



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:01.02.2023 ✓Accepted/Kabul:19.04.2023

DOI:10.30794/pausbed.1246359

Research Article/Araştırma Makalesi

Yurdakul, S. ve Bulgurcu Gürel, E. B. (2023). "Duygusal Emek, İşgören Performansı ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Satış Danışmanları Üzerine Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 57, Denizli, ss. 301-316.

DUYGUSAL EMEK, İŞGÖREN PERFORMANSI VE İŞE YABANCILAŞMA ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ: SATIŞ DANIŞMANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA*

Saadet YURDAKUL**, Esra Burcu BULGURCU GÜREL***

Öz

Günümüzde hizmetin sunumu önemli hale gelmiştir. Bu nedenle, örgütler rekabet avantajı elde edebilmek için müşteri memnuniyetine önem vermektedir. Örgütler, müşteri memnuniyeti sağlamak ve müşterilerin kendilerini daha iyi hissedebilmeleri için birtakım duygusal davranış kuralları belirlemektedir. Böylece fiziksel ve zihinsel olarak yapılan işlere duygular da dahil olmakta ve duygular için bir parçası haline gelmektedir. Diğer taraftan bireylerin, iş esnasında gerçek duyguları ile uyumsuz olan duygusal davranış kurallarını sergilemek durumunda olmaları onları olumsuz etkileyebilmektedir. Bu uyumsuzluk işgören açısından, performans düşüklüğü ve işe yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı duygusal emek ve işgören performansı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi saptamaya çalışmaktır. Araştırma, AVM'lerde görev yapmakta olan 255 satış danışmanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, veri toplama aracı olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Verilerin analizi sürecinde güvenilirlik, faktör ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü; işgören performansı ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır.

Anahtar kelimeler: *Duygusal emek, işe yabancılaşma, işgören performansı, Hizmet sektörü.*

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR, INDIVIDUAL PERFORMANCE AND WORK ALIENATION: A RESEARCH ON SALES CONSULTANTS

Abstract

In today's world, the presentation in service has become important. Therefore, organizations give importance to customer satisfaction in order to gain competitive advantage. Organizations determine some emotional behavior rules in order to ensure customer satisfaction and make customers feel better. Thus, emotions are included in the work done physically and mentally, and emotions become a part of the work. On the other hand, the fact that people have to exhibit emotional behavior rules that are incompatible with their real feelings during work can affect them negatively. This dissonance can cause a variety of negative consequences for employee; such as low performance and work alienation. In this context, the aim of this research is to determine the relationship between the emotional labor behaviors and individual performances of sales consultants and their work alienation. The research has been conducted on 255 sales consultants working in shopping malls. Survey form has been used as data collection method. Factor analysis and regression analysis were performed during the data analysis process. According to the results of the analysis, it was determined that emotional labor behavior has a significant and positive effect on work alienation. In addition, it was determined that individual performance has a significant and positive effect on work alienation.

Keywords: *Emotional labor, Work alienation, Individual performance, Service sector.*

*Bu makale Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde, Doç. Dr. Esra Burcu BULGURCU GÜREL danışmanlığında Saadet YURDAKUL tarafından yazılan "Duygusal Emek, İşgören Performansı ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Satış Danışmanları Üzerine Bir Araştırma" isimli yüksek lisans tezinden yararlanarak hazırlanmıştır.

**Bilim Uzmanı, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Finansman Bölümü, MUĞLA. e-posta: saadetcr61@hotmail.com, (<https://orcid.org/0000-0001-9612-7951>)

***Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Finansman Bölümü, MUĞLA. e-posta: esragurel@mu.edu.tr, (<https://orcid.org/0000-0002-4468-880X>)

1. GİRİŞ

Duygusal emek, işgörenlerin jest ve mimiklerini kullanarak duygularını yönetmesi ve iş yerinde onlardan beklenen duygusal ifadeleri sergilemesi olarak ifade edilmektedir. Örgüt tarafından istenilen duyguları sergileyen ve müşteri memnuniyeti sağlayan işgörenler diğer işgörene oranla daha fazla tercih edilmektedir. İşgörenlerin duygularını yönetmeleri ve müşteri memnuniyeti sağlamaları örgüte uzun vadede müşteri sadakati olarak geri dönmektedir. Müşteri sadakati oluşturan örgüt rekabetçi piyasa yapısı içerisinde sağlam bir imaj edinebilmektedir. Bu durum da örgüte finansal fayda sağlamaktadır. Duygusal emek davranışı sunulan hizmetin kalitesinde belirleyici bir rol oynarken, aynı zamanda işgörenler için olumsuz sonuçlara da yol açabilmektedir. Duyguların sergilenmesi esnasında, işgörenlerin örgütün beklentisine uygun olan davranış kurallarını göstermek için çaba sarf etmesi zaman içerisinde kişiyi zorlamaktadır. Bu durum karşısında birey, önce yaptığı işi anlamlandıramamaya başlamakta, ardından performansı düşmekte daha sonra da işine karşı yabancılaşabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88; Hochschild, 1983: 198; Mills, 1969: 257).

Bu çalışmanın temel amacı, satış danışmanı olarak görev yapmakta olan işgörenlerin, duygusal emek davranışları ve işgören performansı ile işe yabancılaşmaları arasında bir ilişki olup olmadığını; eğer ilişki varsa, söz konusu ilişkilerin yönünü belirlemektir. Hizmet sektörü son yıllarda tüm dünyada diğer sektörler arasında öne çıkan sektörlerden biri olmuştur. Duygusal emek ve işe yabancılaşma değişkenleri günümüzde kişilerarası etkileşimin yoğunlukla yer aldığı hizmet sektörü içerisinde önemli yeri olan kavramlardır. Küreselleşme ile birlikte örgütlerin rekabetçi piyasada daha fazla kar elde edebilmeleri için müşterilerle kurdukları ilişkiler ön plana çıkmaktadır. Müşteri ile doğrudan etkileşim içerisinde olan satış danışmanları hizmet kalitesinin önemli ve belirleyici faktörlerinden biridir. Bu nedenle satış danışmanlarından örgütlerin hedefleri doğrultusunda hareket ederek müşteri memnuniyetini gözetmeleri beklenmektedir. Diğer taraftan, mağazacılık sektöründe faaliyetlerini sürdüren işgörenlerin davranışlarının, örgütün sunmuş olduğu hizmet kalitesinde önemli derecede etkili olması bu çalışmayı satış danışmanları üzerinde yoğunlaştırmıştır. Buna ek olarak literatürde duygusal emek, işgören performansı ve işe yabancılaşma kavramlarını bir arada ele alan ve satış danışmanları üzerinde yapılan çalışmaların sayısı sınırlıdır. Bu nedenle, çalışmanın literatürde yer alan bir boşluğun doldurulacağı, işletme yönetimlerine çeşitli tavsiyelerde bulunulacağı ve yeni çalışmalara ışık tutacağı düşünüldüğü için söz konusu çalışma önem arz etmektedir. Bu amaç doğrultusunda, Trabzon ilindeki AVM'lerde görev yapmakta olan, satış danışmanları üzerinde söz konusu değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Ardından çeşitli istatistiksel analizlerden yararlanılarak duygusal emek, işgören performansı ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Elde edilen veriler, güvenilirlik, faktör ve regresyon analizlerine tabii tutulmuş ve duygusal emek, işgören performansı ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

2.1. Duygusal Emek

Duygusal emek, "bireyin bilinçli olarak giriştiği iş sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim" olarak ifade edilmektedir (Basım ve Begenirbaş, 2012: 78). Kavram ilk kez, Hochschild'in "The Managed Heart" adlı kitabında yer almıştır (Aktaran Fisher ve Ashkanasy, 2000: 3). Hochschild (1983: 7), duygusal emek kavramını, kamuya açık olarak gözlemlenebilen, mimiksel ve bedensel gösterim yaratmak amacıyla duyguların yönetilmesi olarak tanımlamaktadır. Duygusal emek belirli bir ücret karşılığında sarf edilmektedir. Dolayısıyla duygular, örgüt tarafından istenilen şekilde yönlendirilebilmektedir. Ashforth ve Humphrey'e göre (1993: 90) duygusal emek, duruma uygun duyguların sergilenmesidir. Dolayısıyla duygu gösterimleri yapılan işe göre farklılık gösterebilir. İnsanların eğlenmek için gittiği mekanlarda işgörene, sıcak kanlı, nazik ve neşeli davranışlar sergilemesi beklenirken, insanların üzgün olarak hizmet aldıkları (cenaze levazimatçısı) işlerde ise işgörene, nazik, şefkatli ve üzgün davranışlar sergilemesi beklenmektedir (Çelik ve Turunç, 2011: 228). Morris ve Feldman'a göre (1996: 987) duygusal emek, kişilerarası iletişim esnasında örgütsel olarak talep edilen duyguyu sergilemek için gereken çaba, planlama ve kontroldür. Grandey'e göre (2000: 95) ise, duygusal emek, duygusal ifadeyi düzenlemek için duyguları arttırmayı, rol yapmayı veya bastırmayı içermektedir.

