

ÇALIŞMA HAYATINDA DUYGUSAL EMEK VE İŞE YABANCILAŞMA İLİŞKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA¹

WORKING LIFE THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND ALIENATION: AN APPLICATION ON BANK EMPLOYEES

Funda Çivit KÖKDEN*, Murşit İŞİK**

* Bilim Uzmanı, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri ABD, funda.civit@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1461-202X>

** Dr. Öğr. Üyesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, mursitisik@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-9855-6290>

ÖZ

Küreselleşen dünyada hizmet sektöründe yaşanan rekabetçi politikalar çalışanların duygularının da çalışma hayatının kaçınılmaz bir parçası olmasına neden olmuştur. Müşteri memnuniyeti sağlamak amacıyla çalışanlar duygularını içinde buldukları kurumun hedef ve amaçları ile uyumlu hale getirmeye çalışmaktadırlar. Bu uyumu sağlayabilmek için çalışanlar birebir, sözlü veya yazılı olarak etkileşimde olduğu kişilere karşı duygusal emek gösteriminde bulunmaktadır.

Hizmet sektöründe bankacılık, satış- pazarlama ve müşteri memnuniyeti odaklı müşteri ilişkilerinin en yoğun yaşandığı sektörlerden biridir. Banka çalışanları müşterilerle sık ve uzun sürelerde iletişim halindedirler. Bu iletişim sırasında bankaların belirlenen hedefleri doğrultusunda çalışanların duygularını karşı tarafa ne kadar doğru aktarabildiği çok önemli hale gelmektedir.

Bu çalışmanın genel amacını, banka çalışanlarının duygusal emek ve işe yabancılaşma algılarına etki eden değişkenleri belirlemek ve ayrıca duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisini ortaya koymak oluşturmaktadır. Sonuç olarak özel bankalarda istihdam edilen banka çalışanlarının duygusal emek ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma, Bankacılık*

Jel Kodları: *A13,A140,G21*

ABSTRACT

Competitive policies in the service sector in the globalizing world have also caused employees' feelings to be an inevitable part of their working life. To ensure customer satisfaction, employees strive to align their feelings with the goals and objectives of the institution they are in. In order to achieve this adaptation, employees are exposed to emotional labor as opposed to those who interact individually, verbally or in writing.

Service sector banking, sales-marketing and customer satisfaction are among the sectors where customer relations are most intense. Bank employees communicate with customers frequently and for a long time. During this communication, it becomes very important for banks to transfer their employees' feelings toward the other party towards the targets set.

The overall aim of this study is to determine the variables affecting the perceptions of bank employees' emotional labor and alienation to work, as well as revealing the relationship between

¹ Bu çalışma Funda Çivit KÖKDEN tarafından Dr.Öğr.Üyesi Murşit İŞİK danışmanlığında hazırlanan “Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama” konulu tezden türetilmiştir.

emotional labor and alienation to work. As a result, it has been determined that bank employees employed in private banks have a significant relationship between emotional labor and work alienation levels.

Keywords: Emotional Labor, Alienation to Work, Banking

Jel Codes: A13,A140,G21

GİRİŞ

Günümüzde hizmet sağlayıcı işletmelerin pazar paylarındaki yaşanan değişimlere bakıldığında, hizmet sektörünün her geçen gün geliştiği ve dünya GSMH'si içerisindeki artan payı dikkat çekmektedir. Özellikle yapısal olarak değişimin sanayi sektöründen hizmet sektörüne kaydı gözlemlenebilmektedir. Hizmet sektöründeki büyüme ile bu sektörde istihdam edilen kişi sayısı da her geçen gün artmaktadır. İstihdamın artması ise beraberinde belirli problemlerin ve farklı kavramların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.

İşletmelerin, değişen koşullara ayak uydurabilmek ve rekabet edebilmek için yeni stratejiler aradığı görülmektedir. Bu amaçla çalışanlarının müşteri memnuniyeti odaklı çalışabilmeleri için çeşitli eğitim vb. etkinliklere katılımlarını sağlamaktadırlar. Hizmet sektöründe müşterilerle birebir ilişki halinde olan çalışanlardan bedensel olarak harcadıkları emeğin yanında, özellikle; duygularını karşı tarafa yansıtmada konusunda kendisini geliştirmesi beklenmektedir. Küreselleşen dünyada çalışanların duyguları tamamen işletmenin amaçları doğrultusunda kullanılan bir araç haline almaktadır. Belirlenen hedefler ve amaçlar doğrultusunda çalışanların duyguları müşteri memnuniyetine hitap edecek bir hal almaktadır. Bu da beraberinde günümüzde emek kavramının yeni görünümü olan duygusal emek kavramını gündeme getirmektedir. Çünkü çalışanların mekanik bir robot gibi düşünülüp, teorik olarak verimlerinin artırılmasına yönelik çalışmalar işe yabancılaşmalarına neden olmuştur.

Hizmet sektöründe bankacılık; müşteri ile çalışan ilişkisinin yoğun olarak yaşandığı

sektörlerden biridir. Satış ve pazarlama odaklı Bankaların karlılığı çalışanlarının müşterilerle iletişimde duygularını karşı tarafa doğru bir şekilde iletebilmelerine bağlıdır. Bu amaçla çalışanlarının duygu gösterim performanslarını arttırmak amacıyla eğitim, seminer vb. çalışmalar yapmaktadırlar. Çalışanlardan müşteri ile iletişimde kendileri gibi değil adeta bir tiyatro sahnesindeymiş gibi pazarlayacağı ürüne odaklanarak duygularını ifade etmesi beklenmektedir. Bu da bir süre sonra çalışanın önce kendisine daha sonra da işe yabancılaşmasına neden olabilmektedir.

1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygusal emeği ilk tanımlayan Hochschild'a göre duygusal emek, "hizmetin sahte, çalışanların aktör, müşterilerinde izleyici olduğu bir oyundur" (Hochschild, 1983: 7).

Duyguların Ticarileşmesi adlı eserinde duygusal emeği; "açıkça gözlemlenebilen yüz ve beden hareketlerinin sergilenmesi için duygunun yönetilmesidir." şeklinde tanımlamıştır. Bu tanımla birlikte Hochschild hizmet sektöründe çalışan bireyler için yapmış olduğu mesleğe uygun tepkiler verilmesine dair ortak bir beklenti olduğunu ifade etmiştir. İlerleyen zamanlarda duygusal emek kavramı ile ilgili birçok farklı tanımlama daha kullanılmış olup yapılan her bir tanımla duygusal emek kavramının önemini gözler önüne sermiştir.

Rup ve diğerlerinden aktarıldığına göre, bu oyunun iki önemli özelliği duygusal yabancılaşma ve gerçek duyguların maskelenmesidir (Man ve Öz, 2009: 79). Ancak bununla birlikte, duygusal emek

sadece tek yönlü bir maskeleyi ifade etmemektedir. “Yani duygusal emeğin amacı; müşterilerin kendilerini iyi hissetmelerini sağlamak olabileceği gibi (örneğin perakende satışlarda), kötü hissettirmek de (örneğin hapishanelerdeki gardiyanlar veya polisler) de olabilir” (Man ve Öz, 2009: 80-81).

Wharton’a göre ise duygusal emek, örgütsel olarak belirlenen kural ve esaslara uygun olarak çalışanlardan göstermeleri beklenen duygu düzenleme süreci olarak tanımlanmıştır (Grandey, 2009: 147). Başka bir tanıma göre duygusal emek, duyguların ve hislerin organizasyonun amaçları için düzenlenmesidir şeklinde tanımlanmıştır. Başka bir tanıma göre duygusal emek, duyguların ve hislerin organizasyonun amaçları için düzenlenmesidir şeklinde tanımlanmıştır (Grandey, 2000: 97).

2. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞ GÖSTERİMLERİ

2.1. Yüzeysel Davranış

Belirli işletmeler veya kurumlarda çalışanlar, çalıştığı işletmenin veya kurumun beklentilerine göre duygularını işletmenin veya kurumun beklentilerine uygun bir şekilde gösterebilir ve dış görünüşünde gerek jest ve mimikleri ile gerekse ses tonu ile bazı oynamalar yaparak müşteriyle iletişim kurarlar (Hochschild, 1983; Brothridge, 2003 ve Grandey, 2002). Dolayısıyla çalışan kişi hissettiği duygularını normalden farklı göstermesinden ziyade duygularını kontrol etmesi de söz konusudur (Morris ve Feldman, 1997; Pugliesi, 1999; Lin, 2000).

Çalışanların yüzeysel davranış sürecinde yaşamış oldukları duygusal çelişki çalışanların hareketlerini de etkilemektedir. Çalışanlar olumsuz duygularını bastırmaları gerektiğinde genellikle yüzeysel davranış yöntemini kullanırken, olumlu duyguları göstermeleri gerektiğinde ise derinlemesine davranış yöntemini kullanmaya başvurmaktadırlar. Bu bağlamda olumlu duygular gösterilerken daha çok içselleştirilerek yapılır, olumsuz duyguların

hissettirileceği an da ise daha ziyade yüzeysel davranış yöntemi ile geçiştirilmektedir (Diefendorff vd., 2005).

2.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranış, çalışanların kendilerinden beklenen davranışın oynanması ve hatta o role bürünmeye yönelik olarak tüm duygularını etkilemesi şeklinde tanımlanmaktadır. Bu durumda, sergilenen davranışlar ve gösterilen duygular ile hissedilen duygular birbiriyle uyumlu bir hal alarak düzenlenmiş olur (Zapf, 2002; Lin, 2000).

Derinlemesine davranış kapsamında; çalışanlar işletmenin veya kurumun kendisinden beklediği duygusal rolü içselleştirerek bir oyuncu gibi oynamaya ve dış çevreye olan duygusal gösterimi bu şekilde yapmaya çalışırlar (Hochschild, 1983; Brothridge ve Grandey, 2002).

