

# Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma

Arş. Gör. Ufuk KAYA\*

Arş. Gör. Neslihan SERÇEOĞLU\*\*

**Özet:** İşletmeler, teknolojideki gelişmelerin sonucu olarak ürünlerin giderek daha çok benzeşmesi, tüketici beklentilerinin değişmesi ve rekabetin giderek yoğunlaşması ile birlikte avantaj kazanabilmek için, çalışanlarından fizik ve zihin güçlerine ek olarak duygularını da iş süreçlerinin gerektirdiği şekilde kullanmalarını beklemektedir. Bu durum özellikle, işin karakteristiği gereği müşteri-çalışan etkileşiminin yoğun olduğu işlerde daha geçerlidir. Bu tarz işlerde çalışanlar duygu işçisi olarak da adlandırılmaktadır. Duygu işçileri, fiziksel ve zihinsel emekten daha çok duygusal emek harcamaktadırlar. Bununla birlikte duygusal emek, duygu işçileri açısından olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Gerçekte hissettiği duygulardan farklı davranmak zorunda kalabilen duygu işçileri, kendilerini işte ifade edememe ve anlamlandırılmama sorunuyla karşılaşabilmektedirler. Gerçekte hissedilenler ile iş rolleri arasındaki farklılıktan kaynaklanan duygusal çelişki nedeniyle, duygu işçilerinde işe yabancılaşma sorunu kendini gösterebilmektedir. Bu çalışmada da, duygusal emek ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki düzeyi ampirik olarak incelenmiştir. Araştırma için geliştirilen hipotezler, 138 otel, 130 çağrı merkezi ve 71 mağaza satış görevlisi çalışanından edinilen anket verilerine uygulanan analizler neticesinde test edilmiştir. Duygusal emek ifadeleri Avcı ve Boylu (2010)'un ölçek geçerleme çalışmasından alınmış ve işe yabancılaşma ifadeleri ise bu çalışmanın yazarları tarafından, Karl Marx'ın yaklaşımlarından esinlenerek hazırlanmıştır. Faktör analizleri sonucunda duygusal emek ölçeğindeki değişkenler duygusal çelişki ve duygusal çaba olmak üzere 2 faktör; işe yabancılaşma değişkenleri ise tek faktör altında toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda, duygusal emek ve işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye ulaşılmıştır. Bununla birlikte, işe yabancılaşma üzerinde duygusal çelişkinin daha yüksek düzeyde etkili olduğu görülmüştür. Ayrıca, geçici olarak sözleşmeli/çağrı üzerine çalışanların işe yabancılaşma düzeyleri daha yüksektir.

---

\* Atatürk Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

\*\* Atatürk Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

**Anahtar Sözcükler:** Duygusal emek, duygu işçileri, duygusal çelişki, duygusal çaba, işe yabancılaşma.

### **Work Alienation Among Emotion Workers: A Research in Service Industry**

**Abstract:** With the simulation of products as a development in technology, changes and diversification in consumer expectations and gradually intensification of competition, the businesses expect that workers should use their emotion powers, like physical and mental/intellect powers, for obtaining market advantage. This situation is especially more valid in service jobs which be characterized intensive customer-worker interaction. So, workers who work in like these jobs are named emotion workers. Emotion workers could perform more emotional labor than physical and mental labor. However, emotional labor could cause negative consequences for emotion workers. Emotion workers couldn't express and sense-make themselves in work if they must behave differently from their actual feelings. Due to emotional dissonance that arise from between emotion workers' actual feelings and work role, work alienation problem becomes efficient. In this study also investigate the relationship level between emotional labor and work alienation empirically. For this aim, research hypothesis were tested by analyzing on survey data that were gathered from emotion workers who work hotels (138), call centers (130) and stores (71). Emotional labor items were took from Avcı ve Boylu (2010)'s measure adaptation study and work alienation survey items were prepared by inspiring approachments of Karl Marx by authors of this study. As a result of analysis, it's identified two factors for emotional labor, namely emotional dissonance and emotional effort, and in case of work alienation variables collect in a single factor. It's identified that there is a significant and positively relationship emotional labor and work alienation. However, especially emotional dissonance has more effect on work alienation. In addition, temporary, namely contractual and on-calling, have higher level work alienation feeling.

**Keywords:** Emotinal labor, emotion workers, emotional dissonance, emotional effort, work alienation.

## **Giriş**

Müşterilere sergilenen davranışların ürün/hizmet satışlarında etkili olması, işletme sahiplerinin ve yöneticilerin ürünlerin fiziksel özelliklerine ek olarak, o ürünün sunumunu gerçekleştiren çalışanların davranışlarına da odaklanmasını beraberinde

getirmiştir (Özgen, 2010: 31). Bunun sonucunda, Taylorizmin bilimsel yönetim yaklaşımı doğrultusunda çalışanı makine gibi gören anlayış yerini giderek onların duygularını da hesaba katmak gerektiğinin farkına varmaya başlamıştır. Geçmişin “mekanik işçisi”ne artık “insan işçi” olarak bakmak zorunluluk haline gelmiştir (Man ve Öz, 2009: 76). Ancak bu noktada belirtmek gerekir ki, işletme sahiplerinin çalışanların duygularına yönelik olarak esas odaklandıkları nokta, gerçekte hissettikleri duygular değil işin gerektirdiği duygulardır. Örneğin, hizmet sektöründe müşteri ile karşılıklı etkileşim halinde olan bir çalışanın, müşteriye karşı hangi üslupta ne tür sözlü ifadeler kullanacağı, konuşurken ses tonlamasının nasıl olacağı, sergileyeceği yüz ifadeleri, yaklaşım tarzları vb. durumlar, önceden belirlenmiş kurallar dâhilinde olabilmekte ve çalışandan işini yaparken bu kurallara uyması beklenmektedir. Çalışanın bu türden bir performansı gerçekleştirmesi ise, onun özellikle duygudurum olarak iyi olması ile yakından ilişkilidir. Bu amaçla, çalışanların işlerinde daha yüksek performans sergilemelerini sağlamada ve buna bağlı olarak işletme karlılığını arttırmada, psikolojik/duygusal açıdan motivasyonlarının/işe bağlılıklarının sağlanmasının önemli bir araç olduğunun anlaşılmasıyla, bu doğrultuda uygulamalar/faaliyetler gerçekleştirilmeye başlanmıştır<sup>1</sup>.

Bu noktada, üretim sisteminin/yapısının çalışanlara mekanik olmaktan çok sosyal bir varlık olarak yaklaşmasının sorunun özünü değiştirmede yeterli olmadığını belirtmek gerekir. Çünkü her iki durumda da çalışan birey, üretimin *öznesi/amacı* olarak değil, karlılığa katkı sağlaması gereken üretim *nesnesi/aracı* olarak görülmektedir. Dolayısıyla, sektörel yapıdaki ve çalışma ilişkilerine yönelik yaklaşımdaki yaşanan dönüşümler sonucunda, mekanik işçinin yerini insan işçinin aldığına yönelik yaklaşım gerçeği yansıtmaktan uzaktır. Bu yaklaşım, bir yanılısama yaratma veya dil oyunu olarak görülebilir. Çünkü hem kol emeğinin yoğun olarak harcandığı sanayi sektöründe, hem de duygusal emeğin yoğun olarak sergilendiği hizmet sektöründeki çalışanların emek-güçleri birer meta niteliği taşımaktadır (Hochschild, 1983: 7). Bu nedenle duygusal emeği de, müşterilerin memnuniyet düzeyini arttırıp işletmeye daha fazla fayda/kâr sağlayabilmek için satın alınan bir meta olarak ifade etmek mümkündür (Yılmaz, 2006: 315). Sonuçta, biçimsel olarak farklılaşmalar gösteriyor olsa da, üretim ilişkilerindeki özün varlığını sürdürdüğü söylenebilir.

Müşteri tatmininin merkeze alınması ve hizmet kalitesi standartlarının yüksek müşteri tatmini sağlama doğrultusunda belirlenmesi, örgütlerde çalışanların sürekli olarak denetim ve gözetim sistemleriyle izlenmelerine de yol açabilmektedir. Örneğin, çağrı merkezlerinde çalışanların müşterilerle görüşmelerinin kayıt altına alınması, mağaza satış görevlilerinin kat denetçileri tarafından sürekli kontrol edilmesi vb. durumlar bu kapsamda değerlendirilebilir (Kalfa ve Topateş, 2009:

---

<sup>1</sup> Toplama Kalite Yönetimi, İnsan kaynakları Yönetimi, Kalite Çemberleri, Ekip Çalışması vb. uygulamalar bu kapsamda gösterilebilir (Belek, 2010: 67-102).

427). Özellikle performansla dayalı ücretlendirme sisteminin geçerli olduğu işlerde, çalışanlar daha fazla duygusal çaba/zorlanmada bulunma durumunda kalabilmektedirler. Bu tür bir çaba/zorlanmada, kimi zaman “iş bilmezlik, tembellik” şeklinde damgalanmaktan korkma, kimi zaman “ayın/yılın işçisi” seçilebilme ideali, çoğu zaman ise, ortalamanın altında bir performans sergilemekten dolayı işini kaybetme kaygısı etkili olabilmektedir (Dikmen, 2011: 52-53).

İş özellikle bireyin yaşamda kendini gerçekleştirmesinde önemli bir faktör olarak gösterilmektedir. Mevcut üretim ilişkilerinin nesnelliği göz önünde bulundurulduğunda, iş süreçlerinin yapılanmasının ve kontrolünün büyük ölçüde çalışanların dışında gerçekleştiğini ifade etmek mümkündür. Bununla birlikte, öznel değerlendirmeler ve algılar, çalışanların yaptıkları işe yönelik tutumlarında belirli oranlarda farklılaşmalara yol açabilmektedir. Buna göre kendisiyle, kendi gerçekliğiyle işin taşıdığı bir takım unsurları bağdaştırması durumunda, insanların işlerini önemseme oranlarının daha yüksek olduğu üzerinde durulmaktadır (Shantz vd.,2012: 8; Sayers, 2009: 71)<sup>2</sup>. Bununla birlikte, çalışanın iş süreçlerinde kendi gerçek hislerinden kopuk, göstermelik duygusal davranışlar sergilemesi veya gerçek hislerini bastırarak işin gerektirdiği duygusal davranış kurallarına uygun hareket edebilmek için yoğun çaba sarf etmesi durumunda, bir süre sonra “duygusal uyumsuzluk”, “duygusal yorgunluk”, “iş memnuniyetsizliği” ve bunlara bağlı olarak “işe yabancılaşma” yaşayabileceği belirtilmektedir. Bu bağlamda özellikle, müşterilerle olan ilişkilerde göstermelik hisler sergileme, diğer bir ifade ile gerçek hisleri maskeleyen, çalışanın işte kendisi olmasına engel teşkil edebileceği vurgulanmaktadır (Bolton, 2005: 120).

