

ÇALIŞMA YAŞAMINDA AFFETME EĞİLİMİ VE DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİ

Fatih Ferhat ÇETİNKAYA¹

Emine ŞENER²

Özet:

Bu çalışma pozitif psikolojinin önemli bir çalışma alanı olan affetme ile örgütlerde her düzeyde sergilenebilen duygusal emek davranışları arasında bir ilişkinin var olup olmadığını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma betimsel nitelikte bir alan araştırması olup, Kırşehir ilinde faaliyet gösteren 12 kamu kurumunda çalışan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 400 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplamak amacıyla affetme eğilimi ve duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, cinsiyet ve kıdem değişkenleri ile affetme eğilimi ve duygusal emek arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, ayrıca yapılan regresyon analizi sonucunda duygusal emeğin affetmenin anlamlı bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonuçları doğrultusunda, ilerleyen çalışmalarda affetmeyi etkileyen değişkenlerin üzerinde durularak örgütlerde sergilenen duygusal emeği azaltılabilecek bir faktör olarak yeniden alınmasının gerekliliği vurgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Affetme Eğilimi, Duygusal Emek, Örgütlerde Affetme, İş Yerinde Duygular, Pozitif Örgütsel Davranış

JEL KOD: M12; M150; M120

THE RELATIONSHIP BETWEEN FORGIVENESS TENDENCY AND EMOTIONAL LABOR IN WORKING LIFE

Abstract:

This study has been performed to determine whether there is a relation between forgiveness which is one of the most important study areas of the positive psychology and emotional labor behaviors which may be displayed in any levels of an organisation. The research is a descriptive area research and achieved by 400 person accepted to attend the research and working for 12 different public institutions in Kirsehir. In the research, forgiveness tendency and emotional labor behavior scale was used to collect data. As a result of the research; it has been determined that there is a positive oriented relation between sex and seniority variables with forgiveness tendency and emotional labor, in addition, as a result of the regression analysis performed, it is also determined that emotional labor is an expressive prediction instrument of forgiveness. In accordance with the results of this research, it is emphasized

¹ Yrd.Doç.Dr. Fatih Ferhat ÇETİNKAYA, Ahi Evran Üniversitesi, Sorumlu Yazar, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, ffctinkaya40@gmail.com

² Yrd.Doç.Dr. Emine ŞENER, Ahi Evran Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, esener@ahievrn.edu.tr

that, the variables which effect forgiveness shall be necessarily considered as a factor again in the further researchs that will be decrease the emotional labor displayed in organizations.

Key Words: Forgiveness Tendency, Emotional Labor, Forgiveness in Organization, Emotions in Workplace, Positive Organizational Behaviour

JEL CODE: M12; M150; M120

GİRİŞ

“Affetmek, kabul etmektir.” (Sponville, 2015)

Negatif duygularla pozitif duyguların yer değiştirmesi olarak ifade edebileceğimiz affetme, farklı kültür, din ve felsefi akımlarda bir erdem olarak nitelendirilmiştir. Ancak örgütsel davranış alanında bir çalışma konusu ve alanı olarak yaygınlaşması çok eski değildir. Özellikle pozitif psikolojinin son zamanlarda hızlı bir şekilde yaygınlaşması ile birlikte affetme de kendini daha fazla dile getirebilir olmuştur. Bir erdem olarak affetme, daha çok manevi ve ruhsal boyutuyla ele alınırken, pozitif psikoloji çalışmaları ile birlikte duygusal zekâ, duygu düzenlemesi, duygu yönetimi gibi çalışma alanlarında da karşımıza çıkar olmuştur. Örgütsel düzeyde ele alınıp incelenmesi ise biraz daha rasyonel çaba olarak değerlendirilebilir. Çünkü sadece duygusal değil aynı zamanda kararsal olarak da affetmenin gerçekleşmesi örgüt iklimine olumlu katkı sağlayacaktır. Affetme son zamanlarda gerek iş gören davranışı gerekse lider özelliği olarak ele alınıp incelenmektedir.