Doğrudan içsel duygular üzerine yoğunlaşan derinlemesine davranış kurumun kendisinden talep ettiği duygu gösterimleri ile gerçek duygularını bir potada eriterek ulaştır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Mann, 2004; Brook, 2009) Duygusal emeğin yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarına ilave olarak samimi davranış boyutu Ashforth ve Humphrey tarafından literatüre dâhil edilmiştir. Ayrıca Kruml ve Geddes (2000)’ in yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutlarına duygusal çaba ve duygusal çelişki boyutları ekleyerek geliştirmiştir. Grandey’in (2000) duygusal çaba ile duygusal çelişkinin duyguların düzenlenmesi kapsamında dikkate alınması gerektiğini ifade etmiştir (Pala ve Sürvegil, 2016: 776).

2.3. Samimi Davranış

Hochschild’in (1983) duygusal emek tanımında, çalışanların örgütün beklentilerine uymak için yüzeysel ve derinlemesine davranış tiplerinden birini seçmeleri beklenmektedir. Ancak, bazı durumlarda çalışanların duyguları örgütün beklentileri ile doğal olarak uyumlu olabilmekte, Örneğin bir çocuk bakan bir dadı herhangi zorlama olmaksızın bakmış

olduğu çocukla veya çocuklarla ilgilenebilir ve onlara karşı anne şefkati ile yaklaşabilir. Böylece samimi davranış da bir duygusal emek davranışı olarak kabul edilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Eroğlu, 2010). Hochschild ise bu durumu pasif derin davranış olarak değerlendirmiştir (Kamber, 2014: 59).

3. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ SONUÇLARI

Duygusal emek kavramı araştırmacılar tarafından çok fazla incelenmiş ve farklı disiplinler tarafından olumlu ve olumsuz sonuçlarla değerlendirilmiştir. Duygusal emeğin çalışan açısından sonuçları olduğu gibi örgüt ve müşteriler açısından da sonuçları bulunmaktadır. Bir diğer konu araştırmaların daha çok olumsuz sonuçlara odaklanmış olmasıdır. Bunların yanında duygusal emek, kavramın sonuçlarıyla ilişkilendirilmiştir. Burada duygusal emeğin iş hayatının farklı aktörleri üzerine sonuçlarına yer verilmiştir.

3.1. Örgüt Açısından Sonuçları

Örgüt tarafından ortaya konan ve çalışanların duygusal gösterimlerini belirli bir amaç doğrultusunda düzenleyen davranış kuralları, çalışanları birbirinden farklı karmaşık duygulardan uzak tutarak belli bir disiplin çerçevesinde çalışanlara tarafsız kalmayı ve duygusal dengeyi koruma ve sürdürme olanağı sunmaktadır. Duyguların bu şekilde işletme tarafından düzenlenmesi, işletme içindeki ilişkilerin işletme açısından daha verimli ve faydalı olmasını sağlamaktadır. Kısacası işletme açısından duygusal emeğin kullanılması bir düzen sağlayarak işletmenin amacı doğrultusunda fayda sağlamaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011: 87).

Çalışanların duygusal gösterimleri müşterilerin satın alma davranışlarını etkileyerek satışların artması için gülümseme aracını devreye sokmaktadır: “Gülümsemeyle yapılan hizmet müşteri bağlılığını sağlayacak ve firma yine tercih edilecektir” (Rafaeli ve Sutton, 1987: 29-31).

Öte yandan olumsuz sonuçlarda mümkündür. Çalışanların yüzeysel davranışı müşteri memnuniyetini olumsuz etkilerken, yaşadıkları duygusal çelişki ve çaba iş stresi, işten soğumayla sonuçlanabilir dolayısıyla işe devamsızlık ve iş gören devrinin yükselmesi hizmet kalitesini düşürebilir (Eroğlu, 2010: 27).

3.2. Müşteri Açısından

Duygusal emek davranışlarını belirleyen toplumsal normlar müşteri davranışları ve beklentileri üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Çalışanların davranışları kültürler arasında farklı algılanabilir. Duygusal emeğin olumlu sonucu, müşteri memnuniyetini dolayısıyla da müşterilerin karar verme sürecini etkileyebilir (Kurt, 2013: 16-17).

3.3. Çalışan Açısından

Çalışanların iş rolünü fazla benimsemesi zamanla tükenmişliğe sebep olmaktadır. Bir diğer sonuç çalışanın kendisini iş gereği olan rolüne adapte edememesidir. Duygusal emek gerektiren işlerde çalışan bazen iş rolüne uyum sağlayamaz ve bu uyumsuzluk problemleri çalışanın işindeki kontrol eksikliğiyle daha da büyümektedir (Hochschild,1983: 188- 189). Bazı çalışanlar içinse duygusal emek, maddi kazanç ve sembolik olarak güç kaynağıdır. Gülümseme ve samimiyet performansla olumlu katkı yapabilir ve çalışanlar için ilave geliri ifade edebilir (Rafaeli ve Sutton, 1987: 30-31).

Ashforth ve Humphrey(1993) duygusal emek davranış tiplerinin olumsuz ve olumlu sonuçlarının olabileceğini ele almışlardır. Ancak bu sonuçların çalışanların kişisel özelliklerinden dolayı farklılaşabileceği konuya yönelik araştırmalarda belirtilmektedir (Brotheridge, 2006).

4. YABANCILAŞMA KAVRAMI, NEDENLERİ VE SONUÇLARI

Türk Dil Kurumuna ait Türkçe Sözlükte “yabancılaşmak” sözcüğü “tanımaz, bilmez duruma gelmek, yabancı olmak, bigâne düşmek” ve “alışmamak,

yadırgamak, yabancılık çekmek'' olarak tanımlanmaktadır(www.tdkterim.gov.tr).

Ergil (1980:73) ise yabancılaşmayı; "kişilerin var olan yapıları veya toplumsal kurumlara bağlı beklentiler, değerler, kurallar ve ilişkilerden uzaklaşması" olarak tanımlamaktadır.

Marshall, yabancılaşma kavramını en genel anlamıyla; "bireylerin birbirinden ya da belirli bir ortam ya da süreçten uzaklaşmaları" olarak ifade etmektedir (Yapıcı, 2004: 14).

Kohn (1976: 114) ise yabancılaşmanın bireylerin dış dünyaları ve kendi benlikleriyle ilgili düşünceleri sonucunda ortaya çıktığını, farklı bir ifadeyle iç ve dış dünyaya uyumlarıyla ilgili olduğunu söylemektedir. Bu nedenle yabancılaşmayı, bireyin toplumsal dünyaya ve kendine olan inancını kaybetmesi sonucunda yaşadığı tecrit duygusu olarak tanımlamaktadır (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008).

Kongar (1979), genel olarak yabancılaşmayı, "kişinin sosyal ve doğal çevresiyle olan uyumunun azalması özellikle de çevresi üstündeki denetiminin zayıflaması, bu denetim ve uyumun azalmasının giderek kişinin yalnızlığına ve çaresizliğine yol açması" olarak tanımlamıştır (Kongar, 1979: 464).

Küreselleşme olgusuyla birlikte kendisini daha çok hissettirmeye başlayan yabancılaşma kavramının bazı nitelikleri ise şunlardır (Şimşek vd., 2006: 569- 587)

- Yabancılaşma insanın doğasında vardır.
- Yabancılaşma ilk yaşamlarla ortaya çıkmıştır.
- Yabancılaşmanın insanların sosyal çevreleri ile yakın bir ilişki içinde olduğu söylenebilir.
- Yabancılaşma kavramı birinin veya bir şeyin, birisinden veya bir şeyden yabancılaşması ile ilgilidir.
- Yabancılaşmanın modern görünümünde, kişiler ve buldukları ortam arasındaki farklılıkların etkisi de önem taşımaktadır.

- Yabancılaşmada; rekabet, kıskançlık, karşılıklı itaatsizlik ve saldırganlık dürtüsü gibi farklı insan ilişkileri ortaya çıkabilmektedir.

İşe yabancılaşmanın kişisel ve sosyal boyutları bulunmaktadır. Kişisel yabancılaşma bireyin günlük işleri ve kendi benliğine yabancılaşması anlamını taşımaktadır. Sosyal yabancılaşma ise başkalarıyla etkileşimde bulunmama ve yalnızlaşmayı ifade etmektedir (Korman vd., 1981: 344).

4.1. İşe Yabancılaşma Nedenleri

Araştırmacılar tarafından yabancılaşmanın pek çok sebebi olduğu ifade edilmektedir. Burada yabancılaşmanın sebepleri belli bir sınır çerçevesinde incelenmiştir. İşletmelerde çalışanların yabancılaşmasına neden olan sebepler değişik yazarlar tarafından gruplandırılmıştır. Kabl görmüş olan sınıflandırma şekli ise psikolojik ve sosyal nedenlerdir. Psikolojik nedenler; işbölümü, kitle iletişim araçları, çalışma koşulları, inanç, tutum ve değerleri kapsamaktadır. Sosyal nedenler; toplumsal ve kültürel yapı, ekonomik yapı, sanayileşme ve kentleşme olarak ele alınmaktadır(Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008:61-88).

4.1.1. Psikolojik Nedenler

İşletmelerde çalışanlar üzerinde yabancılaştırıcı etkisi bulunan psikolojik nedenler; işbölümü, kitle iletişim araçları ve inanç, tutum ve değerler olarak yer verilmiştir.

İşbölümü; bir yandan zenginliğin kaynağı olup mesleklerin, ticaretin gelişmesinde önemli bir etken iken, diğer yandan iş bölümünde uzmanlaşması sonucu artık etkisiz hale gelmeye başlayan bireysel yeteneklerin giderek zayıflamasına yol açmaktadır (Esin, 1982:19).

