



JOEEP

Journal Homepage: <http://dergipark.org.tr/joeeep>



Araştırma Makalesi • Research Article

Yolcu İlişkilerine Bağlı Streste Duygusal Emegın Aracılık Rolü: Uçuş Personeline Yönelik Bir Araştırma *

The Mediating Role of Emotional Labor in Passenger Relationship Stress: A Study on Flight Personnel

Didem Rodoplu Şahin ^a & Sevdiye Kemik ^{b, **}

^a Doç. Dr Kocaeli Üniversitesi, Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi, HavacılıkYönetimi, Kocaeli, Türkiye.

ORCID: 0000-0002-1779-8472

^b Arş. Gör., İstanbul Ayvansaray Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Havacılık Yönetimi, İstanbul, Türkiye.

ORCID: 0000-0001-7516-8252

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 5 Aralık 2021

Düzeltilme tarihi: 28 Şubat 2022

Kabul tarihi: 6 Mart 2022

Anahtar Kelimeler:

Uçuş Personeli

Duygusal Emek

Stres

ARTICLE INFO

Article history:

Received: Dec 3, 2021

Received in revised form: Feb 28, 2022

Accepted: March 6, 2022

Keywords:

Flight Personnel

Emotional Labor

Stress

ÖZ

Uçuş personellerinin yolculara, yolcu memnuniyeti odaklı, emniyetli ve güvenli uçuş deneyimi sağlama sürecinde, yaratılan stresin sebeplerinden biri olarak duygusal emegın yerinin ve öneminin anlaşılması havayolu işletmelerinin, uçuş personelinin ve o havayolundan hizmet alan yolcu için önemlidir. Bu çalışmada müşteri ilişkileri, işe bağlı stres ve duygusal emek kavramlarına odaklanılmıştır. Veri toplama aracı olarak uçuş personellerine anket uygulanarak, duygusal emegın üç alt boyutu olan yüzeysel, derinden ve doğal davranışın aracılık etkileri incelenmiştir. Araştırmada evren, İstanbul ilinde çalışan uçuş personelleridir. Çalışmanın örnekleme, İstanbul'da seçilmiş ikincil havalimanında faaliyet gösteren seçilmiş havayolunun uçuş personelleridir. Çalışmada kullanılan ölçekler; işe bağlı gerginlik ölçeği, müşteri ilişkileri ölçeği ve duygusal emek ölçeğidir. Çalışma sonunda uçuş ekibi duygularını beklenen en uygun şekilde değiştirme çabasında olmadığı, doğal duygular sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır.

ABSTRACT

It is important for airline companies to understand the importance of emotional labor, which is one of the causes of stress, in the process of providing passengers with a safe and secure flight experience focused on passenger satisfaction. This study focuses on the concepts of customer relations, work-related stress and emotional labor. As a data collection tool, a questionnaire was applied to the flight personnel. The universe in the research is the flight personnel working in Istanbul. The sample of the study is the flight personnel of the selected airline operating at the selected secondary airport in Istanbul. The scales used in the study are; work-related tension scale, customer relationship scale, and emotional labor scale. At the end of the study, it was concluded that the flight crew did not try to change their emotions in the most appropriate way expected, and they showed natural emotions.

1. Giriş

Hizmet sektörünün büyümesi, çalışanların duygusal emegının önemini artırmış ve örgütsel davranış ve örgütsel psikoloji dâhil olmak üzere çeşitli alanlarda artan bir ilgi görmüştür (Grandey & Gabriel, 2015). Duygusal emek

örgütün performansını olumsuz etkileyerek çalışanları dolaylı olarak etkiler. İşten ayrılma niyetine yol açan bir dizi faktör arasında tükenmişliğin önemli bir rol oynadığı ve yüzeysel davranışın tükenmişliğe, iş tatminsizliğine ve işten ayrılma niyetine katkıda bulunduğu bulunmuştur (Lee &

* Bu çalışma için Kocaeli Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 28/12/2021 tarih ve 2021/17 nolu toplantısında alınan 16 sıra sayılı kararı ile etik kurul izni alınmıştır.

** Sorumlu yazar/Corresponding author.

e-posta: sevdiyekemik@ayvansaray.edu.tr

Atf/Cite as: Rodoplu Şahin, D. & Kemik, S. (2022). *Yolcu İlişkilerine Bağlı Streste Duygusal Emegın Aracılık Rolü: Uçuş Personeline Yönelik Bir Araştırma*. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 7(1), 75-85.

e-ISSN: 2651-5318. © 2022 TÜBİTAK ULAKBİM DergiPark ev sahipliğinde. Her hakkı saklıdır. [Hosting by TUBITAK ULAKBİM JournalPark. All rights reserved.]

Chelladurai, 2017). Nitelikli işçi işçilerinin ayrılması, yeni çalışanların işe alınması, işe alınması ve eğitiminde ek masraflara neden olacaktır. Ayrıca kurumun hizmet kalitesi üzerinde olumsuz etkileri olacaktır. Bu nedenle, kuruluşların iş performanslarını olumsuz yönde etkileyecektir.

Uçuş personeli uçuşun güvenli, emniyetli ve kaliteli şekilde tamamlanmasından sorumludur. Bu sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken fiziksel ve zihinsel emek harcarlar. Ayrıca uçuş personellerinin, fiziksel ve zihinsel emekle birlikte duygusal emeği de kullanmaları beklenmektedir. Hedef kavramın uçuş personeli üzerindeki etkisinin ölçülebilmesi için uçuş personeline anket çalışması uygulanmıştır. Duygusal emek kavramı, müşterilerle etkileşim içinde duyguların yönetimini ifade eder. Bu çalışmada, duygusal emeğin tanımı ve boyutları yer almaktadır. Ayrıca literatürden kavramsal bir çerçeve geliştirilmiştir. Çalışmada uçuş personellerinin müşteri ilişkileri ve ona bağlı gerginlik durumları duygusal emek kavramı temelinde ölçülmeye çalışılmıştır.

2. Müşteri İlişkileri

Müşteri ilişkileri işletmeler için önemli bir kavramdır. İşletmeler müşterilerini bulduklarında, onlarla olan ilişkilerini nasıl yöneteceğine odaklanırlar (Wali & Wright, 2016). Çünkü işletmeler için iyi bir müşteri ilişkisi, müşteri sadakati sağlayabilir (Keiningham vd., 2008). Müşteri sadakati, işletme ve müşteri arasında süregelen duygusal bir ilişkiyi tanımlar. Bir işletmenin müşterisi, o işletmeyi rakiplerine karşı etkileşim kurmaya ve tekrar tekrar satın almaya istekli olduğuyla kendini gösterir. İşletmeler için müşteri sadakati; karı artırır, satış başarısını artırır ve sürdürülebilir büyüme sağlar. Sadakat, bir müşterinin işletmeyle olan olumlu deneyiminin bir yan ürünüdür ve müşteri açısından güven oluşturur (Bolton & Lemon, 1999; Verhoef, 2003).

