

Duygusal Emek ve Müşteri Sosyal Stresörleri Araştırması: Belediye Örneği

Emotional Labor and Customer Social Stressors Research: Municipality Sample

Şebnem YÜCEL¹

¹Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Konya, Türkiye



Recep YÜCEL²

²Kırıkkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Kırıkkale, Türkiye



Erhan KILINÇ³

³Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat İşletme Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü, Konya, Türkiye



Seda UYAR⁴

⁴Medeniyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi, İstanbul, Türkiye



Öz

Belediye çalışanlarının yüz yüze iletişim gerektiren hizmetleri, duygusal emek ve stresörlere maruz kalmalarına neden olmaktadır. Bu çalışma, eğitim öncesi ve sonrası duygusal emek ile müşteri sosyal stresör algılarındaki değişimleri incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın araştırma kısmının evrenini, Beyşehir Belediyesinde büroda görev yapan 152 kişi ; örnekleme ise kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen duygusal emek ve stresörler eğitimine katılan 74 belediye çalışanı oluşturmaktadır. Çalışmanın araştırma kısmında; 2004 yılında Dormann ve Zapf tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlik-güvenirlik çalışması Dursun ve Başol (2020) tarafından yapılan müşterilerle ilgili Sosyal Stresörler Ölçeği kullanılmıştır. Ayrıca, Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen Türkçe'ye uyarlanması Basım ve Beğenirbaş (2012) çalışmasıyla sağlanan Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada ayrıca duygusal emeğe ilişkin açık uçlu sorulara yer verilmiştir. Araştırmada ölçeklerle eğitim öncesi ve sonrası olmak üzere ön test ve son test yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda, duygusal emek ve müşteri sosyal stresörleri, eğitim öncesi ve eğitim sonrası algısında farklılık oluşturmamıştır. Araştırmanın diğer sonuçları açısından katılımcılar ; iletişim kurmanın zor olduğu müşteri ile iletişim kurmayı sürdürdüklerini, sakin kalıp dinlediklerini beyan etmişlerdir. Ayrıca, katılımcıların yarıdan fazlası görev esnasında kızgınlığını sakladığını ve yarıya yakını içten davrandıklarını belirtmişlerdir. Bir başka sonuca göre katılımcılar, insanları anlamakta zorlanan, dinlemeyen ve önyargılı bireyleri iletişim kurmanın zor olduğu bireyler olarak değerlendirmişlerdir. Bu çalışmanın sonucunda belediye çalışanlarının iletişim konusunda farkındalıklarının artırılmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

JEL Kodları : C91, D23

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Stres, Belediye Çalışanları, Stresör

ABSTRACT

Face-to-face communication in municipal services necessitates emotional labor and exposes employees to various stressors. This study aims to examine the changes in emotional labor and customer social stressor perceptions before and after the training. The population of the research part of the study consists of 152 people working in the office of Beyşehir Municipality; the sample consists of 74 municipality employees who participated in emotional labor and stressors training, selected by convenience sampling method. In the research part of the study; The Social Stressors Scale for customers, developed by Dormann and Zapf in 2004 and whose Turkish validity-reliability study was conducted by Dursun and Başol (2020), was used. Moreover, Diefendorff et al. (2005) and adapted to Turkish by Basım and Beğenirbaş (2012) were used. Additionally, open-ended questions regarding emotional labor were included in the research section of the study. In the research, pre-test and post-test were conducted with the scales before and after the training. The study found no significant change in perceptions of emotional labor and customer social stressors following the training. In terms of other results of the research, participants, they stated that they continued to communicate with customers who were difficult to communicate with, and that they remained calm and listened. Additionally, more than half of the participants stated that they hid their anger and almost half acted sincerely during their tasks. Another result is that the participants evaluated people as individuals who have difficulty understanding people, individuals who do not listen, and individuals who are prejudiced as individuals who have difficulty communicating. As a result of this study, it was revealed that the awareness of municipal employees regarding communication should be increased.

JEL Codes: C91, D23

Keywords: Emotional Labor, Stress, Municipal Employees, Stressor

Geliş Tarihi/Received 07.01.2025
Kabul Tarihi/Accepted 20.03.2025
Yayın Tarihi/Publication Date 15.04.2025

Sorumlu Yazar/Corresponding author:

Erhan Kılınç

E-mail: akademik71@gmail.com

Cite this article: Yücel, Ş., Yücel, R., Kılınç E. & Uyar S. (2025). Emotional Labor and Customer Social Stressors Research: Municipality Sample. *Trends in Business and Economics*, 39(2), 195-207.



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Giriş

Duygusal emek, bireylerin duygularını yönetme ve ifade etme becerilerini içererek sosyal etkileşimlerde belirleyici bir rol oynar. Hizmet sektörü çalışanları, duygusal emek aracılığıyla görev etkinliğini artırabilir ve iş rollerinde stresi azaltabilir (Diefendorff ve Gosserand, 2003; Ashforth ve Humphrey, 1993; Boyd, 2002; Grandey, 2000). Bununla birlikte, duygusal emeğin boyutları—uygun duygusal gösterim sıklığı, kuralları sergileme, duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk—çalışanların iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerini etkileyebilir (Morris ve Feldman, 1996). Özellikle derin oyunculuk, iş tatmini ve müşteri memnuniyeti ile pozitif bir ilişki sergilerken, yüzeysel davranışlar daha fazla duygusal tükenmeye yol açabilmektedir (Humphrey vd., 2015).

Hizmet sektöründe müşterilerle ilişkili sosyal stresörler iş stresi kaynaklarından biridir. Çalışanlar sıklıkla zor müşterilerle karşılaşmakta ve bu durum iş tatmininde azalmaya, tükenmişliğe ve işten ayrılma niyetine neden olabilmektedir (Grandey vd., 2004; Dursun ve Başol, 2020a). Müşteri saldırganlığı, hizmet sektöründe “karanlık yüz” olarak tanımlanırken, çalışanların bu stresörlerle başa çıkma becerilerinin geliştirilmesi büyük önem taşır (Dursun ve Başol, 2020b). Ayrıca, müşteri nezaketsizliği ve sosyal stresörlerin, çalışanların duygusal tükenme ve hizmet iyileştirme performansı üzerinde olumsuz etkileri olduğu gözlemlenmiştir (Sliter vd., 2010; Choi vd., 2014).

Duygusal emek ve müşterilerle ilişkili sosyal stresörlerin etkileşimi, çalışanların refahı ve performansı açısından kritik öneme sahiptir. Araştırmalar, yüzeysel davranışların iş tatmini ve motivasyonu olumsuz etkilediğini, ancak derin ve samimi davranışların olumlu etkiler sağlayabildiğini göstermektedir (Yeşil ve Mavi, 2018; Kocakula, 2021). Özellikle belediye çalışanları üzerinde yapılan araştırmalar, duygusal emeğin boyutlarının tükenmişlik ve iş performansı üzerindeki etkilerini farklı yönleriyle ortaya koymaktadır (Yıldız ve Koçoğlu Sazkaya, 2021). Yöneticiye olan güvenin, iş performansını olumlu etkileyebileceği, ancak tükenmişlik ve duygusal emek davranışları üzerinde düzenleyici bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir (Aydinoğlu, 2023).

Sonuç olarak, duygusal emek ve müşterilerle ilgili sosyal stresörlerin etkilerinin daha iyi anlaşılması, çalışanların refahını artıracak ve iş performansını iyileştirecek stratejilerin geliştirilmesi açısından önemlidir. Bu bağlamda, çalışanlara yönelik destekleyici politikaların

uygulanması ve stresle başa çıkma becerilerinin güçlendirilmesi, örgütsel başarıya katkıda bulunabilir.