Shepard'a göre, aşırı işbölümü sonucu işçi yaptığı işi ne için yaptığını bilememekte, işletme açısından neye yaradığını anlamakta zorlanmakta ve yaptığı işe hiçbir anlam verememektedir. Amaçsız ve tekdüze şekilde yapılan bir iş de, onu yapan

için bütün anlamını yitirebilmektedir (Shepard., 1973: 73).

Bireyler işbölümünün yabancılaştırıcı etkilerinin sonlandırmak için bireyin yetenek ve bilgilerini kullanarak toplumsal gelişmeye aktif bir biçimde katılması gerekmektedir (Tolan, 1981: 241). Tolan'a göre önemli olan bireyin çalıştığı örgütte önemli kararların alınmasında söz sahibi olması ve toplumsal yapıda değişim yaratmaya yönelik bütün

Kitle İletişim Araçları; son yıllarda kitle iletişim araçlarındaki hızlı gelişmeler, toplum ve birey üzerindeki olumlu etkilerinin yanında birçok olumsuz etkiye de yol açtığı söylenebilir.

Kitle iletişim amacıyla kullanılan araçların yanlış ve aşırı kullanılması, birey ve toplum arasındaki bağların kopmasına, bireyin giderek yalnızlaşmasına sebep olabilecektir (Ofloğlu ve Büyükyılmaz,2008: 13).

Yapılan araştırmalara göre kendini yalnız hisseden bireyin kitle iletişim araçlarını bireysel iletişim eksikliğini gidermek amacıyla kullanmaktadırlar. Böylece birey hayatında eksik olan memnun olma duygusunu televizyon veya bilgisayar başında daha fazla zaman geçirerek giderme yoluna gitmektedir. Bu araçlar bireyin ihtiyaç duyduğu memnun olma duygusunu kısmen karşılar gibi görünmektedir. Fakat sonuç olarak bireyin çevresinden kopmasına, yüz yüze ilişkilerde iletişim eksikliği yaşamasına sebep olmaktadır.

İnanç, Tutum ve Değerler; yapılan birçok ampirik araştırmalar değerlerin, bireysel ve örgütsel başarı üzerine etkisi olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Örneğin iş gereklerinin ve örgüt değerlerinin doğru şekilde anlaşılması, kişilerin işlerine uyumunu işlerinden tatmin düzeyini, örgütsel katılım ve birliği daha çok arttırmaktadır. Paylaşılan değerler aracılığıyla istenilen çalışma davranışlarını ortaya koymayı sağlayacak zihinsel ilişkiler kurulup geliştirilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz,2005:340).

İşletmeler açısından her zaman örgüt kültürü çerçevesinde oluşturulmuş değerler ile bireysel değerler tam anlamıyla örtüşmediği durumlar mevcuttur. Belli konularda işletme içindeki işgörenler arasındaki veya işgörenler ile yönetim arasındaki inanç ve tutumlardaki farklılıklar değer çatışmasına sebep olabilmektedir. Bunun sonucunda da işletme içi bir çatışma ortamı meydana gelir (Silah, 2005: 239).

4.1.2. Sosyal Nedenler

Yabancılaşmanın sosyal nedenlerinden olan toplumsal ve kültürel yapı, teknolojik ve ekonomik yapı, sanayileşme ve kentleşme hakkında bilgi verilecektir.

Toplumsal ve Kültürel Yapı; aybar'a göre, insanı yabancılaştıran sadece, çalıştığı örgüt içindeki bürokratik yapı değildir. İşletme örgütleri dışında da insanı bunaltan bir örgütsel yapılanma mevcuttur. Dışarıdaki şirketler, devlet, ordu, bir takım güç odakları da insan üzerinde olumsuz bürokratik etkilere sebep olabilmektedir. İnsanın kendinden sandığı davranışlarının çoğunun dış kaynaklı olduğu söylenebilir. İnsan bu güçler karşısında şaşkın ve çaresiz kalmaktadırlar (Aybar, 1995: 66.).

Bireyin içerisinde yaşadığı toplum ve bu toplumun sosyokültürel değerleri, bireyi büyük ölçüde etkilemektedir. Eğer bireyin içinde bulunduğu toplumdaki kişiler yabancılaşmışsa, etkileşim kaçınılmaz olacaktır ve bireyde giderek yabancılaşacaktır. Böyle bir sosyo-kültürel ortamda bireyin kendi doğasına göre doğru olarak algıladığı bir davranış toplum

tarafından normal kabul edilmeyecektir. Bunun sonucu olarak da birey yalnızlaşacak ve topluma yabancılaşacaktır. Birey eğer davranışını topluma uydurma çabası içerisine girerse bu sefer toplum tarafından kabul görmesine rağmen kendi doğasına yabancılaşması mümkündür (Ofloğlu ve Büyükyılmaz.,2008: 14).

Teknolojik ve Ekonomik Yapı; pappenheim, teknoloji ve yabancılaşma ilişkisinde iki farklı görüşün olduğunu vurgulamaktadır (Pappenheim., 2002).

- Teknoloji gelişim anlamına gelmektedir ve insanoğlunun kurtuluşuna katkıda bulunmaktadır. Günümüzde bu görüşü savunanlar teknolojinin hizmet ettiği amaçlar açısından tarafsız ve kayıtsızdır.
- Teknoloji insani değerleri öldürmekte, kontrolün insandan makineye geçmesine sebep olmaktadır. Bu görüşü savunanlar, insan ruhu ve teknoloji arasında bir uyumsuzluk bulunduğuna, aşılması mümkün olmayan bir boşluk olduğuna inanmaktadır. Bunun neticesinde de insan, teknolojinin kazandığı, buna karşılık insanlığın kaybettiği bir gelişmenin kurbanı haline gelmektedir.

İşletme içi ve dışı ekonomik koşulların gelişme eğilimi ve çeşitli sebeplerle meydana gelen ekonomik değişimler, işletme yapılarını büyük oranda etkilemektedir ki, yöneticilerin bu koşulları dikkate alması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Özellikle de ülke içerisinde hâkim olan ekonomik yapının, örgüt yapıları üzerinde önemli etkileri vardır. Burada önemli olan ekonomik yapının insanın olanak ve yeteneklerini biçimlendirerek, gerekliliklerine ve dolayısıyla varlığını sürdürmesine uygun bir toplumsal niteliği insana kazandırmasıdır (Esin,1982: 104).

Sanayileşme ve Kentleşme; sanayileşmeyle birlikte ortaya çıkan hızlı kentleşmenin de yabancılaştırıcı etkisi olduğu ortadadır. Yabancılaşma ile ilgili olarak yapılan tanımlamalarda, sanayileşme, kitle

toplumu, toplumdan sapma gibi kavramların ön plana çıktığını görülmektedir. Bu kavramların ortaya çıkmasındaki başlıca nedenin de kent yaşamı olduğu ortaya konulmaktadır (Ofloğlu ve Büyükyılmaz., 2008: 15). Bu sebeplerden bazıları; sanayileşme, kentleşme ve sosyal çözülme; çarpık kentleşme; kentlerin çoğunda altyapı ve arıtma tesislerinin bulunmaması, göç gibi sebeplerle özellikle büyük kentlerde gecekondü semtlerinin gittikçe artması, sosyal tesis vb. yapıların eksikliği, özellikle; kırsal kesimden gelenlerin büyük kentlerde sosyal çözülmeye uğraması; plansız sanayileşme; birçok sanayi tesisinin atıklarının doğal yaşamı tehdit eden boyutlara ulaşması, sanayi bölgelerinin yerleşim yerleri içinde kalması, vb. sorunlar; yerleşim yerlerindeki gürültü, ekolojik dengenin bozulmaya yüz tutması, doğal bitki örtüsünün tahrip olması, tatlı su kaynaklarının azalması, erozyonun her geçen gün sorun daha büyük olması, doğal afetlerin gittikçe artmasıdır (Demirel, Ünal., 2012: 4).

4.2. İşe Yabancılaşma Sonuçları

Yabancılaşmanın sonuçları ile ilgili olarak literatürde farklı bakış açıları mevcut olup Fromm'a göre yabancılaşma sonucunda birey; "kendini kendi güçlerinin, kendi zenginliğinin etkin yaratıcısı olarak değil de, dışındaki güçlere bağımlı, canlı özünü bu güçlere yansıtmış, yoksunlaşmış bir nesne olarak algılamaktadır." (Fromm, 1996: 119).

Nef'e göre yabancılaşmanın doğurduğu genel sonuçlar ise; iş tatminsizliği, iletişim sorunu, sorumluluk ve karar almadan kaçış, bürokrasi sempatisi, yenilik korkusu, sürekli şikâyet durumu, insanlarla yakın iletişimi yük olarak algılama olarak sıralanabilir. Nef buna bağlı olarak yabancılaşmış bireylerde gözlenen başlıca kişilik özelliklerini; yaratıcılığın yok olması, zihinsel bozukluklar, toplumsal ilişkilerden kaçınma, yaşama karşı ilgisizlik, uyuşturucu ve intihar eğilimi, düzensiz yaşam ve kötü ilişkiler, toplumun değer yargılarına ve normlarına ilgisizlik ya

da karşıtlık, aşırı bencillik, boyun eğme, teslimiyetçilik, sorgulamaksızın kabullenme ve kadercilik olarak sıralamıştır (Nef,1980: 86).

Aybar ise yabancılaştırıcı etkenlerin bireyde meydana getirdiği başlıca kişilik nitelikleri aşağıdaki gibi sıralamıştır. (Aybar, 1995: 87-93):

- Yaratıcı düşüncenin yok olması.
- Zihinsel bozuklukların oluşması.
- Sosyal ilişkilerden kaçınma.
- Yaşamaya karşı ilgisizlik, uyuşturucu kullanımı ve intihar eğilimi.
- Düzensiz yaşam tarzı.
- Sosyal değer yargılarına ve normlarına ilgisizlik veya karşıtlık.
- Bencillik ve tüketim açlığı gibi.

