet vermek için, üniversitelerde ön lisans düzeyinde eğitim veren yaşlı bakım bölümleri açılmıştır. Bu durum, bakımın profesyonel verilmesi açısından önemlidir. Ancak, mevcut durumda bakım hizmetini yürüten personelin büyük çoğunluğunun eğitim düzeyi ortaöğretim ve altı düzeydedir. İlerleyen süreçte, yaşlı bakım hizmetinde istihdam edilecek üniversite mezunu yaşlı bakım çalışanlarının, ortaöğretim ve altı eğitim düzeyinde olan mevcut çalışanların tatmin olduğu çalışma koşullarıyla tatmin



olma ihtimali dūşūktür. Mevcut durumda, karar alma mekanizmaları; dūşūk eēitimli personelin hizmet iēi eēitimlerle profesyonel yaşlı bakım ęalıřanı olarak yetiřtirilmesi veya eēitim dūzeyi yūksek yaşlı bakım bōlümü mezunlarının tedricen bakım hizmetlerinde istihdam edilip, sosyal haklarının iyileřtirilmesi seēeneklerini birlikte deēerlendirmeleri fayda-maliyet analizi yaparak en uygun sistemi oluřturmaları gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

ADAM, C.,(2007) Emotions: Psychological Theories to logical formalization and implementation in a BDI agent, Doctoral Dissertation, France: L'Institut National Polytechnique De Toulouse.

ARİSTOTELES, (1995), “ Retorik”, Çev: Mehmet H. Doğan, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

ASHFORTH, B. E. and HUMPHREY, R. H. (1993), Emotional labor in service roles: the influence of identity. Academy of Management Review, 18 (1), 88–115.

Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/06/20110608M1-1..pdf> (Erişim Tarihi: 25.10.2013).

BASIM, N., BEĞENİRBAŞ, M.,(2012), Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, Yönetim Ve Ekonomi, Cilt 19, Sayı 1, ss. 77-90.

BAŞBUĞ, G., BALLI, E., OKTUĞ, Z.,(2010),“ Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 58, Sayfa:253-274.

BAŞTUĞ, G., TAŞGIN, E., LÖK, S.,(2010), Research On The Empathy Situations Of The Trainers According To Different Professions, Ovidius University Annals, Series Physical Education and Sport / Science , Movement And Health, Issue 2, pp. 425-428.

BEĞENİRBAŞ, M., BASIM, H.N.,(2013), Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma, Çankaya University Journal Of Humanities And Social Sciences, Sayı 10/1, ss. 45-57.

BROTHERIDGE, C.M., (2006), “The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variables in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands”, Psicothema, Vol.18, pp. 139-144.

BUDAK, G., SÜRGEVİL, O.,(2005) Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama, D.E.Ü.İİ.B.F. Dergisi Cilt: 20, Sayı:2, s.s.95-108.

BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2011), Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı (14.baskı). Ankara: Pegem Yayıncılık.

BÜYÜKSES L.,(2010), “ Öğretmenin İş Yaşamındaki Motivasyonunu Etkileyen Etmeler”, Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

CELIK, M., TABAK, A., UYSAL, M.P., SIGRI, U., TURUNC, O.,(2010), The Relationship Between Burnout And Emotional Labour Of The Employees İn Hospital Sector, İnternational Journal Of Business And Management Studies, Vol.2, No.1, pp. 47-54.

CHU, K-H. L.,(2002), The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes, Doctoral Dissertation, USA: Virginia Polytechnic Institute and State University Hospitality and Tourism Management.

CORDES, C.L., DOUGHERTY, T.W., (1993), “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, The Academy of Management Review, Vol.18, No.4, pp.621-656.

CORNELIUS, R. R., (2000), "Theoretical approaches to emotion", In SpeechEmotion, pp: 3-10.

ÇALDAĞ, M.A., (2010), Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.

ÇEKMECELİOĞLU, H.G.,(2005), Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, s.s.23-39.