Belediye hizmetlerinde çalışanlar, toplumla ve müşterilerle doğrudan etkileşimde bulunan önemli aktörlerdir. Bu etkileşimde, duygusal emek ve müşteri sosyal stresörleri önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışmada, belediye çalışanlarının duygusal emek ile müşteri sosyal stresörleri arasındaki karmaşık ilişki üzerinde durulmuştur.

Kavramsal Çerçeve

Duygusal Emek

Duygusal emek, bireylerin duygusal durumlarını yönetme, ifade etme ve sosyal etkileşimlerde bulunma becerilerini kapsar. Bu süreç, doğru duyguların sergilendiği ve bireylerin duygusal ifadelerini kontrol etmeye, başkalarının hislerini anlamaya ve sosyal ilişkilerini yönetmeye çalıştıkları bir süreçtir (Diefendorff ve Gosserand, 2003; Ashforth ve Humphrey, 1993; Boyd, 2002; Payne, 2006).

Hizmet rollerindeki duygusal emek, görev etkinliğini artırabilir ve kişinin sosyal ve kişisel kimliğini etkileyebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Ayrıca duygusal emek, iş rollerinde müşterilere belirli duygusal ifadelerin gösterilmesini gerektiren durumlarda stresi azaltabilir ve bu süreç bireysel farklılıklar ve organizasyonel faktörlerden etkilenir (Grandey, 2000). Bu yüzden duygusal emek personelin, işlerinin duygusal talepleriyle başa çıkabilmesi için tanınmalı, değer verilmeli ve desteklenmelidir (Riley ve Weiss, 2016).

Duygusal emeğin dört boyutu—uygun duygusal gösterim sıklığı, kuralları sergilemeye dikkat etme, duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk—daha fazla duygusal tükenmeye ve daha düşük iş tatminine yol açabilir (Morris ve Feldman, 1996). Özellikle derin oyunculuk yoluyla gerçekleştirilen duygusal emek iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş performansı ve müşteri tatmini ile pozitif yönde ilişkilendirilmiştir (Humphrey vd., 2015). Bireyler, duygusal gösterimler ve gösterim kuralları arasındaki tutarsızlıkları azaltmak için duygu düzenleme stratejilerini kullanır ve bu, bir tutarsızlık izleme ve azaltma sürecini içerir (Diefendorff ve Gosserand, 2003).

Duygusal emekle ilişkili olarak literatürde pek çok değişkenle ilişkilere işaret edilmektedir. Örneğin, Kaya vd.’nin (2017) çalışmalarında stresle başa çıkma tarzlarının

duygusal emek gösterimi üzerinde etkisinin olduğu saptanmıştır. Khetjenkarn ve Agmapisarn (2020) çalışmalarında, duygusal emeğin iş ve örgütsel çıktılar üzerindeki olumlu ve olumsuz anlamlı etkilerini tespit etmişlerdir. Nalçacıgil'in (2023, s.407) çalışmasında; çalışanların aldıkları örgütsel destek algısı ile duygusal emek ve yüzeysel rol yapma arasında ters yönde ve zayıf; derinden rol yapma ile aynı yönde zayıf ve doğal duygularla aynı yönde orta seviyede anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Doğan ve Sığır'ın (2017) çalışmalarında, yüzeysel rol yapma alt boyutunun yaş, çalışılan bölüm ve mesleki tecrübeye göre farklılaştığı; derinden rol yapma boyutunun, eğitim durumuna göre değiştiği tespit edilmiştir. Güzel vd.'nin (2013, s.107) araştırmalarında, derinden rol yapma ve bastırma boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir ilişkisi saptanmıştır. Deliveli ve Kırıl'ın (2020) araştırmalarında duygusal emek düzeylerinin eğitim durumu ve çalışanların işlerini isteyerek yapıp yapmamaları açısından farklılık bulunmuştur. Son olarak çalışanların yüzeysel duygusal emeklerinin bireysel iş performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir (Bilen ve Yıkılmaz, 2023, s.260).

Müşterilerle İlgili Sosyal Stresörler

İş hayatında stres, bireylerin ve örgütlerin üzerinde olumsuz etkiler yaratan yaygın bir sorundur. Dereli ve Türetgen (2019, s.1) tarafından belirtildiği üzere, iş stresi üzerine yapılan çalışmalar genellikle kesitsel olup, bu stresin etkileri konusunda derinlemesine bilgi sağlamaktadır. Baltaş ve Baltaş (2002) stresi, bireyin çevresel uyumsuzluklardan kaynaklanan bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlanması sonucu ortaya çıkan bir gerginlik durumu olarak tanımlamaktadır. Bu durum Payam ve Selçuk (2016, s.355) tarafından da işaret edildiği gibi, bireysel ve örgütsel performansı olumsuz yönde etkileyebilir.

Özellikle hizmet sektöründe, müşteri ilişkileriyle ilişkili sosyal stresörler önemli bir rol oynamaktadır. Dursun ve Başol (2020a, s.139) bu stresörleri, çalışanların müşterilerle etkileşim sırasında deneyimlediği iş stresi olarak tanımlamaktadır. Grandey ve arkadaşları (2004) ise çalışanların sıklıkla zor veya olumsuz davranış sergileyen müşterilerle uğraşmak zorunda kaldığını ve bu durumun iş tatmininde azalmaya ve tükenmişlik düzeylerinde artışa neden olduğunu belirtmektedir. Dursun ve Başol (2020b, s.147) ayrıca, müşteri saldırganlığının hizmet işlerinin "karanlık yüzü" olarak değerlendirildiğini ve iş hayatında önemli bir sorun olarak görüldüğünü vurgulamaktadır.

Sonuç olarak iş stresi, özellikle hizmet sektöründe çalışanlar için ciddi bir tehdit oluşturmakta ve bireysel ile örgütsel verimliliği olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle, örgütlerin stres yönetimi stratejileri geliştirmesi ve çalışanların bu tür stresörlerle başa çıkma becerilerini artırmaları gerekmektedir.

Duygusal Emek ve Müşterilerle İlgili Sosyal Stresörlerin İlişkisi

Hizmet sektöründe müşteri-çalışan etkileşimi sırasında duygusal emek önemli bir faktördür ve bu, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerinde belirleyici bir rol oynar. Eroğlu (2014, s. 149) bu bağlamda, duyguların hizmet sunumundaki merkezî önemini vurgulamaktadır. Çalışanların duygusal emek becerileri, müşteri memnuniyetini ve kurumsal ilişkileri güçlendirmede kritik bir rol oynar (Grandey, 2000, s. 96). Ashforth ve Humphrey (1993, s. 89) ise duygusal emeğin iş birliği ve takım çalışmasını destekleyerek iş verimliliğini artırdığını belirtmektedir.

Müşterilerle ilgili sosyal stresörler, özellikle hizmet sektöründe çalışanların karşılaştığı zorluklardan biridir. Dursun ve Başol (2020b, s.147) bu stresörlerin, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti arasında aracı bir rol oynadığını göstermiştir. Dudenhöffer ve Dormann (2013) ise bu stresörlerin çalışanların kısa ve orta vadeli duygusal tepkileri üzerindeki etkilerini inceleyerek literatüre katkıda bulunmuştur.