Bu doğrultuda teoloji ve felsefeden uzaklaşmak mümkün olmamakla birlikte özellikle pozitif psikoloji kapsamında yapılan affetme çalışmalarının getirdiği yenilik bu konudaki öğretilerin yeniden değerlendirilmesi, ampirik bulgularla desteklenmesi ve nasıl geliştirileceği, bireyin iş, okul, aile gibi kurumlarda bu erdemi nasıl ortaya koyacağını cevaplandırılması olmuştur (Temiz, 2015).

Bu çalışmadaki diğer değişken olan duygusal emek, literatürde her ne kadar “*bir ücret karşılığında duyguların yönetilmesi*” olarak ifade edilse de, bu çalışmada bir tür duyguların yükünü sırtlanma olarak da değerlendirilmektedir. Dolayısıyla affetmenin, duygusal emek davranışlarının sergilenmesinde düzenleyici bir faktör olarak ele alınabileceği savıyla planlanmış olan bu çalışmanın duygusal emek/işçilik literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca ilerleyen çalışmalarda affetmeyi etkileyen değişkenlerin üzerinde durularak aslında örgütlerde sergilenen duygusal emeği de azaltılabileceği düşünülmektedir.

1. ÖRGÜTLERDE AFFETME VE DUYGUSAL EMEK

Literatüre bakıldığında, son zamanlarda affetme kavramını pek çok yönüyle ele alan araştırmalar bulunmaktadır ve bu araştırmalar hızla artmaktadır. Ancak araştırma literatüründe affetme kavramı gelenekle ve dinle bağlantısından dolayı örgütsel literatürde neredeyse göz ardı edilmiştir. Buna karşın birçok faydası da rapor edilmiştir. Olumsuz duyguların azaltılması fiziksel ve ruhsal sağlığın düzenlenmesi ve kontrol edilmesi bunlardan bazılarıdır (Şener, 2015, s. 78). Affetmeye ilişkin farklı tanım ve yaklaşımlar, araştırmacıların affetme olgusuna bakışları arasındaki fark onların farklı felsefi bakışlarından kaynaklanmaktadır. Sosyo-bilişsel yaklaşıma sahip Enright ve arkadaşları affetmeyi genel olarak kişilerarası olarak tanımlamaktadırlar. Affetme sürecini kavramsallaştırırken, duygusal, bilişsel ve davranışsal yönüyle ele alıp, pozitif ve negatif duygu, düşünce ve davranışın yer değişimine vurgu yapmaktadırlar. Hui ve Cahau (2009)’un belirtğine göre; McCullough ve arkadaşları (2003), ise affetmenin motivasyonel yönüyle ilgilenmektedirler. Affetmeyi,

negatif motivasyonun uzlaştırıcı motivasyona yönlendirilmesi olarak tanımlarlar. Affeden kişi faile daha az zarar vermeye motive olur. Benzer şekilde Worthington'da affetmede, duygu ve motivasyon arasındaki ilişkiye vurgu yapar. Ancak Worthington iki farklı affetmeden bahseder, bunlardan ilki kararsal affetme diğeri ise duygusal affetmedir. Kararsal affetmede birey, intikam almaktan vazgeçtiğini davranışsal olarak beyan eder. Duygusal affetmede ise, negatif duygularla pozitif duyguların yer değiştirmesi ve empati gibi başka pozitif duygulara odaklanmasıdır (Hui ve Cahau, 2009, s. 142; Aktaran: Şener ve Çetinkaya, 2015, s. 26). Örgütsel düzeyde affetme, yüksek moral ve doyum gibi kolektif çıktılar ve artan sosyal sermaye, güven, insancılık ve sempatik ilişkilerle bağlantılıdır. Bununla beraber örgütsel affetme, örgüt içindeki kin, suçlama ve acı ile zarar ve hasara ileriye dönük yanıt yaklaşımı arama ve haksız bir durum karşısında özellikle ortaya çıkan ve talep edilen bir durumdur. (Cameron ve Caza, 2002, s. 17, Aktaran: Şener ve Çetinkaya, 2015, s. 32).