ÇELİK, M., TURUNÇ, Ö.,(2011), Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt/Vol:40, Sayı/No:2, ss. 226-250.

ÇİMEN, M., ŞAHİN, B., AKBOLAT, M., IŞIK, O.,(2012), Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 3, Sayı 1, s.s. 21-31.

ÇUKUR, C.Ş.,(2009), The Development of the Teacher Emotional Labor Scale (TELS): Validity and Reliability, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, Sayı: 9 (2), ss. 559-574.

DEĞİRMENCİ, S.,(2010), Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

DESCARTES, R.,(2010), “The Passions of the Soul”, Jonathan Bennet.

DİKMETAŞ, E., TOP, M., ERGİN, G., (2011) Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi, Türk Psikiyatri Dergisi, sayı 22(3), s.s.137-49.

EĞİNLİ, A.T.,(2009) Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 3, s.s. 35-52.

ERGİN, C. ( 1993). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. R. Bayraktar ve İ. Dağ (Ed.) VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.

EKMAN, P., FRIESEN W.V.,(1971), “ Constants Across Cultures In The Face And Emotion”, Journal Of Personality And Social Psychology, Vol. 17, No.2, pp. 124-129.

EKMAN, P. (1972), Universals and cultural differences in facial expressions of emotion. In J. Cole (Ed.), vol. 19, pp.207-282.

EKMAN, P., FRIESEN, W.V.,(1969), The Repertoire Of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage And Coding, *Semiotica* 1(1) pp. 49-98.

EKMAN, P., (1977), “ Facial Expression”, In *Nonverbal Behavior And Communication*, A. Siegman & S. Feldstein (Eds.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Association.

FURNELL, A.B.,(2008), *Exploring The Relationship Between Burnout, Emotional Labour And Emotional Intelligence: A Study On Call Centre Representatives*, Master Dissertation, South Africa: Industrial Psychology At The University Of Stellenbosch.

GOFFMAN, E., (1956), *The Presentation Of Self İn Everyday Life*, University of Edinburgh Social Sciences Research Centre 39 George Square, Edinburgh 8 Monograph No. 2.

GOFFMAN, E.,(1959), *The Presentation Of Self İn Everyday Life*, Doubleday Anchor Books Doubleday & Company,, Inc. Carden City, New York.

GOSSERAND, R.H., (2003), *An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Luisiana: Luisiana State University.

GRANDEY, A.A., (1999), *The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*, Yayınlanmış Doktora Tezi, Colorado: Colorado State University.

GRANDEY, A.A., (2000), “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1, pp.95-110.

GRANDEY, A. A., DICKTER, D. N., & SİN, H. P.( 2004), The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 397–418.

GRANDEY, A., RAFAELİ, A., RAVİD, S., WİRTZ, J., STEİNER, DİRK D., (2010) Emotion display rules at work in the global service economy: the special case of the customer, *Journal of Service Management* Vol. 21, No. 3, pp. 388-412.

GROSS, J. J., (1998a), Antecedent and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (1), 224–237.

GROSS, J. J.,(1998b), The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review, *Review of General Psychology*, Vol 2, No. 3, 271-299.

ALTIN GÜLOVA, A., PALAMUTÇUOĞLU, B.T., PALAMUTÇUOĞLU, A.T.,(2013), “Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:28, Sayı: 2, ss.41-74.

GÜNCEL TÜRKÇE SÖZLÜK, <http://www.tdk.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 25.10.2013).

GÜNGÖR, M.,(2009), Duygusal Emek Kavramı: Süreci Ve Sonuçları, *Kamu-İş*, Cilt 11, Sayı 1, s.s. 167-184.

HACKMAN, J. R., OLDHAM, G.R., (1976), “Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory”, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.16, pp.250-279.

<http://hdr.undp.org/en/data> (Erişim Tarihi: 25.02.2014)

HOCHSCHILD, A.R., (1979), “Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure”, *American Journal of Sociology*, Vol.85, pp.551-575.

HOCHSCHILD, A.R., (1983), *The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.