Usul ve Atan ise yabancılaşmanın sonuçlarını kişisel sonuçlar ve toplumsal sonuçlar olmak üzere ikiye ayırarak incelemişlerdir. (Usul ve Atan, 2014). Buna göre;

- Kişisel sonuçlar; bireyin yaratıcılığının engellenmesi, zihinsel sorunların ortaya çıkması, sosyal ilişkilerin sekteye uğraması, yaşamsal alakanın kaybolması, çeşitli madde kullanımı ve buna bağlı intihar eğilim, düzeni bozulmuş bir yaşam şekli, toplumsal değer yargılarına karşı ilgisizlik, robotlaşma, bilinçsizce tüketim, itaat ve boyun eğme şeklinde sıralanabilir.
- Toplumsal sonuçlara bakıldığında ise; kişinin aşırı uyumu ya da aşırı uyumsuzluğu, toplumsal ilişkiden kişinin kendisini geri çekmesi, dışlanma şeklinde ortaya çıkmaktadır.

5. ÇALIŞMA HAYATINDA DUYGUSAL EMEK VE İŞE YABANCILAŞMA İLİŞKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma Antalya bölgesinde faaliyet gösteren özel bankalarda 2018 Ocak ayında görev yapan çalışanların duygusal emek ve

işe yabancılaşma algılarına etki eden değişkenleri belirlemek ve ayrıca duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisini ortaya koymak amacı ile yapılmıştır. Günümüzde işletmelerin önemli sorunlardan biri olan yabancılaşma sorununu duygusal emek boyutuyla ele almak amaçlanmıştır. Yapılan literatür taraması sonucu duygusal emek ve yabancılaşma arasındaki ilişkiye dair yapılan çalışmaların azlığı böylesi bir çalışmanın çıkış noktasını oluşturmuştur.

Bununla birlikte duygusal emeğin çalışmanın anlamına olan etkisini araştıran bir çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma grubu olarak da banka çalışanlarının seçilmesi, daha önce yönetim organizasyon bağlamında ele alınan bu sektörün bazı sorunlarını daha görünür kılmayı ve duygusal emeğin bu sektörde olumlu veya olumsuz ne gibi etkiler bıraktığını belirleme ihtiyacından doğmuştur. Bu bağlamda yapılan saha araştırmasında, toplam 554 çalışana anket uygulaması yapılmış ve duygusal emek ve işe yabancılaşmayı ne yönde etkilediği araştırılmıştır.

Bu amaçlar doğrultusunda aşağıdaki 3 ana hipotez ve onlara ait alt hipotezler geliştirilmiştir.

Hipotezler

H1: Katılımcıların Özellikleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Arasında Farklılık Vardır.

H1.1. Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır

H1.2. Katılımcıların medeni durum değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır

H1.3. Katılımcıların yaş değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır

H1.4. Katılımcıların eğitim değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır

H1.5. Katılımcıların aylık gelir değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır

H1.6. Katılımcıların sektördeki deneyim(tecrübe) değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır

H2: Katılımcıların Özellikleri İle İşe Yabancılaşma Düzeyleri Arasında Farklılık Vardır.

H2.1. Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır

H2.2. Katılımcıların medeni durum değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır

H2.3. Katılımcıların yaş değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır

H2.4. Katılımcıların eğitim değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır

H2.5. Katılımcıların aylık gelir değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır

H2.6. Katılımcıların sektördeki deneyim(tecrübe) değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır

H3: Katılımcıların Duygusal Emek Düzeyleri İle Yabancılaşma Düzeyleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma Antalya ilinde bankacılık sektöründe, özel bankalarda çalışanları kapsamakta olup Türkiye genelini kapsamamaktadır. Özel bankalardan alınan verilerin ışığında Antalya ilinde özel bankalarda 2.545 kişi çalışmakta olup, basit rastgele örnekleme yöntemi ile %5 hata ile %95 güven aralığında 600 kişinin evreni temsil edebileceğine karar verilmiştir. Örnekleme yer alan kişilere anket formu dağıtılmış, bu formların tamamı cevaplandırılmış, cevaplandırılan formlar içerisinde 66 tanesi eksik cevaplama yapıldığı için değerlendirmeye alınmamış, geri kalan 554 anket eksiksiz olarak cevaplandırılmıştır.

5.3. Veri Analizi Yöntemi ve Veri Toplama Aracı

Verilerin analizi konusunda; Tanımlayıcı istatistikler frekans, yüzde, ortalama, standart sapma değerleri ile sunulmuştur. Çalışmadaki soru gruplarının faktör yapısını tespit etmek amacı ile açıklayıcı faktör analizi uygulaması yapılmıştır. İki evre gruplar için bağımsız t testi analizi ve üç evre grubun karşılaştırılmasında Varyans analizi (ANOVA) testi ve farklılıklar gösteren grupların tespit edilmesi amacı ile Sidak ikili karşılaştırma testi kullanılmıştır. Boyutlar arasındaki ilişkilerin tespit edilmesi amacı ile korelasyon analizi uygulanmıştır. Çalışmada 0,05'den küçük p değerleri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir. Analizler SPSS 22.0 paket programı ile yapılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak yazılı soru sorma tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Anket iki ölçekten oluşmaktadır. Bunlar; duygusal emek ölçeği ve işe yabancılaşma ölçeğidir. Katılımcıların belirlenmesinde rastgele örnekleme yöntemi seçilmiştir.

Bu ölçeklerin yanı sıra anketin ilk bölümünde deneklerin demografik özelliklerine yönelik toplam altı soru yöneltilmiştir. Bunlar: cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, mevcut iş yerinde çalışma süresi, gelir durumu ile ilgilidir. Anketin ikinci bölümünde katılımcılar duygusal emek davranışları, işe yabancılaşma düzeylerini ölçmek amaçlı 24 adet ölçek sorusu yer almaktadır.

5.3.1. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal Emek Ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5=

Her Zaman). Ölçekte yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal davranışlar ise 3 madde ile ölçülmektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı; 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).

5.3.2. İşe Yabancılaşma Ölçeği

Çalışmada kullanılan ikinci ölçek ise Korman (1981) tarafından geliştirilen çalışanların işe yabancılaşma düzeylerini ölçen 10 adet ifadeden oluşmaktadır. İşe yabancılaşma ölçeği “Kesinlikle katılmıyorum= 1 Kesinlikle katılıyorum= 5 olacak şekilde 5’li Likert ölçek üzerinde

değerlendirilmiştir. Ölçekteki 10 adet ifade tek bir boyut altında toplanıp “işe yabancılaşma” düzeyi olarak adlandırılmaktadır.

5.4. Araştırma Bulguları

Anket çalışması sonucunda elde edilen verilere ait bulgular çalışmanın bu bölümünde verilmektedir.

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi sonucunda duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik derecesi Alpha = 0,90, işe yabancılaşma ölçeğinin güvenilirlik derecesi alpha=0,88 olarak bulunmuştur. Bu değerler anketin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 1: Güvenirlik Katsayıları

Ölçekler	Cronbach's Alpha Güvenirlik Katsayısı	Madde Sayısı
Duygusal Emek Ölçeği	0,90	14 Maddelik Anket
İşe yabancılaşma Ölçeği	0,88	10 Maddelik Anket

5.4.1. Demografik Bulgular

Çalışmaya dahil edilen katılımcıların %41’inin erkek ve % 59’nun kadın olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %72’nin evli ve %28’nin bekar olduğu görülmüştür. Katılımcıların % 9’nun lise, % 13’nün ön

lisans, % 72’nin lisans ve %6’nın yüksek lisans düzeyinde eğitim seviyelerinin olduğu görülmüştür. Katılımcıların %5’nin 18-25 yaş, %61’nin 26-35 yaş, % 32’nin 36-45 yaş, %2’nin ise 46-55 yaş arasında olduğu görülmüştür.

Tablo 2: Katılımcıların Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Erkek	226	40,8
Kadın	328	59,2
Medeni Durum	Frekans	Yüzde (%)
Evli	400	72,2
Bekar	154	27,8
Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde (%)
Lise	52	9,4
Ön Lisans	74	13,4
Lisans	396	71,5
Yüksek Lisans	32	5,8
Yaş	Frekans	Yüzde (%)
18-25	28	5,1
26-35	340	61,4
36-45	176	31,8
46-55	10	1,8
Gelir	Frekans	Yüzde (%)
1500 TL ve Altı	12	2,2
1501- 2500 TL	176	31,8
2501-3500 TL	164	29,6
3501-4500 TL	122	22,0
4501 TL ve Üstü	80	14,4

Sektör Deneyimi	Frekans	Yüzde (%)
1 yıldan az	14	2,5
1-3 yıl	76	13,7
4-7 yıl	170	30,7
8-11 yıl	154	27,8
12 yıl ve üzerinde	140	25,3

Katılımcıların %2'nin 1500 TL ve altı, % 32'nin 1501- 2500 TL, % 30'nun 2501-3500 TL, % 22'nin 3501-4500 TL ve % 14'nün 4501 TL ve üzerinde aylık gelir düzeylerine sahip olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların mesleki tecrübe düzeyleri incelendiğinde %3'ü 1 yıldan az, % 14'ü 1-3 yıl arası, % 31', 4-7 yıl arasında, % 28'i 8-11 yıl arasında, % 25'i 12 yıl ve üzerinde sürede tecrübeli oldukları tespit edilmiştir.