Yaptığı iş ile kendini ifade edememesi, işin kendi gerçekliğiyle uyuşmaması, çalışanın işinden duygusal anlamda daha fazla soğumasının, uzaklaşmasının ve yabancılaşmasının nedenleri arasında gösterilebilir. İşe duygusal anlamda yabancılaşması ise, çalışana kendisinden beklenen duygusal davranış kurallarını yerine getirmede daha fazla zorlayabilecektir. Bunun sonucunda çalışan, işe yabancılaşmayı giderek daha yüksek düzeylerde hissetme sorunuyla karşı karşıya kalabilecektir. Sonuç olarak, sanayi devrimi ile birlikte insan emeğinin makine gibi algılandığı çalışma koşullarındaki işe yabancılaşma sorununun, insanın duygularının –ticari amaçlar için araç olarak- önemsendiği günümüz çalışma koşullarında da varlığını gösterebileceğinden söz etmek mümkündür. Bu çalışmada da, belirtilen öneminden hareketle, duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi otel, çağrı merkezi ve mağaza satış görevliliği işlerinde çalışan duygu işçilerine yönelik bir araştırmayla incelenmeye çalışılmıştır. İki değişken arasındaki ilişkinin daha önce ampirik olarak incelenmemiş olması ise, bu çalışmanın temel motivasyonu olarak gösterilebilir.

---

<sup>2</sup> Modern yönetim ve örgüt yaklaşımları da bu doğrultuda, çalışanların işlerine ve işletmeye yüksek tutmak ve performanslarını arttırmak için işletmenin genel amaçları ile çalışanların bireysel amaçları ve ilgileri arasında dengeyi yakalamının önemine dikkat çekmektedirler.

## Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek, literatürde iş ortamlarındaki duyguların denetimini açıklamaya çalışan bir kavramdır. Bu kavram ilk kez 1983 yılında Arlie Russell Hochschild'in yayınladığı “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi” adlı kitabında ele alınmıştır. Bu tarihten sonra birçok araştırmacının ilgisini çekerek pek çok araştırma yapılmış ve kavram çeşitli açılardan incelenmiştir. Duygusal emek konusu yeni emek süreci araştırmalarıyla birlikte, fiziksel emeğin yanı sıra emeğin duygusal boyutunun da mercek altına alınmasıyla önemsenemeye başlamış ve özellikle hizmet sektöründe emek süreçlerinin incelendiği araştırmalarda önemli bir sorun alanı olarak belirlenmiştir. Konuyla ilgili çağrı merkezi (D’Cruz ve Noronha, 2012; Başbuğ vd., 2010; Man ve Öz, 2009; Chong, 2009; Mulholland, 2002; Holman vd., 2002), havayolu (Shon ve Lee, 2012; Chen ve Kao, 2011; Chang ve Chiu, 2009, Williams, 2003; Hochschild, 1983), otel (Lam ve Chen, 2012; Lee vd., 2012; Gursoy vd., 2011; Kim, 2008; Chu ve Murmann, 2006), sağlık (Oral ve Köse, 2011; Onay, 2011; Glomb ve Tews, 2004), eğitim (Chang, 2009; Uysal, 2007), tur rehberliği (Kaya ve Özhan, 2012; Wong ve Wang, 2009; Guerrier ve Adib, 2003) satış (Brotheridge ve Zyglidopoulos, 2006), yaşlı bakım (Ibarra, 2002) hizmetlerinde çalışanlara yönelik çok sayıda araştırma gerçekleştirilmiştir. Duygusal emeğin söz konusu işlerde yoğun olarak kullanılmayı gerektirmesi, “duygusal proleterya” olarak nitelendirilen yeni bir işçi sınıfı kesiminin ortaya çıkışı olarak da ifade edilmektedir (Chong, 2009: 7-8; Ibarra, 2002: 317).

Duygusal emek kavramı, ilgili çalışmalarda zaman zaman duygu işi, duygu yönetimi duygusal işçilik ile eş anlamlı olarak da kullanılmaktadır (Uysal, 2007; Zapf ve Holz, 2006; Zapf, 2002; Zapf vd., 2001). Bu tür emek gerektiren işlerde çalışanlar ise duygu işçisi olarak ifade edilmektedir (Şengül, 2009). Konuyla ilgili çalışmalarda duygusal emek olgusuna çeşitli tanımsal yaklaşımların getirilmeye çalışıldığı görülmektedir. Hochschild (1983: 7) duygusal emeği, “herkes tarafından gözlenebilen yüz ifadeleri ile beden hareketleri oluşturur amaçlı duygu yönetimi ve hizmetin sahte, çalışanların aktör, müşterilerinde izleyici olarak nitelendirildiği bir oyun olarak” ifade etmektedir. Özkaplan (2009: 19)’a göre ise duygusal emek, “firmaların müşteriye sattığı paketin bir parçasıdır”. Yazara göre, sanayi işçisinin kol gücünü, bilgi teknolojisi işçisinin beyin gücünü sattığı gibi duygu işçisi de “gülümsemelerini” satmaktadır. Hochschild (1983)’in hostesler üzerinde gerçekleştirdiği ampirik çalışmada da, iş yaşamında sergilenen duygularla ilgili temel odak noktası duyguların ticarileştirilmesi üzerinedir.

Duygusal emeği sosyal kimlik kuramı çerçevesinde inceleyen Ashforth ve Humphrey (1993: 90)’e göre duygusal emek, uygun duyguyu sergileme eylemi olarak ifade edilmiştir. Morris ve Feldman (1996: 987) duygusal emeği, kişiler arası etkileşim sürecinde kurumun istediği duyguları sergileyebilmek için sarf edilen çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamışlardır. Bir diğer tanıma göre ise duygusal emek, “hem duyguların hem de davranışların kurum amaçlarına hizmet edecek

şekilde düzenlenmesi” şeklindedir (Grandey, 1999: 8). “Duygusal emek, çalışanların müşterilerle yakından ilişkiler kurulmasını gerekli kılan işlerde işin gereklerini sunabilmek için sarf etmek zorunda kaldıkları emek biçimidir ve duyguların dönüştürülmesini içermektedir” (Kalfa ve Topateş, 2009: 425). Yapılan bu tanımlar ışığında duygusal emek kavramı, müşteri memnuniyeti sağlamak amacı ile çalışanların müşteriler ile pozitif ilişkiler kurabilmeleri için duygularını kontrol etmesi ve kendi duyguları yerine işletmenin gösterilmesini istediği duyguları sergilemesi olarak ifade edilebilir.

## Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek olgusuna yönelik üzerinde durulan önemli bir nokta da, çalışanların müşterilere sergilediği duyguların hangi formda gerçekleştiği üzerinedir. Bu bağlamda, duygusal emek davranışları literatürde çeşitli şekillerde boyutlandırılmaktadır. Bu boyutlardan birisi olan yüzeysel davranış, gerçekte var olmayan, hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi gösterilmesi (Grandey, 2000: 97), bir diğer ifade ile kişinin kendi duygularını duygusal maske takınarak bastırması, yani sahte duygular sergileyerek rol yapmasıdır (Çelik ve Turunç: 2011: 228). Müşterilere karşı duygusal emek davranışlarını yüzeysel olarak sergileyip rol yapan çalışan, aslında kendi içinde çok farklı duygular hissetse de, işini yaparken o duyguları değil, işinin gerektirdiği duyguları hissediyormuş gibi davranmaktadır (Başbuğ vd, 2010: 276). Yüzeysel davranışta çalışanın yüksek düzeyde duygusal çelişki yaşadığı belirtilmektedir (Gursoy vd., 2011: 784; Kim, 2008: 152). Bu nedenle yüzeysel davranış boyutu ilgili literatürde *duygusal çelişki* olarak da ifade edilmektedir (Karatepe ve Ashliyone, 2008: 349; Zapf ve Holz, 2006: 4-5; Kruml ve Geddes, 2000: 9).

Duygusal emeğin bir diğer boyutu olan duygusal çabada (literatürde derinlemesine davranış olarak da ifade edilmektedir) ise, kişinin gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmeye çalışması söz konusudur. Bu boyut Kruml ve Geddes (2000: 12)’e göre, duygusal emek olgusunun temelidir. Çünkü çalışanın karşısındaki müşteriyle empati kurması, onun satın aldığı hizmetten memnuniyet duymasını sağlaması ve onu zor/agresif hale getiren koşulları anlamaya çalışarak olumlu duygularla yaklaşması çok fazla çaba harcamasını gerektirebilmektedir (Grandey, 2000:97). Gerek yüzeysel davranışların sergilendiği duygusal çelişkide gerekse duygusal çabada çalışanın kendi gerçek hislerini yansıtmaması söz konusu olmamakla birlikte, bu iki duygusal davranış formu arasında farklılığın olduğunu söylemek mümkündür. Yüzeysel davranışta çalışan hissetmez sadece yapar. Buna karşılık duygusal çabada, çalışan yansıttığı duyguları gerçekten hissetmeye çalışır. Bu durum bir aktörün kendisini rolüne kaptırması şeklinde örneklendirilmektedir (Man ve Öz, 2009: 79). Buna göre yüzeysel davranışta, örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarını sergilemenin dışarıdan dayatılan bir *zorunluluk*; duygusal çabada ise, içsel motivasyona dayalı bir

*gereklilik* olarak görüldüğü söylenebilir. Duygusal çabada davranışın gerçek duygularla destekleniyor olması ise müşteri ilişkilerine samimiyet kazandırabilmektedir (Cho vd., 2012). Ancak bu noktada yine belirtmek gerekir ki, duygusal emeğe karşılık gelen her iki durumda da işveren veya yönetim tarafından belirlenen davranış kuralları çerçevesinde hareket etme söz konusudur (D’Cruz ve Noronha, 2012: 95; Pugliesi, 1999: 26).

Duygusal emek ile ilgili üzerinde durulan bir başka boyut ise samimi davranıştır. Ashforth ve Humprey (1993: 33) yüzeysel davranışa ve duygusal çabaya ek olarak, çalışanların göstermesi gereken duyguyu gerçekten hissedebileceği durumların da olabileceğinden bahsetmiş ve bu davranış tipini samimi davranış olarak ifade etmiştir. Duygularını bu yolla ifade eden çalışan, müşteriye karşı rol yapmamakta, gerçekten kendisi yardıma hazır ve olumlu duygular içinde olduğu için bu şekilde davranmaktadır (Diefendorff vd., 2005: 352). Morris ve Feldman ise, konuya bütünsel bir bakış açısı getirmeye çalışmıştır. Buna göre; ister yüzeysel davranarak, ister duygusal çaba harcayarak veya doğal duyguların yansıtılarak olsun, hepsi için belli düzeyde çaba gerekmektedir. Çünkü tüm davranışların amacı sonuçta örgütün belirlediği duygusal davranış kurallarını yerine getirmektir (Öz Ünler, 2007:8).

## Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek gerektiren işlerde çalışanlardan duygularını, kurumların hedefleri ile uyumlu bir şekilde yönetmeleri beklenmektedir. Hizmet işletmelerinde yalnızca fikinsel ve bedensel olarak başarı göstermek yeterli olmamaktadır. Çalışanlar aynı zamanda duygulara yönelik olarak da başarılı bir hizmet sunmaladırlar (Schaubroeck ve Jones, 2000: 171). Bu durum, müşteri memnuniyeti sağlayabilmek için çalışanların rol yapmasına, fazladan fiziksel ve duygusal performans göstermesine, üst düzeyde çaba harcamasına, tükenmesine ve yıpranmasına neden olabilmektedir.

Duygusal emek davranışlarının çalışanlar üzerindeki etkilerinin incelendiği araştırmalarda, özellikle daha yüksek düzeyde yüzeysel davranışta bulunan ve buna bağlı olarak duygusal çelişki yaşayan çalışanların stres, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek ve iş tatmin düzeylerinin ise daha düşük olduğuna ilişkin sonuçlar elde edilmiştir (Lam ve Chen, 2012; Cho vd., 2012; Diefendorff vd., 2011; Çelik vd., 2010; Başbuğ vd., 2010; Zapf vd., 2010; Karatepe ve Aleshinloye, 2008; Kim, 2008; Ünler-Öz, 2007; Zapf ve Holz, 2006; Seçer ve Tınar, 2004; Glomb ve Tews, 2004; Heuven ve Bakker, 2003; Brotheridge ve Grandey, 2002; Pugliesi, 1999). Yalçın (2010: 32) tarafından gerçekleştirilen doktora tez çalışmasında da, daha yüksek düzeyde yüzeysel davranışlar sergileyen çalışanların, işlerini şevkle yapamamaktan ve yaptıkları işleri kendi gerçek duygu, düşünce ve değerleriyle anlamlandıramamaktan dolayı yabancılaşmayı daha hissedilir biçimde yaşayabilecekleri belirtilmiştir. Aynı çalışmada, yüksek düzeyde

yabancılaşma hissine sahip olan çalışanların işlerine yönelik olumsuz tutum ve davranışlarda bulunmalarından da söz edilmektedir.

Duygusal çaba kapsamındaki duygusal emek davranışlarının ise, yüzeysel davranıştaki gibi olumsuz sonuçlarının (Grandey, 1999, 2003; Hochschild, 1983) yanı sıra olumlu sonuçlarının da olduğuna ilişkin araştırma sonuçları elde edilmiştir. Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda duygusal çabada bulunmanın çalışanlarda kişisel başarı hissini (Kaya ve Özhan 2012; Oral ve Köse 2011; Zapf ve Holz; 2006; Brotheridge ve Grandey, 2002; Kruml ve Geddes, 2000) ve iş tatminini (Lam ve Chen, 2012; Chu vd., 2011; Zapf ve Holz, 2006) arttırdığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Elde edilen bu araştırma sonuçları, Grandey (2003)'ün ve Güngör (2009)'ün konuyla ilgili çalışmalarında ifade ettikleri üzere, duygusal çaba sonucunda elde edilen bahşış, prim, takdir edilme vb. olumlu geri dönüşümlerin bir yansıması olarak yorumlanabilir. Samimi davranış sergileyen çalışanların ise, doğal/gerçek duygularını iş süreçlerinde yansıttıklarından, duygusal emeğin olumsuz sonuçlarıyla karşılaşmayabilecekleri belirtilmektedir (Wharton, 1999; Morris ve Feldman, 1996).

Bu yaklaşıma karşılık Chong (2009: 30), duygusal emek davranışlarının hangi formda sergilenirse sergilensin çalışan açısından olumsuz etkilerinin kaçınılmaz olacağı şeklinde eleştirel bir bakış açısı sunmaktadır. Bu bakış açısına göre, duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkisinin kaçınılmaz oluşu kapitalist üretim ilişkilerinin doğasından kaynaklanmaktadır. Bu üretim ilişkilerinin geçerli olduğu durumda, çalışan işine karşı her ne kadar bağlılık duygusuyla yaklaşmaya çalışsa da sonuçta emek gücü sömürüsü söz konusudur. Çünkü çalışan nihayetinde hizmet üretim sürecindeki duygusal davranış kuralları üzerinde kontrol sahibi değil, tam tersine bu kuralların uygulayıcısı konumundadır. Bu nedenle, çalışanların işin gerektirdiği duygusal davranış kurallarını içselleştirerek sergilemeye çalışmalarının ve işlerine aidiyet duygusuyla yaklaşmak için çaba göstermelerinin, uzun vadede işe yabancılaşmalarının önünde engel olamayacağı savunulmaktadır.

## **İşe Yabancılaşma**

Yabancılaşma, kavram olarak kişinin kendini bütün olarak hissedememesine ve bilincine yönelik bölünmelere yol açan eylemler ve deneyimler şeklinde ifade edilmektedir. (Bonjean ve Grimes, 1970: 366) Yabancılaşma kavramını ilk olarak kullanan Hegel olmuştur. Hegel'e göre (1991) yabancılaşma, insanın fiziki ve ruhi varlığı arasındaki ayırım sonucu ortaya çıkmaktadır. Hegel, yabancılaşma kavramını çoğunlukla "ben" in kuşatılması yoluyla bağımsız varoluştan vazgeçmesi ve hatta kişilikten uzaklaşma anlamında kullanmıştır. Yabancılaşma, "özne, doğa ve diğer özneler arasındaki ayrılmış ilişkilerden ve fiziksek nesnelere dışsallaşmasından oluşan toplumsal gerçeklik" olarak da ifade edilmektedir (Kulak, 2011: 38).

Yabancılaşma kavramını etraflıca tartışıp tanımlayarak ilk kullanan ise Karl Marx'dır. Yabancılaşma olgusu, bilinç ile olan ilişkisi kapsamında, Marx'ın



ontolojisinin temel eksenleri arasında gösterilmektedir. Marx yabancılaşmayı, “insanı içinde yaşadığı doğaya, kendine, kendi özsel doğasına, insanlığına ve öteki insanlara yabancılaştıran eylem” olarak tanımlamıştır. Bununla birlikte Marx, yabancılaşma olgusuna bakış açısını emek süreci temelinde ele alarak incelemeye çalışmıştır. Buna göre, işçilerin yaratıcı yeteneklerini geliştirememeleri işe yabancılaşmalarına yol açmaktadır (Shin, 2000:9). Marx (1993) 1844 Elyazmaları isimli eserinde yabancılaşmaya önemli ölçüde yer vermiştir. Bu eserde yabancılaşma, “insanın yaratıcılığının kısıtlanması” ve “kendisi için önem ve anlam taşımayan nesnelere üretmeye ve özgürce yarattığı nesnelere pazarlanabilir mala dönüştürmeye zorlanması” şeklinde ele alınmıştır (Çelik, 2011: 16).

Çalışanın işe yabancılaşması, işin gerektirdiği roller ile çalışanın kendi öz doğası arasındaki uyumsuzluğun bir sonucu olarak gösterilmektedir (Mendoza ve Lara, 2007: 57; Mottaz, 1981: 515). Bu sonuca yönelik marksist teori bütünsel bir bakış açısıyla yaklaşmaktadır. Bu bakış açısına göre, çalışanın işe yabancılaşmasının temel nedeni kapitalist üretim ilişkilerinde yatmaktadır. Marx (1993)’a göre özel mülkiyete dayalı bu sistemde insanın yabancılaşması kaçınılmazdır. Çalışan, kapitalist üretim ilişkilerinin var olduğu yapıdaki iş süreçlerinde emeğini belirli bir ücret karşılığında satmakta ve harcadığı emek üzerinde kontrol sahibi olamamaktadır. Bu durum, çalışanın üretim sürecinin bir nesnesi haline getirmektedir. Bu tarz bir üretim sürecinde, çalışan işe değil işçiye hükmeder durumdadır (Kulak, 2011: 40-41; Akyıldız ve Dulupçu, 2003: 30). İş süreçlerinin çalışanın iradesi dışında belirlenmesi ve gelişmesi, onun işte öz/işsel ihtiyaçlarını karşılayamamasına ve kendi özüne ait olanı bastırmasına yol açabilmektedir. Dolayısıyla Marksist bakış açısına göre kapitalist üretim ilişkileri veri iken, çalışanın işini anlamsız bulması son derece doğaldır. Bu durum ise çalışanın işe yabancılaşmasını kaçınılmaz kılabilir (Shantz vd., 2012: 8; Özbek, 2011: 233). Braverman (1974)’ın “Tekelci Sermaye ve Emek” isimli çalışmasında da, işe yabancılaşmanın kapitalist üretim sisteminin değişmez yapısal özelliğinin bir sonucu olduğu üzerinde durulmaktadır. Braverman (1974: 12-13) ayrıca, Taylorist sisteme özgü üretim süreçlerinin SSCB’de de kapitalist üretim modeline benzer şekilde gerçekleştirildiği üzerinde durmakta ve bu ülkedeki işçi sınıfıyla Batılı işçi sınıfının genel olarak benzer (sadece bazı ayrıntılarda farklılık gösteren) üretim süreci kaderine sahip olduklarını ifade etmektedir<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Kapitalist ülkelerdeki üretim sürecinde işçilerin yabancılaşması sorunu, sosyalist bir deneyim olarak tarih sahnesinde yer alan ülkelerde de kendini göstermiştir. Bu durum, üretim sürecine yönelik kararların, düzenlemelerin ve planlamaların doğrudan işçiler tarafından değil, kapitalist ülkelerde işletme sahipleri ve/veya yöneticiler, sosyalist ülkelerde ise, esas olarak devlet yönetiminde söz sahibi bürokrat sınıf tarafından alınmış/uygulanmış olmasıyla ilişkilendirilebilir. SSCB’nin bazı sosyalist çevrelerce bile, devlet kapitalizminin uygulandığı bir ülke olarak nitelendirilmesinde böylesi bir durumun etkisi olduğu söylenebilir (Solmaz, 2010; Cliff, 1990). Çünkü Braverman’ın da belirttiği üzere, “emek

Bu yaklaşım neticesinde Marx (1993: 168-172), yabancılaşmanın ortadan kaldırılmasını kapitalist üretim ilişkilerinin temeli olan özel mülkiyet biçiminin ortadan kalkmış olacağı *komünizmde* görmektedir. Çünkü, “Emek ile üretim arasındaki ilişki içinde işçi, münhasıran kapitalistin mülkiyetinde olan, ürünü; yabancı bir güce bağımlı olarak çalıştığı için kendi etkinliğini ve nihayet kendini ve tüm insanlığını yitirmektedir; çünkü hem ürün hem etkinlik, başka insanlarla ilişkiye geçmesini sağlayan, kendi öz varlığının nesnel belirtisidir. İnsanları, etkinliklerini ve ürünlerini aralarında değiş-tokuş etmeleri yoluyla, birbirleriyle ilişkiye getiren esaslı bağ şimdi artık maddi üretim temeli üzerinde yeniden formüle edilmektedir. İnsanlığı oluşturan ve etkinliklerde, ürünlerde ve toplumsal ilişkilerde nesnelleşen organik birlik, ürünü ve etkinliği ayıran, özel mülkiyetçe çatlatılmaktadır” (Esin, 1982: 34).