Havayolu işletmeleri için müşteri ilişkilerini iyi tutmak diğer tüm işletmeler gibi önemlidir. Havayolu işletmeleri için güçlü bir sadakat ilişkisi oluşturmak mevcut ve gelecek durumu için önemlidir. Müşteri memnuniyeti, müşterilerin devamlılığı ve kârın maksimize edilmesindeki kritik rolü nedeniyle pazarlamanın en önemli konularından biri haline gelmiştir (Khan, 2013). Bunu sağlamak için havayolu işletmeleri, müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları (Hadipeykani, & Badi 2017). Müşteri ilişkileri yönetimi (Customer Relationship Management) sistemleri, kuruluşların müşterilerle iletişim kurmasını ve müşterilerinin kapsamlı bir görünümünü sağlamak için müşteri verilerini toplamasını, depolamasını ve analiz etmesini sağlayan bir bilgi sistemleri grubudur. Havayolu müşteri ilişkileri yönetimi, müşteri hizmetlerini kişileştirmek ve yolcu sadakatinin artmasına yardımcı olur (Salah & Abou-Shouk, 2019).

Müşteri bilgisi kritik bir varlıktır ve müşteri bilgisinin toplanması, yönetilmesi ve paylaşılması, kuruluşlar için değerli bir rekabet etkinliği olabilir (Garcia-Murillo & Annabi, 2002). Bu nedenle bu bilgilerin elde edilmesi ve

saklanması havayolları için önemli rekabet gücü sağlayabilir. Havayolları sadakat programları ile müşterilere ücretsiz seyahatler, uçuş sınıflarında yükseltmeler ve diğer şeyler için kullanılabilir, bazen mil olarak adlandırılan puanlar vererek bilet satın almalarını ödüllendirir. Havayolları müşteri sadakati için geliştirdikleri “Sık Uçan Yolcu Programları” gibi uygulamaları vardır. Sık uçan yolcu programları (Frequent-Flyer Programs) adlandırılan havayolu sadakat programları, müşterilerini kendilerine sadık tutmak için birçok yolcu havayolu tarafından sunulmaktadır. Sık uçan yolcu programları, yolcuların belirli bir havayolu veya havayolu grubundaki seyahatleri sırasında tahakkuk eden mil sayısına bağlı olarak belirli seyahat avantajları kazanmalarına olanak tanır. Tipik ödüller arasında ücretsiz bilet, yiyecek ve içecek avantajları veya ekonomik koltuklardan daha yüksek koltuk sınıfına ücretsiz yükseltme yer alır. Havacılık sektörü, sadakat programlarından gelir elde edebilmektedir. Örneğin, United Airlines, ortaklarıyla birlikte 2019 yılında sadakatle ilgili 5,3 milyar dolar gelir kaydetmiştir (De Boer & Gudmundsson, 2012). Havayolları için sadakat programı, yolcuyu elde tutmada çok önemli bir araçtır.

3. İşe Bağlı Stres

İşle ilgili stres, yalnızca çalışanların sağlığını ve refahını değil, aynı zamanda kuruluşların üretkenliğini de etkileyen, dünya çapında büyüyen bir sorundur. İşle ilgili stres, çeşitli tür ve kombinasyonlardaki iş taleplerinin kişinin kapasitesini ve başa çıkma kapasitesini aştığı durumlarda ortaya çıkar (Leat & El-Kot, 2009). Stres 'insanların aşırı baskılara veya üzerlerine konan diğer talep türlerine karşı verdikleri tepki' olarak tanımlanır (Nakao, 2010). Stres insanları farklı şekilde etkiler, bir kişiyi strese sokan şey diğerini etkilemeyebilir. Beceriler ve deneyim, yaş veya engellilik gibi faktörlerin tümü, bir çalışanın başa çıkıp çıkamayacağını etkileyebilir. İşle ilgili stres birçok şeyden kaynaklanabilir. Bunlar; aşırı iş yükü veya gerçekçi olmayan teslim tarihleri, hedeflere veya son teslim tarihlerine ulaşmak için düzenli olarak baskı altında olmak, iş arkadaşlarıyla zor ilişkiler veya işyerinde zorbalık, yönetim stili, işin yapıma şekli üzerinde kontrol eksikliği gibi nedenler strese neden olabilir (Rowden, vd. , 2011). Stresli bir çalışma ortamı, baş ağrısı, karın ağrısı, uyku bozuklukları, asabiyet ve konsantrasyon güçlüğü gibi sorunlara katkıda bulunabilir. Kronik stres anksiyete, uykusuzluk, yüksek tansiyon ve zayıflamış bir bağışıklık sistemi ile sonuçlanabilir. Ayrıca depresyon, obezite ve kalp hastalığı gibi sağlık sorunlarına da katkıda bulunabilir. Sorunu daha da karmaşık hale getirirken, aşırı stres yaşayan insanlar genellikle aşırı yemek, sağlıksız yiyecekler yemek, sigara içmek veya uyuşturucu ve alkolü kötüye kullanmak gibi sağlıksız yollarla bu sorunla baş ederler (Kumar vd. ,2013).

4. Duygusal Emek

Havayolları arasında artan rekabete karşı üstünlük elde etmek ve sürdürebilmek için, verilen hizmetin kalitesini

arttırmak, emniyeti ve uçuş güvenliğini sağlamak işletmeler için önemlidir. Uçuş personeli uçuşun güvenli, emniyetli ve kaliteli şekilde tamamlanmasından sorumludur. Bu sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken fiziksel ve zihinsel emek harcarlar. Buna Türk Hava Yolları ve Pegasus Havayolları resmi sitesinde uçuş personellerine yönelik aranan nitelikler şöyle sıralanmıştır; yolcuların emniyetini sağlama, yolcuların konforlu bir uçuş deneyimi yaşamasını sağlama, güler yüzlü, bakımlı ve kriz anlarında doğru karar alabilme yetisine sahip kişilerin başvurmasını belirtmişlerdir (Türk Hava Yolları, 2021; Pegasus,). Burada uçuş ekiplerinden istenen özellikler çalışanlardan duygusal emek kullanmasını beklediklerini ifade etmektedir. Duygusal emek çalışanlar için önemlidir, çünkü müşterilerini güler yüzle karşılamak gibi müşterilere karşı olumlu tutumlar sergilemek zorundadırlar (Chi & Chen, 2019). Çalışanların işlerini tatmin edici bir şekilde tamamlayabilmeleri için müşterilerle olan etkileşimlerinde olumlu veya olumsuz duyguları gizlemeleri, çalışanları duygusal emek içerisine sokmaları beklenmektedir. Havacılık açısından da havayollarında çalışan uçuş personellerinden duygusal emek göstermesi beklenmektedir. Bu bölümde duygusal emek kavramına ve tanımına, duygusal emek yaklaşımlarına ve boyutlarına, duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler ile duygusal emek sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1. Duygusal Emek Kavramı ve Tanımlar

Duygusal emek kavramı 1983 yılında ilk kez Hochschild tarafından ele alınmıştır. Hochschild duygusal emek

ve arkadaşça davranması beklenen uçuş görevlilerini örnek göstermiştir (Hochschild,1983). Hochschild'in çalışmasından sonra duygusal emek ile ilgili çeşitli tanımlar ortaya çıkmıştır. Duygusal emek tanımlarının bazılarını Tablo 1'de yer verilmiştir.

Tablo 1 deki yer alan tanımlar temelinde duygusal emek, hem işyerinde hem de sosyal ve ev içi durumlarda, bir kişi tarafından başkalarının ihtiyaç veya taleplerini bastırmak için yapılan iş olarak tanımlanabilir.