Duygusal emeğin boyutlarıyla ilgili farklı yaklaşımlar söz konusudur. Hochschild (1983: 7), duyguları düzenlemenin iki temel yöntemle gerçekleştirilebileceğini ifade etmiştir. Bunlar, yüzeysel davranış ve derinden

Gürel

davranıştır. Hochschild'e göre (1983), işgörenler örgütün taleplerini yerine getirmek için bu iki yöntemden birini uygulamak zorunda kalabilmektedir (Aktaran Gosserand, 2003: 4-5). Ashforth ve Humphrey (1993) ise, Hochschild'in (1983) yaklaşımından farklı olarak, davranışın kendisine odaklanmıştır. Ashforth ve Humphrey (1993), işgörenlerin müşterilerle iletişimleri esnasında sergiledikleri duyguların samimi de olabileceğini belirterek, Hochschild'in (1983) yaklaşımına üçüncü bir boyut olarak samimi davranışı eklemiştir. Ashforth ve Humphrey (1993) ile benzer olarak Diefendorff ve Gosserand (2003) da yüzeysel ve derinden davranışa ek olarak samimi davranışın üçüncü boyut olarak ele alınması gerektiğini ifade etmiştir (Aktaran Çiçeklioğlu, 2019: 51; Yakar, 2015: 15). Çalışmada bu yaklaşım benimsenerek duygusal emek üç boyutlu olarak ele alınmıştır. Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu, işgörenlerin örgüt tarafından istenilen duyguları sergilerken jest ve mimiklerini değiştirerek gerçekten hissetmedikleri duyguları taklit etmelerini ifade etmektedir. Yüzeysel davranış belirli bir durumda hissedilen ve sergilenen duygu arasındaki uyumsuzluk olarak da ifade edilmektedir (Chu, 2002: 18-19). Bu uyumsuzluk bir süre sonra işgörende stres, gerilim ve memnuniyetsizlik yaratabilmektedir. Yüzeysel davranışta işgören göstermek zorunda olduğu davranışa odaklanmakta ve gerçek duygularını belli etmemeye çalışmaktadır (Çoruk, 2014: 81). Yüzeysel davranış, yalnızca morali bozuk bir işgörenin örgütsel beklentileri karşılamak adına kendini güler yüzlü davranışlar sergilemeye zorlaması olarak anlaşılmamalıdır. Bu durumun tersi de olabilmektedir. Örneğin gardiyanlık, borç tahsilatlığı gibi mesleklerde çalışan işgörenler örgütsel faydayı gözetmek adına, hissetmedikleri halde ciddi ve kötümser bir yüz ifadesine bürünebilmektedir (Doğan, 2019: 77). Derinden davranış boyutu ise, bireyin hissettiği duyguları ve kendisinden beklenen davranışları uyumlu hale getirme olarak ifade edilmektedir (Işık vd., 2016: 120). Bir başka ifadeye göre, derinden davranış, insanların gerçek hisleri ile sergilemesi gereken davranışları uyumlu hale getirmeye çalışarak içten davranmalarını sağlayan duygu kontrolüdür (Yakar, 2015: 9). Hochschild'e göre (1983: 38) derinden davranış sergilemenin iki yöntemi vardır. Birinci yöntem, işgörenin kendisini örgütte sergilenmesi gereken duyguları hissetmek için çaba göstermesidir. İkinci yöntem ise, işgörenin hissettiği duyguları kontrol edebilmesi için aldığı eğitimi ya da deneyimlerini istenilen doğrultuda kullanmasıdır (Kruml ve Geddes, 2000: 11). Son boyut olan samimi davranış ise, işgörenin müşteri ile etkileşim içindeyken göstermesi gereken duygusal davranış kurallarını, gerçekten o duyguları hissettiği için sergilemesini ifade etmektedir (Bıyık, 2014: 24).

2.2. İşgören Performansı

İşgören performansı, örgüt içerisinde işgörenlerin kendilerine verilen görevleri yerine getirme düzeyleridir (Erkiş, 2014: 6). İşgören performansı, belirlenmiş bir amaca yönelik planlamalar doğrultusunda bireysel olarak gelinen noktayı ve elde edilenleri nitelik ve nicelik açıdan saptayan bir kavramdır (Artüz, 2020: 20). Spector'a göre (2009), işgörenlerin başarılı performans sergileyebilmeleri için gerekli yetenek ve motivasyona sahip olmaları gerekmektedir (Aktaran Azar ve Shafiqhi, 2011: 434). İşgörenlerin gereken motivasyona sahip olması, ücretlerin istenilen seviyelerde olması, gerekli ödül, prim ve terfi sisteminin adil işlemesi, bireysel yeteneklerine uyumlu bir birimde istihdam edilmesi, yeterli sosyal hak ve imkanların verilmesi ve işgörenin düşüncelerine saygı gösterilmesi ile mümkün olabilmektedir (İraz ve Akgün, 2011: 228). Bunlara ek olarak çalışma ortamının koşullarının bedensel ve psikolojik açıdan işgörenlerin yaşam fonksiyonlarını tehdit etmeyen, havalandırma, aydınlatma ve gürültü gibi sorunlardan arındırılmış olması gerekmektedir (Hayta, 2007: 21). Kılıçkaplan ve diğerleri (2010: 689), uzun çalışma saatleri ve kötü çalışma koşulları nedeniyle işgörenlerde oluşan yorgunluk ve motivasyon azalması sonucunda bireysel performansta düşüşün gözlemlendiğini ifade etmiştir. İşgören performansını etkileyen bir diğer unsur ise, sağlıklı bir iletişim ortamının kurulmasıdır. Sağlıklı bir iletişim ortamında işgörenler arasında hiçbir kuşkuya yer bırakmayacak şekilde açık ve anlaşılır, sözlü veya sözsüz iletişim gerçekleşmektedir. Böyle bir ortamda işgörelere performansları hakkında geribildirimde bulunulmakta, bu şekilde yanlış anlamaların önüne geçilebilmektedir (Özdemir, 2007: 21). Dolayısıyla işgörenin gününün büyük bir çoğunluğunu geçirdiği, yaşamını idame ettirebilme adına iş yaşamında birlikte görev aldığı çalışma arkadaşları, astları ya da üstleri ile olan iletişimi, onun bireysel performansını etkileyebilmektedir. İşgöreni motive edici, içsel sorunlara çözüm üretebilen, dinamik ve içten iletişime sahip bir örgütte, işgören işini severek yapmakta, görevini olması gerektiği ölçüde yerine getirmektedir (Özpehlivan, 2015: 144-145). Bununla birlikte işi ile ilgili bilgi ve becerilere sahip olan, işi ile ilgili konularda inisiyatif kullanabilen, yaptığı işin anlamlı olduğunu hisseden ve işler üzerinde bir etkiye sahip olduğuna inanan işgörenlerin, bunları hissetmeyen işgörelere göre görevlerini yerine getirirken daha yüksek performans sergileyeceği düşünülmektedir (Sigler ve Pearson, 2000: 32). Kirkman ve Rosen (1999: 62), işgörenlerin kendi

Gürel

işleriyle ilgili inisiyatif alabildikleri, bağımsız karar verebildikleri ve faaliyetlerinin sorumluluğunu üstlenebildikleri bir çalışma ortamında daha yüksek performans sergileyebileceğini ifade etmektedir. İşgöreni motive eden ve işgörenin performansını arttırmasını etkileyen önemli bir unsur da ödüldür. Ödülün işgörenin kişilik yapısına, beklentilerine ve ihtiyaçlarına uygun olması gerekmektedir. Ödül, işgörene istenilen şekilde verildiği zaman bireysel performansını arttıracığı düşünülmektedir (Akçit, 2011: 27).