Affetme örgütsel düzeyde pozitif işbirlikçi davranışları teşvik edici ve örgütsel çatışmaları ılımlaştırıcı, yapıcı yollardan biridir. Bir problem çözme davranışı olarak affetmeyi benimseyen birey, öfke, intikam ve suçluya ilişkin negatif yargılarını azaltabilir. Affetme bireysel düzeyde sağlıklı ve öznel iyi oluşa katkı sağlarken örgütsel düzeyde de işyeri iklimini olumlu olarak etkiler (Boonyarit et al., 2013).

Bunun yanı sıra din ve felsefe literatüründe affetme, bir zorunluluktan öte kişinin kendi tercihine bırakılmış bir durumdur. Kişi kendini inciten veya mağdur eden bireyi isterse affeder isterse affetmez. Ama affederse olumlu ilişkilerin başlamasına yol açacağından ve bireyin hem kendinde hem de suçlu da olumlu psikolojik ilişkiler yaratacağından ahlaki olarak yüksek değere sahip olacağı kanısına varılmıştır (Sarıçam ve Akin, 2013). Sponville (2015:178) Büyük Erdemler Risalesinde: *“Bağışlama hatayı ortadan kaldırmaz, hıncı ortadan kaldırır, anyı değil öfkeyi ortadan kaldırır, mücadeleyi değil ama kini ortadan kaldırır. Bağışlama henüz sevgi değildir, ama sevgi imkansızsa onun yerini tutan şeydir ya da sevmek için henüz erken olduğunda onu hazırlayan şeydir. İkinci dereceden erdem denilebilir bağışlama için ama aciliyet bakımından birinci sıradadır ve bu nedenle de tamamen gereklidir.”* demektedir. Psikologlar ruh sağlığının geliştirilmesi ve kırgınlıkların iyileştirilmesine affetmenin önemli olduğuna inanmaktadırlar. Ayrıca çeşitli af teorilerinde duyguların anahtar rol oynadığı belirtilmektedir. Bununla birlikte duygusal zekâ faktörleri, başarılı insanların hayatlarında ve ruhsal sağlıklarında doğrudan etkilidir (Entezar et al., 2011). Affetmede suçu tamamen unutma ve olmamış gibi davranma yoktur. Ancak, nefreti yenmek ve öç alma duygusundan vazgeçmek esastır. Suçlu yine suçludur ve suç yine suçtur. Affetmede, kinin ve nefretin azalması ve suçluya karşı güzel duygular için bir dönüş ve motivasyon vardır. Sonuçta olumsuz duyguların yerini olumlu duygular alır, kişide "daha olumlu gelişmelerin olacağı konusunda" bir ümit oluşur. Ancak affetme, sadece "affediyorum" sözünden ibaret değildir. Bireyin davranışlarına, hayat tarzına ve başkalarıyla olan ilişkilerine yansıyan bir yönü vardır. Affetme süreciyle ilgili şu durumlar muhtemeldir. Tam affetme: kişi kendi içinde suçluyu affeder ve onu affettiğini onunla olan ilişkilerine yansıtarak gösterir. Eksik/riyakâr affetme: kurban, suçluyu samimi olarak affetmez; ancak onu affetmiş gibi ilişkilerini devam ettirir. Gizli affetme: Kişi kendi içinde suçluyu affeder ama davranışlarıyla bunu göstermeyebilir (Ayten, 2009).

Araştırmanın değişkenlerinden olan duygusal emek kavramı Hochschild (1979: 569) tarafından *“Bir ücret karşılığında duyguların yönetilmesi”* olarak tanımlanmaktadır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere kavram sosyal etkileşim sürecinde bireylerin hissettikleri duyguları ve bu duyguların ortaya çıkardığı davranışları nasıl yönettikleri üzerinde odaklandıkları gözlemlenmektedir (Thoits, 1989; Hochschild, 1979; Aktaran: Ünlü ve Yürür, 2011). Ancak bununla beraber duygusal emeği, diğerlerini anlama çabası, diğerleri ile empati kurma, diğerlerinin duygularını kendi duygularıymış gibi hissetme olarak da belirtilmektedir. Buna

paralel olarak, duygusal emek, diğer insanların duygularıyla ilgilenme, onların hissettikleri önemseme olarak da nitelendirilmekte ve bu tutumun duyguların düzenlenmesinde temel bileşen olduğu vurgulanmaktadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