5.4.2. Hipotezlere İlişkin Bulgular

Çalışmada katılımcıların İşe Yabancılaşma, Yüzeysel Rol Yapma, Derinden Rol Yapma ve Doğal Duygular boyutlarının dağılımlarının normallik testleri sonucunda boyutların normal dağılıma uygun oldukları tespit edilmiştir ($p=0,200^*$, $p>0,05$). Bunun sonucunda karşılaştırma testlerinde ikili gruplarda bağımsız örneklem t testi ve üç ve üzerinde gruplarda varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

Tablo 3: Cinsiyete Göre İşe Yabancılaşma ve Duygusal Emek Boyutlarının İncelenmesi

Alt boyutlar	Cinsiyet	n	Ortalama	s.s.	t	p
İşe Yabancılaşma Boyutu	Erkek	226	2,67	0,82	-0,65	0,51
	Kadın	328	2,73	0,80		
Yüzeysel Rol Yapma	Erkek	226	2,36	0,95	-0,48	0,63
	Kadın	328	2,41	0,87		
Derinden Rol Yapma	Erkek	226	3,15	1,07	2,06	0,04*
	Kadın	328	2,89	0,99		
Doğal Duygular	Erkek	226	3,72	0,90	0,59	0,56
	Kadın	32	3,66	0,85		

* $p<0,05$ düzeyinde anlamlı farklılığı gösterir.

Katılımcıların cinsiyetlerinin işe yabancılaşma düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, kadın ve erkeklerin işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir ($t=-0,65$, $p=0,51$, $p>0,05$).

Katılımcıların cinsiyetlerinin yüzeysel rol yapma düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, kadın ve erkeklerin yüzeysel rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir ($t=-0,48$, $p=0,63$, $p>0,05$).

Katılımcıların cinsiyetlerinin derinden rol yapma düzeyleri üzerinde farklılıklar gösterdiği, erkek katılımcıların derinden rol yapma düzeylerinin kadınlara göre daha

yüksek düzeylerde olduğu gözlemlenmiştir ($t=2,06$, $p=0,04$, $p<0,05$).

Katılımcıların cinsiyetlerinin doğal duygular düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, kadın ve erkeklerin doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir ($t=0,59$, $p=0,56$, $p>0,05$).

H1.1. Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır: kısmen ret kısmen kabul edilir.

H2.1. Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

Tablo 4: Medeni Duruma Göre İşe Yabancılaşma ve Duygusal Emek Boyutlarının İncelenmesi

Boyut	Medeni Durum	n	Ortalama	s.s.	t	p
İşe Yabancılaşma Boyutu	Evli	400	2,73	0,80	0,89	0,37
	Bekar	154	2,63	0,81		
Yüzeysel Rol Yapma	Evli	400	2,39	0,88	-0,03	0,98
	Bekar	154	2,39	0,94		
Derinden Rol Yapma	Evli	400	2,99	1,01	0,01	0,99
	Bekar	154	2,99	1,07		
Doğal Duygular	Evli	400	3,73	0,77	1,47	0,14
	Bekar	154	3,56	1,08		

Katılımcıların medeni durumlarının işe yabancılaşma düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, evli ve bekar bireylerin işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir ($t=0,89$, $p=0,37$, $p>0,05$).

Katılımcıların medeni durumlarının yüzeysel rol yapma düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, evli ve bekar bireylerin yüzeysel rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir ($t=-0,03$, $p=0,98$, $p>0,05$).

Katılımcıların medeni durumlarının derinden rol yapma düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, evli ve bekar bireylerin derinden rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir ($t=0,01$, $p=0,99$, $p>0,05$).

Katılımcıların medeni durumlarının doğal duygular düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, evli ve bekar bireylerin doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir ($t=1,47$, $p=0,14$, $p>0,05$).

Katılımcıların medeni durumlarının işe yabancılaşma ve duygusal emek düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olmadığı söylenebilir ($p>0,05$).

H1.2. Katılımcıların medeni durum değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

H2.2. Katılımcıların medeni durum değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

Tablo 5: Eğitim Düzeyine Göre İşe Yabancılaşma ve Duygusal Emek Boyutlarının İncelenmesi

Alt Boyutlar	Eğitim	N	Ortalama	s.s.	F	P
İşe Yabancılaşma Boyutu	Lise	52	2,75	0,81	0,51	0,67
	Ön Lisans	74	2,80	0,75		
	Lisans	396	2,67	0,83		
	Yüksek Lisans	32	2,85	0,62		
Yüzeysel Rol Yapma	Lise	52	2,21	0,76	0,73	0,54
	Ön Lisans	74	2,38	0,77		
	Lisans	396	2,40	0,94		
	Yüksek Lisans	32	2,64	0,82		
Derinden Rol Yapma	Lise	52	3,10	1,07	0,14	0,94
	Ön Lisans	74	2,94	0,93		
	Lisans	396	2,99	1,05		
	Yüksek Lisans	32	2,94	0,92		

Doğal Duygular	Lise	52	3,56	0,93	0,58	0,63
	Ön Lisans	74	3,76	0,81		
	Lisans	396	3,71	0,88		
	Yüksek Lisans	32	3,48	0,86		

Katılımcıların eğitimlerine göre işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu, lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,51, p=0,67, p>0,05).

Katılımcıların eğitimlerine göre yüzeysel rol yapma düzeylerinin benzer olduğu, lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki katılımcıların yüzeysel rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,73, p=0,54, p>0,05).

Katılımcıların eğitimlerine göre derinden rol yapma düzeylerinin benzer olduğu, lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki katılımcıların derinden rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,01, p=0,99, p>0,05).

Katılımcıların eğitimlerine göre doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu, lise, önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki katılımcıların doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,14, p=0,94, p>0,05).

Katılımcıların eğitimlerinin işe yabancılaşma ve duygusal emek düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olmadığı söylenebilir (p>0,05)

H1.4. Katılımcıların eğitim değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

H2.4. Katılımcıların eğitim değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

Tablo 6: Yaş Gruplarına Göre İşe Yabancılaşma ve Duygusal Emek Boyutlarının İncelenmesi

Alt Boyutlar	Yaş	n	Ortalama	s.s.	F	p
İşe Yabancılaşma Boyutu	18-25	28	2,92	0,88	1,60	0,19
	26-35	340	2,62	0,81		
	36-55	186	2,82	0,77		
Yüzeysel Rol Yapma	18-25	28	3,10	1,20	3,18	0,02*
	26-35	340	2,34	0,85		
	36-55	186	2,36	0,86		
Derinden Rol Yapma	18-25	28	3,46	1,06	2,01	0,11
	26-35	340	3,04	0,98		
	36-55	186	2,82	1,08		
Doğal Duygular	18-25	28	3,93	0,88	1,95	0,12
	26-35	340	3,73	0,85		
	36-55	186	3,54	0,89		

**36-45 yaş ve 45-55 yaş grupları grup içi sayılarının az olması nedeni ile birleştirilmiştir.*

Katılımcıların yaşlarına göre işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 18-25 yaş, 26-35 yaş ve 36-55 yaş arasında olan katılımcıların işe

yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=1,60, p=0,19, p>0,05).

Katılımcıların yaşlarına göre yüzeysel rol yapma düzeylerinin farklı olduğu, farkın

18-25 yaş arasındaki katılımcıların yüzeysel rol yapma düzeylerinin 26-35 yaş ve 36-55 yaş arasındaki katılımcılara göre daha yüksek düzeyde gözlemlenmiştir (F=3,18, p=0,02, p<0,05).

Katılımcıların yaşlarına göre derinden rol yapma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 18-25 yaş, 26-35 yaş ve 36-55 yaş arasında olan katılımcıların derinden rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=2,01, p=0,11, p>0,05).

Katılımcıların eğitimlerine göre doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 18-25 yaş, 26-35 yaş ve 36-55 yaş arasında olan katılımcıların doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=1,95, p=0,12, p>0,05).

H1.3. Katılımcıların yaş değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır: kısmen ret kısmen kabul.

H2.3. Katılımcıların yaş değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

Aşağıda Tablo 7 de katılımcıların aylık gelirlerine göre işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 2500 TL ve altı, 2501-3500 TL, 3501-4500 TL ve 4501 TL ve üstünde aylık gelire sahip olan katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,17, p=0,95, p>0,05).

Tablo 7: Aylık Gelire Göre İşe Yabancılaşma ve Duygusal Emek Boyutlarının İncelenmesi

Alt Boyutlar	Aylık Gelir	n	Ortalama	s.s.	F	p
İşe Yabancılaşma Boyutu	2500 TL ve Altı	188	2,69	0,77	0,17	0,95
	2501-3500 TL	164	2,69	0,85		
	3501-4500 TL	122	2,73	0,79		
	4501 TL ve Üstü	80	2,67	0,88		
Yüzeysel Rol Yapma	2500 TL ve Altı	188	2,32	0,93	0,53	0,71
	2501-3500 TL	164	2,42	0,87		
	3501-4500 TL	122	2,49	0,95		
	4501 TL ve Üstü	80	2,39	0,86		
Derinden Rol Yapma	2500 TL ve Altı	188	3,10	1,06	2,10	0,08
	2501-3500 TL	164	3,14	1,02		
	3501-4500 TL	122	2,89	1,01		
	4501 TL ve Üstü	80	2,71	0,97		
Doğal Duygular	2500 TL ve Altı	188	3,71	0,94	0,21	0,93
	2501-3500 TL	164	3,72	0,76		
	3501-4500 TL	122	3,60	0,85		
	4501 TL ve Üstü	80	3,67	1,00		

**1500 TL altı ve 1501-2500 TL arası aylık gelir grupları grup içi sayılarının az olması nedeni ile birleştirilmiştir.*

Katılımcıların aylık gelirlerine göre yüzeysel rol yapma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 2500 TL ve altı, 2501-3500 TL, 3501-4500 TL ve 4501 TL ve üstünde aylık gelire sahip olan katılımcıların yüzeysel rol yapma

düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,53, p=0,71, p>0,05).