2.3. İşe Yabancılaşma

Yabancılaşma insanın içinde bulunduğu topluma ve kültürel değerlere karşı ilgisinin kaybolması, değer ve normları anlamsız görmesi, kendisini yalnız ve güçsüz hissetmesi durumunu ifade etmektedir (Atılğan, 2010: 41). Yabancılaşma kavramını ayrıntılı olarak tartışıp tanımlayarak ilk kullanan yazar, sosyolog Karl Marx (1818-1883) dir (Aktaran Ofluoğlu ve Büyükyılmaz, 2008: 115). Marx (1818-1883), yabancılaşmanın bireyselliğin kaybını ifade ettiğini ve böylesi bir kaybın da insan açısından ve genel olarak toplum için istenilmeyen bir durum olduğunu öne süren ilk kişidir (Aktaran Kanungo, 1992: 414). Marx'a göre (1818-1883) yabancılaşmış durumdaki insanın yaptığı iş, ona artık kendi dışında bir varlık gibi görünmektedir. Böylece insanın yaptığı faaliyetler, istemeyerek yerine getirdiği bir iş halini almıştır (Aktaran Eryılmaz, 2010: 6). İnsanın, yaptığı işten duygusal olarak uzaklaşarak sadece para gibi dışsal ödüller için çalışmayı sürdürdüğü, işle ilgili diğer faktörlere (ürün, yönetici, çalışma arkadaşları gibi) ilişkin olumsuz duygular hissettiği, duygusal ve psikolojik bir durumu ifade eden kavram ise, işe yabancılaşmadır (Usta, 2016: 128). İşe yabancılaşma, işgörenin işini anlamsız bulduğunda, örgütte geleceğini göremediğinde, örgütte kurduğu ilişkilerden tatmin olamadığında, kendisini yalnız, yetersiz ve güçsüz gördüğünde yaşanmaktadır (Elma, 2003: 16). Örgütte işe yabancılaşmanın ortaya çıkması için birtakım koşulların oluşması gerekmektedir: Bunlardan ilki, işgörenin hem ürettiği üründen hem de üretim araçlarından uzaklaşmasıdır. İkincisi, işgörenin, ürünün üretim sürecine sağladığı katkı düzeyinden ve bu süreçteki görevinden emin olamamasıdır. Üçüncüsü, işgörenin üretim aşamasındaki davranışlarının bir dış güç tarafından kontrol edilmesidir. Dördüncü ve sonuncusu, iş ile ilgili görevlerin tamamlanması için işgörenin zekasının ve becerisinin sadece küçük bir kısmına ihtiyaç duyacak kadar işin çok sayıda küçük parçaya bölünmesidir. Bu gibi durumlarda işe yabancılaşma gerçekleşmektedir (Erikson, 1986: 3).

Emile Durkheim (1893), yabancılaşma kavramını, anomi anlamında kullanmıştır (Aktaran Çalışkan, 2018: 40). Anomi; kuralları etkisini kaybettiği ve herkes tarafından kabul göreceği yeni kuralların yaratılmadığı bir toplumda, insanları topluma bağlayan bağların kopması halini ifade etmektedir (Şimşek vd., 2006: 571). Durkheim, "Toplumsal İşbölümü" (1893) adlı eserinde, anomiyi, düzen sağlayan ahlaki ve hukuki kurallar etkisini kaybettiğinde toplumu saran bir hastalık olarak ifade etmiştir. Tarihin belirli dönemlerinde davranışları şekillendiren ve idealleri inşa eden değerler sistemi ile kişiler arasındaki ilişkiler altüst olabilir. Bu buhran toplumu kapladığında anomi vardır; anomi bir bakıma dayanışmanın yok oluşunu ifade etmektedir (Aktaran Meriç, 2020: 198). Marx Weber (1864-1920) yabancılaşma kavramını, rasyonelleşme ve bunun bir sonucu olan bürokratik yönetim üzerinden dolaylı olarak ifade etmektedir (Aktaran Tekin, 2014: 34). Weber'e göre (1864-1920), bürokratik yönetimler; kurallara, yasalara ve otoritelere dayanan yönetimlerdir. Bu yönetim, işgörenler üzerinde hakimiyet ve otorite kurarak en yüksek verimlilik derecesine ulaşmayı hedeflemektedir. Weber'e göre (1864-1920) rasyonel hukuki otoriteye dayanan tüm bürokratik örgütlerde belirli kural ve kalıplar çerçevesinde hareket etmek zorunda kalan insan, kaçınılmaz bir şekilde bireysellik ve özerkliğiyle birlikte duygusallığını da kaybetmiştir. Büyük bir makinenin sıradan bir dişlisi olan insan, sosyal hayatın yanında kendisine de yabancılaşmıştır (Aktaran Kılçık, 2011: 28). Weber'e göre (1864-1920), insanlar rasyonelleşme sürecinde topluma ve kendine yabancılaşabilmektedir (Aktaran Öztürk ve Çipe, 2020: 117). Seeman (1959) ise, toplum içinde hareket eden insanın bireysel açıdan yabancılaşmasını incelemektir. Bu amaca yönelik olarak Seeman (1959), yabancılaşmayı sosyo-psikolojik açıdan ele almıştır (Aktaran Mottaz, 1981: 515). Bununla birlikte Seeman (1959), yabancılaşmayı beş farklı boyutta ele alarak kavramı netleştirmeye çalışmıştır (Aktaran Yeke, 2020: 31). İlk boyut güçsüzlüktür: Bu boyut insanın sahip olduğu beklentiler ve inandığı olasılıkların, insanın kendisi tarafından belirlenememesi ve sonucunu değiştirebilmek için elinden hiçbir şey gelmeyeceğini düşünmesini ifade etmektedir (Develioğlu ve Tekin, 2012: 19). Güçsüzlük, görevlerin ve günlük işlerin yerine getirilmesinde iş özerkliği eksikliğinde ortaya çıkmaktadır (Aktaran Kakabadse, 1986: 459). İkinci boyut anlamsızlıktır: Bu boyut insanın doğru ile yanlış arasında ayırım yapamaması ve kararsızlık yaşama durumunu ifade etmektedir (Seeman, 1959: 786). Anlamsızlık boyutunda kişi, neye inanacağı konusunda kararsızlık yaşamaktadır (Aktaran Yalçın ve Koyuncu, 2014: 87). Üçüncü boyut ise,

Gürel

kuralsızlıktır: Bu boyut insanların belirli hedeflere ulaşabilmesi için toplumsal olarak onaylanmayan davranışların gerekli olduğuna dair yüksek bir beklentinin olduğu durumu ifade etmektedir (Aktaran Kohn, 1976: 116). Dördüncü boyut yalıtılmışlık veya topluma yabancılaşmadır: Bu boyut kişinin üyesi olduğu toplumun inanç ve değerlerine karşı kendisini yabancı hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Aktaran Holcomb-McCoy, 2004: 193). Toplum tarafından değer verilen inançların ve amaçların birey için bir anlam ifade etmemesi durumu olarak da ifade edilmektedir (Develioğlu ve Tekin, 2012: 19). Beşinci ve son boyut ise, kendine yabancılaşmadır: Bu boyut insanın davranışlarının, geleceğe yönelik beklentileri ile uyuşmamasını, beklentilerine uygun olmayan davranışlar sergilemesini ifade etmektedir (Aktaran Babür, 2009: 17). Kendine yabancılaşan insan, yaşamdan herhangi bir tat alamamakta ve sosyal hayata ayak uydurmakta zorlanmaktadır (Efendioğlu, 2021: 46).