Duygusal emek, müşterilerle birebir iletişim halinde olan kişilerin duygusal tepkilerini örgüt için kabul edilebilir şekle sokmak veya örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak amacıyla harcadıkları çaba şeklinde de ifade edilebilir (Oral ve Köse,2011). Çalışma yaşamı açısından bakıldığında duygusal emek, daha çok örgüt tarafından istenilen duyguların sergilenmesini ifade ettiğinden, bireylerin gerçek duygularını her zaman yansıtmayabilmektedir. Duygusal emek daha çok hizmet sektöründe ve özellikle de kamu kurumları dışında kalan özel işletmelerde üzerinde daha çok durulan bir olgudur. Bu açıdan bakıldığında duygusal emek daha çok sergilenen davranışların kontrolü, yönetilmesi ile ilişkili bir kavramdır (Akçay ve Çoruk, 2012).

Duygusal emek kavramının literatürde farklı boyutları belirtilmekle beraber, yaygın olarak kabul edilen üç boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi (doğal) davranıştır. Yüzeysel davranış; kişinin hizmet sunumu esnasında gerçek duygularını gizleyerek sadece davranışını değiştirmesidir. Derinlemesine davranış; kişilerin verdikleri hizmet esnasında gerçek duygularını değiştirme çabası içerisinde olmalarıdır. Samimi (doğal) davranış ise; kişinin hizmet verdiği esnadaki duyguları ile gerçek duygularının aynı olmasıdır (Özgün,2015).

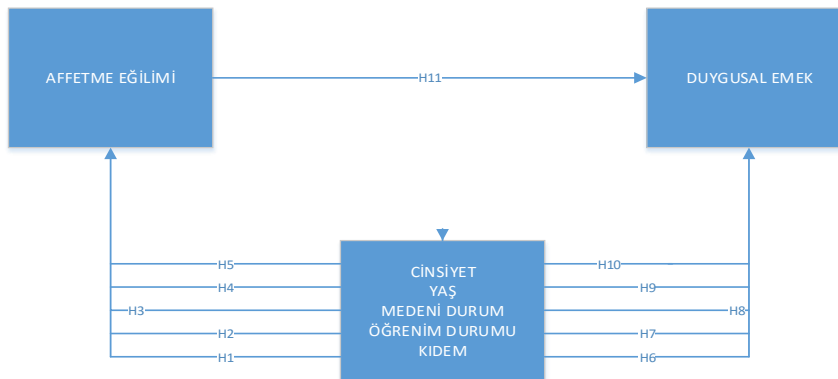
2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma, araştırmada kullanılan veri toplam araçları, araştırmanın yapıldığı kurumlar ve araştırmanın gerçekleştirildiği tarihler ile sınırlıdır.

2.2. Araştırmanın Amacı Hipotezleri ve Modeli Araştırma

Bu araştırma çalışanların affetme eğilimleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Araştırmanın hipotezleri ve Araştırmanın modeli Şekil 1.'de verilmiştir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

2.3. Araştırmanın Evren örnekleme

Araştırma Kırşehir merkezde hizmet veren 12 kamu kurumunda gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda ilgili kurumlarda görev yapan ve araştırmaya katılmayı kabul eden kişiler tarafında doldurulan 400 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. 0.05 anlamlılık düzeyinde %95 güven aralığında 35000 kişilik bir ana nüfus Kurtuluş'a (1998) göre 321, Ural ve Kılıç'a (2006) göre 381 örneklem büyüklüğü ile temsil edilebilmektedir.

2.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada duygusal emek ölçeği, affetme eğilimi ölçeği ve kişisel bilgi toplama formu olmak üzere üç bölümden oluşan bir veri toplama aracı kullanılmıştır.