Katılımcıların aylık gelirlerine göre derinden rol yapma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 2500 TL ve altı, 2501-3500 TL, 3501-4500 TL ve 4501 TL ve

üstünde aylık gelire sahip olan katılımcıların derinden rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=2,10, p=0,08, p>0,05).

Katılımcıların aylık gelirlerine göre doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 2500 TL ve altı, 2501-3500 TL, 3501-4500 TL ve 4501 TL ve üstünde aylık gelire sahip olan katılımcıların doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,21, p=0,93, p>0,05).

Katılımcıların aylık gelir düzeylerinin iş yabancılaşma ve duygusal emek düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olmadığı söylenebilir (p>0,05)

H1.5. Katılımcıların aylık gelir değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

H2.5. Katılımcıların aylık gelir değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

Tablo 8: Sektör Deneyimine(Tecrübe) Göre İşe Yabancılaşma ve Duygusal Emek Boyutlarının İncelenmesi

Alt Boyutlar	Tecrübe	n	Ortalama	s.s.	F	p
İşe Yabancılaşma Boyutu	1 yıldan az	14	2,80	0,56	0,41	0,80
	1-3 yıl	76	2,72	0,82		
	4-7 yıl	170	2,64	0,83		
	8-11 yıl	154	2,67	0,77		
	12 yıl ve üzerinde	140	2,80	0,84		
Yüzeysel Rol Yapma	1 yıldan az	14	2,37	0,38	0,33	0,86
	1-3 yıl	76	2,28	1,00		
	4-7 yıl	170	2,45	0,93		
	8-11 yıl	154	2,34	0,88		
	12 yıl ve üzerinde	140	2,43	0,88		
Derinden Rol Yapma	1 yıldan az	14	2,93	0,83	1,58	0,18
	1-3 yıl	76	3,26	1,00		
	4-7 yıl	170	2,98	1,02		
	8-11 yıl	154	3,08	1,00		
	12 yıl ve üzerinde	140	2,78	1,08		
Doğal Duygular	1 yıldan az	14	3,71	0,52	0,65	0,63
	1-3 yıl	76	3,89	0,89		
	4-7 yıl	170	3,67	0,91		
	8-11 yıl	154	3,67	0,84		
	12 yıl ve üzerinde	140	3,61	0,88		

Katılımcıların mesleki tecrübe düzeylerine göre işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 1 yıldan az, 1-3 yıl, 4-7 yıl, 8-11 yıl ve 12 yıl üzerinde mesleki

tecrübeye sahip olan katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,41, p=0,80, p>0,05).

Katılımcıların mesleki tecrübe düzeylerine göre yüzeysel rol yapma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 1 yıldan az, 1-3 yıl, 4-7 yıl, 8-11 yıl ve 12 yıl üzerinde mesleki tecrübeye sahip olan katılımcıların yüzeysel rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,33, p=0,86, p>0,05).

Katılımcıların mesleki tecrübe düzeylerine göre derinden rol yapma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 1 yıldan az, 1-3 yıl, 4-7 yıl, 8-11 yıl ve 12 yıl üzerinde mesleki tecrübeye sahip olan katılımcıların derinden rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=1,58, p=0,18, p>0,05).

Katılımcıların mesleki tecrübe düzeylerine göre doğal duygular düzeylerinin benzer

olduğu, çalışmada 1 yıldan az, 1-3 yıl, 4-7 yıl, 8-11 yıl ve 12 yıl üzerinde mesleki tecrübeye sahip olan katılımcıların doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir (F=0,65, p=0,63, p>0,05).

Katılımcıların tecrübe düzeylerinin iş yabancılaşma ve duygusal emek düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olmadığı söylenebilir (p>0,05)

H1.6. Katılımcıların sektördeki deneyim(tecrübe) değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

H2.6. Katılımcıların sektördeki deneyim(tecrübe) değişkenine göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık vardır: ret edilir.

Tablo 9: Duygusal Emek Alt Boyutları ve İşe Yabancılaşma Boyutu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Duygusal Emek Alt Boyutları		İşe Yabancılaşma Boyutu	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma
Yüzeysel Rol Yapma	r	0,28**		
	p	0,01		
Derinden Rol Yapma	r	-0,03	0,19**	
	p	0,63	0,01	
Doğal Duygular	r	-0,15*	-0,24**	-0,31**
	p	0,03	0,01	0,01

*p<0,05 düzeyinde anlamlı ilişki,

**p< 0,01 düzeyinde anlamlı ilişki

Katılımcıların İşe Yabancılaşma düzeyleri ile Yüzeysel Rol Yapma düzeylerin arasında pozitif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (r=0,28,p=0,01). Katılımcıların Yüzeysel Rol Yapma düzeylerin artış göstermesinin iş yabancılaşma düzeylerini artıracağı tespit edilmiştir.

Katılımcıların İşe Yabancılaşma düzeyleri ile Derin Rol Yapma düzeylerin arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir (r=-0,03,p=0,63). Katılımcıların Derin Rol Yapma düzeyleri ve iş yabancılaşma düzeylerinin değişimlerinin bağımsız olarak değiştiği söylenebilir.

Katılımcıların İşe Yabancılaşma düzeyleri ile Doğal duygular düzeylerin arasında

negatif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (r=-0,15,p=0,01). Katılımcıların Doğal duygular düzeylerin artış göstermesinin iş yabancılaşma düzeylerini azaltacağı tespit edilmiştir.

Katılımcıların Derinsel Rol Yapma ile Yüzeysel Rol Yapma düzeylerin arasında pozitif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (r=0,19,p=0,01). Katılımcıların Yüzeysel Rol Yapma düzeylerin artış göstermesinin Derinsel Rol Yapma düzeylerini artıracağı tespit edilmiştir.

Katılımcıların yüzeysel rol yapma düzeyleri ile Doğal duygular düzeylerin arasında negatif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir

ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=-0,24, p=0,01$). Katılımcıların doğal duygular düzeylerin artış göstermesinin yüzeysel rol yapma düzeylerini azaltacağı tespit edilmiştir.

Katılımcıların Derinden Rol Yapma düzeyleri ile Doğal duygular düzeylerin arasında negatif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=-0,31, p=0,01$). Katılımcıların doğal

duygular düzeylerin artış göstermesinin Derinden Rol Yapma düzeylerinin azaltacağı tespit edilmiştir.

H.3 Katılımcıların Duygusal Emek Düzeyleri İle Yabancılaşma Düzeyleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır: Kabul edilir.

Çalışmada geliştirilen üç adet temel hipotezin testleri Tablo 10 da verilmiştir.

Tablo 10: Hipotez Tablosu

Hipotez		Durum
Hipotez 1:	Demografik özellikler ile duygusal emek arasında bir ilişki vardır.	Kısmen ret kısmen kabul
Hipotez 2:	Demografik özellikler ile işe yabancılaşma arasında bir ilişki vardır	Ret edilir
Hipotez 3:	Duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında bir anlamlı ilişki vardır	Kabul

Katılımcıların cinsiyetlerinin ve yaşlarının duygusal emek alt boyutlarından sadece Yüzeysel Rol Yapma ve Doğal Duygular üzerinde etkili olduğu ($p<0,05$), gelir, eğitim ve medeni durumlara göre ise farklılık göstermediğinden ($p>0,05$) dolayı H1 hipotezi kısmen ret kısmen kabul edilir.

Katılımcıların cinsiyetlerinin, medeni durumlarının, yaşlarının, eğitim düzeylerinin, aylık gelir durumlarının işe yabancılaşma düzeyleri üzerinde etkili olmadığı ($p>0,05$) için H2 hipotezinin ret edilir.

Duygusal emek alt boyutları ile işe yabancılaşma arasında bir zayıf düzeyde ama anlamlı ilişkiler tespit edildiğinden dolayı H3 hipotezi kabul edilir ($p<0,05$).

SONUÇ

Bu çalışma Antalya bölgesinde faaliyet gösteren özel bankalarda 2018 yılı Ocak ayında görev yapan çalışanların duygusal emek ve işe yabancılaşma algılarına etki eden değişkenleri belirlemek ve ayrıca duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırmada toplam 554 çalışana anket

uygulaması yapılmış ve duygusal emek ve işe yabancılaşmayı ne yönde etkilediği araştırılmıştır.

Banka çalışanlarının cinsiyetlerinin işe yabancılaşma düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, kadın ve erkeklerin işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir. Çalışma bulguları ile benzer düzeyde olarak, Develioğlu ve Tekin (2012) çalışanların işe yabancılaşma düzeylerini cinsiyetlerine bağlı olmadığını tespit etmiştir. Turan ve Parsak (2011) cinsiyet ile işe yabancılaşma arasında anlamlı bir farklılık bulmamıştır. Kaya ve Serçeoğlu (2013) ise çalışma bulgularına ters olacak şekilde kadınların işe yabancılaşma düzeylerinin erkeklere göre daha düşük düzeylerde olduğunu tespit etmiştir. Salihoğlu (2014) ve Gürcü (2012) cinsiyetin ile yabancılaşma arasında anlamlı bir farklılık tespit etmiş ve erkeklerin işe yabancılaşma düzeylerinin kadınlara göre daha yüksek düzeyde olduğunu tespit etmiştir. Hoşgörür (1997) kadınların erkeklere göre daha yüksek düzeyde işe yabancılaşma düzeyleri olduğu tespit etmiştir.