Mottaz (1981: 517), Seeman'ın (1959) işe yabancılaşma boyutlandırmasından farklı olarak, doğrudan iş ile ilgili faktörlere odaklanmıştır. Mottaz (1981: 515-517), bu amaçla kuralsızlık ve topluma yabancılaşma boyutlarının örgüt ve işgörenlere ilgili olduğunu, işin kendisiyle doğrudan ilişkili olmadığını ifade ederek, işe yabancılaşmayı üç boyut (güçsüzlük, anlamsızlık ve kendi yabancılaşma) olarak kavramsallaştırmıştır. Çalışmada bu yaklaşım benimsenerek işe yabancılaşma üç boyutlu olarak ele alınmıştır.

2.4. Duygusal Emek, İşgören Performansı ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki

Duygusal emek hizmet kalitesinin başkaları tarafından gözlemlenebilen bir parçası olarak ifade edilmektedir. Duygusal emek sunulan hizmetin kalitesinde belirleyici bir rol oynarken, aynı zamanda işgörenler için olumsuz sonuçlara da yol açabilmektedir. Duyguların sergilenmesi esnasında, duygusal davranış kuralları ile işgörenin gerçek duyguları arasında bir uyumsuzluk yaşandığında yapılan işin anlamlandırılması zorlaşabilmektedir. Bu durumda kişi, yaptığı işe yabancılaşabilmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993: 88); Hochschild, (1983: 198) ve Hopfl ve Linstead (1993) yapmış oldukları çalışmalarda, insanların yaşadığı duygusal uyumsuzluğun işe yabancılaşmaya yol açabileceğini saptamıştır (Aktaran Tsang, 2011: 1313). İşe yabancılaşma, kişinin kendi emeğine ve iş sürecine yabancılaşması olarak ifade edilebilmektedir. Mills'e göre (1951) bir kişinin çalışma esnasında duygularını belirli bir ücret karşılığında değiştirmesi ile işe yabancılaşma ortaya çıkabilmektedir (Aktaran Torland, 2013: 23). Literatürde duygusal emek ve alt boyutları ile işe yabancılaşma arasında ilişki bulunduğunu gösteren çeşitli çalışmalar söz konusudur: Zaganjori'ye göre (2016: 81) duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Benzer şekilde Aslan (2018: 182); Aslan ve Mert (2019: 1757); Bilir (2008: 43); Bolton (2005); Glomb ve Tews (2004: 8); Isenbarger ve Zembylas (2006: 132); Kaya ve Serçeoğlu (2013: 335); Köse (2019: 123); Mastracci ve Adams (2018: 13) ve Tokmak (2014: 148) da yaptıkları çalışmalarda duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler saptamıştır. Cohen (2010: 3); Cropanzano ve diğerleri (2003: 67); Hochschild (1983: 198); Grandey (1999:3); Kamber (2014: 120); Kurt (2013: 182); Kurt ve diğerleri (2019: 212); Nylander ve diğerleri (2011: 469); Özçelik (2019: 113) ve Pugliesi (1999: 130) yüzeysel davranış ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler saptamıştır. Ashforth, (1989); Aslan (2018: 182); Aslan ve Mert (2019: 1757); Efendioğlu (2021: 102); Hameed ve diğerleri (2020: 1); Kaya ve Serçeoğlu (2013: 335); Kim ve Han (2009: 236) ve Yıldız (2017: 73) derinden davranış ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler saptamıştır. Beğenirbaş (2015: 258); Grandey (1999: 3); Köse (2019: 123); Yeke (2020: 254); Yeke ve Pınar (2021: 246); Yıldız (2017: 73) ve Yıldırım ve Türker (2016: 616), samimi davranış ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler saptamıştır. Bu bulgular doğrultusunda oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H₁: Duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H_{1a}: Yüzeysel davranış ile işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H_{1b}: Derinden davranış ile işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H_{1c}: Samimi davranış ile işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

İşe yabancılaşma, işgörenin iş dünyasından ne ölçüde koptuğunu ifade etmektedir (Hirschfeld ve Feild, 2000: 790). İşe yabancılaşan kişi, kendini örgüte ait hissetmemekte ve işini isteksiz yapmaktadır. Bu durum, işgörenlerin, bireysel performanslarının azalmasına neden olmaktadır. İşgören performansı, kişilerin kendilerine verilen görevleri ne düzeyde yerine getirdiklerini ifade etmektedir. Beytekin ve diğerlerine göre (2020:

311) işe yabancılaşma, performans üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir. Eryılmaz'a göre (2010: 48) örgütte yaşanabilecek yabancılaşma durumu, işgörenler üzerinde performans azalışına neden olmaktadır. Literatürde, işgören performansı ile işe yabancılaşma arasında ilişki bulunduğunu gösteren çeşitli çalışmalar söz konusudur: Al Hosani ve diğerleri (2020: 18); Amarat ve diğerleri (2018: 554); Chiaburu ve diğerleri (2014: 33); Clark ve diğerleri (2010: 287); Huang (2006: 134); Santas ve diğerleri (2016: 30) ve Tekingündüz ve diğerleri (2016: 684), işe yabancılaşma ile işgören performansı arasında anlamlı ve negatif ilişkiler saptamıştır. Kartal'a göre (2017: 110), işgören performansı ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki söz konusudur. Benzer şekilde, Tummers ve Dulk'a göre de (2013: 2), işgören performansı ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bu bulgular doğrultusunda oluşturulan hipotez aşağıdaki gibidir:

H₂: İşgören performansı ile işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

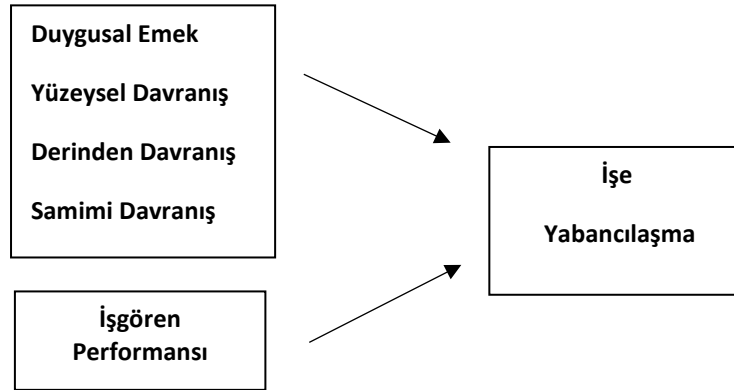
3. YÖNTEM

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Trabzon ilindeki AVM'lerde görev yapmakta olan 993 satış danışmanı oluşturmaktadır. Araştırmaya yönelik söz konusu ankette, örneklem büyüklüğü %95 güven aralığı ve $\neq 0,05$ örneklem hata payı göz önüne alınarak 214 satış danışmanı şeklinde tespit edilmiştir. Bazı mağazaların prosedür gereği araştırmaya katılmak istememeleri ve satış danışmanlarının yoğun tempoda çalışmaları nedeniyle 300 kişi ankete katılım sağlamıştır. Bu anketlerin 45 tanesi değerlendirilmeye uygun görülmemekle birlikte analize dahil edilmemiştir. Anket formu çerçevesinde 255 satış danışmanından veri elde edilmiştir. Bu araştırma için etik kurul kararı gerekli olup, araştırma başlamadan önce gerekli etik kurul kararı, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu tarafından 22.06.2021 tarih ve 269 karar sayılı etik kurulu izni ile alınmıştır.

3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Duygusal emek ile işgören performansı araştırmanın bağımsız değişkenleri, işe yabancılaşma ise, araştırmanın bağımlı değişkenidir. Bu bağlamda yukarıda ifade edilen hipotezlere göre oluşturulan araştırma modeli Şekil 1'de sunulmuştur:



Şekil 1. Araştırma Modeli

3.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada duygusal emek ölçeği için Diefendorff, Croyle ve Gosserland (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012: 82) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan üç boyut ve 13 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Orijinal ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı; $\alpha=0,92$ olarak hesaplanmıştır. Türkçe'ye uyarlama çalışmasında ise Cronbach Alfa katsayısı $\alpha=0,80$ olarak hesaplanmıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 77-88; Diefendorff vd., 2005: 345-356).