Katılımcıların duygusal emek davranışlarını belirleyebilmek için Diefendorff vd. (2005) tarafından, Kruml ve Geddes (2000) ile Grandey (2003)'in ölçeklerinden uyarlanarak geliştirilen; *yüzeysel, derin ve doğal davranış* boyutlarını içeren 14 maddeden oluşan ölçekten yararlanılmıştır. Söz konusu ölçek, daha önce Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Duygusal emek ölçeği, yüzeysel davranışa ilişkin 7, derin davranışa ilişkin 4 ve doğal davranışa ilişkin ise 3 ifade olmak üzere toplam 14 ifadeden oluşmaktadır. (Keleş, 2014, s. 85). Bu çalışmada ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.810 olarak hesaplanmıştır.

Katılımcıların affetme eğilimlerini belirlemek amacıyla, Türkçeye çevirisi Akın ve arkadaşları (2012) tarafından yapılmış olan Heartland'ın Affetme Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek üç alt boyuttan oluşmaktadır: *Kendini affetme, başkalarını affetme ve hiç kimsenin sorumluluğunda olmayan bazı durumları veya olayları affetme*. Ölçek "Geçmişte beni üzmüş olsalar bile, o kişilerin hâlâ iyi insanlar olduklarını düşünürüm" şeklindeki 18 ifadeden oluşmaktadır ve her bir alt boyut 6'şar ifade ile temsil edilmektedir. Ölçek 5 basamaklıdır ve 1-Hiçbir zaman'ı, 5-Her zaman'ı temsil etmektedir. Araştırmada kendini affetme alt ölçeğinin güvenirliği 0.79, başkalarını affetme alt ölçeğinin güvenirliği, 0.81 ve durumları affetme alt ölçeğinin güvenirliği 0.82 olarak hesaplanmıştır (Akın ve ark., 2012: 85). Ölçeğin bu çalışma için Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.834 olarak hesaplanmıştır.

2.5. Veri Analizi

Elde edilen veriler sosyal bilimler için istatistik paket programında araştırmacılar tarafından analiz edilmiştir. Süreçte eksik verilerin var olup olmadığı tespit edildikten sonra, ölçeklerin faktör yükleri hesaplanmıştır. Araştırma hipotezleri test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır.

3. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmadan elde bulgular yer almaktadır. Tablo 1'de araştırmaya katılanlara ait sosyo-demografik bulgular yer almaktadır.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanlara Ait Sosyo-Demografik Özellikler

Değişkenler	f	%
Cinsiyet		
Kadın	166	41.5
Erkek	234	58.5
TOPLAM	400	100.0
Yaş		
25 yaş ve altı	21	5.3
26-30	61	15.3
31-35	72	18.0
36-40	65	16.3
41-45	68	17.0

46-50	73	18.3
51 ve üzeri	40	10.0
TOPLAM	400	100.0
Medeni durum		
Evli	317	79.3
Bekâr	83	20.8
TOPLAM	400	100.0
Öğrenim Durumu		
İlköğretim	11	2.8
Lise	90	22.5
Ön lisans	101	25.3
Lisans	157	39.3
Yüksek lisans	36	9.0
Doktora	5	1.3
TOPLAM	400	100.0
Kıdem		
1-5 yıl	80	20.0
6-10 yıl	98	24.5
11-15 yıl	63	15.8
16-20 yıl	70	17.5
21 yıl ve üzeri	89	22.3
TOPLAM	400	100.0

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılanların; % 58.5'inin erkek, %18.3'ünün 46-50 yaş aralığında, %18'inin 31-35 yaş aralığında, %79'unun evli, %39.3'ünün lisans mezunu, %24.5'inin 6-10 yıl çalışma süresine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 2'de katılımcıların duygusal emek ve affetmek ölçeklerinden aldıkları puan ortalamaları yer almaktadır.

Tablo 2. Duygusal Emek ve Affetme Değişkenlerine Ait Tanımlayıcı İstatistik

Değişkenler	N	\bar{X}	Min-Max.	S.S.
Duygusal Emek				
Yüzeysel davranış	400	1.97	1-5	.82
Derin davranış	400	2.84	1-5	1.11
Doğal davranış	400	3.40	1-5	1.23
Affetme Eğilimi	400	2.78	1-5	.64

Tablo 2 incelendiğinde; katılımcıların duygusal emeğin doğal davranış boyutunda en yüksek puanı (\bar{x} = 3.40) aldıkları görülmektedir. En düşük puanı ise yüzeysel davranış (\bar{x} = 1.97) boyutundan almışlardır. Bu puanlar değerlendirildiğinde çalışanların doğal davranış sergiledikleri söylenebilir. Aşağıdaki diğer bulgularda bu tablonun diğer değişkenlerle ilişkisi ortaya konulmuştur.