Duygusal emek ve müşteriyle ilgili sosyal stresörler arasındaki ilişki, hizmet sektöründe çalışanların refahı ve performansı için önemlidir. Stephens ve Gwinner (1998) bu stresörlerle başa çıkma stratejileri olarak problem odaklı, duygu odaklı ve kaçınma yöntemlerini önermektedir. Sliter ve arkadaşları (2010) müşteri nezaketsizliğinin duygusal tükenmeyi artırdığını ve müşteri hizmetleri performansını olumsuz etkilediğini belirtmiştir. Choi ve arkadaşları (2014) turizm sektöründe müşteriyle ilgili sosyal stresörlerin, duygusal tükenmeyi artırarak hizmet iyileştirme performansını olumsuz yönde etkilediğini göstermiştir.

Sonuç olarak, hizmet sektöründe duygusal emek ve müşteriyle ilgili sosyal stresörlerin etkileşimi, çalışanların duygusal tükenme düzeylerini ve iş tatminini etkileyebilir. Bu nedenle, çalışanların bu stresörlerle başa çıkma becerilerini geliştirmeleri ve kurumların bu konuda destek sağlamaları gerekmektedir. Belschak, Verbeke ve Bagozzi (2006) çalışanların satış azmi ve görev konsantrasyonunun, müşteri ilişkileri sırasında sosyal kaygıyla başa çıkmada etkili olduğunu belirtmiştir. Kim ve arkadaşları (2012) ise

yüksek müşteri odaklılığın, duygusal tükenme ve hizmet iyileştirme performansı üzerindeki olumsuz etkileri zayıflatabileceğini göstermiştir. Yi ve Baumgartner (2004) tüketicilerin satın alma durumlarında farklı duygularla başa çıkma stratejilerini kullanmasının önemini vurgulamıştır.

Sosyo Demografik Değişkenlere Göre Duygusal Emek ve Müşterilerle İlgili Sosyal Stresörler

Çeşitli araştırmalar, duygusal emek ve sosyal stresörlerin iş performansı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Töre (2021) tarafından yapılan bir çalışma, öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin cinsiyet, meslek ve okul türüne göre değişiklik gösterdiğini, ancak yaş, görev süresi ve eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık olmadığını ortaya koymuştur. Bibi (2020) ise kamu sektörü okul liderleri arasında duygusal emek uygulamalarında cinsiyete bağlı önemli farklılıklar bulunurken, göreve başlama şekli, medeni durum ve iş deneyimi açısından farklılıkların anlamlı olmadığını belirtmiştir. Shukla ve Srivastava (2016), perakende sektörü çalışanlarının duygusal zekâsı ve iş stresi arasında sosyo-demografik farklılıklar olduğunu, özellikle duygusal zekânın cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, yıllık gelir ve iş deneyimi gibi faktörlerden daha etkili olduğunu göstermiştir. Sohn ve arkadaşları (2010) ise kadınlar, yaşlılar, düşük eğitilmiş, boşanmış ve düşük aile gelirine sahip bireylerde daha yüksek stres düzeyleri olduğunu tespit etmiştir. Dudenhöffer ve Dormann (2015) tarafından yapılan bir diğer çalışma, müşteriyle ilgili sosyal stres etkenlerinin, hizmet işlerinde tükenmişlik ve iş tatmini ile ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu bulgular, duygusal emek ve sosyal stresörlerin iş performansı üzerindeki karmaşık etkileşimlerini ve bu etkileşimlerin sosyo-demografik değişkenlere göre nasıl değişebileceğini göstermektedir.

Belediye Çalışanlarında Duygusal Emek ve Müşterilerle İlgili Sosyal Stresörler Algıları

Belediye çalışanları üzerinde yapılan dört ayrı araştırma, duygusal emek ve işle ilgili psikolojik etkiler arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Örucü ve Hasırcı (2020) tarafından yapılan çalışma, çalışanların istenen davranışları içselleştirmede güçlük çektiklerini ve bu durumun kişisel başarı ve motivasyonu arttırdığını göstermiştir. Yeşil ve Mavi (2018) ise yüzeysel davranışın adanmışlık ve iş tatmini üzerinde etkisiz olduğunu, ancak işten ayrılma niyetini ve duygusal tükenmişliği artırabileceğini bulmuştur. Kocakula'nın (2021) çalışması, doğal ve derinlemesine davranışlar ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu,

yüzeysel davranışlar ile iş tatmini arasında ise negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Son olarak, Yıldız ve Koçoğlu Sazkaya'nın (2021) araştırması, duygusal emek ile iş stresi arasında pozitif bir ilişki olduğunu, yüzeysel davranışların iş stresi boyutları ile pozitif ilişkili olduğunu, ancak derinlemesine ve samimi davranışların bu stres boyutlarıyla anlamlı bir ilişkisi olmadığını göstermiştir. Bu bulgular, duygusal emeğin boyutlarının işle ilgili psikolojik etkiler üzerinde farklı etkileri olduğunu göstermektedir.

Aydınoğlu'nun 2023 yılında gerçekleştirdiği araştırma, belediye huzurevi çalışanlarının tükenmişlik algıları ve duygusal emek davranışlarının, iş performansına ve yöneticiye olan güvene negatif etkileri olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, yöneticiye duyulan güvenin iş performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, çalışanların yöneticilere olan güveninin, tükenmişlik algıları ve duygusal emek davranışlarının iş performansları üzerindeki etkisini düzenleyici bir rol oynadığına dair istatistiksel bir anlamlılık bulunamamıştır.

H1. Çalışanların eğitim öncesi ve eğitim sonrası duygusal emek ön test son test arasında farklılık vardır.

H2. Çalışanların eğitim öncesi ve eğitim sonrası müşteri sosyal stresörleri ön test son test arasında farklılık vardır.

Yöntem

Araştırmanın Türü

Bu araştırma, farkındalık eğitimi verilen katılımcılara, farkındalıklarını incelemek amacıyla yarı deneysel türde ve tek grupta ön test-son test araştırma desenine uygun olarak yapılmıştır.

Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırmaya verilerin Şubat 2024 tarihinde literatür taramasıyla başlanmış olup devamında belediye çalışanlarına Konya ilindeki Beyşehir Belediyesi Toplantı Salonunda 22/23 Şubat 2024 tarihlerinde araştırma konuları ile ilgili eğitimler verilerek anketler uygulanmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın araştırma kısmının evrenini, Beyşehir Belediyesinde büroda görev yapan 152 kişi ; örneklemi ise kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen duygusal emek ve stresörler eğitimine katılan 74 belediye çalışanı oluşturmaktadır. Bu çalışmada örneklem seçiminde

randomizasyon yapılmamış olup, kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi, olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden biridir. Bu yöntem en hızlı ve kolay ulaşılabilecek bireylerin seçimini sağlayan yönüyle avantajlı; genellenebilirliğinin ve güvenilirliğinin az olması tarafıyla da dezavantajlı bir yöntemdir (Altındış ve Ergin, 2024, s.53-53). Bu çalışmada eğitime katılan bireylere erişimin kolay ve yakın olması dolayısıyla kolayda örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Bu durum, çalışmanın bulgularının genellenebilirliğini sınırlandıran metodolojik bir kısıt olarak değerlendirilmelidir. Bu sınırlılık, sonuçların yalnızca araştırmaya katılan örneklem grubuyla sınırlı olduğunu ve daha geniş bir evren için doğrudan genelleme yapılamayacağını göstermektedir.

Veri Toplama Araçları ve Özellikleri

Araştırmada Tanımlayıcı Bilgi Formu, Müşteri Sosyal Stresörleri Ölçeği, Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır.

Çalışanlar İçin Tanıtıcı Bilgi Formu: Tanıtıcı bilgi formu araştırmacılar tarafından literatür doğrultusunda hazırlanmıştır. Araştırma formu sosyo-demografik, özellikleri inceleyen sorulardan oluşmuştur.