Gürel

Araştırmada işgören performansının ölçümü için önce Kirkman ve Rosen (1999), daha sonra ise, Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen, Çöl (2008) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan tek boyut ve dört ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Orijinal ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı; $\alpha=0,70$ olarak hesaplanmıştır. Türkçe'ye uyarlama çalışmasında ise Cronbach Alfa katsayısı $\alpha=0,827$ olarak hesaplanmıştır (Çöl, 2008: 41-42).

Araştırmada işe yabancılaşmanın ölçümü için ise, Clifford J. Mottaz tarafından (1981: 519-521) geliştirilen, Uysaler (2010: 74) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan üç boyut ve 21 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Orijinal ölçekte Cronbach Alfa katsayısı; güçsüzlük boyutu için $\alpha=0,917$, anlamsızlık boyutu için $\alpha=0,790$ ve kendine yabancılaşma boyutu için ise $\alpha=0,875$ olarak bulunmuştur. Türkçe'ye uyarlama çalışmasında Cronbach Alfa katsayısı $\alpha=0,78$ olarak hesaplanmıştır. İşe yabancılaşma ölçeğindeki 3., 5., 6., 9., 11., 12., 15., 18. ve 20. maddeler ters kodludur (Uysaler, 2010: 74-97).

4. BULGULAR

4.1. Demografik Bulgular

Araştırmada yer alan katılımcıların 139'u (%54,5) kadın, 116'sı (%45,5) erkeklerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan satış danışmanlarının yaş dağılımı incelendiğinde; %23,9'unun (61) 18-24 yaş aralığında, %61,6'sının (157) 25-34 yaş aralığında, %11,4'ünün (29) 35-44 yaş aralığında, %3,1'inin (8) ise, 45-56 yaş aralığında olduğu saptanmıştır. Evli satış danışmanı sayısı 94 (%36,9), bekar satış danışmanı sayısı ise 161 (%63,1)'dir. Araştırmaya katılan satış danışmanlarının büyük çoğunluğunun lise mezunu olduğu saptanmıştır. İlk ve orta okul mezunu 3 (%1,2) kişi, lise mezunu 103 (%40,4) kişi, ön lisans mezunu 82 (%32,2) kişi, lisans mezunu 62 (%24,3) kişi ve yüksek lisans mezunu ise, 5 (%2,0) kişi olarak bulunmaktadır. Araştırmaya katılan satış danışmanlarının meslekteki çalışma süreleri incelendiğinde çoğunluğunun 1-5 yıl arası deneyime sahip olduğu saptanmıştır. 1 yıldan az deneyime sahip, (%9,4) 24 kişi, 1-5 yıl arası (%40,0) 102 kişi, 5-10 yıl (%28,2) 72 kişi, 10 yıl ve üzeri (%22,4) 57 kişi bulunmaktadır.

4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Duygusal emek davranışı ölçeğinin Cronbach Alpha değeri $\alpha=0,817$ olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha değeri duygusal emek davranışı ölçeğinde yer alan yüzeysel davranış boyutu için, $\alpha=0,874$, derinden davranış boyutu için, $\alpha=0,863$, samimi davranış boyutu için, $\alpha=0,743$ olarak bulunmuştur. İşgören performansı ölçeğinin Cronbach Alpha değeri $\alpha=0,862$ olarak bulunmuştur. İşe yabancılaşma ölçeğinin Cronbach Alpha değeri ise, $\alpha=0,846$ olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha değeri, işe yabancılaşma ölçeğinde yer alan güçsüzlük boyutu için, $\alpha=0,761$, anlamsızlık boyutu için, $\alpha=0,790$, kendine yabancılaşma boyutu için, $\alpha=0,700$ olarak bulunmuştur. Bu değerlerin güvenilir olduğu saptanmıştır.

4.3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik Çalışması

4.3.1. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 4.1: Duygusal Emek Davranışı Faktör Yapısına İlişkin Bulgular

Boyut Sayısı	KMO	Bartlett Testi	Açıklanan Varyans
3	0,829	1489,860	66,115

Tablo 4.1.'de KMO değeri 0,829 ve Bartlett Küresellik Testi değeri 1489,860 olarak hesaplanmış ve 0,000 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır. Buna göre verilerin faktör analizi yapmak için uygun olduğu görülmektedir (Güriş ve Astar 2014: 416).

Gürel

Tablo 4.2: Duygusal Emek Davranışı Boyutları ve Faktör Yükleri

İFADELER	F1	F2	F3
Yüzeysel davranış 5	,826		
Yüzeysel davranış 1	,822		
Yüzeysel Davranış 2	,770		
Yüzeysel Davranış 4	,761		
Yüzeysel Davranış 6	,723		
Yüzeysel Davranış 3	,717		
Derinden Davranış 3		,858	
Derinden Davranış 2		,850	
Derinden Davranış 4		,826	
Derinden Davranış 1		,740	
Samimi Davranış 2			,858
Samimi Davranış 3			,798
Samimi Davranış 1			,737

Tablo 4.2.'de duygusal emek davranışı ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları incelendiğinde, 0,50'nin altında faktör yük değeri içeren ifadenin olmaması nedeniyle duygusal emek davranışının on üç ifadesi de yapıya aktarılmıştır. Araştırma sonucunda, yapıdaki on üç ifadenin faktör yük değerlerine bakıldığında üç faktör altında toplandığı görülmektedir.

4.3.2. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 4.3: İşgören Performansı Faktör Yapısına İlişkin Bulgular

Boyut Sayısı	KMO	Bartlett Testi	Açıklanan Varyans
1	0,792	481,507	70,808

Tablo 4.3.'de KMO değeri 0,792 ve Bartlett Küresellik Testi değeri 481,507 olarak hesaplanmış ve 0,000 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır. Buna göre verilerin faktör analizi yapmak için uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 4.4: İşgören Performansı Boyutları ve Faktör Yükleri

İFADELER	F1
Performans 2	,883
Performans 3	,847
Performans 1	,842
Performans 4	,791

Tablo 4.4.'de işgören performansı ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları incelendiğinde, 0,50'nin altında faktör yük değeri içeren ifadenin olmaması nedeniyle işgören performansı dört ifadesi de yapıya aktarılmıştır. Araştırma sonucunda, yapıdaki dört ifadenin faktör yük değerlerine bakıldığında tek faktör altında toplandığı görülmektedir.

Gürel

4.3.3. İşe Yabancılaşma Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 4.5: İşe Yabancılaşma Faktör Yapısına İlişkin Bulgular

Boyut Sayısı	KMO	Bartlett Testi	Açıklanan Varyans
4	0,825	1815,134	58,830

Tablo 4.5.'de KMO değeri 0,825 ve Bartlett Küresellik Testi değeri 1815,134 olarak hesaplanmış ve 0,000 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır. Buna göre verilerin faktör analizi yapmak için uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 4.6: İşe Yabancılaşma Boyutları ve Faktör Yükleri

İFADELER	F1	F2	F3	F4
Anlamsızlık 4	,797			
Anlamsızlık 5	,776			
Anlamsızlık 2	,737			
Kendine Yabancılaşma 1	,579			
Anlamsızlık 6	,556		,522	
Güçsüzlük 7		,784		
Güçsüzlük 2		,783		
Güçsüzlük 1		,711		
Güçsüzlük 4		,685		
Güçsüzlük 6		,579		
Kendine Yabancılaşma 3			,784	
Kendine Yabancılaşma 7			,713	
Kendine Yabancılaşma 5			,701	
Kendine Yabancılaşma 2			,573	
Anlamsızlık 3	,509		,542	
Kendine Yabancılaşma 4				,788
Kendine Yabancılaşma 6				,753
Güçsüzlük 5				,545
Güçsüzlük 3				,522