Tablo 3. Araştırma Değişkenlerine Ait Korelasyon Tablosu

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Cinsiyet	1									
2. Yaş	,154**	1								
3. Medeni durum	-,070	-,390**	1							
4. Öğrenim durumu	-,108*	-,016	-,014	1						
5. Kıdem	,017	,702**	-,288**	-,001	1					
6. Yüzeysel	,021	-,089	,039	,041	-,043	1				
7. Derin	,171**	-,045	,030	-,036	-,150**	,261**	1			
8. Doğal	,017	-,037	-,018	-,017	-,126*	-,098*	,489**	1		

9. Affetme	,100*	,000	,009	-,020	-,088	,193**	,385**	,327**	1
10. Duygusal Emek	,102*	-,076	,019	-,012	-,159**	,448**	,858**	,751**	,440**

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 3'te araştırma değişkenleri arasındaki korelasyon verilmiştir. Buna göre; cinsiyet ile duygusal emeğin derinden rol yapma boyutu ve affetme arasında düşük pozitif bir ilişki vardır ($r=.171$, $p<0,01$; $r=.100$, $p<0,05$). Tablo 4'te çalışanların cinsiyetlerine göre puan dağılımları verilmiştir. Orada da görüleceği üzere erkeklerin derinden rol yapma davranış puanları kadınlara göre daha yüksektir ($\bar{x}=3,0053$). Morris ve Feldman (1996) ortaya koydukları modelde, duygusal emeğin öncüllerinin davranış kurallarının açıklığı, görev rutinliği, cinsiyet, görev çeşitliliği ve yüz yüze iletişim olabileceğini belirtirken, Grandey (2000) de muhtemel nedenleri üzerinde durarak, bu nedenleri bireysel ve örgütsel faktörlerle ilişkilendirmiştir. Özellikle bireysel faktörlerde cinsiyetin ön plana çıktığına vurgu yapmaktadır. (Beğenirbaş ve Basım, 2013, s.49).

Beğenirbaş ve Basım (2013) tarafından yapılan araştırmada da, kadın öğretmenlerin yüzeysel [$F(1,374)=16.097$; 52 $p<0,01$] ve derinden rol yapma [$F(1,374)=3.,886$; $p<0,05$] alt boyutlarında, erkek öğretmenlerin ise doğal duygu [$F(1,374)=8.615$; $p<0,01$] boyutunda puan ortalamalarının daha yüksek ve fark anlamlı olarak tespit edilmiştir. Genel duygusal emek gösterimi açısından ise kadın öğretmenlerin puan ortalamalarının daha yüksek ve fark anlamlı [$F(1,374)=8.723$; $p<0,01$] olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada ise, erkeklerin duygusal emek ortalamaları kadınlardan yüksek bulunmuştur.

Tablo 3'te görüldüğü gibi, kıdem ile duygusal emeğin derinden rol yapma ve doğal davranış boyutu arasında negatif yönlü düşük bir ilişki vardır. Bu durum çalışanların çalışma süreleri arttıkça derinden rol yapmanın azaldığını göstermektedir. Yüzeysel davranış, kurumsal ve mesleki gösterim kuralları çerçevesinde duyguların sahteleştirilmesi, farklılaştırarak müşteri ya da alıcıya yansıtılmasıdır. Başka bir deyişle, değişik sebeplerle gerçek hislerin maskelenerek, dışarıya farklı duygusal gösterimlerde bulunulmasıdır. Derin davranış, içsel duygulara odaklanarak kendisinden istenen rolü bir aktör ya da aktrist gibi oynamak için çaba gösterir ve bu çaba neticesinde karşı tarafa duygularını aktarmaya çalışır. Bir anlamda çalışan kendini müşteri yerine koyarak ve empati kurarak hareket eder (Basım, Beğenirbaş, 2012).