IONNIDOU, F., KONSTANTIKAKI, V., (2008), Empathy and emotional intelligence: What is it really about?, *International Journal of Caring Sciences*, 1(3):118–123.

IQBAL, A.,(2013), Impact of Job Autonomy and Supervisor's and Co-Workers' Support on Job Burnout and Satisfaction: The mediating Role of Emotional Labor, International Journal of Economics and Management Sciences, Vol. 2, pp. 67-73.

JAMES, W.,(1884), "What is an Emotion?", Mind, Vol.9, No. 34, pp. 188-205.

JOHNSON, H-A.M.,(2007), Service With a Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies, Doctoral thesis, University of South Florida.

KART, E.,(2011), Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi, Sayı 3, s.s. 215-230.

KAYA, E., (2009), Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışını Anlama Biçimleri İle İş Doyumları ve İş Stresleri Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KAYA, U., ÖZHAN, Ç.K.,(2012), Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, Çalışma İlişkileri Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, Sayfa: 109-130.

KAYA, U., SERÇEOĞLU N.,(2013), Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, Çalışma ve Toplum, sayı: 1, ss. 311-345.

KAYA, E., TEKİN, A., (2013), Duygusal Emek Kavramı Çerçevesinde Sağlıkta Yeniden Yapılanma, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl: 5 Sayı: 8, ss. 110-119.

KELTNER, D., GROSS, J.J.,(1999), Functional Accounts Of Emotions, Cognition And Emotion, 13 (5), 467-480.

KEMPER, T.D., (1987), How Many Emotions Are There? Wedding the Social and the Autonomic Components, The American Journal of Sociology, Vol. 93, No. 2., pp. 263-289.

KESER, A.,(2006), Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi

İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (11) 2006 / 1 : 100-119.

KOÇEL, T.,(2007), İşletme Yöneticiliği, 11. Baskı. İstanbul: Arıkan Basım.

KOZAK, A., GÜÇLÜ, H.N., (2008), Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma, Cilt 8, Sayı 2, Sayfa: 39-56.

KÖKSEL, L.,(2009), İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

LAZARUS, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. Annual Review of Psychology, 1993, 1-21.

LEVENSON, R.W., SOTO, J., POLE, N.,(2007), Emotion, biology, and culture. In S. Kitayama & D. Cohen (Eds.), Handbook of cultural psychology (pp. 780-796). New York: Guilford Press.

LOCKE, E. (1976), The nature and causes of job satisfaction, In M. D. Dunnette (Ed.).Handbook of industrial and organizational psychology, Chicago: Rand McNally, Pp. 1297–1349).

MAN, F., ÖZ, C.S.,(2009), Görüldüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek, Çalışma ve Toplum, Sayı 1, s.s. 75-94.

MARKS, K.,(2003) Kapital, 1. Cilt, 3. Baskı, Eriş Yayınları.

MASLACH, C., JACKSON, S.E., (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behaviour, Vol.2, pp.99-113.

MASLACH, C., SCHAUFELI, W.B., LEITER, M.P., (2001), “Job Burnout”, Annual Review of Psychology, Vol.52, pp.397–422.



MİSAİLİDİ, P.,(2007), Children's Understanding Of Display Rules: The Role Of Second-Order Intentions, *Hellenic Journal Of Psychology*, Vol. 4, pp. 36-51.

MORRIS, A. J., Feldman, D. C. (1996), The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986–1010.

MATSUMOTO, D., KASRİ, F., KOOKEN, K.,(1999), American-Japanese Cultural Differences in Judgements of Expression Intensity and Subjective Experience, *Cognition And Emotion*, 1999, Vol. 13 (2), pp. 201-218.

MOON, T. W., HUR, W-M.&JUN, J-K.,(2013), The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 25 No. 1, pp. 105-123.

ONAY, M.,(2011), Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, Cilt 11, Sayı: 4, ss. 587-600.

ORTONY, A., TURNER, TERENCE J.,(1990) “What's Basic About Basic Emotions?”, *Psychological Review*, Vol. 97, No. 3, 315-331.