Banka çalışanlarının medeni durumlarının işe yabancılaşma düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, evli ve bekar bireylerin işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir. Çalışma bulgularına benzer olarak Eryılmaz (2010), Gülören (2011), Yetiş (2013) ve Açikel (2013) medeni durum ile işe yabancılaşmanın alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulmamıştır. Çalışma bulgularında farklı olarak Salihoğlu (2014) bekar bireylerin işe yabancılaşma düzeylerinin evlilere göre daha yüksek düzeylerde olduğunu tespit etmiştir.

Banka çalışanlarının eğitimlerine göre işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu, lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki banka çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir. Hoşgörür (1997) katılımcıların eğitim düzeylerinin yüksek olmasının işe yabancılaşma düzeylerini arttırdığını tespit etmiştir.

Hoşgörür (1997) çalışmasında lisansüstü ve lisans düzeyinde eğitime sahip olan işletme çalışanlarının diğer eğitim düzeylerinde olan çalışanlara göre daha yüksek düzeyde işe yabancılaştığını tespit ederken, eğitim düzeyi en düşük olan gruplarda (ilköğretim) işe yabancılaşmanın en az düşük düzeyde olduğunu görmüştür. Hoşgörür (1997) elde ettiği bulgular çalışma bulgularına zıt olduğu görülmüştür. Bunun sebebi çalışmaya katılan banka personelinin büyük bir kısmının yüksek düzeyde eğitime sahip olmasından kaynaklandığı olabilir.

Banka çalışanlarının yaş gruplarına göre işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 18-25 yaş, 26-35 yaş ve 36-55 yaş arasında olan banka çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir. Çalışmaya katılan personelin büyük bir çoğunluğunun 26-35 yaş (%61, n=340) arasında olması bu farksızlığı yaratmış olabileceği düşünülebilir. Ayrıca katılımcıların büyük bir kısmı 26-35 ve 36-45 yaşların arasında olduğu ve genel olarak katılımcıların genç ve orta yaşlarda olduğu görülmüştür.

Çalışma bulgularına benzer olarak Goldberg (1990) çalışma bulgularına paralel olarak çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğunu tespit etmiştir. Çalışma bulgularına zıt olarak Johnson ve Ellett (1992) çalışmasında 25 yaş ve altında olan çalışanların kendilerinden yaşça yüksek olan katılımcılara göre daha az işe yabancılaşma yaşadığını göstermiştir.

Richardson (1994) ise 55 yaş üzerindeki öğretmenlerin işe yabancılaşma düzeylerinin yüksek olduğunu göstermiştir. Johnson ve Ellett (1992) ve Richardson (1994) çalışmalarında yabancılaşma konusunda farklılığa neden olan grupların genç veya yaşlı bireylerden oluştuğunu ve orta yaş grubunun anlamlı düzeyde fark yaratmadığını görmekteyiz. Bizim çalışmamızda ise katılımcıların büyük bir kısmı orta yaş düzeyinde olduğu düşünülürse aslında Johnson ve Ellett (1992) ve Richardson (1994) çalışmalarından farklı bir sonuç elde etmediğimiz görülebilir.

Banka çalışanlarının aylık gelirlerine göre işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 2500 TL ve altı, 2501-3500 TL, 3501-4500 TL ve 4501 TL ve üstünde aylık gelire sahip olan banka çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir. Bu durum çalışanların aylık gelirleri farklı düzeylerde olsa da, banka çalışanlarının aylık maaşları arasında aşırı düzeylerde farklılıklar olmamasından kaynaklanabileceği düşünülmüştür. Johnson ve Ellett (1992) çalışmasında düşük gelir grubu katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerinin yüksek gelirlere göre daha farklı olmasından kaynaklandığını tespit edilmiştir. Case (1985) orta düzey ve üst düzeyde olan çalışanların işe yabancılaşma seviyelerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Rabinowitz (1985) ise katılımcıların gelir düzeyleri ile işe yabancılaşma seviyeleri arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki tespit etmiştir. Brender (1996) ise düşük ve yüksek gelir gruplarının orta düzeyde gelir gruplarına göre daha yüksek düzeyde yabancılaşma yaşadığını tespit etmiştir. Çalışma

bulguları literatür ile farklı olduğu görülmüştür.

Katılımcıların cinsiyetlerinin yüzeysel rol yapma düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, kadın ve erkeklerin yüzeysel rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir. Erkek katılımcıların derinden rol yapma düzeylerinin kadınlara göre daha yüksek düzeylerde olduğu gözlemlenmiştir ($p<0,05$). Katılımcıların cinsiyetlerinin duygusal emek düzeyleri üzerinde kısmen etkili olduğu söylenebilir.

Katılımcıların medeni durumlarının yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, evli ve bekar bireylerin yüzeysel rol yapma düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir. Çalışmada çalışanların medeni durumlarının duygusal emek düzeylerine etki etmediği görülmüştür. Hsieh ve diğerleri de (2012) araştırmalarında katılımcıların medeni halleri ve duygusal emek arasında herhangi bir anlamlı bir ilişki tespit edememiştir. Oral ve Köse (2011) hekimler üzerine yaptıkları araştırmalarında duygusal emek düzeylerinin medeni duruma göre farklılık göstermediğini tespit etmişlerdir. Oral ve Köse (2011)'nin bulguları çalışma bulguları ile benzerlikler göstermektedir.

Katılımcıların eğitim düzeylerinin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans mezunu olan banka çalışanların duygusal emek düzeylerinin eğitim seviyelerine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir. çalışma bulguları literatür ile benzerlikler göstermektedir.

Çaldağ (2010) sağlık çalışanları üzerine yaptıkları araştırmalarında duygusal emek düzeylerinin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediğini tespit etmişlerdir. Seçer ve Tınar (2004) eğitim düzeylerine göre duygusal emek düzeylerinin benzer olduğunu göstermişlerdir. Hsieh ve diğerleri de (2012) araştırmalarında eğitim düzeyi ile duygusal emek arasında herhangi bir anlamlı bir ilişki tespit edememiştir.

Katılımcıların yaşlarına göre yüzeysel rol yapma düzeylerinin farklı olduğu, farkın 18-25 yaş arasındaki katılımcıların yüzeysel rol yapma düzeylerinin 26-35 yaş ve 36-55 yaş arasındaki katılımcılara göre daha yüksek düzeyde gözlemlenmiştir ($p<0,05$). Katılımcıların yaşlarına göre derinden rol yapma ve doğal duygular düzeylerinin benzer olduğu, 18-25 yaş, 26-35 yaş ve 36-55 yaş arasında banka çalışanlarının derinden rol yapma ve doğal duygular düzeylerinin benzer seviyelerde olduğu tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının yaşlarının duygusal emek boyutlarından sadece yüzeysel rol yapma üzerinde farklılıklar gösterdiği derinden rol yapma ve doğal duygular üzerinde etkili olmadığından dolayı yaş değişkeninin duygusal emek düzeyleri üzerinde kısmen etkili olabileceği söylenebilir. Ayrıca çalışmaya dahil edilen çalışanların büyük bir bölümünün 26-35 yaş (%61, $n=340$) arasında olması bu etkiyi yaratmış olabileceği düşünülebilir.

Hochschild (1983) yaşlı olan bireylerin gençlere göre duygusal emek düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit ederken, Kruml (1999) da benzer şekilde işletmelerde hizmet veren yaşlı olan bireylerin duygusal emek düzeylerinin genç çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğunu göstermiştir.

Katılımcıların aylık gelirlerine göre derinden duygusal emek düzeylerinin benzer olduğu, çalışmada 2500 TL ve altı, 2501-3500 TL, 3501-4500 TL ve 4501 TL ve üstünde aylık gelire sahip olan katılımcıların duygusal emek düzeylerinin benzer olduğu gözlemlenmiştir. Bu durum çalışanların aylık gelirleri farklı düzeylerde olsa da, banka çalışanlarının aylık maaşları arasında aşırı düzeylerde farklılıklar olmamasından kaynaklanabileceği düşünülmüştür. Çalışma bulguları ile benzer şekilde Çaldağ (2010) ve Seçer ve Tınar (2004) katılımcıların gelir düzeylerinin duygusal emeğin üzerinde etkisinin olmadığını tespit etmiştir.

Çalışmada Antalya özel bankacılık sektöründe çalışan banka görevlilerinin İşe

Yabancılaşma düzeyleri ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı düzeyde ilişkilerin varlığını araştırma amacı ile korelasyon analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular düzeyleri arasında pozitif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki tespit edilirken ($p < 0,05$), işe yabancılaşma düzeyleri ile derin rol yapma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin artış göstermesinin duygusal emek üzerinde düşürücü ve kısmi bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

England ve Harpaz (1990) çalışanların işi yoğun çaba gerektiren ve zorlayıcı, zorunlu faaliyet olarak görenlerin yaptıkları işin duygusal emek düzeyleri üzerinde düşürücü etkiye sahip iken, işe yabancılaşma düzeylerini yükselttiğini tespit etmiştir. Ayrıca England ve Harpaz (1990) çalışma bulguları ile benzer olarak işe yabancılaşma düzeylerinin artış göstermesinin duygusal emek üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir.

Lam ve Chen (2012) çalışanların işe yabancılaşma düzeyleri ile duygusal emek arasında ters yönde ama oldukça düşük düzeyde bir ilişki olduğunu göstermiştir. Cho ve arkadaşları (2012) katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerine duygusal emek boyutlarının etki ettiğini göstermiştir. Cho ve arkadaşları (2012) tasarladıkları modelde yüzeysel rol boyutunun işe yabancılaşma üzerinde en önemli duygusal emek alt boyutu olduğunu önemli düzeyde etki ettiğini tespit etmiştir.