Blauner (1964) ise işe yabancılaşmayı, “işin; özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamların sağlanamaması” durumu olarak tanımlamaktadır. Blauner (1964) ve Seeman (1959) yabancılaşma olgusuna Marksist yaklaşımın aksine, yapısal olmaktan çok sosyo-psikolojik bir bakış açısıyla yaklaşmaktadır. Bu bakış açısına göre yabancılaşmada bireyin subjektif değerlendirmeleri de önem taşımaktadır. Özellikle işin çalışan tarafından anlamsız olarak algılanması işe yabancılaşmada belirleyici bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Mottaz, 1981: 517). Bu doğrultuda Blauner (1964: 18-26) yabancılaşmayı, “güçsüzlük”, “anlamsızlık”, “yalıtılmışlık” ve “kendine yabancılaşma” olarak dört boyutta ele almıştır. Buna göre güçsüzlük, çalışanın yaptığı iş üzerinde kontrol sahibi olamaması durumunda kendini göstermektedir. Anlamsızlık ise, çalışanın yaptığı işe bir anlam verememesidir. Diğer bir boyut olan yalıtılmışlıkta, örgüt ile özdeşleşememe, örgütün hedeflerine karşı duyarsız kalma söz konusudur. Son olarak kendine yabancılaşmada ise, işin çalışanın kendini ifade etmesine ve kendini gerçekleştirmesine fırsat vermemesi durumu vardır. Bu durumdaki çalışan, yaptığı işten doyum sağlayamamaktadır ve işi sadece bir araç olarak görmektedir. Çalışanın işe yabancılaşması, duygusal tükenme (Shantz vd., 2012), iş tatminsizliği (Ulusoy, 1988; Turan ve Parsak, 2011), işle özdeşleşememe (Efraty vd., 1991) ve örgütsel güvensizlik (Özbek, 2011) gibi sorunları doğurabilmektedir. İşe yabancılaşan çalışan, bilişsel ve duygusal anlamda yaptığı işle bağımlı koparmıştır (Nair ve Vohra, 2010). Bu doğrultuda işe yabancılaşma, çalışmaya karşı alaka göstermemek şeklinde ifade edilmektedir (Hirschfeld ve Feild, 2000:790).

Son yıllarda giderek artan bir şekilde göze çarpan çağrı üzerine, sözleşmeli, geçici vb. istihdam biçimlerinin beraberinde getirdiği esnek çalışma uygulamaları sonucunda, bu statüdeki çalışanların işlerine bakış açılarının daha olumsuz tutumda gerçekleştiğinin üzerinde durulmaktadır (İzgi ve Olcay, 2008; İlhan, 2008; Belek, 2010). Özellikle geçici olarak istihdam edilenlerin iş güvencesinden yoksun olma durumu, onların işlerine daha az bağlılık hissiyle yaklaşmalarına neden

---

sürecinin kapitalist niteliğinin en iyi gözlemleneceği yer yönetim ilişkileri alanıdır” (Hoşgör, 1993: 184).

olabilmektedir. Bu bağlamda, geçici süreli istihdam edilen çalışanların iş tatmini ve buna bağlı olarak işe bağlılık düzeyleri sürekli istihdam imkânına sahip kadrolu çalışanlara kıyasla daha düşük olabilmektedir. Nitekim, Yüksel (2002) ve Miller ve Terborg (1979) tarafından iş tatmininin ve Karahan (2008) tarafından örgütsel bağlılığın bağımlı değişken olarak ele alındığı araştırmalarda bu doğrultuda sonuçlar elde edilmiştir. İş tatmini-yabancılaşma (Turan ve Parsak, 2011; Aiken ve Hage, 1966) ve örgütsel bağlılık-yabancılaşma (Sulu vd., 2010; Hirschfeld ve Field, 2000) ilişkilerinin incelendiği araştırmalarda da, değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Halbesleben ve Clark (2010: 536)'ın geçici olarak istihdam edilen çalışanların yabancılaşma algılarını belirlemeye yönelik gerçekleştirdikleri nitel çalışmada ise, bu statüdeki çalışanların yaptıkları işle ve örgütleriyle yaşadıkları özdeşleşememe sorunları nedeniyle işe yabancılaşmayı daha derinden hissettikleri belirlenmiştir. Göktürk (2007: 213) de, taşeron şirkete bağlı olarak çalışanların ana işverene bağlı olarak çalışanlara kıyasla daha ağır şartlarda, düşük ücretle ve güvencesiz/kayıt dışı çalıştırıldıklarını belirtmektedir. Yazara göre bu durum, taşeron şirket çalışanlarının güçsüzlük boyutunda yabancılaşması sorununa yol açabilmektedir. Bu yaklaşımdan hareketle aşağıdaki araştırma hipotezi kurulmuştur:

***H1: İşe yabancılaşma istihdam ediliş biçimine (statüye) göre farklılık göstermektedir.***

## Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma

İşe yabancılaşma olgusuna yönelik yaklaşımlar, özellikle sanayi devrimi ile birlikte ortaya çıkan kitle üretimine dayalı iş bölümü sonucunda kendini göstermeye başlamıştır (Göktürk, 2007: 211). Bu dönemde işçinin emeği makinenin adeta canlı bir parçası haline gelmiş ve kendine dışsal bir varlık olarak görünmeye başlamıştır. Bununla birlikte, makine-insan etkileşiminin yoğun olarak yaşandığı sanayi devriminin bir ürünü olan işe yabancılaşma olgusunun günümüzün insanlar arası ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı hizmet sektöründe de varlığını gösterdiğini söylemek mümkündür. Bunun nedeni ise, kapitalist üretim ilişkilerine özgü emek-sermaye çelişkisinin varlığını sürdürmesiyle açıklanmaktadır (Belek, 2010: 155-156; Bulan vd., 1997: 235; Bravermann, 2008). Hochschild (1983)'in 19. Yüzyıldaki çocuk işçilerin fiziksel sömürü koşullarıyla 20. Yüzyılın hostes çalışanlarının duygusal sömürü koşulları arasında yaptığı karşılaştırmayı da bu doğrultuda okumak mümkündür. Söz konusu karşılaştırmaya göre, hostesler çocuk işçilere kıyasla daha iyi fiziksel çalışma koşullarına ve saatlerine sahiptir. Bununla birlikte hostesler, çalıştıkları firma için kendilerinden daha fazla ödün vermektedir. İşverenler tarafından onların sadece fiziksel emek güçleri değil, aynı zamanda duyguları da kontrol edilmektedir.

Duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisinin daha önceki çalışmalarda ampirik olarak incelendiğine rastlanmamıştır. Bununla birlikte gerek duygusal emek

gerekse yabancılaşma konularının ele alındığı çalışmalarda, söz konusu iki değişken arasında ilişki kurulabilecek kuramsal yaklaşımlara rastlamak mümkündür. Örneğin Akyıldız ve Dulupçu (2003: 4-13)'nin yabancılaşma olgusunu kavramsal ve diyalektik bir süreç olarak ele aldıkları çalışmada, bireyin kendi özüne ait olan duyguları, değerleri vb. unsurları bastırarak içinde yer aldığı ortamla/mekânla uyumlaştırmak için sarf ettiği çaba, yabancılaşmayı besleyen bir faktör olarak gösterilmektedir. Aynı çalışmada, kişinin yabancılaşmasında kendi özüne ait olmayan davranışlarda bulunma zorunluluğundan dolayı, sahip olduğu potansiyelleri gerçekleştirememesinin etkisi üzerinde durulmaktadır. Bireyin kendini gerçekleştirememesi ise, iş doyumsuzluğundan kaynaklı yabancılaşmayı tetikleyebilecektir (Sayers, 2009: 24)

Konuya çalışma yaşamı açısından yaklaşıldığında, çalışanın üretim şeklinin gerektirdikleri ile sahip olduğu duygu, düşünce ve değerler sistemi arasında yaşadığı çelişkinin, kendini yaptığı işte anlamlandırılmamasına yol açabileceği ifade edilmektedir (Işık, 2010: 32-33; Abraham, 1998: 141). Bu durumdaki çalışanın, yaptığı işe yabancılaşması olasıdır. Müşterilerle yoğun etkileşimde bulunan hizmet sektörü çalışanlarının, iradeleri dışında ve önceden belirlenmiş duygusal davranış kuralları doğrultusunda, gerçek duygularıyla çelişerek hareket etmek durumunda olmaları yabancılaşmayı daha derinden hissetmelerine neden olabilmektedir. Çünkü hizmet sektöründe, yapılan işlerde fiziksel ve zihinsel emek güçlerine ek olarak duygular da dâhil olmaktadır (Pizam, 2004: 315). Bununla birlikte, çalışanların müşterilere yansıttıkları duygusal ifadeler esas olarak, öz benliklerinin bir parçası olmaktan çok, bastırılmış ve/veya sahte/yapmacık şeklinde olabilmektedir.