Müşteri Sosyal Stresörleri Ölçeği: 2004 yılında Dormann ve Zapf tarafından geliştirilen müşterilerle ilgili sosyal stresörler ölçeğinin Türkçe geçerlik-güvenirlik çalışması Dursun ve Başol (2020) tarafından yapılmıştır. Ölçek 6 madde ve 3 faktörden oluşmaktadır. Ölçeğin içsel tutarlığı 0,888 olarak hesaplanmıştır. 5'li Likert ile derecelendirilmiştir. (Hiçbir zaman doğru değil=1, Her zaman doğru=5). Ölçeğin soruları ve alt boyutları olarak 1-6: A, 7-13: B, 14-16: C faktörüne ilişkin sorulardan oluşmaktadır (Dursun ve Başol, 2020).

Duygusal Emek Ölçeği: Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği'nin, Türkçeye uyarlanması Basım ve Beğenirbaş (2012) çalışmasıyla gerçekleştirilmiştir. Ölçek Rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarından oluşmaktadır. Katılımcılar ölçek maddelerini 5'li Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman). Ölçekte yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal davranışlar ise 3 soru ile ölçülmektedir. Ölçeğin iç tutarlığı; yüzeysel rol yapma boyutu için $\alpha=0,92$, derinden rol yapma boyutu için $\alpha=0,85$ ve doğal duygular için ise $\alpha=0,83$ olarak bulunmuştur (Diefendorff vd., 2005). Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) çalışmalarında Cronbach alpha katsayısı .80 olarak tespit edilmiştir.

Bu çalışmada bağımlı değişkenler, belediye çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ile müşterilerle ilgili sosyal stresör algılarıdır. Bağımsız değişkenler ise farkındalık eğitimi, katılımcıların demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, çalışma süresi vb.) ve eğitim öncesi-sonrası zaman faktörüdür.

Bu çalışmada, duygusal emek ve müşteri sosyal stresörleri değişkenlerinin sosyo demografik farklılık araştırmasının yapılması amaçlanmıştır.

Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırmanın gerçekleştirilmesi için Beyşehir Belediyesi yetkilileri ile öncelikle yüzyüze görüşülmüş, araştırma projesi ve kapsamı hakkında bilgi verilmiş ve sözlü olarak izin alınmıştır. Diğer kamu kuruluşları kapsamında yapılacak araştırma projesi için gerekli formlar doldurularak, 07.02.2024 tarihinde başlatılan yazışmalarla Üniversite Rektörlüğü vasıtasıyla resmî izinler için başvurular yapılmış ve Belediye araştırma izin onayı alınmıştır. Araştırma eğitimleri ve anket uygulaması için bilgilendirme yapılan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan çalışanlardan öncelikle sözlü onamları alınmıştır.

Ön Test Uygulaması: Kurumlarası yazışmalar tamamlandıktan sonra eğitim öncesinde 22 Şubat tarihinde ön test uygulamasında tanıtıcı bilgi formu, Müşteri Sosyal Stresörleri Ölçeği, Duygusal Emek Ölçeği kullanılarak doldurtulmuştur.

Son Test Uygulaması: Duygusal emek ve Müşteri Sosyal Stresörleri eğitimi verildikten sonra (eğitimler 3 saat planlanmıştır) 23 Şubat tarihinde yüzyüze anket aracılığıyla çalışanlara son test uygulamasında Müşteri Sosyal Stresörleri Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği doldurtulmuştur. Eğitim sonrası katılımcıların soruları cevaplanmış, görüş ve düşünceleri dinlenmiştir.

Araştırmanın Etik Boyutu

Araştırmanın uygulanabilmesi için uygulamaya başlamadan önce Selçuk Üniversitesi İşletme Fakültesi Etik Komisyon'undan 09.02.2024 tarihli ve 2024/02 karar numarasıyla etik kurul uygunluğu alınmıştır. Aynı zamanda araştırmanın yapılacağı kurum Beyşehir Belediyesi'nden yazılı izin alınmıştır.

Ayrıca örneklem kapsamına alınan tüm çalışanlara çalışma hakkında bilgi verilmiş ve bilgilendirilmiş onamları alınmıştır. Katılımcılara araştırmaya katılma konusunda tamamen kendi özgür iradelerine göre karar verebilecekleri konusunda güvence verilmiştir. Nicel

veriler, bilgisayar ortamında SPSS programında analiz edilmiştir. Araştırma Helsinki Deklarasyonu'na uygun olarak yürütülmüştür.

Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen nicel veriler Statistical Package of Social Sciences (IBM SPSS Corp., Armonk, NY, ABD) 24.0 paket programı ile değerlendirilmiştir. Katılımcıların tanıtıcı özelliklerinin sunulmasında tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır. Sayısal değişkenlerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov Smirnov (K-S) testi ile değerlendirilmiştir. Çalışanların sosyo-demografik özelliklerini belirlemek için verilerde standart sapma, aritmetik ortalama gibi tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Araştırmanın ikinci aşamasında ise veriler, eğitim öncesi ve sonrası toplanarak, ön-test ve son-test sonuçlarının karşılaştırılmasında independent samples t test yapılmıştır.

Bulgular

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Yaş	Frekans	Yüzde
23-32 yaş aralığı	18	24,3
33-42 yaş aralığı	21	28,4
43-52 yaş aralığı	17	23,0
53-62 yaş aralığı	18	24,3
Gelir Durumlarıyla İlgili Düşünceleri		
Gelirin Giderden Az bulunduğu	13	17,6
Gelirin gidere eşit görüldüğü	48	64,9
Gelirin giderden fazla olduğu	13	17,6
Sağlıklı beslenip beslenmedikleri		
Evet	34	45,9
Hayır	40	54,1
İdari görev olup olmama durumu		
İdari görevi var	13	17,6
İdari görevi yok	61	82,4
Toplam	74	100,0
Öğrenim Düzeyi	Frekans	Yüzde
Lise	14	18,9
Lisans	53	71,6
Lisansüstü	7	9,5
Medeni Durum		
Evli	59	79,7
Bekâr	15	20,3
Düzenli Spor Yapma Durumları		
Evet	15	20,3
Hayır	59	79,7
Meslek Grupları		
Zabıta	18	24,3
İdari personel/memur	35	47,3
Mühendis/avukat	13	17,6
Teknik personel	4	5,4
İşçi	3	4,1

Tablo 1 incelendiğinde, belediye çalışanları katılımcıların, farklı meslek gruplarından (avukat, çevre mühendisi, ekonomist, gazeteci, inşaat mühendisi, makine mühendisi, şehir planlamacısı, muhasebeci, insan kaynakları müdürü, halkla ilişkiler uzmanı, memur, zabıta, işçi gibi) oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunu idari personel/memur (%47,3) oluşturmaktadır. Bunu zabıta çalışan grubu takip etmekte (%24,3), mühendis/avukat çalışan grubu ise (%17,6) olarak yer almaktadır. Katılımcıların %17,6'sının idari bir görevi bulunmaktadır. Belediye çalışanlarından katılımcıların büyük çoğunluğu (%28,4) 33-42 yaş aralığında; lisans düzeyinde (%71,6); gelir durumlarıyla ilgili düşüncelerinde katılımcıların büyük çoğunluğu, gelirlerinin giderlerine eşit olduğunu (%64,9) beyan etmişlerdir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%79,7) evli; düzenli spor yapmamakta (%79,7); sağlıklı beslenmediklerini düşünmekte (%54,1) olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcılara, duygusal emeğe yönelik açık uçlu 4 soru sorulmuş ve verilen cevaplar kategorize edilmiştir. Bu dört soru: “İletişim kurmanın zor olduğu müşteri ile karşılaştığınızda nasıl çözüme gittiniz, lütfen yazınız.”, “Kızgınlık gibi duygularınızı kolayca saklayabilir misiniz?”, “Hizmet verirken iletişimde içten davranabilir misiniz, yoksa görevin gereğini yerine getirip resmî düzeyde mesafeli mi durursunuz, lütfen yorumlayınız” ve “Siz iletişim kurmanın zor olduğu insanı nasıl tanımlarsınız?”