Diefendorff ve arkadaşları (2011) işe yabancılaşma düzeylerinin artış göstermesinin çalışanların duygusal emek düzeylerini düşürdüğünü göstermiştir. Diefendorff ve arkadaşları (2011) geliştirdikleri regresyon modelinde işe yabancılaşma düzeylerine en çok etki eden duygusal emek alt boyutunun rol yapma olduğunu ifade etmişlerdir. Rol yapma düzeyi yüksek olan çalışanlar diğer

çalışanlara göre daha yüksek düzeyde işe yabancılaşma yaşadığı tespit edilmiştir.

Çelik ve arkadaşları (2010) duygusal emek düzeyleri ile işe yabancılaşma düzeylerinin orta düzeyde güçte anlamlı olduğunu göstermiştir. Pala (2009) turizm sektöründe otel çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada işe yabancılaşma düzeyleri ile duygusal emek arasında ters yönde ama oldukça düşük düzeyde bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Başbuğ (2010), Kim (2008), Ünler-Öz (2007) yaptıkları çalışmalarda duygusal emek düzeylerinin ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında ilişki olduğu ve bu ilişkiye iş tatmini, örgütsel destek ve örgütsel adaletin aracılık ettiğini tespit etmiştir. Başbuğ (2010) duygusal emek düzeylerinin ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı düzeyde ilişkili olduğunu tespit ederken iş tatminin artış göstermesinin yabancılaşma düzeylerinin duygusal emek üzerindeki olumsuz etkisini azaltacağını göstermiştir. Kim (2008) duygusal emek düzeylerinin ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında ilişkinin sadece bu iki değişkene bağlı olmadığını örgütsel destek ve örgütsel adaletin bu ilişkide ilişkiye dolaylı olarak ilişkili olacağından bahsetmiştir.

Yine çalışma bulguları ile benzer olarak Glomb ve Tews (2004), Heuven ve Bakker (2003), Brotheridge ve Grandey (2002), Pugliesi (1999) Morris ve Feldman (1997) çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin işe yabancılaşma düzeyleri ile düşük ve orta düzeyde değişen güçte anlamlı düzeyde ilişkili olduğu göstermiştir. Yurtiçinde yapılan çalışmalarda ise Köksel (2009) ve Çaldağ (2010) çalışma bulgularına paralel olarak çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinin artış göstermesinin duygusal emek seviyelerini azaltacağını gösterirken, emek ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında orta düzeyde güçlü bir ilişki olduğunu göstermişlerdir.

Lewig ve Dollard (2003) uzun vadede işte harcadığı yoğun duygusal çaba sonucunda duygusal kaynaklarının tükenmesine ve işe

yabancılaşma düzeylerinin artmasına neden olabileceğini ifade etmiştir.

Karatepe ve Aleshinloye (2008) Çalışanın işe karşı bakış açısının giderek daha fazla olumsuzlaşması ise, işten soğumasını ve dolayısıyla işe yabancılaşmasını ve beraberinde duygusal emek düzeylerinin azalmasına neden olabileceğini tespit etmiştir.

Antalya bölgesindeki faaliyet gösteren özel bankalarda istihdam edilen banka çalışanlarının cinsiyetlerinin, medeni durumlarının, yaşlarının, eğitim düzeylerinin, aylık gelir durumlarının işe yabancılaşma düzeyleri üzerinde anlamlı düzeyde etkili olmadığı görülmüştür. Banka çalışanlarının duygusal emek düzeyleri cinsiyetlerinin ve yaşlarından kısmen etkilenirken banka çalışanlarının gelir, eğitim ve medeni durumları duygusal emek düzeyleri üzerinde etkili değildir.

Sonuç olarak Antalya bölgesindeki faaliyet gösteren özel bankalarda istihdam edilen banka çalışanlarının duygusal emek ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Bu araştırmayla banka çalışanlarının duygusal emek ve yabancılaşma ilişkisi ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre şu öneriler getirilebilir.

- Çalışanların duygularını anlamak ve analiz etmek zor bir iştir. Fakat mesleğin keşfedilmeyen yanlarını göstermenin, bu anlamda farkındalık oluşturmanın önemli olduğu düşünülmektedir.
- Banka çalışanlarının her şeye rağmen işlerini sevmektedirler. Banka çalışanları çalıştıkları kurumlar maddi açıdan memnuniyet sağlarken çalışanların duygularını çoğu zaman ihmal etmektedir.
- Özellikle insan kaynakları birimlerinin bu anlamda hassasiyet göstermesi, çalışanlara yönelik duygusal emek süreçlerini iyileştirici eğitimler düzenlemesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.
- Banka çalışanlarının duygusal emek süreçleri ve yabancılaşma ilişkisinin ortaya koyulduğu bu araştırma duyguların çalışma hayatındaki rolünü de daha açık bir hale getirmektedir.
- Araştırmanın ilerleyen yıllarda tekrarlanarak kamu bankalarında, farklı düzeydeki çalışanlara, farklı demografik özellikler ve değişkenler ile yapılması sektörün yapısını daha detaylı olarak ortaya koyup takip edecek çalışmalara yol gösterebilir.

KAYNAKÇA

1. ASHFORTH, B. E., & HUMPHREY, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity,. Acad Manage Rev, ss.88-115.
2. AYBAR, M. A., (1995), *Neden Sosyalizm?*, İstanbul, BDS Yayınları,
3. BROOK, P., (2009). In Critical Defence of 'Emotional Labour' Refuting Bolton's Critique of Hochschild's Concept, Work, Employment and Society.
4. BROTHERIDGE, C. M. and Lee, R. T., (2003). Labour Scale. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76(3), ss.365-379.
5. DEMİREL, G., & ÜNAL, A., (2014), Meslek Yüksekokullarında Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Örgütsel Yabancılaşma Eğilimlerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Pınarhisar Myo Örneği, 15. Ulusal Turizm Kongresi, 13-16 Kasım 2014, Ankara, ss. 1399-1414.
6. DİEFENDORFF, J. M., Croyle, M. H. and Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), ss. 339-357

7. ERGİL, D., (1980), *Yabancılaşma ve Siyasal Katılma*, Ankara, Olgaç Yayınları.
8. EROĞLU, E (2010), “Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi”, *Selçuk İletişim Dergisi*, c. 6, S.3, s.18-33.
9. ESİN, P. (1982). İş Bölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika. Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları.
10. FROMM, E., (1996), *Sağlıklı Toplum*. İstanbul, Payel Yayınları.
11. GRANDEY, A. A., (2000), Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 95-110.
12. HOCHSCHILD, A. R., (1983), *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
13. KAMBER, A. (2014), *Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma*, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
14. KOHN, M. L., (1976), Occupational Structure and Alienation, *The American Journal of Sociology*, s. 111-130.
15. KONGAR, E., (1979), *Toplumsal Değişme Kuramları ve Türkiye Gerçeği*, Ankara: Bilgi Yayınevi.
16. KORMAN, A. K., Berman U.W., and Lang D., (1981), Career Success and Personal Failure : Alienation in Professionals and Managers. *Academy of Management Journal* (pre-1986); Jun 1981; 24, 000002; ABI/INFORM Global, s. 342.
17. KRUML, S. M. & GEDDES, D., (2000), Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of Hochschild's Work, *Management communication*, s. 8-49.
18. KURT, Z. (2013). *Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri Ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Öğretimciliği Anabilim Dalı, Çanakkale.
19. LİN, S.-P., (2000), A Study of the Development of Emotional Labor Loading Scale, *Sun Yat-Sen Management Review*, 427-447.
20. MAN, F. ve SELEK ÖZ, C. (2009), “Göründüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünememek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek”, *Çalışma ve Toplum*, S.1, s.75-94.
21. MORRIS, J. A., & Feldman, D. C., (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, ss. 986-1010.
22. NEF. J. (1980). Sanayileşmenin kültürel temelleri. (Çeviren: Erol Güngör). İstanbul: Kalem Yayınları
23. OFLUOĞLU, G., BÜYÜKYILMAZ, O., (2008), Yabancılaşmanın Teorik Gelişimi ve Tarihsel Süreç İçinde Farklı Alanlarda Görünümleri, *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, Cilt:10, ss. 113-144.
24. PALA, T., SÜRGEVİL, O. (2016), Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması, *Ege Akademik Bakış*, c. 16, S.1, ss. 773-787.
25. PAPPENHEIM, F., (2002), *Modern İnsanın Yabancılaşması: Marx'a ve Tönnies'e Dayalı Bir Yorum*, Phoenix Yayınevi, Ankara.
26. PUGLIESI, K., (1999), The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being, *Motivation and emotion*, 125-154.

27. RAFAELI, A., & Sutton, R. I., (1987), Expression of Emotion as Part of the Work Role, *Academy of management review*.
28. SABUNCUOĞLU, Z., & Tüz, M., (2005), *Örgütsel Psikoloji, Ezgi Kitapevi, Bursa.*
29. SHEPARD, Jon M.(1973), “Technology, Division of Labor, and Alienation”, *The Pacific Sociological Review*, Vol. 16, No. 1, 61-88.
30. SİLAH, M., (2005), *Sosyal Psikoloji: Davranış Bilimi*, Ankara, Seçkin Yayınevi.
31. ŞİMŞEK, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T., & Fettahlıoğlu, T. (2006), *Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, ss. 569-587.
32. TOLAN, B. (1981), *Çağdaş Toplumun Bunalımı Anomi ve Yabancılaşma*, Ankara, Gazetecilik ve Halkla İlişkiler Yüksek Okulu Basımevi.
33. USUL, H., & Atan, A., (2014), *Sağlık Sektöründe Yabancılaşma Düzeyi, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, ss.1-10.
34. YAPICI, M., (2004), *Eğitim ve Yabancılaşma, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, ss.1-9.
35. YÜRÜR, Ş., & ÜNLÜ, O. (2011). *Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, İş, Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, ss. 84-104.
36. ZAPF, D. (2002), *Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations*, *Human Resource Management Review*, s. 237-268.
37. www.tdkterim.gov.tr 04.08.2018