Müşterilerin hizmet kalitesi memnuniyetinin yüksek olması ise, çalışanların müşterilerle ilişkilerinde yansıttıkları duygusal ifadelerin samimi olarak algılanması ile yakından ilişkilidir. Dolayısıyla hizmet sektöründe, sınır birim işlerinde çalışanların (örn. Resepsiyonist, satış görevlisi, çağrı merkezi görevlisi vb.) müşterilerin taleplerine uygun duygusal davranışlar sergileyebilmek için yüksek düzeyde duygu yönetimi/kontrolünde bulunmaları gerekmektedir. “Ticari duygunun yönetimi” olarak adlandırılan (Bolton, 2005: 149) bu süreçte, çalışanların müşterilerin hizmet satın alma sürecinde görmek/hissetmek istedikleri ilgiye ve duygusal taleplere yanıt verirken gerçekte hissetmedikleri olumlu duygusal ifadeleri yansıtabilmek için kendilerini zorlamaları zamanla işe yabancılaşmaya yol açabilmektedir (Şengül, 2009: 1206; Deadrick ve McAfee, 2001: 107). Diğer bir ifadeyle duygusal emek gerektiren işlerde çalışanın yabancılaşmasında, sürekli bir duygusal zorlanma yaşamasının önemli derecede etkisi bulunmaktadır (Hochschild, 1983, Zapf ve Holz, 2006: 5).

Kart (2011)'in duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisini ele aldığı kuramsal çalışmada da, çalışanların harcadıkları duygusal emeğin müşterilere daha iyi hizmet sunarak işletmeye daha fazla fayda/kâr sağladığına; ancak duygusal emek davranışlarının çalışanlarca içten olmaktan çok zorunlu olarak sergilenmesinin, işe yabancılaşmayı tetiklediğine vurgu yapılmaktadır. Yazar bu durumun, çalışanın işin

gerektirdiği roller ile kendi gerçek hisleri arasında yaşadığı çelişkidен kaynaklandığını belirtmektedir. Bu yaklaşımdan hareketle yabancılaşmanın, işletmenin istediği duygusal davranışları sergileyebilmek için gerçekten hissedilen duyguları bastırma/işin gerektirdiği duyguları hissetmek için kendini zorlama (*duygusal çaba-derinlemesine davranış*) ve görünüşte/yüzeysel duygu gösterimlerinde (*yüzeysel davranış-duygusal çelişki*) bulunma ile yakından ilişkili olduğu belirtilmektedir (Kart, 2011: 224-26). Özkaplan ise (2009: 21) ise, duygusal emek ve yabancılaşma ilişkisini ironik bir dil kullanarak şu şekilde ifade etmektedir: “*Sorun şu: Emekçi yabancılaşıyor yaptığı işe, o zaman ne yapmalı? “Sınırlı duygusallık” yeni örgüt yaklaşımı olmalı deniliyor: Karşılıklı etkileşim/empati içinde bireysel tecrübeyle örgüt tecrübesini birleştirmek öneriliyor; sınırlı duygusallıkta önemli olan duyguları sağlıklı iletişim uğruna sınırlamak ve bu sınırlama kuşkusuz müşteri ilişkilerini de kapsıyor. Yani duygusal emeği, biraz daha gönüllü hale getirme çabasının sistemleştirilmesi, böylece “sınırları alınmış” bir şekilde çok uzun saatler çalışan ve her türlü kaprise sürekli gülümseyerek, kibar davranmak zorunda olan emekçinin yabancılaşmayı yaşamayacağı varsayılıyor*”. Bu yaklaşımdan hareketle aşağıdaki araştırma hipotezi kurulmuştur:

**H2: Duygusal çelişki ve duygusal çaba ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.**

## Metodoloji

### Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı, müşterilerle etkileşim halinde çalışan duygu işçilerinin sergiledikleri duygusal emeğin işe yabancılaşmadaki etkisini ampirik olarak incelemektir. Duygusal emek olgusuna yönelik son yıllarda artan bir ilginin olduğu görülmektedir. Konuyla ilgili araştırmalarda duygusal emek, çeşitli çalışma yaşamı konuları/sorunlarıyla ilişkilendirilmiştir. Bununla birlikte ilgili literatürde, günümüzün önemli çalışma yaşamı ve iş sağlığı sorunları arasındaki yerini koruyan işe yabancılaşma olgusunun duygusal emek ile ilişkisi üzerine ampirik düzeyde bir çalışmanın olduğuna rastlanmamıştır. İşe yabancılaşma, çalışanın yaptığı işten sadece bilişsel değil duygusal olarak da uzaklaşması/ayrışması bağlamında ele alınırsa söz konusu iki değişken arasındaki ilişkinin incelenmesi gerekliliği/önemi daha iyi anlaşılabilir. Çünkü çalışan, literatür kısmında da belirtildiği üzere, yaptığı işte sadece zihinsel ve bedensel değil, duygusal olarak da çaba harcamaktadır. Yaptığı iş makine-insan etkileşimine dayalı olan sanayi işçisinin çalışırken kendi öz benliğinin parçası olan duyguları değiştirmesi gerekmeyebilirken; duygu işçileri için böyle bir durum söz konusu olmayabilmektedir. Çünkü duygu işçilerinden esas olarak beklenen, gerçekte hissettikleri ne olursa olsun, iş süreçlerinde müşterilerin memnuniyetini yüksek tutup işletmeye daha fazla fayda/kâr sağlayabilmek için duygularını işin gerekliliklerine uyarlamalarıdır. Buna ek olarak işletmeler, çalışanların müşterilere karşı olumlu duygusal ifadeleri sergilemekle kalmayıp iletişimin samimi olarak algılanması için gerçekten bu duyguları hissetmelerini de

beklemektedir (Ashfort ve Tomuiuk, 2000: 185; Bulan vd., 1997: 236). Çünkü suni, yapmacık olumlu duygusal davranışlar sergileme (gülümseme, naziklik vb.) müşteride beklenenin tam aksi doğrultuda bir etki yaratabilecektir (Mısırlı, 2004: 112). Dolayısıyla duygu işçilerinin yoğun duygusal çaba sarf etmekten ve gerçek hislerini bastırmaktan dolayı yaşayabilecekleri duygusal zorlanmanın/çelişkinin işe yabancılaşmada kayda değer etkisinin olacağından söz edilebilir. Bu bağlamda, duygusal emek-işe yabancılaşma ilişkisinin ampirik olarak ilk defa incelenmesi, bu çalışmayı önemli kılan noktalardan birisi olarak gösterilebilir. Ayrıca duygu işçilerinin işe yabancılaşma sorununa dikkate çekilerek, “müşteri kraldır” (Kağnıcıoğlu, 2002: 80) anlayışıyla hareket edip çalışanların hislerini geri plana atan işletmecilik/yönetim anlayışına (Deadrick ve McAfee, 2001: 108-109) dolaylı da olsa eleştirel bakış açısının sunulmuş olacağı düşünülmektedir.

## Araştırmanın Örnekleme ve Verilerin Toplanması

Araştırmanın örneklemini Erzurum ilindeki kayak merkezi otelleri ve cep telefonu operatörlerinin çağrı merkezi çalışanları ile alışveriş merkezindeki mağazaların satış görevlileri oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanlar müşterilerle karşılıklı etkileşim halindeki pozisyonlarda görev yapanlar arasında seçilmiştir. Araştırma ile ilgili ilk olarak duygusal emek ve işe yabancılaşma ölçeklerini içeren bir anket formu hazırlanmıştır. Bir sonraki aşamada anket formları otel çalışanlarına insan kaynakları müdürleri, çağrı merkezindeki ve alışveriş merkezindeki çalışanlara ise araştırmacıların işletmelerdeki çalışan tanıdıkları vasıtasıyla ulaştırılmıştır. Bu aşamada, anket formlarının sadece müşteriler ile yüz yüze iletişim halindeki işlerde çalışanlara doldurtulması gerektiği ilgili kişilere belirtilmiştir. Anket formlarının geri dönüşü aynı kişiler tarafından gerçekleştirilmiştir. Çağrı merkezleri ve otel işletmelerine 300'er, alışveriş merkezindeki mağazalara ise 200 anket formu gönderilmiştir. Otel işletmelerinden, çağrı merkezlerinden ve alışveriş merkezlerindeki mağazalardan geri dönen/kullanılabilir nitelikte anket sayıları sırasıyla, 152/138, 155/130 ve 97/71 olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla toplamda geri dönüşü olan anket sayısı 404 ve kullanılabilir nitelikteki anket sayısı 339'dur. Genel olarak kullanılabilir nitelikteki geri dönen anket oranı ise % 42'dir.

## Araştırma Ölçekleri

Araştırmada iki farklı ölçek kullanılmıştır. Bunlar: Chu ve Murmann (2006) tarafından konaklama işletmeleri çalışanlarına yönelik geliştirilen ve Avcı ve Boylu (2010) tarafından Türk turizm çalışanları için geçerlemesi yapılan “Duygusal Emek Ölçeği” dir. Bu ölçekte 13 soru yer almaktadır. İfadeler 1: Her zaman...7: Hiçbir zaman şeklinde derecelendirilmiştir. İşe yabancılaşma ifadeler ise, bu çalışmanın araştırmacıları tarafından hazırlanmıştır. Yabancılaşmaya ilişkin literatürde birçok ölçek geliştirilmiş olmakla birlikte, işe yabancılaşmaya ilişkin ifadelerin hazırlanmasında bu konuda öncü ve kapsamlı nitelikte değerlendirmeleri olan Karl

Marx'ın yaklaşımlarından hareket edilmesi araştırmacılar tarafından uygun görülmüştür. Yabancılaşma olgusu, ilgili araştırmalarda çok boyutlu (multi-dimensional) ele alınıp ölçülmekle birlikte (Seeman, 1959; Blauner, 1964), Mottaz (1981),'ın Kanungo (1982)'nun ve Shantz vd. (2012)'nin araştırmalarında yabancılaşmanın tek boyutlu (uni-dimensional) bir yapıda ölçülebildiği de görülmektedir. Bu araştırmada da, yabancılaşma çalışanın yaptığı işe yönelik algısı doğrultusunda tek boyutlu olarak ölçülmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda, Marx (2010)'ın Sol Yayınları tarafından yabancılaşmaya ilişkin farklı eserlerindeki görüşlerinin derlendiği “Yabancılaşma” isimli kitaptan faydalanılmıştır. İşe yabancılaşmaya yönelik Marx'ın görüşleri doğrultusunda hazırlanan 6 ifade aşağıda sunulmaktadır. Bu ifadeler, 1: Kesinlikle Katılmıyorum.....7: Kesinlikle Katılıyorum şeklinde derecelendirilmiştir.