ÖZDEVECİOĞLU, M., ERDEM, S., (2008), “İzlenim Yönetimi Davranışı: Örgütsel Açıdan Teorik Çerçeve”, M. Özdevecioğlu, H. Karadal (Ed.), *Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar*, Ankara: İlke Yayınevi.

ÖZKAPLAN, N.,(2009), Duygusal Emek ve Kadın İşi/Erkek İşi, *Çalışma ve Toplum*, Sayı 2, s.s. 15-23.

PADYAB, M., RİCHTER, J., NYGREN, L., GHAZİONUR, M., (2013) Burnout among Social Workers in Iran: Relations to Individual Characteristics and Client Violence, *Global Journal of Health Science*; Vol. 5, No. 4, p.p. 142-150.

PALA, T., (2008), Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

PEKEL, H.N.,(2001), “ İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi –Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

POLATCI, S.,(2007), Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz), Yüksek Lisans Tezi, Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

RAFAELİ, A., Sutton, R. I., (1987), Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*. 12 (1), 23–37.

RAFAELİ, A., Sutton, R. I.,(1989), The Expression Of Emotion İn Organizational Life, *Organizational Behavior*,Vol.12, pp.1-42.

RAMACHANDRAN, Y., JORDAN, P.J., TROTH, A.C., LAWRENCE, S.A.,(2011), Emotional Intelligence, Emotional Labour and Organisational Citizenship Behaviour in service environments, *International Journal of Work Organisation and Emotion*, Vol. 4(2), pp. 136-157.

RAVİD, S., RAFAELİ, A., GRANDEY, A.,(2010), “Expressions of Anger in Israeli Workplaces: The Special Place of Customer Interactions”, *Human Resource Management Review*, Vol. 20, Issue 3, pp.224-234.

SALOVEY, P., MAYER, J.D., (1990), “Emotional Intelligence”, *Imagination, Cognition, and Personality*, Vol.9, pp.185–211.

SALOVEY, P., MAYER, J.D., (1997), What is emotional intelligence. In P. Salovey& D. Sluyter (eds.): *Emotional development, emotional literacyand emotional intelligence: implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.

SAVAŞ, A.C.,(2012), Okul Müdürlerinin Duygusal Emek Ve Duygusal Zekâ Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 33, ss. 139-148.

SAYGILI, M.,(2008) Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

SEMERCİ, A.S.,(2005), ‘ İş Motivasyonu ve Sonuçları: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasında Bir Uygulama’, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü.

SİPAHİ, B., YURTKORU, E.S., ÇİNKO, M., (2010), Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi, İstanbul: 3. Baskı, Beta Yayınları.

SOYKENAR, M.,(2008), ‘‘ Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde Örnek Bir Uygulama’’, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ŞENGÜL A.,(2009), Hizmet İşletmelerinde Yüksek İlişki Kalitesine Ulaşılmasında Sınır Birim İşgörenlerinin Duygu İşçisi Olarak Değerlendirilmesi, Ege Akademik Bakış, Sayı 9 (4) ss.1193-1211.

TAJFEL, H., (1982), ‘‘Social Psychology of Intergroup Relations’’, Annual Review of Psychology, Vol.33, pp.1-39.

TALEBPOUR, A., KHURASGHANİ, A. R., GHASEMİ, V.,(2013), Investigating Social Factors Associated with Emotional Labor Among Nurses (Case Study; Tehran West Region Hospital's), Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol. 4, pp. 369-379.

TARAKÇI, E., TÜTÜNCÜOĞLU, F., TARAKÇI, D.,(2012) Özel eğitim ve rehabilitasyon alanında çalışan meslek elemanlarının öz-yeterlilik ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, Fizyoterapi Rehabilitasyon, sayı 23(1), s.s. 26-35.