Gürel

Tablo 4.6.'da işe yabancılaşma ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları incelendiğinde, ölçeğe ilişkin faktör analizi sonucunda ölçeğin 8. (Anlamsızlık 1) ve 14. (Anlamsızlık 7) ifadelerinin faktör yükünü 0,50 değerinin altında olduğu görülmüştür. Bu nedenle ilgili ifadeler değerlendirilmeye alınmamış ve faktör analizi tekrar yapılmıştır. Analiz sonucunda literatürde üç alt boyuttan oluşan işe yabancılaşma ölçeği literatürden farklı bir biçimde dört faktör olarak ortaya çıkmıştır. Faktörler altında toplanan ifadeler incelendiğinde, güçsüzlük boyutuna ilişkin iki ifadenin (S.3, S.5) ve kendine yabancılaşma boyutuna ilişkin iki ifadenin (S.4, S.6) faktör 4 altında toplandığı görülmektedir. Bu durumun, söz konusu ölçekte yer alan ifadelerin ilgili örneklem grubu için ifade ettiği anlamın, literatürde kabul görmüş boyutlardan farklı olabileceğinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Söz konusu boyutlara yönelik ifadelerin, işgörenin yaptığı işe yönelik özerkliği ölçen ifadeler olması nedeniyle ifadeler arasındaki benzerliğe bağlı olarak, katılımcıların bu ifadeleri ayırmakta güçlük çekmiş olmaları olağan karşılanmıştır. Bu çalışmada faktör 4 altında toplanan ifadelerle "özerklik" adı verilmiştir.

4.4. Duygusal Emek, İşgören Performansı ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Araştırmanın amacına yönelik olarak, duygusal emek, işgören performansı ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki regresyon analizi aracılığıyla test edilmiştir. Analize göre (Tablo 4.7), R² değeri 0,210 olarak bulunmuştur. Buna göre işe yabancılaşmadaki değişimin %21,0'ünün modeldeki bağımsız değişkenler olan duygusal emek ve işgören performansı tarafından açıklandığı görülmektedir. Regresyon analizi sonucunda model bir bütün olarak anlamlı bulunmuştur (F= 33,496; p<0,05). Durbin-Watson katsayısı 1,902 olarak hesaplanmıştır. Bu katsayı değerinin 2'ye yakın olması veya 1,5 – 2,5 arası değerler alması değişkenler arasında oto-korelasyon sorunu bulunmadığını ifade etmektedir (Seçgin ve Özyer, 2016: 262).

Tablo 4.7: Duygusal Emek, İşgören Performansı ve İşe yabancılaşma Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken: İşe Yabancılaşma		Durbin Watson: 1,902			
Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	T	P değeri
Sabit Terim	3,539	,168	-	21,021	,000
Duygusal Emek	,081	,049	,097	1,668	,097
İşgören Performansı	-1,574	,216	-,423	-7,291	,000
R²= 0,210, F= 33,496, P Değeri=0,000					
* %10 seviyesinde anlamlıdır					

Araştırmaya katılan satış danışmanlarının duygusal emek davranışlarındaki bir birimlik artışın işe yabancılaşmada 0,097 birimlik bir artışa, işgören performanslarındaki bir birimlik artışın ise işe yabancılaşmada 0,423 birimlik azalışa yol açtığı görülmektedir. Buna göre H₁ ve H₂ hipotezleri kabul edilmektedir.

4.5. Duygusal Emek Boyutları (Yüzeysel Davranış, Derinden Davranış, Samimi Davranış), İşgören Performansı ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Araştırmanın amacına yönelik duygusal emeğin alt boyutları (yüzeysel davranış, derinden davranış, samimi davranış) ve işgören performansı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki regresyon analizi aracılığıyla test edilmiştir. Analize göre (Tablo 4.8), R² değeri 0,228 olarak bulunmuştur. Buna göre işe yabancılaşmadaki değişimin %22,8'inin modeldeki bağımsız değişkenler olan duygusal emeğin alt boyutları (yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi davranış) ve işgören performansı tarafından açıklandığı görülmektedir. Regresyon modeli bir bütün olarak anlamlı bulunmuştur (F=18,444; p<0,05). Durbin-Watson katsayısı 1,957 olarak hesaplanmıştır ve bu değer değişkenler arasında oto-korelasyon sorunu bulunmadığını göstermektedir.

Tablo 4.8: Duygusal Emek Boyutları (Yüzeysel Davranış, Derinden Davranış, Samimi Davranış), İşgören Performansı ve İşe Yabancılaşma Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken: İşe Yabancılaşma			Durbin Watson: 1,957		
Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	T	P değeri
Sabit Terim	3,227	,215	-	15,015	,000
Yüzeysel Davranış	,009	,035	,016	,271	,786
Derinden Davranış	,031	,034	,058	,922	,358
Samimi Davranış	,103	,042	,156	2,462	,014
İşgören Performansı	-1,383	,229	-,372	-6,049	,000
R ² = 0,228, F= 18,444, P Değeri=0,000					
* %10 seviyesinde anlamlıdır					

Analiz sonuçlarından elde edilen bulgulara göre yüzeysel davranış ve derinden davranış boyutları ile işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Bu bulgular doğrultusunda H_{1a} ve H_{1b} hipotezleri reddedilmektedir. Samimi davranış boyutu ile işe yabancılaşma arasında ancak $p=0,10$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır ($p=,014$; $\beta=,156$). Fakat çalışmada, test edilmek üzere geliştiren hipotezler kısmında samimi davranış boyutu ile işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu ifade edilmektedir. Bu nedenle, H_{1c} hipotezi reddedilmektedir.

5.TARTIŞMA ve SONUÇ

Duygusal emek ve işe yabancılaşma değişkenleri günümüzde kişilerarası etkileşimin yoğunlukla yer aldığı hizmet sektörü içerisinde önemli yeri olan kavramlardır. Küreselleşme ile birlikte örgütlerin rekabetçi piyasada daha fazla kar elde edebilmeleri için müşterilerle kurdukları ilişkiler ön plana çıkmaktadır. Müşterilerle doğrudan ilişki içerisinde olan satış danışmanlarının sergiledikleri duygusal ifadeler ve davranışların müşteri memnuniyeti gibi birçok noktada etkili olduğu belirtilmektedir. Ayrıca hizmet sektöründe yoğun bir şekilde duygusal ifadelerin kullanıldığı ve davranışların sergilendiği de göz önünde bulundurularak örneklem olarak hizmet sektöründe yer alan satış danışmanları tercih edilmiştir. Bu çalışmada, Trabzon ilinde bulunan AVM'lerde görev yapmakta olan satış danışmanlarının duygusal emek ve işgören performansı ile işe yabancılaşma davranışları arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Araştırmada yapılan regresyon analizlerine göre, duygusal emek ve işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Diğer taraftan araştırmanın sonuçlarına göre, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel, derinden ve samimi davranış boyutları ile işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ortaya çıkan bu sonucun literatürde yapılan çeşitli araştırmaların sonuçları ile uyumlu olduğu gözlenmiştir: Bilir (2008: 43) yaptığı çalışmada, satış danışmanlarının müşteri ile iletişimi esnasında örgüt tarafından istenen duyguları sergilemesinin, işgörenlerde duygusal çelişkiye ve yabancılaşmaya neden olduğunu ifade etmektedir. Glomb ve Tews (2004: 8); Isenbarger ve Zembylas (2006: 132); Kaya ve Serçeoğlu (2013: 335) ve Tokmak (2014: 148) da yaptıkları çalışmalarda duygusal emek ve işe yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler saptamıştır. Tozoğlu (2022: 109; Yeke (2020: 254) yaptığı çalışmada, yüzeysel davranış ve derinden davranış ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ilişki olmadığını saptamıştır. Köse (2019: 123) yaptığı çalışmada, derinden davranış ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ilişki olmadığını saptamıştır. Araştırmanın bir diğer bulgusuna göre, işgören performansı ile işe yabancılaşma arasında istatistiki olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Ortaya çıkan bu sonucun literatürde yer alan çeşitli araştırmaların sonuçları ile uyumluluk gösterdiği gözlenmiştir: Eryılmaz'a göre (2010: 48) örgütte yaşanabilecek yabancılaşma durumu, işgörenler üzerinde performans azalmasına neden olmaktadır. Kartal'a göre (2017: 110), işgören performansı ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki söz konusudur. Benzer şekilde Al Hosani ve diğerleri (2020: 18); Amarat ve diğerleri (2018: 554); Chiaburu ve diğerleri (2014: 33); Clark ve diğerleri (2010: 287); Huang (2006: 134); Santas ve diğerleri (2016: 30); Tekingündüz ve diğerleri (2016: 684) ve Tummers ve Dulk (2013: 2), işe yabancılaşma ile işgören performansı arasında anlamlı ve negatif ilişkiler saptamıştır.