4.2. Duygusal Emek Kavramı ve Tanımlar

Duygusal emek yaklaşımları ile ilgili Tablo 1'deki gibi birçok çalışma ve tanımlama bulunmaktadır. Temel yaklaşımlar Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman ve Grandey tarafından yapılmıştır. Hochschild, duygusal emeği kişinin profesyonel iş rolünün bir parçası olarak başkalarıyla duygusal ifadelerini düzenleme veya yönetme işi olarak tanımlamıştır. Hochschild duyguların belirli sosyal ortamlarda nasıl gerçekleştirildiğini veya gizlendiğini açıklamaya odaklanmıştır. Hochschild, duyguyu yönetimi teorisini desteklemek için yüzeysel oyunculuk, derin oyunculuk ve özgünlük hakkında fikirler ortaya atmıştır. Derin oyunculuk, bir kişinin kendi özel duygusal durumunu belirli bir durum için sosyal olarak kabul edilebilir olana uygun hale getirmeye çalışması olarak tanımlamıştır. Yüzeysel rol yapma, bir kişinin esas olarak bir yüz ifadesi takınması ve dış duygusal görünümünü belirli bir durumda sosyal olarak beklenen veya kabul edilebilir olana göre değiştirmesi olarak tanımlamıştır (Hochschild, 1983).

Tablo 1. Öncülerin Duygusal Emek yaklaşım tanımları

Hochschild (1983)	Duygusal emek kavramını bir ücret karşılığında gerçekleşen duyguların yönetimi olarak tanımladı (Hochschild, 1983). Hochschild'in duygusal emek tanımı, dolaylı olarak, çalışanların yüzeysel eylemde bulunarak veya derin eylemde bulunarak duygularını yönetmeye çalıştıklarını varsaymaktadır. Duygusal emek boyutlarını; yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olarak tanımlamıştır (Yang & Chen, 2021).Hochschild duygusal emeği gözlemlenebilir bir yüz ve vücut teşhiri yaratmak için duygunun yönetimi; duygusal emek bir ücret karşılığında satılır ve dolayısıyla değişim değeri olan bir kavram olarak ele almıştır (Özmete, 2011).
Ashforth ve Humphrey (1993)	Duygusal emeği, kuruluş için bir tür izlenim yönetimiyle meşgul olmak amacıyla uygun duyguları gösterme eylemi olarak tanımlamışlardır. Duyguları günlük örgütsel yaşamın ayrılmaz bir parçası olarak ve örgütler için işlevsel olduğunu vurgulamışlardır.. Duygusal emek boyutlarına samimi davranış eklemişlerdir (Ashforth & Humphrey, 1993).
Morris ve Feldman (1996)	Duygusal emeği, kişiler arası işlemler sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımladılar (Morris & Feldman, 1996). Duygusal emeğin en iyi dört farklı boyutta kavramsallaştırılabileceğini öne sürdü: uygun duygusal gösterim sıklığı, gerekli gösterim kurallarına dikkat, sergilenecek duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk. (Saltık & Asunakutlu, 2017).
Grandey (2000)	Duygusal emeği kurumsal hedefler için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme süreci olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000).
Kruml ve Geddes (2000)	Duygusal emeği, çalışanların işle ilgili etkileşimler sırasında belirli duyguları hissetmesini veya en azından hissediyormuş gibi yapmasını gerektiren insan hizmeti veya 'insan-iş' de dâhil olmak üzere bazı işlerin performans yönlerini vurgulayarak tanımlamışlardır (Kruml & Geddes, 2000).

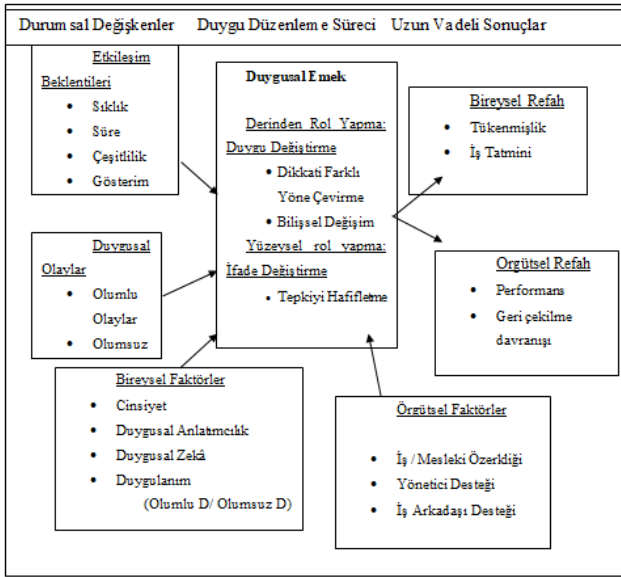
Kaynak (Choi & Kim, 2015).

kavramını, duygu yönetimi ve yaşam yönetiminin birleşimi olarak tanımlamıştır. Duygusal emeği, belirli mesleklerin gerektirdiği şekilde kişinin kendi duygularını yönetme işi olarak nitelendirmiştir. Stresli durumlarda bile gülümsemesi

Ashforth ve Humphrey duygusal emeği, kuruluş için bir tür izlenim yönetimine girme hedefiyle uygun duyguları gösterme eylemi olarak tanımlamışlardır. Duygusal emeği, görev etkinliği ile olumlu şekilde ilişkilendirmişlerdir.

Ayrıca yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuk boyutlarına ek olarak doğal duygular boyutunu da ekleyerek Hochschild'in teorisini genişletmiştir (Ashforth & Humphrey, 1993). Moris ve Feldman tarafından duygusal emeği kişilerarası işlemler sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamıştır. Hochschild'ın yaklaşımına farklı olarak duygusal emeği dört boyutta kavramsallaştırmıştır: uygun duygusal gösterim sıklığı, gerekli gösterim kurallarına dikkat, sergilenecek duyguların çeşitliliği ve gerçekten hissedilmeyen duyguları ifade etmek zorunda kalmanın yarattığı duygusal uyumsuzluk olarak tanımlamışlardır (Morris & Feldman, 1996). Grandey daha önce duygusal emek ve duygu düzenleme üzerine yapılan yaklaşımları incelemiştir. Duygusal emek teorisi ve araştırmasının bir incelemesi sonucu Şekil 1'deki modeli geliştirmiştir (Grandey, 2000).

Şekil 1. Grandey'nin Duygusal Emek Modeli



Kaynak: (Grandey, 2000)

Şekil 1'de kendisinden son 30 yıl önceki duygusal emek ve duygu düzenleme üzerine araştırmasının bir incelemesini sonucu bu modeli oluşturmuştur. Yaklaşımları bir araya toplamıştır ve geniş bir çerçeve sunmuştur (Grandey, 2000)

4.3. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde duygusal emek farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bunlardan öne çıkan duygusal emek boyutları: yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış şeklindedir.

4.3.1. Yüzeysel Rol Yapma

Grandey yüzeysel rol yapmayı gerçekte olmayan duyguların hissediliyormuş gibi yansıması olarak tanımlamıştır (Grandey, 2000). Yüzeysel rol yapma, gerekli veya kendisinden istenilen duyguları taklit etmeyi içerir: insanlar

yüzeysel rol yapma ile meşgul olduklarında, aslında tasvir etmek istedikleri duyguları hissetmeye çalışmazlar. Gerçek duygularını yansıtmayan "sahte gülümsemeler" veya diğer gerekli duygusal gösterileri yapabilirler (Brotheridge & Grandey, 2002). Hochschild yüzeysel davranışı, ticaretin ana aracının ruh değil, beden olduğunu, sözel olan veya olmayan işaretlerin sunulmasıyla elde edilen gerçekte hissedilmeyen duyguların gösterilmesi olarak tanımlamıştır (Hochschild, 1983). Kişilerin hissedikleri duygular yerine beklenen duyguları sürekli göstermesi sonucu duygusal uyumsuzluğa neden olabilir

4.3.2. Derinden Rol Yapma

Grandey derinden rol yapmayı, kişilerin duygularını istenen bir duruma uyacak şekilde düzenleme olarak tanımlanmıştır (Grandey, 2000). Derinden rol yapma, gerekli duyguları gerçekten hissetmek ve ifade etmek için çaba sarf etmez. Bireyler derin oyunculuk benimsediğinde, iş yerlerinde gerekli ruh haline uyması için temel ruh hallerini değiştirmek için zaman, çaba ve enerji harcarlar (Ashforth & Humphrey, 1993).