Tablo 3'te duygusal emeğin yüzeysel ve derin davranış arasında pozitif bir ilişki vardır ($r=.261$, $p<0,01$). Beğenirbaş ve Basım (2013) tarafından yapılan araştırmada da duygusal emeğin yüzeysel ve derinden rol yapma ile daha yüksek ilişki içerisinde olduğu ve bu iki boyutun duygusal emek boyutunu daha çok etkilediği belirtilmiştir.

Tablo 3'te görüldüğü gibi, affetme ile yüzeysel ($r=.193$, $p<0,01$) derin ($r=.38$, $p<0,01$) ve doğal davranış ($r=.327$, $p<0,01$) arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 4. Cinsiyete Göre Duygusal Emek ve Affetme İstatistiği

	Cinsiyet	N	\bar{X}	Standart Sapma
YÜZEYSEL	Kadın	166	1,8398	,83302
	Erkek	234	1,8761	,85308
DERİN	Kadın	166	2,6175	1,07896
	Erkek	234	3,0053	1,12221
DOĞAL	Kadın	166	3,3755	1,19605
	Erkek	234	3,4188	1,26819

AFFETME	Kadın	166	2,7289	,67053
	Erkek	234	2,8649	,66895
DUYGUSAL EMEK	Kadın	166	2,6109	,73045
	Erkek	234	2,7667	,76799

Tablo 4'te çalışanların cinsiyetlerine göre duygusal emek ve affetme puanları dağılımları verilmiştir. Buna göre erkek katılımcılar bu çalışmada daha yüksek duygusal emek puanına sahip olarak mesleklerini icra ederken daha fazla duygusal yük taşımaktadırlar. Buna karşın affetme puanları kadınlara göre daha yüksektir. Affetmenin, kaba davranış ve onun zararlı sonuçları arasındaki ilişkiyi zayıflatacağının (Morton et al., 2011) belirttiği çalışmalardan da hareketle burada erkek çalışanlar her ne kadar daha fazla duygusal emek davranışı sergileseler de affetme puanlarının yüksek olması nedeniyle kadın çalışanlara göre daha az zarar görme eğiliminde olabilirler. Türkay ve diğ.(2011) yaptıkları çalışmada, cinsiyetin yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek üzerinde anlamlı bir farklılaşmaya yol açıp açmadığını ölçmüşler ve bulgular yalnızca yüzeysel duygusal emek gösteriminin cinsiyete göre farklılaştığını ortaya koymuştur. Erkeklerin yüzeysel duygusal emek gösterimi sergileme düzeyleri daha yüksektir.

Tablo 5. Affetme Eğilimi ve Duygusal Emek Regresyon Analizi Tablosu

R	R ²	Adjusted R ²	F	p
,441	,194	,188	31,806	,000
Durbin-Watson			1,603	

Bağımlı Değişken: Affetme Eğilimi **Predictor:** Duygusal Emek

Bu çalışmada affetme ile duygusal emek ilişkisinden başka affetmenin duygusal emeği ne düzeyde yordadığı da belirlenmiştir. Aşağıdaki Tablo 5'te affetmenin duygusal emeği yordaması ile ilgili basit regresyon analizi sonuçları verilmektedir. Analiz sonuçları incelendiğinde duygusal emeğin, affetmenin anlamlı bir yordayıcısı olduğu görülmektedir (R =,441, R²=,194, F =31,806, p =,000). Affetmeye ilişkin toplam varyansın % 18,8'inin duygusal emek ile açıklandığı ifade edilebilir. Bu bulgu affetmenin duygusal emeğe yönelik önemli bir faktör olduğunu göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma çalışanların affetme eğilimleri ile duygusal emek davranışları arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma sonucunda, Cinsiyet ve kıdem ile hem duygusal emek hem de affetme eğilimi arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal emek ile affetme eğilimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Bunun yanı sıra çalışmada duygusal emeğin affetmenin anlamlı bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, Şekil 1'de verilen araştırma hipotezlerinden H1, H5, H6, H10 ve H11 kabul edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda, işyerlerinde her çalışanın bir şekilde sergilediği duygusal emeğin negatif sonuçlar doğurmaması adına affetmenin bir aracı olarak kullanılmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Bu amaçla affetme sürecinin tüm çalışanlarca benimsenmesini artıracak programlar hazırlanması, örgütsel affetme çalışmalarına gereken önem verilmesi gerekmektedir. Kabalığın ve doğurduğu davranışların olumsuz etkilerine karşı tampon olabilecek çalışan özelliği sayılabilecek affetmenin titizlikle alınması, iş görenler arasında yaygınlaşması için farklı yaklaşımlarla çalışmalar yapılması ve yüksek dini-manevi değerlere sahip çalışanların affetme davranışlarının yaygın olabileceği savından hareketle