TAŞDEMİR, S.,(2013), “ Motivasyon Kavramına Genel Bir Bakış, Motivasyon Araçları ve Bilgi Teknolojileri Ve İletişim Kurumu Ölçeğinde Bir Model Önerisi”, Ankara: İdari Uzmanlık Tezi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu.

THOİTS P. A.,(1989), The Sociology of Emotions, Annual Review of Sociology, Vol. 15 pp. 317-342.

TUĞRUL, C.,(1999), “ Duygusal Zeka”, Klinik Psikiyatri Dergisi, Sayı.1, ss. 12-20.

TURNER, J.H., STETS, J.E.,(2006) “Sociological Theories Of Human Emotions”, Annu. Rev. Sociol., Vol. 32, pp. 25-52.

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15844>( Erişim Tarihi: 30.02.2014).

TÜRKAY, O., ÜNAL, A., TAŞAR, O.,(2011), Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 7, Sayı 14, Sayfa:201-222.

TÜRKİYE CUMHURİYETİ ANAYASASI, Kanun No: 2709 Kabul Tarihi: 7.11.1982, [http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa\\_2011.pdf](http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2011.pdf), (Erişim Tarihi: 25.10.2013).

UYSAL, A. A., (2007), Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doymu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÜNLER-ÖZ, E. (2007), Effect of emotional labor on employees“ work Outcomes, Published Doctoral Dissertation, Marmara University, Istanbul.

ÜNLÜ, O., YÜRÜR, S.,(2011), Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 37, ss.183-207.

ÜNLÜ, S.,(2013) “İş Yaşamında Motivasyon Kuramları”, Editör: Tuna, Y., “ İş ve Yaşamda Motivasyon”, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, ss. 2-18.

WAYNE, S.J., LIDEN, R.C., (1995), “Effects of Impression Management on Performance Ratings: A Longitudinal Study”, 'Academy of Management Journal, Vol.38, No.1, pp.232-260.

YALÇIN, A.,(2010), Emotinal Labor: Dispositional Antecedents And The Role Of Affective Events, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

YAŞARSOY, E.,(2006), “ Duygusal Zeka Gelişim Programının, Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

YÜCEL, İ.,(2012) İş Tatmini ile Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki ve Algılanan Örgütsel Desteğin Bu İlişki Üzerindeki Etkisi –Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, sayı 33, s.s. 1-20.

YÜRÜR, S., GÜMÜŞ, M., HAMARAT, B., (2011), Çalışan-Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet/Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi, Journal of Yasar University, Vol. 23(6), 3826-3839.

YÜRÜR, S., SARIKAYA, M.,(2011) Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi, Ege Akademik Bakış, Cilt 11, Sayı 4 , s.s. 537-552.

## ANKET FORMU

Değerli katılımcı;

Sizden doldurulması istenen bu anket; Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon dalında yürütülen bir Yüksek Lisans Tezi çalışmasına veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Anketin uygulanma amacı; çalışanların iş sırasında sarf ettikleri duygusal emek düzeyini tespit etmek ve bazı değişkenlerle ilişkisini ölçmektir. Anketler isimsizdir. Ayrıca cevaplar sadece tez çalışması için kullanılacaktır.

Vereceğiniz samimi cevaplar için teşekkür ederim.

Ferhat KAYA

CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİSİ

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Asena ALTIN GÜLOVA

**Cinsiyetiniz :** Kadın ( ) Erkek ( )

**Medeni Durumunuz :** Evli ( ) Bekar ( )

**Eğitim Durumunuz :** ilkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Üniversite ( )

**Bu işte çalışma yılınız :** 1-5 ( ) 6-10 ( ) 11-15 ( ) 16-20 ( ) 21 ve üzeri ( )

**Yaşınız :** 20-25 ( ) 26-30 ( ) 31-35 ( ) 36-40 ( ) 41-45 ( ) 46-50 ( )

### Anket 1

İşinizi yaparken aşağıdakileri hangi sıklıkla yaparsınız? size uygun cevabı çarpı işareti (x) belirtiniz