Tablo 2. Katılımcıların Duygusal Emeğe İlişkin Açık Uçlu Sorulara Verdiği Cevaplar

“İletişim Kurmanın Zor Olduğu Müşteri ile Karşılaştığınızda Nasıl Çözüme Gittiniz. Lütfen Yazınız.”	Frekans	Yüzde
Sabretme davranışı	6	8,1
Yüksek sesle bağırarak	1	1,4
Empati göstererek	7	9,5
Susarak	6	8,1
Güler yüzlü davranarak	2	2,7
İletişim kurarak	22	29,7
Sakin kalıp dinleyerek	17	23,0
Üstlere havale ederek	7	9,5
Erteleyerek	3	4,1
Zorlanma duygusu yaşayarak	3	4,1
“Kızgınlık gibi duygularınızı kolayca saklayabilir misiniz?”		
Evet, kızgınlığı saklarım	41	55,4
Hayır, kızgınlığı saklayamam	33	44,6
“Hizmet verirken iletişimde içten davranabilir misiniz? yoksa görevin gereğini yerine getirip resmi düzeyde mesafeli mi durursunuz, lütfen yorumlayınız”		
İçten davranma	31	41,9
Mesafeli davranma	26	35,1
Durumsal yaklaşım	17	23,0

“Siz iletişim kurmanın zor olduğu insanı nasıl tanımlarsınız?”		
İletişim kurmayan	4	5,4
Kibirli	1	1,4
Çıkarıcı	1	1,4
Önyargılı	8	10,8
Çok konuşan	2	2,7
Kendisini sürekli haklı gören	5	6,8
Geçimsiz, negatif, öfkeli ve sinirli	6	8,1
Laf anlamayan	13	17,6
Sabit fikirli	3	4,1
Dinlemeyen	11	14,9
Yorumsuz	20	27,0
Toplam	74	100,0

Tablo 2’de görüldüğü gibi, katılımcılara 4 açık uçlu soru sorulmuş ve cevaplar kodlanarak frekans tablosu oluşturulmuştur. Buna göre, “İletişim kurmanın zor olduğu müşteri ile karşılaştığınızda nasıl çözüme gittiniz, lütfen yazınız.” Açık uçlu sorusuna katılımcıların büyük çoğunluğu (%29,7) iletişim kurarak ve (%23) sakin kalıp dinleyerek cevabını vermişlerdir. “Kızgınlık gibi duygularınızı kolayca saklayabilir misiniz?” açık uçlu sorusuna, büyük çoğunluk (%55,4) kızgınlığını sakladıkları şeklinde cevap vermişlerdir. “Hizmet verirken iletişimde içten davranabilir misiniz, yoksa görevin gereğini yerine getirip resmi düzeyde mesafeli mi durursunuz, lütfen yorumlayınız” açık uçlu sorusuna, büyük çoğunluk (%41,9) içten davrandığını beyan etmiştir. “Siz iletişim kurmanın zor olduğu insanı nasıl tanımlarsınız?” açık uçlu sorusuna ise yorum yapmayan katılımcılar kapsam dışı bırakılmış; %17,6’sı anlamakta zorlanan, %14,9’u dinlemeyen ve %10,8’i önyargılı bireyleri iletişim kurmadaki zor insanlar olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 3. Katılımcıların Duygusal Emeğe İlişkin Eğitim Öncesi ve Eğitim Sonrası Farklılık Analizi Sonuçları (Bağımsız Gruplar Arası t Testi)

Duygusal Emek Ölçeği*	Eğitim Öncesi / Sonrası	N	Aritmetik Ortalama	Standart Hata	t	p
Müşterilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.	Eğitim Öncesi	74	2,16	1,047	-1,057	,151
	Eğitim Sonrası	74	2,35	1,128		
Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	Eğitim Öncesi	74	2,50	1,162	,133	,177
	Eğitim Sonrası	74	2,47	1,306		
Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	Eğitim Öncesi	74	1,53	,910	-1,660	,059
	Eğitim Sonrası	74	1,81	1,155		

Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	Eğitim Öncesi	74	1,84	1,034	-2,926	,251
	Eğitim Sonrası	74	2,36	1,154		
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilme için sanki bir maske takarım.	Eğitim Öncesi	74	1,69	,992	-1,449	,159
	Eğitim Sonrası	74	1,95	1,157		
Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	Eğitim Öncesi	74	2,05	1,045	-1,426	,807
	Eğitim Sonrası	74	2,30	1,030		
Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	Eğitim Öncesi	74	3,20	1,282	1,348	,624
	Eğitim Sonrası	74	2,92	1,280		
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	Eğitim Öncesi	74	3,22	1,317	,571	,857
	Eğitim Sonrası	74	3,09	1,273		
Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilme için elimden geleni yaparım.	Eğitim Öncesi	74	3,59	1,084	,489	,095
	Eğitim Sonrası	74	3,50	1,263		
Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilme için yoğun çaba gösteririm.	Eğitim Öncesi	74	3,09	1,425	-,533	,659
	Eğitim Sonrası	74	3,22	1,347		
Müşterilerle sergilediğim duygular samimidir.	Eğitim Öncesi	74	4,08	1,120	,313	,363
	Eğitim Sonrası	74	4,03	,979		
Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	Eğitim Öncesi	74	3,81	1,143	,306	,508
	Eğitim Sonrası	74	3,76	1,004		

Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.	Eğitim Öncesi	74	3,81	,989	,084	,944
	Eğitim Sonrası	74	3,80	,979		

*Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen Türkçeye uyarlanması Basım ve Beğenirbaş (2012) çalışmasıyla gerçekleştirilen ölçek sorularından yararlanılmıştır.

Tablo 3’de görüldüğü gibi duygusal emeğe ilişkin sorular, eğitim öncesi ve sonrası arasında anlamlı bir farklılık göstermemiştir ($p>,05$). Yani duygusal emek, eğitim öncesi ve eğitim sonrası algıda farklılık göstermemiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Müşteri Sosyal Stresörlerine İlişkin Eğitim Öncesi ve Eğitim Sonrası Farklılık Analizi Sonuçları (Bağımsız Gruplar Arası t Testi)

Müşteri Sosyal Stresörleri Ölçeği*	Eğitim Öncesi/ Sonrası	N	Aritmetik Ortalama	Standart Hata	t	p
Bazı müşteriler daima kendilerine özel davranılmasını talep eder.	Eğitim Öncesi	74	3,45	1,087	-,328	,136
	Eğitim Sonrası	74	3,50	,910		
Bizim müşteriler meşgul olduğumuzda bunu anlamazlar.	Eğitim Öncesi	74	3,49	1,050	,571	,363
	Eğitim Sonrası	74	3,39	,963		
Bazı müşteriler kendileri yapabilecekleri şeyleri bize sorarlar.	Eğitim Öncesi	74	3,44	,895	,571	,265
	Eğitim Sonrası	74	3,36	,810		
Müşteriler kötü ruh hallerini bize karşı dışa vururlar.	Eğitim Öncesi	74	3,50	,983	1,975	,339
	Eğitim Sonrası	74	3,19	,932		
Bizim müşteriler belirli kurallara uymak zorunda olduğumuzu anlamazlar.	Eğitim Öncesi	74	3,72	,986	,175	,727
	Eğitim Sonrası	74	3,69	,890		
Sebepsiz şikâyetler müşterilerimiz arasında yaygındır.	Eğitim Öncesi	74	3,42	1,007	,884	,923
	Eğitim Sonrası	74	3,27	1,038		
Müşteriler sık sık bize bağırlar.	Eğitim Öncesi	74	2,68	,923	-,823	,440
	Eğitim Sonrası	74	2,81	1,069		