“Eğer emek ürünü işçiye ait değilse, eğer bu ürün işçi karşısında yabancı bir erk ise, bu ancak o ürün işçi dışında bir başka insana ait olduğu için olanaklıdır. Eğer işçinin etkinliği onun için bir işkence ise, bir başkasının zevki ve bir başkasının yaşama sevinci olmalıdır (S. 30). Üretim olanaklarından yoksun bırakılan emekçiler gereksinim içinde bulunmaları nedeniyle, kendileri yaşayabilmek için başkalarının varlıklarını artırmak üzere çalışmak zorunda kalmışlardır (S. 163)”

**İfade 1: Yaptığım iş kendimden çok başkalarının amaçlarına hizmet etmektedir.**

“Dışsal emek, insanın içinde kendine yabancılaştığı emek, bir kendini kurban etme, bir onur kırılması çalışmasıdır (S. 25). Yabancılaşmış emek, onun dışındaki doğayı olduğu gibi, onun tinsel özünü insanal özünü olduğu gibi kendi öz bedenini de insana yabancılaştırır (S. 29)”

**İfade 2: İşteyken benliğimden uzaklaşmış gibi hissediyorum.**

Peki emeğin yabancılaşması neye dayanır? İlkın, emeğin işçinin dışında olması, yani onun özüne ilişkin olmaması, demek ki emeğinde, işçinin kendini olurlamayıp yadsıması, mutlu değil mutsuz duyması, özgür bir fizik ve entellektüel etkinlik göstermeyip, bedenine ve tenine eziyet etmesi olgusuna (S. 24)”

**İfade 3: Yaptığım işte kendime dair bir şey bulmakta zorlanmaktayım.**

“Sonuç olarak işçi, ancak çalışmanın dışında kendi kendisinin yanında olma duygusuna sahiptir ve çalışmada kendini kendi dışında duyar. Çalışmadığı zaman kendi evinde gibidir ve çalıştığı zaman da kendini kendi evinde duymaz. Öyleyse çalışması istemli değil ama istemsizdir (S. 24-25)”

**İfade 4: Kendimi sadece iş yaşamı dışında kendim olarak görmekteyim.**

“İşçi ne kadar çok değer yaratırsa o kadar çok değersizleşir ve saygınlığı azalır, ürünü ne kadar çok biçimliyse işçi o kadar biçimsizdir, iş ne kadar

erkliyse işçi o kadar erksizdir, iş ne kadar us işi olmuşsa işçi ustan o kadar yoksunlaşmış ve doğanın kölesi olmuştur (S. 21)”

**İfade 5: Ne kadar çok çalışsam da hedeflerime ulaşamayacağımı düşünüyorum.**

“Emeğin yabancılaşmış niteliği fizik ya da başka bir zorlama ortadan kalkar kalkmaz çalışmadan veba gibi kaçılması olgusunda açıkça görülür. ...emeğin kendisini ödüllendirdiği ücret, emeğin yabancılaşmasının zorunlu sonucundan başka bir şey değildir ve ücret içinde emek, artık kendiliğinden amaç olarak değil ama ücret köleliği olarak görünür (S. 32). Öyleyse işçinin çalışması istemli değil ama istemsizdir zorlama çalışmadır (S. 25)”

**İfade 6: Çalışmama imkânım olsa çalışmam.**

## Analizler ve Bulgular

### Demografik Bulgular

Araştırma sonuçlarına ilişkin ilk olarak, örneklemin demografik yapısını ortaya koyabilmek amacıyla tanımlayıcı istatistikler gerçekleştirilmiştir. Tablo 1’de görüldüğü üzere, örneklemin büyük çoğunluğu erkek ve genç katılımcılardan oluşmakta ve otel işletmelerinde çalışanlar ilk sırada yer almaktadır. Tabloda katılımcıların önemli oranda uzun süreli mesleki deneyime sahip olmadıkları görülmektedir. Bu sonuç örneklemin yüksek oranda genç katılımcılardan oluşması ile ilişkilendirilebilir. Ayrıca dikkat çeken bir diğer nokta ise, katılımcıların yüksek oranda 1000 TL ve altında bir gelire sahip olmalıdır. Bu sonuç, katılımcıların işlerinden düşük seviyede gelir elde ettiklerini göstermektedir. Bir diğer açıdan geçici, sözleşmeli ve çağrı üzerine istihdam edilenlerin % 71 gibi yüksek oranda oluşunun söz konusu gelir düzeyinde etkisinden söz edilebilir. Katılımcıların görev yaptıkları pozisyonlar açısından yüksek oranda herhangi bir yönetsel pozisyonda bulunmayan alt düzey çalışan olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyi açısından ise, üniversite eğitimi almış olan katılımcı oranının yüksek olduğu göze çarpmaktadır. Ayrıca, araştırmanın yapıldığı tarihte orta öğretim düzeyinde eğitime sahip çalışanların aynı zamanda ön lisans ve lisans eğitimlerine devam ettikleri bilgisi de araştırmanın yapıldığı işletmelerdeki ilgili kişilerden elde edilmiştir.



Tablo 1. Örneklemin Demografik Özellikleri

Araştırmaya Katılanların Çalıştığı Sektör	N	%
Otel	138	40,7
Çağrı Merkezi	130	38,4
Alışveriş Merkezi	71	20,9
Araştırmaya Katılanların Cinsiyeti		
Kadın	105	31
Erkek	234	69
Araştırmaya Katılanların Yaşı		
18-22	54	15,9
23-27	171	50,4
28-32	84	24,8
33-37	21	6,2
38+	9	2,7
Araştırmaya Katılanların Gelir Düzeyi (TL)		
750 ve altı	97	28,6
751-1000	166	49,0
1001-1250	59	17,4
1251-1500	5	1,5
1501-1750	5	1,5
1750 ve üstü	7	2,1
Araştırmaya Katılanların Eğitim Düzeyi		
Ortaöğretim	109	32,2
Ön Lisans	106	31,3
Lisans	113	33,3
Lisansüstü	11	3,2
Araştırmaya Katılanların Mesleki Deneyim Süreleri		
1 yıl ve altı	66	19,5
1-3 yıl	154	45,4
4-6 yıl	69	20,4
7-9 yıl	26	7,7
10 yıl ve üzeri	24	7,1
Araştırmaya Katılanların İşletmedeki Statüsü		
Kadrolu	98	28,9
Geçici/Sözleşmeli/Çağrı Üzerine	241	71,1
Araştırmaya Katılanların İşletmedeki Pozisyonu		
Alt Düzey Çalışan	271	79,9
Orta Düzey Yönetici	57	16,8
Üst Düzey Yönetici	11	3,2
Toplam	339	100

## Faktör Analizi Sonuçları

Faktör analizi, veri temeline ilişkin faktör miktarı hakkında bir hipotez oluşturmak için yeterli bir kanıtı sahip olmadığında, değişkenler arasındaki kovaryansı açıklayan faktörlerin doğası ve sayısını tespit etmede veriyi keşfetmek için kullanılır (Doğan ve Başokçu, 2010: 67). Faktör analizi ile çok sayıdaki değişkenin olabildiğince az bilgi kaybı ve matematiksel olarak türetilmiş olan az sayıdaki faktörle ifade edilmesi ve ilişkilerin mümkün olduğunca sadeleştirilmesi gerçekleştirilebilmektedir (Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008:85).

Bu çalışmada da, ilk olarak duygusal emek ve daha sonra işe yabancılaşma ölçeğine faktör analizi uygulanmıştır. Analizlerde açıklayıcı model olarak Temel Bileşenleri Analizi ve Varimax Dönüştürme seçenekleri kullanılmıştır. Ancak faktör analizinden önce, ilk olarak duygusal emek ölçeğinde yer alan değişkenlerin Cronbach Alpha değerlerine ve değişkenler arasındaki ilişki kat sayılarına bakılmıştır. Bu aşamada düşük Cronbach Alpha değerine ve ilişki katsayısına sahip iki madde analizden çıkarılmıştır. Bir sonraki aşamada kalan 11 maddeye faktör analizi uygulanmış ve burada ise faktör yükü .50'nin altında kalan üç madde analiz çıkarılmıştır. Sonuç olarak, 2 boyuttan ve 8 maddeden oluşan bir faktör yapısı elde edilmiştir. Bir sonraki aşamada ise, işe yabancılaşma değişkenlerine yönelik faktör analizi uygulanmış ve 6 maddenin tek faktör altında toplandığı belirlenmiştir. Faktör analizlerinin sonuçlarına ilişkin değerler Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma Faktör Analizi

Duygusal Emek Faktör ve Değişkenleri	Faktör Yüğü	Öz değęer	Varyansın Açıklanma Oranı	Cronbach's Alfa	Ortalama
<b>Faktör 1 – Duygusal Çelişki (DÇ)</b>		2,867	% 35,832	0,824	3,43
Müşterilerle ilgilenirken göstermelik hisler sergilerim	,823				
Müşterilerle ilgilenirken yansıttığım duygular yapmacıktır	,797				
Müşterilerle ilgilenirken robot gibiyimdir	,735				
Müşterilerle gereken şekilde ilgilenmek için rol yaparım	,728				
Müşterilerle karşı gerçekte hissettiklerimden farklı davranırım	,581				
<b>Faktör 2 – Duygusal Çaba (DÇB)</b>		2,387	% 25,616	0,654	4,41
Gerçekte hissetmediğim duyguları yansıtırken davranışma daha fazla dikkat etmek zorunda kalırım	,822				
Müşterilere sergilemem gereken duyguları sergileyebilmek için çaba harcarım	,787				
Müşterilere yardım ederken gerçekte hissettiğim duygulardan kurtulmak için kendimi zorlarım	,595				
<b>İşe Yabancılaşma Faktör ve Değişkenleri</b>					
<b>Faktör -1 İşe Yabancılaşma (İY)</b>		2,493	% 41,547	0,712	3,98
İşteyken benliğimden uzaklaşmış gibi hissediyorum	,741				
Yaptığım işte kendime dair bir şey bulmakta zorlanmaktayım	,722				
Kendimi sadece iş dışındayken kendim olarak görmekteyim	,628				
Ne kadar çok çalışsam da hedeflerime ulaşamayacağımı düşünüyorum	,598				
Yaptığım iş kendimden çok başkalarının amaçlarına hizmet etmektedir	,584				
Çalışmama imkanım olsa çalışmam	,573				

Duygusal Emek Açıklanan Varyans: 61,449, KMO: .845 Bartlett Testi,  $p < .000$   
İşe Yabancılaşma Açıklanan Varyans: 41,547, KMO: .729, Bartlett Testi  $p < .000$

Tablo 2’de görüldüğü üzere, faktör analizi sonucunda duygusal emek ölçeği sekiz madde ve iki boyuttan oluşmuştur. Avcı ve Boylu (2010)’nun çalışmasında, on üç maddeye yapılan faktör analizi sonucunda on maddeden oluşan iki boyutlu bir yapı elde edilmiştir. Söz konusu çalışmada faktörler duygusal çelişki ve duygusal çaba olarak isimlendirilmiştir. Bu çalışmada da, faktörler benzer şekilde isimlendirilmiştir. Bununla birlikte, Avcı ve Boylu (2010)’nun çalışmasındaki ile bu çalışmadaki faktör analizi sonrası elde edilen değişkenlerden bazıları farklılık göstermiştir<sup>4</sup>.