4.3.3. Doğal Duygular

Yüzeysel rol yapma ve derin rol yapma davranışa ek olarak Ashforth ve Humphrey, çalışanların kendisinden beklenen duyguyu gerçekten hissedebileceğini bahsetmiştir (Ashforth & Humphrey, 1993) (Ashforth ve Humphrey, 1993). Doğal duygular işin doğrudan bir parçası olarak iş sürecinde sergilenecek doğal olarak hissedilen duygular olarak tanımlanabilir (Chu & Murrmann, 2006).

4.4. Duygusal Emeği Etkileyen Bireysel Faktörler

Çalışma duygusal emeği etkileyen faktörleri kişisel ve demografik olarak ele alınmıştır. Kişisel bölümü duygulanım, empati ve kendini uyarlamayı, demografik bölümü ise cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durumu, eğitim durumu ve çalışma süresini içermektedir.

4.4.1. Kişisel Faktörler

Duygulanım: Duygulanım, duygusal herhangi bir şeye, yani duygulara, tercihlere, duygulara, ruh hallerine ve duygusal özelliklere atıfta bulunmak için kullanılmıştır. Bireylerin genel olarak herkese ve her şeye yönelik belirli bir duygusal eğilim göstermeleri olarak tanımlanmaktadır. (Morris ve Feldman, 1996:s.1000). Duygusal deneyimin iki baskın boyutu vardır: olumlu duygulanım ve olumsuz duygulanım. Olumlu duygulanım, sevinç, coşku ve bütünüyle odaklanma ve gibi olumlu hislerin görüldüğü bir durumdur. Olumsuz duygulanım ise öfke, korku, endişe gibi olumsuz hisleri görüldüğü durumdur.

Empati: Empati, bireyler arasında deneyimlerin, ihtiyaçların ve arzuların paylaşılmasını sağlayarak ve olumlu sosyal davranışı teşvik eden duygusal bir köprü sağlayarak kritik bir kişilerarası ve toplumsal rol oynar. Empatinin özünde benlik ve öteki arasındaki sınırı ortadan kaldırarak onları birbirinden daha az farklı kılmak yatar (Riess, 2017).

Kendini uyarılama (self-monitoring): Kişinin kendini

izleme, sosyal ortamlara ve durumlara yanıt olarak kendi sunumlarını, duygularını ve davranışlarını izleme ve düzenleme yeteneğini içeren bir kişilik özelliğidir. Kişi, davranışının ve çevrenin üzerindeki etkisinin farkında olmayı içerir. Ayrıca çevresel, durumsal veya sosyal değişkenlere yanıt olarak davranışlarını değiştirme yeteneğini de ifade eder (Snyder, 1974).

4.4.2. Demografik Faktörler

Cinsiyet: duygusal emek davranışları ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, kadınların erkeklere göre duygularını daha iyi yönettikleri bilinmektedir. Toplumlarda duygu gösterimleri açısından kadınlardan daha fazla beklenti vardır. Bazı meslek dallarında cinsiyet temelli bir ayırım söz konusu olmakla, kadınların daha çok rol üstlendikleri yardım sağlamaya yönelik mesleklerde oldukları belirtilmektedir (Basım & Beğenirbaş, 2012).

Yaş: Hoschild çalışmalarında, yaşı daha ileri olan çalışanların tecrübelerinden dolayı, duygusal olayları daha kolay yansıtabileceklerini ifade etmiştir (Hochschild, 1983). Buna göre, yaş arttıkça duygu kontrolü ve düzenlemesi de artış göstermektedir. Bir başka çalışmada yaş ile duygu kontrolü arasında pozitif yönlü ilişkinin olduğu belirtilmiştir (Urry & Gross, 2010).

Eğitim durumu: Duygusal emek ile ilgili çalışmalara bakıldığında, meslekleri ile ilgili eğitim alan çalışanların, daha fazla duygusal emek sergiledikleri görülmektedir. Kabin memurları ile yapılan bir çalışmada mesleki eğitim almanın, çalışanların duygusal emek kullanımında faydalı olacağını vurgulamaktadır (Çolak, 2018).

Medeni durum: Çalışanların medeni durumlarına yönelik yapılan çalışmalarda duygusal emek mesleklere göre farklılık göstermektedir. Örneğin öğretmenler ile yapılan bir çalışmada evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere göre daha fazla yüzeysel rol yapma gösterdikleri ifade edilmektedir. Bir başka çalışmada ise, bekâr kabin memurlarının, evlilere göre daha fazla derinden rol yapma sergiledikleri görülmektedir (Chang & Chiu, 2009).

Çalışma süresi(kıdem): Çalışanlar iş yerindeki biriktirdiği tecrübelerinden dolayı yaptıkları işe daha hâkim olarak, olumlu davranışlar sergiledikleri görülmektedir. Konaklama işletmeleri üzerine yapılan çalışmada, çalışma süresi daha fazla olan çalışanlar, daha fazla duygusal emek sergilemektedirler (Tanrıverdi & Guliyeva, 2018).

5. Yöntem

5.1. Amaç ve Örneklem

Bu çalışmada uçuş personellerinin yaşamış olduğu işe bağlı gerginliğin yolcu ilişkilerinin etkisi ile beraber bu ilişkide duygusal emeğin aracılık rolü incelenmiştir. Bu çalışma için Kocaeli Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 28/12/2021 tarih ve 2021/17 nolu toplantısında alınan 16 sıra sayılı kararı ile etik kurul izni alınmıştır. Duygusal emeğin üç alt boyutu olan yüzeysel, derinden ve

doğal davranışın aracılık etkileri ayrı ayrı incelenmiştir. Örneklem büyüklüğünü saptamak için büyüklüğü belli olan evren için uygulanan örneklem büyüklüğü saptama formülü kullanılmıştır. Bu formül temelinde $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde $\pm\% 5$ 'lük örnekleme hatası ile $p=0,8$ ve $q=0,2$ alınarak aşağıda yer alan formüle göre örneklem hesaplanmıştır (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2014).

$$n = N t^2 p q / d^2 (N-1) + t^2 p q$$

Bu çalışmada evren, İstanbul ilinde çalışan uçuş personelleridir. Çalışmanın örnekleme ise İstanbul'da seçilmiş ikincil havalimanında faaliyet gösteren seçilmiş havayolunun uçuş personelleridir, seçilen havayolunun İstanbul'daki ikincil havalimanında faaliyet gösteren 2500 kabin personeli yer almaktadır. Kabul edilen örnekleme hatası $\pm\% 5$ temelinde kolayda örnekleme yöntemi ile 215 katılımcıya ulaşılmıştır. İncelenen alanyazın doğrultusunda aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

Araştırmanın hipotezleri;

H₁: Müşteri ilişkilerinin işe bağlı gerginlik üzerinde anlamlı ve olumlu yönde etkisi vardır.