	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Genellikle	Her zaman
1- Yaşlılara hizmet verirken gerçekte hissettiğimden farklı şekilde davranırım					
2- Yaşlılarla ilgilenirken benden beklenen duyguları <b>hissedebilmek</b> için kendimi zorlarım					
3- İşim için gereken olumlu duyguları (sabır, güler yüz , tatlı dil vb.) yaşlılara kolaylıkla sergilerim					
4- Yaşlılara uygun şekilde karşılık verebilmek için gerçek tepkilerimi bastırırım					
5- Keyfim yerinde <b>değilken</b> bile işimi yaparken güler yüzlü ve cana yakın davranırım					

	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Genellikle	Her zaman
6- Yaşlılara hizmet ederken kurumumun benden göstermemi istediği duyguları (güler yüz, tatlı dil vb.) kalpten hissediyormuşum gibi davranırım					
7- Duygularımı kontrollü bir şekilde dışarı yansıtmak için çaba gösteririm					
8- İşyerinde doğru davranışlar sergileyebilmek için, yaşlı bakımı personeli rolü oynayan bir aktör gibi rolümü iyi oynamaya çalışırım					
9- İşimi yaparken gerçek duygularımı <b>göstermemeye</b> çalışırım					
10- İşimi yaparken içimden <b>gelmeyen</b> duyguları, hissediyormuşum gibi davranırım					
11- İşimi yaparken gerçekte içimden gelmediği halde bir şeyi, içimden geliyormuş gibi gösterebilirim					
12- Yaşlılara gösterdiğim duyguları <b>gerçekte de hissetmek için</b> emek harcarım					
13- Yaşlıların ne hissettiklerini rahatlıkla anlar ve hislerine zorlanmadan doğal bir şekilde karşılık veririm					
14- Yaşlılara hizmet ederken ve onlarla ilgilenirken bunu kalpten yaptığıma inanılması için çaba harcarım					
15- Yaşlılarla ilgilenirken bunaldığımı ve rahatsız olduğumu <b>belli etmemeye</b> çalışırım					
16- İşim gereği moralim kötüyse bile kendimi iyi hissediyormuşum gibi davranırım					
17- İşimi yaparken bir tiyatro sahnesinde rol almış gibi bir gösteri ve performans sergilerim					
18- İş sırasında iyi hizmet verebilmek için duygularımı kontrol altında tutarım.					
19- İşimi yaparken (keyfim yerinde olmasa bile mutlu görünmek gibi) gerçek ruh halimle uyuşmayan duygular sergilerim					
20- Yaşlılarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım					

	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Genellikle	Her zaman
21- Yaşlılara göstermem gereken duyguları (şefkat, güler yüz, sabır vb.) gerçekten hissedebilmek için çok çaba sarf ederim					
22- İş gereği göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım					
23- İşimi yapmak için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim					
24- İş sırasında yaşlılara doğru duygular sergilemek için olduğumdan farklı davranırım					
25- İş sırasında yaşlılardan gerçek duygularımı saklarım					
26- Kurumumun benden iş sırasında göstermemi istediği duyguları göstermeye çalışırım					

**Anket 2** Lütfen aşağıdaki ifadelere hangi ölçüde katıldığınızı belirtiniz

	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Genellikle	Her Zaman
1- İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2- İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3- Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4- İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5- İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6- Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı					
7- İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8- Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum					
9- Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10- Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11- Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12- Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					



	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Genellikle	Her Zaman
13- İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
14- İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15- İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16- Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17- İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18- İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19- Bu işte bir çok kayda değer başarı elde ettim.					
20- Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21- İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22- İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

**Anket 3** Lütfen aşağıdaki ifadelere hangi ölçüde katıldığınızı belirtiniz

	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Fikrim Yok	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum
1- Bir bütün olarak baktığımda, işimden her yönüyle memnun kaldığımı söyleyebilirim					
2- Genel olarak baktığımda işimi <b>sevmiyorum</b>					
3- Genel olarak, burada çalışmayı <b>seviyorum</b>					