Gürel

İşgörenlerin duygusal emek davranışında bulunmaları durumunda zamanla işe yabancılaşma ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle örgütler, işgörenleri duygusal davranış kuralları hakkında bilgilendirmelidir. Buna ek olarak sosyal etkinlikler planlanmalı, çalışma saatleri düzenlenmeli, prim, terfi, zam, yan haklar adaletli dağıtılmalı, karşılıklı güven ve sağlıklı bir iletişim ortamı oluşturulmalıdır. Böylece işe yabancılaşma duygusu bir ölçüde zayıflatılabilir. Yöneticilerin işgörelere performansları hakkında geri bildirimde bulunmaları da işe yabancılaşma duygusunu zayıflatılabilir. Ayrıca işgörenlerin günlük karşılaştığı sorunları mesai bitiminde birim yöneticilerine ileterek, üst yöneticilerin var olan sorunlar hakkında bilgi edinilmesi sağlanabilir. Böylece sorunlara zamanında çözüm getirilerek işgörenlerin işe yabancılaşması önenebilir.

Araştırma satış danışmanlarını temel almış olmakla birlikte, zaman ve maliyet kısıtı nedeniyle Trabzon ilinde bulunan tüm satış danışmanlarına ulaşmak mümkün olmamıştır. Bazı mağazaların prosedür gereği araştırmaya katılmak istememeleri de erişilen satış danışmanı sayısını sınırlandırmıştır. Bir diğer kısıtlılık ise araştırmının pandemi dönemine denk gelmesiyle birlikte AVM'lerin kısıtlı saat aralıklarında açık olmasıdır. Bu nedenle satış danışmanlarının kısıtlı zamanda yoğun tempoda çalışması, anketteki ifadeleri dikkatsiz bir biçimde okuyup cevaplamış olması veya ifadelerin işgörenler tarafından yanlış anlaşılmış olabilmesi de söz konusu kısıtlar olarak ifade edilebilir. Diğer taraftan, ileriki dönemlerde, bu konuda yapılacak araştırmaların, farklı değişkenler eklenerek ve örneklem büyüklüğü artırılarak, farklı iş kollarında tekrarlanmasının konunun aydınlatılması açısından yöneticilere ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akçit, V. (2011). Örgütlerde Ödüllendirme ve Cezalandırmanın Örgüt Çalışanlarının Performansına Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi.
- Al Hosani, Y., Jabeen, F., Paul, J. ve Stachowicz-Stanusch, A. (2020). "Antecedents of Employee Alienation and its Impact on Individual Work Performance During Post-Merger İntegration (PMI) ", *Journal of Organizational Change Management*, 1-26.
- Amarat, M., Akbolat, M., Ünal, Ö. ve Güneş Karakaya, B. (2018). "The Mediating Role of Work Alienation in the Effect of Workplace Loneliness on Nurses'Performance", *Journal of Nursing Management*, 27/3, 553-559.
- Artüz, S. D. (2020). Dijital Liderlik Uygulaması ile Öğrenen Örgüt İlişkisinin Bireysel Performansa Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi.
- Ashforth B. E. ve Humphrey R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18/1, 88-115.
- Ashforth, B. E. (1989). "The Experience of Powerlessness in Organizations", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43/2, 207-242.
- Aslan, H. (2018). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Aslan, H. ve Mert, İ. S. (2019). "Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolü", *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11/18, 1736-1772.
- Atılğan, Z. (2010). Anomi ve Yabancılaşma Bağlamında İstanbul'daki Kapkaç Olaylarına Bakış. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Fırat Üniversitesi.
- Azar, M. ve Shafighi, A. A. (2013). "The Effect of Work Motivation on Employees' Job Performance (Case Study: Employees of Isfahan Islamic Revolution Housing Foundation) ", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3/9, 432-445.
- Babür, S. (2009). Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi.
- Basım N. ve Beğenirbaş M. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Yönetim ve Ekonomi*, 19/1, 77-90.
- Beğenirbaş, M. (2015). "Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20/3, 249-263.

Gürel

- Beğenirbaş, M. ve Yalçın, R. C. (2012). "Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri", *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9/1, 47-65.
- Beytekin, O. F., Arslan, H. ve Doğan, M. (2020). "Investigation of Teachers' Emotional Labour and Organizational Alienation Behaviours", *Eğitim Kuram ve Uygulama Araştırmaları Dergisi*, 6/3, 308-321.
- Bıyık, Y. (2014). Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi.
- Bilir, Z. E. (2008). "Duyguların ve Bedenlerin Ticarileşmesi: Ankara'daki Alışveriş Merkezlerinde Çalışan Kadın Satış Görevlileri", *Emek Araştırma Dergisi*, 1, 19-47.
- Chiaburu, D. S., Thundiyil, T. ve Wang, J. (2014). "Alienation and its Correlates: A meta-analysis", *European Management Journal*, 32/1, 24-36.
- Chu, K. H. L. (2002). *The effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Clark, S. K., Halbesleben, J. R., Lester, S. W. ve Heintz, R. (2010). "Temporary Worker Alienation and Job Performance: The Impact of Ratingsource", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17/3, 287-297.
- Cohen, R. L. (2010). "When it Pays to be Friendly: Employment Relationships and Emotional Labour in Hairstyling", *The Sociological Review*, 58/2, 197-218.
- Cropanzano, R., Weiss, H. M. ve Elias, S. M. (2003). "The Impact Of Display Rules and Emotional Labor on Psychological Well-Being At Work, In *Emotional And Physiological Processes And Positive Intervention Strategies*", Emerald Group Publishing Limited, 3, 45-89.
- Çalışkan, Ç. (2018). Yüksek Performanslı Çalışma Sistemleri Algısı, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Yabancılaşma Arasındaki İlişkiler. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). "Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş- Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40/2, 226-250.
- Çiçeklioğlu, H. (2019). Presenteeism (İşte Var Olamama), Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Performans Üzerine Etkileri: Eğitim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Sütçü İmam Üniversitesi.
- Çoruk, A. (2014). "Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları", *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33/1, 79-94.
- Çöl, G. (2008). "Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*", 9/1, 35-46.
- Develioğlu, K. ve Tekin, Ö. A. (2012). "Otel Çalışanlarının Yabancılaşma Düzeyinin Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi", *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4/3, 121-128.
- Diefendorff, J. M., Gosserand, R. H. ve Croyle, M. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diefendorff J. M. ve Richard E. M. (2003). "Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions", *Journal of Applied Psychology*, 88/2, 284-294.
- Doğan, M. (2019). Öğretmenlerin Duygusal Emek ve Örgütsel Yabancılaşma Davranışlarının İncelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Tezi). Ege Üniversitesi.
- Efendioğlu, B. (2021). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Sergilediği Duygusal Emek Davranışları ile Mesleğe Yabancılaşma Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Elma, C. (2003). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması (Ankara İli Örneği). (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi.
- Erikson, K. (1986, Şubat). "On Work and Alienation", *American Sociological Review*, 51/1, 1-8.
- Erkiş, İ. U. (2014). Kamu Kurumlarında Performans Yönetiminin Uygulanabilirliği: 360 Derece Performans Değerleme Tekniği (Antalya İli Örneği). (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi.
- Eryılmaz, A. (2010). Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Yabancılaşma Düzeyi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi.