H₂: Müşteri ilişkileri ile işe bağlı gerginlik arasındaki ilişkide duygusal emeğin aracılık rolü vardır.

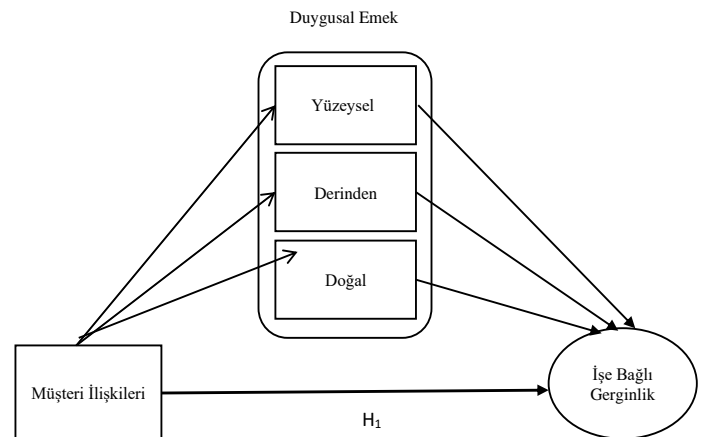
H_{2a}: Müşteri ilişkileri ile işe bağlı gerginlik arasındaki ilişkide duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranışın aracılık rolü vardır.

H_{2b}: Müşteri ilişkileri ile işe bağlı gerginlik arasındaki ilişkide duygusal emeğin alt boyutlarından derinden davranışın aracılık rolü vardır.

H_{2c}: Müşteri ilişkileri ile işe bağlı gerginlik arasındaki ilişkide duygusal emeğin alt boyutlarından doğal davranışın aracılık rolü vardır.

Araştırma modeli Şekil 2'de yer almaktadır.

Şekil 2. Araştırma Modeli



5.2. Ölçekler

Bu çalışmada işe bağlı gerginlik bağımlı değişken olarak

yer alırken müşteri ilişkileri ölçeği bağımsız değişken olarak yer almıştır. Ayrıca duygusal emek ölçeği çalışmada aracı değişken olarak araştırma modeline dâhil edilmiştir.

5.2.1. İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği

İşe bağlı gerginlik ölçeği (Dennis, May, & Whitley, 1991) tarafından geliştirilen ve Aslan ve diğerleri tarafından Türkçe 'ye uyarlanan 18 maddeden oluşan ölçek ile değerlendirilmiştir (Aslan, Alparslan, Aslan, Kesepara, & Ünal, 1998).

5.2.2. Müşteri İlişkileri Ölçeği

Müşteri ilişkileri ölçeği Grandey tarafından "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor" adlı çalışmada (Grandey, 2000) geliştirilen Çaldağ tarafından yapılan çalışmada kullanılan 10 maddeden oluşan ölçektir (Çaldağ, 2010).

5.2.3. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal emeği ölçmek için, Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. 14 madde ve üç boyuttan (yüzeysel davranış, derin davranış, doğal davranış) oluşan bu ölçek, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe 'ye uyarlanmıştır.

Tablo 2. Demografik Veriler (N=215)

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	136	63,3
	Kadın	79	36,7
Medeni Durum	Bekâr	108	50,2
	Evli	107	49,8
Yaş Aralığı	12-19	5	2,3
	20-29	126	58,6
	30-39	63	29,3
	40-49	14	6,5
	50-59	7	3,3
Eğitim Durumu	Lise	6	2,8
	Ön Lisans	65	30,2
	Lisans	124	57,7
	Y.Lisans - Doktora	20	9,3

5.3. Analiz ve Bulgular

Araştırmada kolayda örneklem yöntemi ile belirlenen katılımcılara ait demografik verilere Tablo 2'de yer verilmiştir. Buna göre örneklem grubu, %37'si kadın ve %63 erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların yarısı (%50) bekar ve diğer yarısı evlidir. Yaş aralığı incelediğinde ise çoğunluğunun (%59) 20-29 yaş aralığında olduğu

görülmektedir. Eğitim durumunda ise çoğunluğu lisans (%58) ve ön lisans (%30) mezunları oluşturmaktadır.

Çalışmada yer alan verilerin parametrik analizler için uygunluğu çarpıklık (skewness) basıklık (kurtosis) değerleri ile incelenmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Elde edilen verilerin basıklık ve çarpıklık değerlerinin -0,873 ile 1,406 aralığında olduğu görülmüş ve kabul edilen sınırlar dahilinde (+/- 2.0) olduğu (George ve Mallery, 2016) anlaşılmıştır.

Çalışmada yer alan duygusal emek ölçeğinin yapısal geçerliği, doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile test edilmiştir. Yapılan çok faktörlü DFA sonucu elde edilen araştırma modeline ait bazı uyum indekslerine Tablo 3'de yer verilmiştir. Modele ait uyum indeks değerleri incelenmiş ve Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk (2010) ile Gürbüz ve Şahin'in (2018) referans aldıkları eşik değerler açısından değerlendirilmiştir. Buna göre ilk model için CFI ve GFI değeri 0,900'un altında olması zayıf uyumu, χ^2/sd 'nin 3'ün altında olması iyi ve kabul edilebilir bir değeri vermektedir. RMSEA'nın eşik değeri 0.05-0.10 arasında değerler ortalama bir uygunluğu ifade etmektedir (MacCallum & Tucker, 1991). RMSEA değeri Tablo 3'de verilmiştir. RMSEA değeri 10'un altında olduğu için kabul edilebilir bir uyuma işaret ettiği ifade edilebilir. Buna göre ilk model sonuçlarından elde edilen düzeltme indeksleri uygulanmış ve neticesinde ikinci model sonuçlarının iyi ve kabul edilebilir eşiğe ulaştığı görülmüştür.

Tablo 3. Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları

	CFI	GFI	χ^2/sd	p	RMS EA
İlk Model	,880	,880	2,939	,000	,095
İkinci Model	,909	,899	2,509	,000	,084

CFI (Comparative Fit Index)

GFI (Goodness of Fit Statistics)

RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)

Araştırmanın güvenilirlik analizi için Alfa Modeli (Cronbach Alpha Coefficient) yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem ile ölçekte yer alan k sorunun homojen bir yapı gösterip göstermediğini anlamak için bu modele başvurulmuştur (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2014). Araştırmada yer alan ölçeklere ait ortalama değerleri (ort.) Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları (α) ve korelasyon değerleri Tablo 4'te yer almaktadır. Buna göre doğal duygular hariç tüm bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken işe bağlı gerginlik ile olumlu yönde, orta düzeyde (Gürbüz ve Şahin, 2018) ve anlamlı bir ilişkisinin varlığından söz edilebilir. Ölçek güvenilirliklerini gösteren Cronbach Alpha katsayılarına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği $0.60 \leq \alpha < 0.80$ aralığında ise ölçek oldukça güvenilir ve $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğunu gösterir. Tablo 4'te verilen ölçeklerin alfa değerleri incelendiğinde tüm

ölçeklerinin 0,7'nin üzerinde ve güvenilir olduğu (Kalaycı, 2015) ifade edilebilir.