duygusal emek davranışı sergileme düzeylerini belirlemeye yönelik yeni çalışmalar planlanması önerilmektedir.

Kaynakça

- Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012), “Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme”, **Eğitimde Politika Analizi Dergisi Temmuz**, 2012, Cilt 1, Sayı 1, s. 3-25.
- Akın, M; Özdevecioğlu Mahmut ve Ünlü Onur (2012), “Örgütlerde İntikam Niyeti ve Affetme Eğiliminin Çalışanların Ruh Sağlıkları ile ilişkisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 45, Sayı 1, Mart 2012, s.77-97.
- Ayten, Ali (2009), “Affedicilik ve Din: Affetme Eğilimi ve Dindarlıkla İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, **M.Ü. İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 37 (2009/2), 111-128.
- Beğenirbaş, Memduh ve Basım, H. Nejat (2013), “Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma”, **Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences**, 10/1 (Mayıs 2013), ss.45–57.
- Basım N. ve Beğenirbaş, M. (2012), “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, **Yönetim ve Ekonomi** 19/1 (2012) 77-90.
- Boonyarit, Itsara et al. (2013), “A Psychometric Analysis of the Workplace Forgiveness Scale”, **Europe's Journal of Psychology**, 2013, Vol. 9(2), 319–338, doi:10.5964/ejop.v9i2.551.
- Byrne, Conor J; Morton Dana; M. Dahling ve Jason J. (2011), “Spirituality, Religion, And Emotional Labor In The Workplace”, **Journal of Management, Spirituality & Religion**. Volume 8, Issue 4, 2011. pages 299-315.
- Entezar Roya Koochak; Othman, Nooraini, Kosnin; Azlina Binti Mohd ve Panah Afsaneh Ghanbari (2011), “Relation between Emotional Intelligence and Forgiveness with Marital Satisfaction”, **IJFPSS**, Vol.1, No.2, pp. 21-25.
- Keleş Yasin (2014), “Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, Doktora Tezi, 2014.
- Kurtuluş, Kemal (1998), **Pazarlama Araştırmaları**, Avcıol Basım Yayın, İstanbul, 1998, s.236.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011), “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi** Y.2011, C.16, S.2, s.465.
- Özgün, Ayşe (2015), **Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2015.
- Sarıçam, Hakan ve Akın Ahmet (2013), “Affedicilik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, **Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı 19 (2013-1) 37-46.
- Sponville, Andre Comte (2015), **Büyük Erdemler Risalesi**, İletişim Yayınları, İstanbul.
- Şener, Emine (2015), **Örgütsel İntikam**, Beta Yayınları, İstanbul.
- Şener E. ve Çetinkaya, F.F. (2015), “Bir Liderlik Özelliği Olarak Affetme Örgütsel Düzeyde Etkileri Üzerine İnceleme”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**.

Temiz, Yunus Emre (2015), “Erdeme Dönüş Psikoloji Ve Mutluluk Yolu”, **Sakarya Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, Cilt: XVII, Sayı: 31, Haziran 2015.

Türkay, O.; Ünal, A. ve Taşar, O. (2011), “Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi”, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 7, Sayı 14, 2011.

Ural, Ayhan ve Kılıç, İbrahim (2006), **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2006, s.249.

Ünlü, Onur ve Yürür, Senay (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, Ocak-Haziran 2011 ss.183-207.

Yılmaz, Ö. D. (2014), "Algılanan Mağduriyetin Affetme Eğilimi Ve İntikam Niyeti", **Journal of Economics and Administrative Sciences**, 87-105.