Faktörlerin varyansı açıklama oranlarına bakıldığında duygusal çelişkinin daha yüksek bir açıklama oranına sahip olduğu görülmektedir. Duygusal emek ölçeğinin genel Cronbach Alpha değeri ,881’dir. Bu değer, duygusal çelişki için ,824 ve duygusal çaba için ,654’tür. Genel olarak iki faktörün varyansı toplam açıklama oranı ise % 61,449 olarak elde edilmiştir. Tablo 2’de işe yabancılaşma değişkenlerine yönelik faktör analizi sonucuna ilişkin değerler de gösterilmektedir. Buna göre işe yabancılaşmaya ilişkin 6 değişken tek faktör altında toplanmıştır. Bu değişkenlerin oluşturduğu faktör “işe yabancılaşma” olarak isimlendirilmiştir. Bu faktörün varyansı açıklama oranı ise % 41,547 ve Cronbach Alpha değeri ise ,712’dir. Gerek duygusal emek faktörlerinin gerekse işe yabancılaşma faktörünün Cronbach Alpha değerlerinin sosyal bilimler araştırmaları için güvenilir düzeyde olduğu söylenebilir (Kalaycı, 2008). Tablo 2’de faktörlere ilişkin ortalamalar da yer almaktadır. Buna göre, araştırmaya katılan duygu işçileri orta düzeyde duygusal çelişki ve ortalamanın üzerinde duygusal çaba kapsamında davranışlar sergilemektedir. Ayrıca işe yabancılaşma düzeylerinin de ortalamanın üzerinde olduğu görülmektedir.

Faktör analizi sonucunda tek faktör altında toplanan işe yabancılaşma değişkenlerinin aralarındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda elde edilen sonuçlar ise Tablo 3’te gösterilmektedir. Tablo 3’teki değerler incelendiğinde, tek faktör altında toplanan işe yabancılaşma değişkenleri arasında, 1. ve 6. Maddeler arasında düşük olmakla birlikte, genel olarak yüksek korelasyon olduğu görülmektedir. Değişkenler arasındaki yüksek düzeydeki ilişki, söz konusu değişkenlerin tek faktör altında toplanmasını bir anlamda açıklar niteliktedir.

---

<sup>4</sup> Duygusal emek ölçeğinin Avcı ve Boylu (2010)’nun çalışmasında yer alan şekli Ek 1’de yer almaktadır.

**Tablo 3. İşe Yabancılaşma Değişkenleri Arası İlişki Analizi Tablosu (n=339)**

		1	2	3	4	5	6
1	Pearson Correlation	1					
	Sig. (2-tailed)	,					
2	Pearson Correlation	,482**	1				
	Sig. (2-tailed)	,000	,				
3	Pearson Correlation	,320**	,257**	1			
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,			
4	Pearson Correlation	,243**	,397**	,303**	1		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,		
5	Pearson Correlation	,444**	,204**	,361**	,122*	1	
	Sig. (2-tailed)	,025	,000	,000	,025	,	
6	Pearson Correlation	,266**	,354**	,215**	,286**	,167**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,002	,

\* $p < 0.01$ , \*\* $p < 0.001$

### T-Testi Sonuçları

Katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerinin istihdam edilmiş biçimine (statüye) göre farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek için bağımsız t-test uygulanmıştır. Yapılan test sonucunda, katılımcıların statülerinin işe yabancılaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık gösterdiği elde edilmiştir. Çalışmanın bu kısmında da, işe yabancılaşma düzeyleri açısından farklılık gösteren statüye ilişkin istatistiki sonuçlar sırasıyla Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Statüye Göre t Testi Tablosu

	Levene Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin t testi				Değişken Ortalamaları			
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig. (2 tailed)	Ort. Fark	Statü	N	Ort	Std. Sap.
Eşit Varyans Varsayımı	1,435	,232	-3,696	337	,000	-,576	Kadrolu	98	3,56	1,38
Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-,3557	166,176	,000	-,576	Geçici Sözleşmeli	241	4,14	1,26

\* $p < 0,001$

Tablo 4'te görüldüğü üzere, katılımcıların çalıştıkları statüye göre işe yabancılaşma düzeylerinde farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için yapılan bağımsız t testi sonucunda anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p < 0,001$ ). Tablo 4'teki değişken ortalamaları bölümüne bakıldığında, geçici/sözleşmeli/çağrı üzerine statüde çalışanların kadrolu çalışanlara kıyasla işe yabancılaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, “işe yabancılaşma istihdam ediliş biçimine göre farklılık göstermektedir” şeklinde kurulan H1 hipotezi kabul edilmiştir.

## Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma Korelasyon ve Regresyon Analizi Sonuçları

Çalışmanın bu aşamasında duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisini belirleyebilmek için korelasyon; duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerindeki etki oranını, diğer bir ifadeyle, duygusal emeğin işe yabancılaşmayı açıklama oranını belirleyebilmek için regresyon analizleri uygulanmıştır. Yapılan analizlere ilişkin sonuçlar Tablo 5'te ve 6'da gösterilmektedir.

**Tablo 5. Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma Korelasyon Analizi Sonucu**

Faktörler	N	Ort.	St. Sapma	1	2	3
1 – DÇ	339	3,33	1,59	1	,418**	,468**
2 – DÇB	339	4,34	1,25		1	,328**
3 – İY	339	3,97	1,32			1

\*  $p < 0,01$ , \*\*  $p < 0,001$

Tablo 5'te görüldüğü üzere işe yabancılaşma ile hem duygusal çelişki ( $r = ,468; p < 0,01$ ) hem duygusal çaba ( $r = ,328; p < 0,001$ ) arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Buna göre duygusal çelişki ve duygusal çaba sergileme düzeyi arttıkça işe yabancılaşma da artmaktadır. Diğer bir ifadeyle bu araştırma sonucu, genel olarak duygusal emek arttıkça işe yabancılaşmanın da arttığı şeklinde ifade edilebilir. Sonuç olarak, “duygusal emeğin duygusal çelişki ve duygusal çaba boyutları ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde kurulan H2 hipotezi kabul edilmiştir. Korelasyon analizi ile iki değişken arasındaki ilişki belirlenmiş olmakla birlikte, duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini belirleyebilmek için regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizine ilişkin sonuçlar ise Tablo 6'da sunulmaktadır.

Tablo 6. Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma Regresyon Analizi Sonucu

Model	R <sup>2</sup>	F	Std. Edilmiş Beta	t	Anlamlılık
	,240	53,110			
DÇ			,468	16,371	,000*
DÇB			,328	6,832	,000*

*Not: Bağımsız Değişkenler: DÇ, DÇB; Bağımlı Değişken: İşe Yabancılaşma; \*p<,001*

Tablo 6'daki R<sup>2</sup> değerine bakıldığında, duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerinde % 24 düzeyinde etkili olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, duygusal emeğin işe yabancılaşmayı açıklama oranı % 24 düzeyindedir. Tablo 6'daki standardize edilmiş Beta değerleri ise, bağımsız değişkenlerden duygusal çelişki ve duygusal çabanın işe yabancılaşma üzerindeki etkinliğine ilişkin önem sıralamasını göstermektedir. Buna göre, duygusal çelişkinin işe yabancılaşma üzerinde daha etkili olduğu belirlenmiştir.

## Sonuç ve Tartışma

Teknolojide yaşanan gelişmelerin ve bu gelişmeleri üretim süreçlerine uyarlayabilmenin giderek daha kolaylaşmasıyla birlikte, farklı işletmeler tarafından üretilen ürünlerin benzeşme düzeyleri de aynı doğrultuda artış gösterebilmiştir. Bu noktada, benzer özelliklere ve işlevlere sahip ürünler üreten işletmelerin daha fazla kar elde edebilmelerinde müşterilerle kurdukları ilişkiler belirleyici olmaya başlamıştır. Bu çalışmanın araştırma sahasını oluşturan işlerden örnek verilecek olursa, fiziksel/mimari donanım açısından benzer niteliklere sahip beş yıldızlı otel işletmelerinin, benzer nitelikte kaliteye/işleve sahip ürünlerin satışını yapan mağazaların veya tarife uygulamalarında birbirleriyle benzerlik gösteren cep telefonu operatörlerinin rakiplerine kıyasla piyasadaki pastadan daha fazla pay kapabilmek için tüketiciler ile ilişkilerinde olumlu profil çizmeleri gerekmektedir. Bu ilişki düzeyinin yüksek tutulmasında ve müşteri güveninin/bağlılığının sağlanmasında ise, müşterilerle yakın iletişim halinde olan sınır birim çalışanlarına önemli görevler yüklenmektedir (Şengül, 2009: 1194). Bu pozisyondaki çalışanlar işletmenin temsilcisi olarak görülmekte ve onlardan müşterilerde olumlu izlenimler bırakacak duygusal rolleri en iyi şekilde yerine getirmeleri beklenmektedir (Avcı ve Karatepe, 2000: 545). Bu durum işletmenin daha yüksek kâr elde etmesini sağlayabilirken, çalışanlar açısından istenilen duygusal roller sergilenirken yaşanan duygusal çelişki ve zorlanmaya bağlı önemli sorunları ortaya çıkarabilmektedir.

Gerçekleştirilen ampirik çalışmalar da göstermektedir ki, müşterilerle etkileşimde gerçek duygularını gizleyerek/bastırarak hareket etmek durumunda olan duygu işçilerinin işlerindeki yaşadıkları sıkıntılar daha fazla ve işlerine bakış



açıları da daha olumsuz olabilmektedir (Lam ve Chen, 2012; Cho vd., 2012; Diefendorff vd., 2011; Çelik vd., 2010; Başbuğ vd., 2010; Kim, 2008; Ünler-Öz, 2007; Seçer ve Tınar, 2004; Glomb ve Tews, 2004; Heuven ve Bakker, 2003; Brotheridge ve Grandey, 2002; Pugliesi, 1999; Morris ve Feldman, 1997). Bu durumdaki çalışanlar için yaptıkları iş giderek anlamsız gelmeye başlamakta ve sadece yaşamlarını sürdürmede ekonomik bir araç niteliği olarak görülebilmektedir<sup>5</sup>. Dolayısıyla kendi gerçek duygu, düşünce ve değerler sistemiyle uyum göstermeyen işlerde çalışmak durumunda olmak, işin anlamsız olarak görülmesini (Spreitzer, 1995: 1443) ve buna bağlı olarak işe yabancılaşmayı kaçınılmaz kılabilir. İşe yabancılaşma durumundaki çalışan yaptığı işte kendisini ifade edebilecek unsurlar görememektedir (Mottaz, 1981: 517). Duygusal emek gerektiren işlerde gerçek duygularını çoğu zaman bastırılması durumu da, çalışanların kendilerini iş yaşamında ifade etmeleri önünde önemli bir engel olarak gösterilebilir. Bu yaklaşım doğrultusunda, işin gerektirdikleriyle çalışanın kendi gerçekliği arasındaki farklılık düzeyi ne kadar fazla ise, duygusal çelişkinin/zorlanmanın ve buna bağlı olarak işe yabancılaşmanın da o derecede fazla yaşanma ihtimalinden söz etmek mümkündür.