Müşteriler bize karşı sözlü saldırıda bulunurlar.	Eğitim Öncesi	74	2,54	1,009	- 1,373	,087
	Eğitim Sonrası	74	2,76	,904		
Müşteriler daima bizden şikâyetçidirler.	Eğitim Öncesi	74	2,59	,843	-,820	,637
	Eğitim Sonrası	74	2,72	,958		
Müşteriler küçük meselelerde bile bize karşı kızgınlık gösterir.	Eğitim Öncesi	74	2,93	,941	1,168	,909
	Eğitim Sonrası	74	2,76	,888		
Bazı müşteriler her zaman bizimle tartışır.	Eğitim Öncesi	74	2,86	,984	,807	,345
	Eğitim Sonrası	74	2,74	,845		
Müşteriler bize düşmanca davranırlar.	Eğitim Öncesi	74	2,22	,880	- 1,417	,954
	Eğitim Sonrası	74	2,42	,860		
Bazı müşteriler kaba-nezaketsiz insanlardır.	Eğitim Öncesi	74	2,84	,741	-,738	,941
	Eğitim Sonrası	74	2,93	,816		
Müşteriler bizden ne istediklerini net olarak bilmiyorlar.	Eğitim Öncesi	74	2,97	,827	- 1,311	,147
	Eğitim Sonrası	74	3,14	,669		
Müşteriler vermiş oldukları talimatlarla işlerimizi karmaşık hale getirirler.	Eğitim Öncesi	74	2,84	,811	-,194	,774
	Eğitim Sonrası	74	2,86	,881		
Müşterilerin istekleri sık sık çelişkilidir.	Eğitim Öncesi	74	2,96	,818	-,638	,350
	Eğitim Sonrası	74	3,05	,978		

*Dormann ve Zapf (2004) tarafından geliştirilen Türkçe geçerlik-güvenirlilik çalışması Dursun ve Başol (2020) tarafından gerçekleştirilen ölçeğin sorularından yararlanılmıştır.

Tablo 4’de görüldüğü gibi müşteri sosyal stresörlerine ilişkin sorular, eğitim öncesi ve sonrası arasında anlamlı bir farklılık göstermemiştir ($p>,05$). Yani müşteri sosyal stresörleri değişkenleri, eğitim öncesi ve eğitim sonrası algıda farklılık göstermemiştir.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma, Beyşehir Belediyesi çalışanlarının duygusal emek ve müşteri sosyal stresör algılarındaki eğitim öncesi

ve sonrası farklılıkları incelemeyi amaçlamıştır. Katılımcılara, duygusal emekle ilgili dört açık uçlu soru yöneltilmiş ve eğitim programının öncesi ile sonrası algılar karşılaştırılmıştır. Araştırma bulguları, eğitimin duygusal emek ve müşteri sosyal stresör algılarında anlamlı bir fark yaratmadığını göstermiştir.

Katılımcıların eğitim sonrası verdikleri yanıtlar, zor müşterilerle iletişimde farklı stratejiler benimsediklerini ortaya koymuştur. Bazı çalışanlar sakin kalarak dinlemeyi tercih ederken, diğerleri duygularını kontrol altında tutmaya odaklanmıştır. Zor müşteriler genellikle anlamakta güçlük çeken, dinlemeyen veya önyargılı bireyler olarak tanımlanmış ve bu durum empati, sabır ve duygusal kontrolün iletişimdeki önemini vurgulamıştır. Literatürde de duygusal emeğin derin davranış boyutunun, olumlu mesleki stres aracılığıyla işe adanmışlıkla ilişkili olduğu belirtilmiştir (Aybaşı ve Kosa, 2018).

Duygusal emeğin olumsuz etkilerini azaltmak için eğitim ve farkındalık programları önemlidir. Dayanıklılığı artıran eğitimler, bireysel kaynakları geliştirerek stres ve tükenmişliği azaltır. Ancak bu tür müdahaleler genellikle doğrudan duygusal emeği ele almamaktadır (Delgado vd., 2017; Edward vd., 2017). Duygusal zekâ geliştiren eğitimlerin ise bireylerin duygusal emeği daha etkili yönetmesine, duygusal yorgunluğu azaltmasına ve iş memnuniyetini artırmasına katkı sağladığı görülmüştür (Edward vd., 2017; Riforgiate vd., 2021).

Farkındalık ve bilgi seviyesini artıran eğitimler, psikolojik kaygıyı azaltarak bireylerin refahını artırır (Qiu, 2023). Yoğun stresli ortamlarda bu tür programlar hem bireysel hem de mesleki faydalar sağlar (Abbasi vd., 2017). Ancak araştırma bulguları, eğitimin duygusal emek ve müşteri sosyal stresör algıları üzerinde önemli bir değişiklik yaratmadığını ortaya koymuştur. Bu durum, eğitim programının içeriğinin yetersizliği, süresi ve uygulama sürecinin etkinliği ile ilişkili olabilir. Literatür, çalışanların duygusal emek süreçlerini destekleyen daha kapsamlı, uygulamalı ve uzun vadeli programların önemine dikkat çekmektedir (Delgado vd., 2017; Edward vd., 2017; Calatayud vd., 2017; Qiu, 2023; Riforgiate vd., 2021).

Ayrıca, katılımcıların eğitim öncesi zindelik seviyeleri de sonuçları etkileyebilir. Zindelik seviyesi zaten yüksek olan katılımcıların eğitimlerden önemli ölçülerde fayda sağlayamayacağı belirtilmiştir (Assouline vd., 2020; Mans vd., 2015).

Bu çalışmanın bulgularının genellenebilirliği, tek bir belediyede gerçekleştirilmiş olması nedeniyle sınırlıdır.

Farklı bölgelerden ve daha geniş örneklem gruplarından veri toplanması, genellenebilirliği artıracaktır. Bunun yanı sıra, araştırmada öznel ifadelerle dayalı yöntemlerin kullanılması, verilerin nesnelliğini sınırlamaktadır. Nicel ve nitel yöntemlerin bir arada kullanıldığı daha kapsamlı bir metodolojik tasarım, bulguların geçerliliğini ve güvenilirliğini artırabilir.

Belediye çalışanlarının duygusal emek ve stres yönetimi becerilerini geliştirmek amacıyla eğitim programlarının içerikleri, iş yeri şartlarına uygun şekilde tasarlanmalı ve katılımcıların bireysel ihtiyaçlarına özelleştirilmelidir. Tekrarlanan oturumlar, atölye çalışmaları, rol oyunları ve vaka analizleri gibi etkileşim odaklı yöntemler, bu tür programların etkinliğini artırabilir.

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı: Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın Etik Kurul onayı Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat İşletme Fakültesi Etik Komisyonundan 09.02.2024 tarihli ve 2024/02 sayılı kararıyla alınmıştır.