Araştırma doğrusal regresyon sonucu Tablo 5'te yer almaktadır. Regresyon analiz sonuçları %95 güven aralığı içinde istatistiksel olarak anlamlıdır [$F_{(1, 213)} = 13,035$ $p < ,01$]. Düzeltilmiş R^2 değeri (0,06) bağımlı değişken anksiyete üzerindeki %6 oranındaki varyansın regresyon modeline dâhil edilen değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Değişkenlere ait değerler incelendiğinde müşteri ilişkilerinin işe bağlı gerginlik üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu ($p < ,05$) görülmüştür. Bu etki düşük düzeyde ($\beta = ,240$ $t = 3,610$ $p < ,01$) ve olumlu yöndedir. Bir başka ifade ile müşteri ilişkileri arttıkça işe bağlı gerginliğin de artacağı ifade edilebilir. Bu doğrultuda H_1 hipotezi kısmi

modelin anlamlı hale geldiği ($B = ,173$ $SH = ,048$ $p < ,05$) görülmüştür. Bu durum aracılık hipotezini desteklemekle beraber bağımsız değişkenin aracı model dahil edildiğinde anlamlı etkisinin bulunmayışı tam bir aracılık etkisinden söz edilebilmesi anlamına gelmektedir. Regresyon modelinde işe bağlı gerginlik üzerindeki yaklaşık %19'luk bir değişim modele dâhil edilen bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır ($R^2 = ,192$). Aracı değişkenin dolaylı etkisi, yüzdesel bootstrap tahmin yöntemi ve 5000 bootstrap örnekleme seçilerek, PROCESS macro versiyon 3 (Hayes, 2017) ile gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları dolaylı etkinin anlamlı olduğunu ($B = ,137$ $SH = ,025$ %95 $CI = ,087 / ,195$) göstermektedir.

Tablo 4. Değişkenlere Ait Ortalama, Güvenirlik ve Korelasyon Değerleri.

Değişkenler	Ort.	1	2	3	4	5
1- Müşteri İlişkileri	3,31	$\alpha = 0,728$				
2- DE, Yüzeysel	2,56	,461**	$\alpha = 0,872$			
3- DE, Derinden	3,11	,448**	,303**	$\alpha = 0,786$		
4- DE, Doğal	3,60	,046	-,521**	,109	$\alpha = 0,701$	
5- İşe Bğ.Gerginlik	2,60	,240**	,436**	,211**	-,217**	$\alpha = 0,739$

** .Korelesyon %99 güven aralığında anlamlıdır.

Tablo 5. Doğrusal Regresyon Analiz Sonuçları

Değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	p	Tolerans	VIF
(Sabit)	2,033	,162		12,562	,000		
Müşteri İlişkileri	,173	,048	,240	3,610	,000	1,000	1,000

Bağımlı Değişken: İşe Bağlı Gerginlik

$F_{(1, 213)} = 13.035$, $p < ,01$, $R^2 = 0,06$

olarak ve H_2 hipotezi desteklenmiştir.

Araştırmada yukarıda yer alan değişkenlerin ilişkisinde duygusal emeğin aracılık rolü de incelenmiştir. Duygusal emeğin üç alt boyutunun, müşteri ilişkileri ile işe bağlı gerginlik arasındaki ilişkideki aracılık rolü ayrı ayrı incelenmiş ve aşağıda rapor edilmiştir.

Müşteri ilişkilerinin işe bağlı gerginlik üzerindeki etkisi ve bu iki değişken arasındaki ilişkide duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranışın aracılık etkisini incelemek amacı ile regresyon analizi yapılmıştır. Tüm değişkenler modele dahil edildiğinde elde edilen sonuçlar müşteri ilişkilerinin, işe bağlı gerginlik üzerinde anlamlı etkisinin olmadığını ($B = ,036$ $SH = ,050$ $p = ,716$) göstermektedir. Aracı değişken yüzeysel davranışın regresyon modeline dahil edildiğindeki etkisi incelendiğinde

Bu doğrultuda yüzeysel davranışın bağımlı değişken üzerindeki etki katsayısı pozitif olduğu için yüzeysel davranış arttıkça işe bağlı gerginliğin de artacağı söylenebilir. Bir başka ifade ile yüzeysel davranış gösterilmesi durumunda müşteri ilişkilerinden ziyade gösterilen bu davranış işe bağlı gerginliğin artmasına neden olmaktadır.

Müşteri ilişkilerinin işe bağlı gerginlik üzerindeki etkisi ve bu iki değişken arasındaki ilişkide duygusal emeğin alt boyutlarından derinden davranışın aracılık etkisini incelemek amacı ile regresyon analizi yapılmıştır. Sonuçlar müşteri ilişkilerinin, işe bağlı gerginlik üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu ($B = ,132$ $SH = ,053$ $p < ,05$) göstermektedir. Aracı değişken derinden davranış regresyon modeline dâhil edildiğinde regresyon modelinin anlamlılığını koruduğu ($B = ,173$ $SH = ,048$, $p < ,05$)

görülmüştür. Regresyon modelinde *işe bağlı gerginlik* üzerindeki yaklaşık %7'lik bir değişim modele dâhil edilen bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır ($R^2 = ,071$). Aracı değişkenin dolaylı etkisi, yüzdesel bootstrap tahmin yöntemi ve 5000 bootstrap örnekleme seçilerek, PROCESS macro versiyon 3 (Hayes, 2017) ile gerçekleştirilmiştir.

Müşteri ilişkilerinin *işe bağlı gerginlik* üzerindeki etkisi ve bu iki değişken arasındaki ilişkide duygusal emeğin alt boyutlarından doğal davranışın aracılık etkisini incelemek amacı ile regresyon analizi yapılmıştır. Sonuçlar müşteri ilişkilerinin, *işe bağlı gerginlik* üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu ($B = ,181$ SH = $,047$ $p < ,05$) göstermektedir. Aracı değişken doğal davranış regresyon modeline dâhil edildiğinde regresyon modelinin anlamlılığını koruduğu ($B = ,173$ SH = $,048$, $p < ,05$) görülmüştür. Regresyon modelinde *işe bağlı gerginlik* üzerindeki yaklaşık %11'lik bir değişim modele dâhil edilen bağımsız değişkenler tarafından açıklanmaktadır ($R^2 = ,110$). Aracı değişkenin dolaylı etkisi, yüzdesel bootstrap tahmin yöntemi ve 5000 bootstrap örnekleme seçilerek, PROCESS macro versiyon 3 (Hayes, 2017) ile gerçekleştirilmiştir.

6. Sonuç

Uçuş personellerin yaşamış olduğu *işe bağlı gerginlik* yolcu ilişkilerinin etkisi ile beraber bu ilişkide duygusal emeğin aracılık rolü incelenmiştir. Duygusal emeğin üç alt boyutu olan yüzeysel, derinden ve doğal davranışın aracılık etkileri ayrı ayrı incelenmiştir. Çalışmada yolcu ilişkilerinin *işe bağlı gerginlik* üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu görülmüştür. Bir başka ifade ile müşteri ilişkileri arttıkça *işe bağlı gerginlik* de artacağı ifade edilir. Bu çalışma için Kocaeli Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 28/12/2021 tarih ve 2021/17 nolu toplantısında alınan 16 sıra sayılı kararı ile etik kurul izni alınmıştır.