Gürel

- Fisher, C. D. ve Ashkanasy, N. M. (2000). "The Emerging Role of Emotions in Work Life: An Introduction", *Journal of Organizational Behavior*, 21/2, 1-15.
- Glomb, T. M. ve Tews, M. J. (2004). "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development", *Journal of Vocational Behavior*, 64/1, 1-23.
- Gosserand, R. H. (2003). An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Louisiana State University.
- Grandey A. A. (2000). "Emotion Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5/1, 95-110.
- Grandey, A. A. (1999). "The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance", Colorado State University.
- Gürüş, S. ve Astar, M. (2014). Bilimsel araştırmalarda SPSS ile istatistik, Der, İstanbul.
- Hayta, A. B. (2007). "İstanbul: Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi Verimliliği Üzerine Etkisi İstanbul", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 21-41.
- Hirschfeld, R. R. ve Feild, H. S. (2000). "Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work", *Journal of Organizational Behavior*, 21, 789-800.
- Hochschild, A. R. (1983). "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, Berkeley: University of California Press. Elde edilme tarihi: 20 Şubat 2020, <https://books.google.com.tr/books?id=c6Quh3jbt8YC&lpq=PA320&ots=HrNXe1TR19&dq='The%20Managed%20Heart%3A%20%20Commercialization%20of%20Human%20Feeling&lr&hl=tr&pg=PA320#v=onepage&q='The%20Managed%20Heart:%20%20Commercialization%20of%20Human%20Feeling&f=false>
- Holcomb-McCoy, C. (2004). "Alienation: A Concept for Understanding Low Income, Urban Clients", *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*, 43/2, 188-196.
- Huang, Y.C. (2006). The Relationships among Job Satisfaction, Professional Commitment, Organizational Alienation, and Coaching Efficacy of School Volleyball Coaches in Taiwan. (Doctoral Dissertation). United States Sports Academy.
- Isenbarger, L. ve Zembylas, M. (2006). "The Emotional Labour of Caring in Teaching", *Teaching and Teacher Education*, 22/1, 120-134.
- Işık, C., Işık, Z. ve Tırak, L. (2016). "Turizm Amaçlı Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emek İle Bireysel Yenilikçilik İlişkisi: Palandöken Örneği", *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 2/2, 117-133.
- Kakabadse, A. (1986). "Organizational Alienation and Job Climate: A Comparative Study of Structural Conditions and Psychological Adjustment", *Small Group Behavior*, 17/4, 458-471.
- Kamber, A. (2014). Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi.
- Kanungo, R. N. (1992, Mayıs). "Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business", *Journal of Business Ethics*, 11/ 5-6, 413-422.
- Kartal, N. (2017). Sağlık Çalışanlarında İşe Cezbolma, İşe Yabancılaşma ve Performans Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). "Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 36/1, 311-346.
- Kılçık, F. (2011). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İşe Yabancılaşma Düzeylerine İlişkin Algıları (Malatya İli Örneği). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi.
- Kim, M. J. ve Han, S. Y. (2009). "Relationship between Emotional Labor Consequences and Employees' Coping Strategy", *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 14/3, 225-239.
- Kirkman, B. L. ve Rosen, B. (1999). "Beyond Self-Management: Antecedents And Consequences of Team Empowerment", *Academy of Management Journal*, 42/1, 58-74.
- Kohn, M. L. (1976). "Occupational Structure and Alienation", *American Journal of Sociology*, 82/1, 111-130.

Gürel

- Köse, G. (2019). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). "Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14/8, 8-49.
- Kurt, Z. (2013). Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri ve Seyehat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.
- Kurt, Z., Hamarat, B. ve Gümüş, M. (2019). "Duygusal Emek Yabancılaşmanın Bir Nedeni Olabilir Mi? Turizm Sektörü Çalışanları Örneği", *Journal Of Life Economics*, 6/2, 197-216.
- Mastracci, S. ve Adams, I. (2018). "That's What the Money's for: Alienation and Emotional Labor in Public Service", *Administrative Theory & Praxis*, 1-16.
- Mills, C. W. (1969). White Collar. New York: Oxford University Press.
- Morris J. A. ve Feldman D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 21/4, 986-1010.
- Mottaz, C. J. (1981). "Some Determinants Of Work Alienation", *Sociological Quarterly*, 22/4, 515-529.
- Ofluoğlu, G. ve Büyükyılmaz, O. (2008). "Yabancılaşmanın Teorik Gelişimi ve Tarihsel Süreç İçinde Farklı Alanlarda Görünümleri", *Kamu-İş*, 10/1, 113-144.
- Nylander, P. A., Lindberg, O. ve Bruhn, A. (2011). "Emotional Labour and Emotional Strain Among Swedish Prison Officers", *European Journal of Criminology*, 8/6, 469-483.
- Özçelik, N. U. (2019). Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Turizm İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi.
- Özdemir, İ. (2007). Performans Değerleme Yöntemleri; Performans Değerleme Yöntemi Tercihlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma ve Model Önerisi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi.
- Özpehlivan, M. (2015). Kültürel Farklılıkların İşletmelerde Örgüt İçi İletişim, İş Tatmini, Bireysel Performans ve Örgütsel Bağlılık Kavramları Arasındaki İlişkiye Etkileri: Türkiye-Rusya Örneği. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Okan Üniversitesi.
- Öztürk, S. ve Çipe, B. (2020). "Kafka, Metamorfoz ve Emeğin Yabancılaşması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22/1, 105-121.
- Pugliesi, K. (1999). "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction ve Well-Being", *Motivation and Emotion*, 23/2, 125-154.
- Santas, G., Isik, O. ve Demir, A. (2016). "The Effect of Loneliness at Work; Work Stress on Work Alienation and Work Alienation on Employees' Performance in Turkish Health Care Institution", *South Asian Journal of Management Sciences*, 10/2, 30-38.
- Seeman, M. (1959). "On The Meaning of Alienation", *American Sociological Review*, 24/6, 783-791.
- Sigler, T. H. ve Pearson, C. M. (2000). "Creating an Empowering Culture: Examining the Relationship Between Organizational Culture and Perceptions of Empowerment", *Journal of Quality Management*, 5/1, 27-52.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T. ve Fettahlıoğlu, T. (2006). "Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 569-587.
- Tekin, F. (2014). "Peter L. Berger'in Yabancılaşma Anlayışı: Diyalektik Bilincin Kaybı", *Beytulhikme An International Journal of Philosophy*, 4/2, 29-48.
- Tokmak, İ. (2014). "Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6/3, 134-156.
- Torland, M. (2013). Emotional Labour and the Job Satisfaction of Adventure Tour Leaders in Australia. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Southern Cross University.
- Tozoğlu, B. (2022). Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizmin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Giresun Üniversitesi.

Gürel

- Tsang, K. K. (2011). Emotional Labor of Teaching”, *Educational Research*, 2/8, 1312-1316.
- Tummers, L. G. ve Den Dulk, L., (2013). “The Effects of Work Alienation on Organisational Commitment, Work Effort and Work-To-Family Enrichment”, *Journal of Nursing Management*, 21, 850-859.
- Usta, I. (2016). Liderlik Davranışının Çalışanların Öznel İyi Oluşları ve İşe Yabancılaşmaya Etkisi: Bir Alan Araştırması. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Trakya Üniversitesi.
- Uysaler, A. L. (2010) Örgütsel Yabancılaşma'nın Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimi ile Bağlantısı ve Yabancılaşma Yönetimi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- Yakar, S. (2015). Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Yalçın, İ. ve Koyuncu, S. C. (2014). “Örgütsel Yabancılaşma Olgusunun İş Tatmini Üzerine Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma”, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2014/1, 86-94.
- Yeke, S. (2020). İşe Yabancılaşmada Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zekâ: Duygusal Emek Kuramı Boyutlarının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi.
- Yıldırım, M. ve Türker, N. (2018). “Duygusal Emegin İşe Yabancılaşmaya Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10/3, 606-621.
- Yıldız, F. Z. (2017). Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi.
- Zaganjori, O. (2016). An Empirical Research on the Relationship Between Emotional Labor and Work Alienation. (Yayımlanmamış Yüksek Tezi). Selçuk Üniversitesi.
- Zembylas, M. (2004). “Emotion Metaphors and Emotional Labor in Science Teaching”, *Science Education*, 88/3, 301–324.

Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).
2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).
3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).