Katılımcı Onamı: Bu çalışmaya katılan katılımcılardan yazılı bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları: Fikir- ŞY, RY, EK; Tasarım- ŞY, RY, EK, SY; Denetleme- ŞY, RY, EK; Kaynaklar- ŞY, RY, EK; Veri Toplanması ve/veya İşlemesi- ŞY, RY, EK; Analiz ve/veya Yorum- ŞY, RY, EK; Literatür Taraması- ŞY, RY, EK, SY; Yazıyı Yazan- ŞY, RY, EK, SY; Eleştirel İnceleme- ŞY, RY, EK, SY

Çıkar Çatışması: Yazarlar, çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

Finansal Destek: Bu çalışma 07.02.2024 tarihli Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşları kapsamında “Belediye Çalışanlarında Duygusal Emek Gösterimi ve Müşteri Sosyal Stresörleri İlişkisi Hakkında Farkındalık Eğitimi Projesi” başlıklı proje kapsamında üretilmiştir

Statement of Research and Publication Ethics: This study has been prepared in accordance with the rules of scientific research and publication ethics. Ethics Committee approval of the research was received by the decision of Selçuk University Beyşehir Ali Akkanat Business Faculty Ethics Committee dated 09.02.2024 and numbered 2024/02

Informed Consent: Written informed consent was obtained from participants who participated in this study.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Author Contributions: Concept - ŞY, RY, EK; Design- ŞY, RY, EK, SY; Supervision- ŞY, RY, EK; Resources- ŞY, RY, EK; Data Collection and/or Processing- ŞY, RY, EK; Analysis and/or Interpretation- ŞY, RY, EK; Literature Search- ŞY, RY, EK, SY; Writing Manuscript- ŞY, RY, EK, SY; Critical Review- ŞY, RY, EK, SY

Conflict of Interest: The authors have no conflicts of interest to declare.

Financial Disclosure: This study was produced within the scope of the project titled “Awareness Training on the Relationship Between Emotional Labor and Customer Social Stressors in Municipality Employees” dated 07.02.2024 within the scope of Other Public Institutions and Organizations

Kaynaklar

- Abbasi, P. Mohammad-Alizadeh-Charandabi, S. & Mirghafourvand, M. (2017). Comparing the Effect of Educational Software and Booklet on Knowledge Level Regarding Labor Pain Management: A Randomized Controlled Clinical Trial. *International Journal of Women's Health*, 5, 218-223. [\[CrossRef\]](#)
- Altındış, S. & Ergin, A. (2024). Araştırma evreni ve örnekleme, Ş. Yücel & R. Yücel, (Ed.), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Nicel Karma Nitel Tasarımlar İçin Bir Rehber*, (2. Baskı, ss.43-63). Eğitim Yayınevi.
- Ashforth, B. & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115. [\[CrossRef\]](#)
- Assouline, B., Cools, E., Schorer, R., Kayser, B., Elia, N., & Licker, M. (2020). Preoperative Exercise Training to Prevent Postoperative Pulmonary Complications in Adults Undergoing Major Surgery: A Systematic Review and Meta-analysis with Trial Sequential Analysis. *Annals of the American Thoracic Society*. [\[CrossRef\]](#)
- Aybas, M. & Kosa, G. (2018). Duygusal Emegın Mesleki Stres ve İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi: Tur Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(ICEESS' 18), 103-111.
- Aydınoglu, N. (2023). *Tükenmişlik algısı ve duygusal emek davranışlarının çalışan performansına etkisinde yöneticiye duyulan güvenin moderatör rolü: Covid-19 pandemi sürecinde huzurevi çalışanları üzerinde bir saha çalışması* [Doktora Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Baltaş, A. & Baltaş, Z. (2002). *Stres ve başa çıkma yolları*. Remzi Kitabevi.
- Basım, H. N. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77–90.
- Belschak, F., Verbeke, W. & Bagozzi, R. (2006). Coping with sales call anxiety: The role of sale perseverance and task concentration strategies. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(3), 403–418. [\[CrossRef\]](#)
- Bibi, T. & Mahmood, N. (2020). Demographic variables and emotional labor of public sector school leaders. *Pakistan Journal of Education*, 37(1).
- Bilen, G. & Yıkılmaz, İ. (2023). The effects of the surface acting emotional labor strategy on AFAD officials' job performance: The role of perceived social impact. *Journal of Economics Business and Political Researches*, 8 (Special Issue), 260-274, [\[CrossRef\]](#)
- Boyd, C. (2002). Customer violence and employee health and safety. *Work, Employment & Society*, 16(1), 151–169.
- Calatayud, J., Casaña, J., Ezzatvar, Y., Jakobsen, M., Sundstrup, E. & Andersen, L. (2017). High-intensity preoperative training improves physical and functional recovery in the early post-operative periods after total knee arthroplasty: a randomized controlled trial. *Knee Surgery, Sports Traumatology, Arthroscopy*, 25, 2864–2872. [\[CrossRef\]](#)
- Choi, C., Kim, T., Lee, G., & Lee, S. (2014). Testing the stressor–strain–outcome model of customer-related social stressors in predicting emotional exhaustion, customer orientation and service recovery performance. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 272–285. [\[CrossRef\]](#)
- Delgado, C., Upton, D., Ranse, K., Furness, T. & Foster, K. (2017). Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature. *International Journal of Nursing Studies*, 70, 71-88 [\[CrossRef\]](#)
- Dereli, N. & Türetgen, İ. Ö. (2019). *İş stresörlerinin zorlanmalara olan etkisinin boylamsal bir çalışma ile incelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Deliveli, K. ve Kırıl, E. (2020). The Relationship Between Emotional Labor and Organizational Commitment, *Educational Policy Analysis and Strategic Research*, 15(2), 78-103.
- Diefendorff, J.M. & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945–959. [\[CrossRef\]](#)
- Diefendorff, J. M., Croyle, M.H. & Grosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357.
- Doğan, A. & Sıgır Ü. (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126 [\[CrossRef\]](#)
- Dormann, C. & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 61–82. [\[CrossRef\]](#)
- Dudenhöffer, S. & Dormann, C. (2013). Customer-related social stressors and service providers' affective reactions. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 520–539. [\[CrossRef\]](#)
- Dudenhöffer, S. & Dormann, C. (2015). Customer-related social stressors. *Journal of Personnel Psychology*, 14(4), 165–181. [\[CrossRef\]](#)
- Dursun, S. & Başol, O. (2020a). Müşterilerle ilgili sosyal stresörler ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*

- Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(19), 139–154.
- Dursun, S. & Başol, O. (2020b). Müşteri sözlü saldırganlığının çalışanların işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Journal of Social Policy Conferences*, 78, 147–169.
- Edward, K., Hercelinskyj, G. & Giandinoto, J. (2017). Emotional labour in mental health nursing: An integrative systematic review. *International Journal of Mental Health Nursing*, 26, 215–225. [CrossRef]
- Eroğlu, Ş.G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147–160.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. [CrossRef]
- Graney, A.A., Dickter, D.N. & Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 397–418.
- Güzel, F.Ö., Gök, G.A. & İşler, D.B. (2013). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti ilişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 107-123. [CrossRef]
- Humphrey, R., Ashforth, B. & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749–769. [CrossRef]
- Kaya, F., Yıldız, S, Atsız, O. & Aghayeva, S. (2017). Stresle Başa Çıkma Tarzları ile Duygusal Emek ilişkisi: Üniversite Öğrencileri Örneği. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (3).
- Kim, T., Paek, S., Choi, C. & Lee, G. (2012). Frontline service employees' customer-related social stressors, emotional exhaustion, and service recovery performance: Customer orientation as a moderator. *Service Business*, 6, 503–526. [CrossRef]
- Khetjenkarn, S. & Agmapisarn, C. (2020). The effects of emotional labour on the outcomes of the job and the organization: Do the differences in age and the manager's emotional intelligence have any impact in the hotel business? *European Journal of Tourism Research* 25, 2504.
- Kocakula, Ö. (2021). Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisi: İzmir Balçova ve Narlıdere belediyeleri örneği. *Kent Akademisi*, 14(3), 824–841.
- Mans, C., Reeve, J. & Elkins, M. (2015). Postoperative outcomes following preoperative inspiratory muscle training in patients undergoing cardiothoracic or upper abdominal surgery: a systematic review and meta analysis. *Clinical Rehabilitation*, 29, 426 - 438. [CrossRef]
- Moesby-Jensen, C. & Nielsen, H. (2015). Emotional labor in social workers' practice. *European Journal of Social Work*, 18, 690-702. [CrossRef]
- Morris, J. & Feldman, D. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. [CrossRef]
- Nalçacıgil E. (2023). Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek ilişkisi: Sivil Havacılık Kabin Memurları Örneği, *DOU Dergi*, 24(2), 391-410 [CrossRef]
- Örücü, E. & Hasırcı, İ. (2020). Duygusal emek algısının tükenmişlik seviyesine etkisi: Bandırma Belediyesi çalışanları üzerine bir araştırma. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 15(1), 245–276.
- Payam, M. M. & Selçuk, N. (2016). Polislerin çalışma yaşamında örgütsel stresörler ve başa çıkma stratejileri. *5. Uluslararası Meslek Yüksek Okulları Sempozyumu*.
- Payne, J. (2006). What's wrong with emotional labour? *University of Warwick Research Paper (No: 65)*, April 2006, 1–36.
- Qiu, Q. (2023). The positive influence of labor education on college students' psychological anxiety. *CNS Spectrums*, 28, S118 - S118. [CrossRef]
- Riforgiate, S., Howes, S. & Simmons, M. (2021). The Impact of Daily Emotional Labor on Health and Well-Being. *Management Communication Quarterly*, 36, 391-417. [CrossRef]
- Riley, R. & Weiss, M. (2016). A qualitative thematic review: Emotional labour in healthcare settings. *Journal of Advanced Nursing*, 72(1), 6–17. [CrossRef]
- Shukla, A. & Srivastava, R. (2016). Examining the effect of emotional intelligence on socio-demographic variables and job stress among retail employees. *Cogent Business & Management*, 3. [CrossRef]
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K. & McInerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 468–481. [CrossRef]
- Sohn, A., Kim, T., Ryu, E., Oh, G. & Ahn, D. (2010). Mental health and stress by socio-demographic characteristics among Seoul citizens. *Journal of Health Education*, 27, 71–80.
- Steinberg, R. J. & Figart, D. M. (1999). Emotional demands at work: A job content analysis. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 177–191.
- Stephens, N. & Gwinner, K. (1998). Why don't some people complain? A cognitive-emotive process model of consumer complaint behavior. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26, 172–189. [CrossRef]

- Töre, E. (2021). Investigation of emotional labor in teaching. *International Journal of Psychology and Education Studies*, 8(3), 51-62. [\[CrossRef\]](#)
- Tracy, S. J. & Tracy, K. (1998). Emotion labor at 911: A case study and theoretical critique. *Journal of Applied Communication Research*, 26, 390–411.
- Yeşil, S. & Mavi, Y. (2018). Duygusal emeğin etkilediği faktörler üzerine bir alan araştırması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 29–44
- Yıldız, H. & Koçoğlu Sazkaya, M. (2021). Duygusal emek ile iş stresi ilişkisinin incelenmesi: Kamu çalışanlarına yönelik bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 29-50.
- Yi, S. & Baumgartner, H. (2004). Coping with negative emotions in purchase-related situations. *Journal of Consumer Psychology*, 14, 303–317. [\[CrossRef\]](#)

Extended Abstract

Objective: Face-to-face communication in municipal services necessitates emotional labor and exposes employees to various stressors. This study aims to examine the changes in emotional labor and customer social stressor perceptions before and after the training.

Literature Review: Education and awareness play an important role in reducing the negative effects of emotional labor. Training programs that develop resilience strengthen individual resources and reduce stress and burnout. However, these interventions generally do not directly address emotional labor (Delgado et al., 2017; Edward et al., 2017). Trainings that develop emotional intelligence help individuals manage emotional labor more effectively, reduce emotional fatigue, and increase job satisfaction (Edward et al., 2017; Riforgiate et al., 2021). Training programs have been shown to reduce psychological anxiety and increase individuals' well-being (Qiu, 2023). Trainings that increase awareness and knowledge levels make it easier to effectively manage stress factors. Especially in highly stressful environments, such trainings provide both individual and professional benefits (Abbasi et al., 2017). The research findings revealed that there was no significant change in emotional labor and customer social stressor perceptions after the training. This may be related to the depth of the content of the training programs and the effectiveness of the implementation process. In line with the literature, it is recommended to develop more comprehensive, applied and long-term training programs that support employees' emotional labor processes (Delgado et al., 2017; Edward et al., 2017; Qiu, 2023; Riforgiate et al., 2021).

Methodology: The study is a quasi-experimental research using a single group pretest-posttest research design in order to examine the effects of emotional labor and customer social stress awareness training given to Beyşehir Municipality employees on the awareness levels of the participants. The population of the research part of the study consists of 152 people working in the office of Beyşehir Municipality; the sample consists of 74 municipality employees who participated in emotional labor and stressors training, selected by convenience sampling method. Awareness training was given to the participants on February 22-23, 2024, and pre-post data were collected. The Customer Social Stressors Scale developed by Dormann and Zapf (2004) and adapted to Turkish by Dursun and Başol (2020), and the Emotional Labor Scale developed by Diefendorff et al. (2005) and adapted to Turkish by Basım and Beğenirbaş (2012) were used as data collection tools. In the study, both scales were applied as a pretest before the training and as a posttest after. Additionally, open-ended questions regarding emotional labor were included in the research section of the study. The quantitative data obtained were analyzed using the SPSS 24.0 program. The Kolmogorov-Smirnov test was used to evaluate the normal distribution of the data, and the independent sample t-test was used to compare the results before and after the training. The research was conducted with ethical approval.

Results: The study found no significant change in perceptions of emotional labor and customer social stressors following the training. In terms of other results of the study, the participants stated that they continued to communicate with customers with whom it was difficult to communicate, and that they remained calm and listened. In addition, more than half of the participants stated that they hid their anger during their duties and nearly half of them stated that they acted sincerely. Another result is that the participants evaluated individuals who have difficulty understanding people, who do not listen and who are prejudiced as individuals with whom it is difficult to communicate. After the training, 29.7% of the participants stated that they continued to communicate with difficult customers and 23% preferred to remain calm and listen. 55.4% of the participants stated that they hid their anger and 41.9% stated that they acted sincerely while performing their duties. People with whom communication difficulties are established are defined as individuals who have difficulty understanding at a rate of 17.6%, do not listen at a rate of 14.9%, and are prejudiced at a rate of 10.8%. The research findings revealed that there was no significant change in emotional labor and customer social stressor perceptions after the training. This may be related to the depth of the content of the training programs and the effectiveness of the implementation process. In line with the literature, it is recommended that more comprehensive, applied, and long-term training programs that support employees' emotional labor processes be developed (Delgado et al., 2017; Edward et al., 2017; Qiu, 2023; Riforgiate et al., 2021).

The generalizability of the findings of this study is limited because it was conducted in a single municipality. Collecting data from different regions and larger sample groups would increase generalizability. In addition, the use of methods based on subjective statements in the study limits the objectivity of the data. A more comprehensive methodological design using both quantitative and qualitative methods could increase the validity and reliability of the findings. In order to improve the emotional labor and stress management skills of municipal employees, the content of training programs should be designed in accordance with workplace conditions and customized to the individual needs of the participants. Interaction-oriented methods such as repeated sessions, workshops, role plays and case studies can increase the effectiveness of such programs.