Uçuş personelinin temel görevi uçuş esnasında emniyet ve güvenliği sağlamak olsa da yolcunun algısı uçuş personelinin sadece yolcuya hizmet etmesi şeklinde yorumlanır. Bu durum yolcu sadakati açısından da önemlidir. Yolcunun istek ve şikâyetlerini bakımlı üniformalı güler yüzlü net ifadelerle dinleyip sabırlı bir şekilde yerine getirme sorumluluğu ve bunu uçuş görev süresi içerisinde anlık duygu durumuyla gerçekleştirmek stres kaynağı olabilmektedir. Çalışma koşullarına uyum sağlayabilmek için verilen uçuş çizelgelerine kolaylıkla uyum sağlanması beklenir. Çalışma saatlerinde oluşan ani değişiklikler, uçuş görev listelerinde çalışma arkadaşlarının sıklıkla değişmesi ve fazla mesai gibi durumlarda değişime açık kişilik göstermesi gerekmektedir. Uçuş personellerindeki bireylerin çalışma kuralları aynı olmasına rağmen çalışma arkadaşlarının sıklıkla değişmesi ile farklı uçuş personelleri ile çalışılması birbirini tanımayan kişilerin uyumunu gerektirmektedir. Bu durumda operasyonu tamamlamaya çalışan uçuş personeli için strese neden olabilir. Uçuş personellerinin yaşamış olduğu bir başka stres

nedeni de yolcular için gerçekleştirilen uçağa binmeden önce yapılan son kontrolü ifade eden boarding time işlemidir. Bu işlemin personeller tarafından kısa sürede tamamlanması, ayrıca zaman baskısının yanında hem güler yüzlü ve yönlendirici olmalı hem de işlemlerde hata yapmaması beklenmektedir. Bunun yanında boarding işleminin uzun sürmesinin sonucunda raporlamadan, havalimanı işleticisinin mi yoksa uçuş kabinin mi sorumlu olacağı ikilemi uçuş personellerinde strese neden olabilir. Boarding işlemlerinin tamamlanıp, yolcuların sırayla alınıp koltukların gösterilmesi ve el bagajlarını yerleştirmesi gibi süreçlerin tamamlanıp uçuşa hazır hale gelmesindeki süreye kadar gerçekleştirilen iş akışlarının doğru tamamlanabilmesi yine uçuş personellerinde strese neden olabilir. İnişten yeni bir uçuş için kalkışa kadar geçen süre olarak adlandırılan turnaround time (TAT) yani geri dönüş süresinin havayollarının işletme politikaları nedeniyle kısa tutulmaya çalışılması ile uçuşa hazırlık için izlenen faaliyetlerden biri olan kabin içi temizliğin hızlı tamamlanmaya çalışılması gerekmektedir. Uçağa alınacak yolcuların temiz bir kabin ortamına alınması için yeterli hijyen ve düzen şartlarının sağlanması noktasında kabin memurları dikkatli olmalıdır. Bu konuda yaşanan olumsuz izlenimler uçuş personellerine yönelik algıyı etkileyebilir.

Yolcu ilişkilerinin *işe bağlı gerginlik* üzerindeki etkisi ve bu iki değişken arasındaki ilişkide duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranışın aracı değişken yüzeysel davranışın etkisi incelendiğinde modelin anlamlı hale geldiği görülmüştür. Yüzeysel davranış sonucu duygusal emeğin var olduğu tespit edilmiştir. Bir başka ifade ile yüzeysel davranış gösterilmesi durumunda yolcu ilişkilerinden ziyade gösterilen bu davranış *işe bağlı gerginlik* artmasına neden olmaktadır. Uçuş personellerini her uçuşta farklı yolcularla uçuşlarını tamamlamaktadır. Bu sebeple yolcularla arasında aitik duygusu gelişmez ve aralarındaki ilişki yüzeysel olarak kalmaktadır. Uçuşta bulunan yolcuların edindikleri izlenimlerin kendilerine yönelik değil, çalıştıkları havayolu işletmesine yönelik olduğu bilinci hâkimdir. Çalışanın emeği uçuş süresindeki yolcuyu memnun etmeye dayalıdır. Memnun olan yolcu kabin ekibinden bireysel olarak değil hava yollarından memnun kalacaktır. Aynı yolcunun aynı müşterinin tekrar aynı kabin görevlisiyle denk düşme ihtimali çok düşüktür. Bu nedenle yüzeysel davranış gösterirler.

Çalışmada müşteri ilişkilerinin *işe bağlı gerginlik* duygusal emeğin alt boyutlarından doğal davranışın, derinden davranışın *işe bağlı gerginlik* üzerinde etkisi yoktur sonucu elde edilmiştir. Yani uçuş ekibi duygularını beklenen en uygun şekilde değiştirme çabasında değildir. Çalışanlar gerçekten hissettikleri ve sergiledikleri duygular ile davranış kuralları uyumlu olduğu durumda doğal duygular sergilemektedir. Ancak yüzeysel rol yaparak, gerçekte olmayan ve hissedilmeyen duyguların hissediliyor gibi göstermektedirler. Bu durumun kaynağı, müşteri daima haklıdır görüşünden ziyade önce emniyetli davranış, güvenli uçuş ve uçuş kuralları öncelik gelmektedir. Daha sonra ise bilet tipine göre hizmet standartları vardır.

Havayolları, uçuş sonunda kabin içinde yolculardan kabin güvenliğine dikkat, hizmet becerileri ve yeterliliği, hizmetlerin hızı ve zamanlaması, coşku ve samimiyet, hizmet misafirperverliği, müşterilerle etkileşim, dil becerileri müşteri isteklerine yanıt verme ve personel arasında kalite tutarlılığı gibi konular başlığı altında uçuş personellerini değerlendirmesini istemektedir. Bu da havayolu memnuniyetini beraberinde getirmektedir.

Kaynakça

- Ashforth, B. & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 88-115.
- Aslan, H., Alparslan, N., Aslan, R., Kesepara, C., & Ünal, M. (1998). İşe Bağlı Gerginlik Ölçeğinin Sağlık Alanında Çalışanlarda Geçerlik ve Güvenirliği. *Düşünen Adam*, 11(2), 4-8.
- Basım, H., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Bolton, R., & Lemon, K. (1999). A Dynamic Model of Customers' Usage of Services: Usage as an Antecedent and Consequence of Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 171-186.
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 1(60), 17-39.
- Chang, C.-P., & Chiu, J.-M. (2009). Flight Attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science and Management*, 2(4), 305-311.
- Chi, N. W., & Chen, P. C. (2019). Relationship matters: How relational factors moderate the effects of emotional labor on long-term customer outcomes☆. *Journal of Business Research*, 95, 277-291.
- Choi, Y., & Kim, K. (2015). A Literature Review of Emotional Labor and Emotional Labor Strategies. *Universal Journal of Management*, 283-290.
- Chu, K.-L., & Murrmann, S. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Çaldağ, M. (2010). Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri. *Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi*.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.
- Çolak, N. (2018). *Duygusal emeğin iş performansına etkisi: Havacılık sektöründe bir uygulama*. Doktora Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi.
- De Boer, E., & Gudmundsson, S. (2012). 30 years of frequent flyer programs. *Journal of Air Transport Management*, 18-24.
- Dennis, A., May, H., & Whitley, T. (1991). Reliability and Validity of the Work-Related Strain Inventory among Health Professionals. *Behavioral Medicine*, 111-120.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., ve R.H. Grosserand (2005), "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Garcia-Murillo, M., & Annabi, H. (2002). Customer Knowledge Management. *The Journal of the Operational Research Society*, 53(8), 875-884.
- Grandey, A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 95-110.
- Grandey, A., & Gabriel, A. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 323-349.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hadipeykani, M., & Badi, G. (2017). Customer Management in the Aviation Industry: Evidence from. *International Journal of Economic Perspectives*, 11(4), 897-905.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Los Angeles: University of California Press.
- Kalaycı, Ş. (2015). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Dinamik Akademi Yayın Dağıtım.
- Keiningham, T., Aksoy, L., Cooil, B., & Andreassen, T. (2008). Linking Customer Loyalty to Growth. *MIT Sloan Management Review*, 51-57.
- Khan, S. (2013). Attaining Customer Satisfaction! The Role of Customer Value and Relation Base Marketing A Study of Policy Holders of Peshawar Pakistan. *International Journal of Managing Value and Supply Chains*, 11-24.
- Kruml, S., & Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 8-49.
- Kumar, A., Rinwa, P., Kaur, G., & Machawal, L. (2013). Stress: Neurobiology, consequences and management. *Journal of pharmacy & bioallied sciences*, 5(2), 91.
- Leat, M., & El-Kot, G. (2009). Interpersonal trust at work, intrinsic motivation, work-related tension and satisfaction in Egypt. *International Journal of Workplace Health Management*, 180-194.

- Lee, Y., & Chelladurai, P. (2017). Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly*, 393-412.
- MacCallum, R., & Tucker, L. (1991). Representing sources of error in the common-factor model: Implications for theory and practice. *Psychological Bulletin*, 109(3), 502-511.
- Morris, J., & Feldman, D. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 986-1010.
- Nakao, M. (2010). Work-related stress and psychosomatic medicine. *BioPsychoSocial medicine*, 4(1), 1-8.
- Özmete, E. (2011). Social work as an emotional labor: Management of emotions in social work profession. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar e-Dergisi*, 28(23), 1-10.
- Riess, H. (2017). The Science of Empathy. *Journal of patient experience*, 4(2), 74-77.
- Rowden, P., Matthews, G., Watson, B., & Biggs, H. (2011). The relative impact of work-related stress, life stress and driving environment stress on driving outcomes. *Accident Analysis & Prevention*, 43(4), 1332-1340.
- Salah, M., & Abou-Shouk, M. (2019). The effect of customer relationship management practices on airline customer loyalty. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 5(2), 11-19.
- Saltık, A. I., & Asunakutlu, T. (2017). Öncülleri ve Sonuçlarıyla Duygusal Emek Süreci: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 1-15.
- Tanrıverdi, ., & Guliyeva, D. (2018). Konaklama İşletmelerinde Kişi-Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Analizi. *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 467-475.
- Türk Hava Yolları. (2021). THY. Kariyer: <https://careers.turkishairlines.com/kabin-ekibi>
- Urry, H., & Gross, J. (2010). Emotion Regulation in Older Age. *Current Directions in Psychological Science*, 19(6), 352-357.
- Verhoef, P. C. (2003). Understanding the Effect of Customer Relationship Management Efforts on Customer Retention and Customer Share Development. *Journal of Marketing*, 30-45.
- Wali, A., & Wright, L. (2016). Customer relationship management and service quality: Influences in higher education. *Journal of Customer Behaviour*, 67-79.
- Yang, C., & Chen, A. (2021). Emotional labor: A comprehensive literature review. *Human Systems Management*, 40(4), 479-501.
- Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2014). *SPSS Uygulamalı BİLİMSEL ARAŞTIRMA YÖNTEMLERİ*. Ankara : Detay Yayıncılık.

Extended Summary

Purpose

It is aimed to understand the place and importance of emotional labor as one of the reasons for the stress created in the process of providing passengers with a safe and secure flight experience focused on passenger satisfaction.

Hypotheses of The Research

The study focused on the concepts of customer relations, work-related stress and emotional labor. The scales used in the study are; work-related tension scale, customer relationship scale, and emotional labor scale. In line with the literature reviewed, the following hypotheses were formed.

H1: Customer relations have a significant and positive effect on work-related tension.

H2: Emotional labor has a mediating role in the relationship between customer relations and work-related tension.

H2a: Surface behavior, one of the sub-dimensions of emotional labor, has a mediating role in the relationship between customer relations and work-related tension.

H2b: Behavior, one of the sub-dimensions of emotional labor, has a mediating role in the relationship between customer relations and work-related tension.

H2c: Natural behavior, one of the sub-dimensions of emotional labor, has a mediating role in the relationship between customer relations and work-related tension.

Literature Review

It is important for businesses to increase the quality of the service provided and to ensure safety and flight safety in order to gain and maintain an advantage against the increasing competition among airlines. Flight personnel are responsible for the safe, secure and quality completion of the flight. While trying to fulfill these responsibilities, they spend physical and mental effort. Flight personnel working for airline operators are expected to show emotional labor. The application of emotional labor by flight personnel is important for airline companies because of its critical role in the continuity of customers and maximizing profits. The concept of emotional labor was first discussed by Hochschild in 1983. Hochschild defined emotional labor as a combination of emotion management and life management. He described emotional labor as the work of managing one's own emotions as required by certain occupations. He cited flight attendants who are expected to smile and be friendly even in stressful situations (Hochschild 1983). Ashforth and Humphrey defined emotional labor as the act of displaying appropriate emotions with the goal of engaging in a form of impression management for the organization (Ashforth & Humphrey, 1993). Morris and Feldman defined emotional labor as the effort, planning and control required to express organizationally desired emotion during interpersonal transactions (Morris & Feldman, 1996). Grandey has previously examined approaches to emotional

labor and emotion regulation (Grandey, 2000). When the studies on emotional labor are examined, emotional labor has been defined in different ways. Prominent among these dimensions of emotional labor are: surface acting, deep acting and natural behavior. There are personal and demographic factors that affect emotional labor. The personal part includes affect, empathy and self-adaptation, and the demographic part includes gender, age, education level, marital status, education level and working time.

Conclusion and Evaluation

The scales used in the study are; work-related tension scale, customer relationship scale, and emotional labor scales. Hypotheses established with these scales were tested for confirmation or falsification. As a result of the research, it was seen that customer relations had a significant effect on work-related tension ($p < 0.05$). In other words, it is concluded that as customer relations increase, work-related tension will also increase. Since the effect coefficient of the surface behavior on the dependent variable is positive, it can be said that as the surface behavior increases, the work-related tension will also increase. In other words, in the case of superficial behavior, this behavior rather than customer relations causes an increase in work-related tension. When the effect of passenger relations on work-related tension and the effect of surface behavior as a mediator variable, which is one of the sub-dimensions of emotional labor, on the relationship between these two variables, the model became significant. It has been determined that there is emotional labor as a result of superficial behavior. In other words, in case of superficial behavior, this behavior rather than passenger relations causes an increase in work-related tension. Flight personnel complete their flights with different passengers on each flight. For this reason, the sense of belonging does not develop between the passengers and the relationship between them remains superficial. Awareness prevails that the impressions of the passengers on the flight are not directed towards them, but towards the airline they work for. The labor of the employee is based on satisfying the passenger during the flight. A satisfied passenger will be satisfied not with the cabin crew individually, but with the airlines. The probability of the same passenger and the same customer coming across with the same cabin attendant is very low. Therefore, they show superficial behavior.

Evidence in the relevant literature shows that global economic indicators are subject to pandemic-induced structural shocks. This situation indirectly indicates the existence of macroeconomic uncertainty stemming from the pandemic (Salisu et al., 2021; Dutta et al., 2020). As the periods of uncertainty increase; permanent increases in unemployment rates, price instability, declining confidence, deterioration in exchange rates and economic recessions emerge (Leduc & Liu, 2020).