Bu çalışmada da, duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi oteller, çağrı merkezleri ve satış mağazalarında çalışan duygu işçilerine yönelik bir araştırmayla incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmada bir takım üzerinde durmaya değer nitelikte sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda geçici, sözleşmeli ve çağrı üzerine çalışma şeklinde istihdam edilen çalışanların kadrolu çalışanlara kıyasla işe yabancılaşmayı anlamlı düzeyde daha fazla hissettikleri bulgulanmıştır. Bu sonuç söz konusu statüdeki çalışanların işlerine karşı bağlılık ve önemseme düzeylerinin daha düşük olmasından kaynaklanmış olabilir. Bir diğer açıdan, işe verdikleri anlam düzeyinin bu statüdeki çalışanlar için daha düşük olma ihtimali de işe yabancılaşmayı daha fazla hissetmelerini etkilemiş olabilir.

Araştırmanın temel sorunsalı olan, duygusal emek-işe yabancılaşma ilişkisi ve duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerindeki etki düzeyini belirlemeye yönelik yapılan korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda ise, iki değişken arasında anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre, duygusal emek boyutlarından hem duygusal çelişkinin ve hem duygusal çabanın işe yabancılaşma ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi vardır. Duygusal çelişki ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki katsayısı ise daha yüksektir. Diğer taraftan regresyon analizi sonucunda, özellikle duygusal çelişki daha etkili olmakla birlikte, her iki duygusal emek boyutunun işe yabancılaşma üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Daha önce de belirtildiği üzere, duygusal emeğin sonuçlarının araştırıldığı çalışmalarda da, özellikle yüzeysel davranış olarak da ifade edilen duygusal çelişki, daha yüksek düzeyde ve olumsuz

---

<sup>5</sup> England ve Harpaz (1990)'ın işin çalışanlar için taşıdığı anlamı belirlemeye yönelik kültürler arası karşılaştırma kapsamındaki araştırmasında da, işi yoğun çaba gerektiren ve zorlayıcı/zorunlu faaliyet olarak görenlerin yaptıkları işin ekonomik getiri yönüne daha çok vurgu yaptıkları sonucu elde edilmiştir.

sonuçlarla ilişkilendirilmiştir. Müşterilerle ilişkilerinde işin gerektirdiği roller ile kendi duyguları arasında çelişki yaşayan çalışan sadece davranışlarında farklı görünmeye çalışmakta, diğer bir ifadeyle yüzeysel, göstermelik duygusal ifadelerde bulunmaktadır. Dolayısıyla, bu doğrultuda hareket eden çalışanın işini anlamlı olarak görmemesi, işine bağlılık duymaması ve bunun sonucunda daha yüksek düzeyde işe yabancılaşması mümkündür.

Katılımcıların genel olarak duygusal emek davranışları (3,80) ve işe yabancılaşma değişkenlerine (3,98) vermiş oldukları yanıtların ortalamasının biraz üzerinde olduğu görülmüştür<sup>6</sup>. Bununla birlikte duygusal çelişki kapsamında davranışlar sergileme (3,43) orta düzeyde iken, duygusal çaba davranışlarını sergileme (4,41) hissedilir derecede ortalamasının üzerindedir. Bu araştırmanın büyük oranda (% 71) örnekleme de oluşturan sözleşmeli, çağrı üzerine, geçici vb. statüdeki çalışanların, özellikle işe olan finansal bağımlılıktan kaynaklı işten atılma/işsiz kalma gibi kaygıları onları daha fazla çaba ve performans harcamaya zorlamış olabilir. Bu durum, istenilen performans düzeyine ulaşabilmek için daha fazla duygusal çaba sarf etmeyi gerektirmektedir. İşte harcanan yüksek düzeyde çaba, ilk başlarda ve kısa vadede çalışan açısından olumlu geri dönüşümler (prim, işini koruma, takdir edilme vb.) sağlayıp işe bakış açısındaki olumsuzlukları belirli düzeyde tolere etse de (Lewig ve Dollard, 2003), uzun vadede işte harcadığı yoğun duygusal çaba sonucunda duygusal kaynaklarının tükenmesine neden olabilir (Karatepe ve Aleshinloye, 2008: 356). Buna bağlı olarak, çalışanın yaptığı işe karşı duygularında ve düşüncelerinde olumsuzluğa doğru bir yönelimin gerçekleşmesi olasıdır (Çakır, 2007: 133). Çalışanın işe karşı bakış açısının giderek daha fazla olumsuzlaşması ise, işten soğumasını ve dolayısıyla işe yabancılaşmasını beraberinde getirebilecektir. Bu araştırmanın örneklemini de büyük oranda oluşturan genç, iş güvencesi düşük ve uzun süreli çalışma deneyimine sahip olmayan duygu işçilerinin bahsedilen nedenlerden dolayı, ilk zamanlarda yönetimin gözüne girebilmek ve güvenini/takdirini kazanabilmek amacıyla daha fazla çaba sarf edip ortalamasının üzerinde performans gösterebilmek için fazladan bir duygusal çaba sergiledikleri söylenebilir. Ancak, mevcut durumdaki işe yabancılaşma düzeyinin ortalamasının üzerinde olması ve duygusal çabanın işe yabancılaşma üzerindeki etkisi de göz önüne alınırsa, harcanan duygusal çabanın ilerleyen dönemlerde daha hissedilir düzeyde duygusal zorlanmaya ve buna bağlı olarak işe yabancılaşmaya neden olabileceğini söylemek mümkündür.

Sonuç olarak, duygu işçilerinin müşterilerle olan ilişkilerinde ve genel olarak iş süreçlerinde yaşadıkları duygusal çelişki ve sarf ettikleri duygusal çaba düzeyinin işe yabancılaşmalarındaki etkisinin önemi, üzerinde durulması gereken çalışma yaşamı sorunları arasındadır. İşin, bireye kendini gerçekleştirmedeki ve toplumsal yapıda

<sup>6</sup> Bu çalışmada veriler çalışılardan işletme içerisinde toplanmıştır. Bu nedenle, katılımcılar üzerlerinde psikolojik baskı hissederek yanıt vermiş olabilir. Bundan dolayı, katılımcıların gerek işe yabancılaşma gerekse duygusal çelişki düzeyinin yüksek çıkması ihtimalini göz ardı etmemek gerekmektedir.

değerli bir varlık olduğu algısıyla sağlıklı bir psikoloji sağlamadaki rolü göz önüne alınırsa, işe yabancılaşmanın gerek çalışanlarda gerekse toplumsal yapıda ortaya çıkaracağı sonuçların yıkıcı olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. İşe yabancılaşma olgusu genellikle sanayi sektöründe ve teknoloji yoğun alanlarda yoğunlaşmakla birlikte, bu araştırmanın istatistiksel sonuçları da göstermektedir ki, duygu işçilerinin sarf ettikleri duygusal emek gücü de işe yabancılaşma üzerinde etkili olabilmektedir. Bu yaklaşım doğrultusunda, işe yabancılaşma olgusunun ister sanayi sektöründe fizik/kol emeği gücüyle, ister bilgi teknolojisi alanında zihinsel emek gücüyle veya hizmet sektöründe duygusal emek gücüyle çalışanlar açısından olsun, söz konusu çalışma yaşamı sorunun mevcut kapitalist üretim ilişkileri sistemi üzerinden eleştirisinin yapılması önem taşımaktadır.

## KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1998) "Emotional Dissonance in Organizations: A Conceptualization of Consequences, Mediators and Moderators", **Leadership&Organizational Development Journal**, Vol: 19 (3): 137-146.
- Aiken, M. ve Hage, J. (1966) "Organizational Alienation: A Comparative Analysis", **American Sociological Review**, 31(4): 497-507.
- Akyıldız, H. ve Dulupçu, M.A. (2003) "Kavramsal ve Diyalektik Süreç Olarak Yabancılaşma", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 8(3): 27-48.
- Ashforth, E. B. ve Humphrey, R.H. (1993) "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", **Academy of Management Review**, 18 (1): 88-115.
- Avcı, T. ve Karatepe O. M. (2000) "İşletmenin Sınır Biriminde Çalışan İşgörenlerin Tatmini: Ampirik Bir Değerlendirme", **8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri**, İstanbul Üniversitesi, 543-570. İstanbul.
- Avcı, U. ve Boylu, Y. (2010) "Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Geçerleşmesi", **Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi**, 7(2).
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010) "Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma", **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 58: 254-274.
- Belek, İ. (2010) **Esnek Üretim Derin Sömürü**, İstanbul: Yazılama Yayıncılık.
- Blauner, R. (1964) **Alienation and Freedom' The Factory Worker and His Industry**, Chicago: University of Chicago Press.
- Bolton, S. C. (2005) **Emotion Management in the Workplace**, Houndsmills: Palgrave MacMillan.
- Bonjean, C. M. ve Grimes, M. D. (1970) "Bureaucracy and Alienation: A Dimensional Approach", **Social Forces**, 48 (3): 365-373.
- Braverman, H. (1974) **Labor and Monopoly Capital**, New York: Monthly Review Press.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002) "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'", **Journal of Vocational Behavior**, 60 (1): 17-39.
- Brotheridge, C. M. ve Zygladlo, D. (2006) "Selling Shoes Through Gendered Emotional Displays", **International Journal of Work Organisation and Emotion**, 1(3): 189-203.
- Bulan, H. F., Erickson, R. J. ve Wharton, A. S. (1997) "Doing for Others on the Job: The Affective Requirements of Service Work, Gender, and Emotional Well-Being", **Society for the Social Problems**, 44(2): 235-256.
- Chang, C.ve Chiu, J. (2009) "Flight Attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry", **Journal of Service Science and Management**, 2: 305-311.

- Chang, M. (2009) **“Teacher Emotional Management in the Classroom: Appraisals, Regulation, and Coping with Emotions”**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, The Ohio State University, San Diego.
- Chen, C.ve Kao, Y. (2011) “The Antecedent and Consequences of Job Stress of Flight Attendants- Evidence from Taiwan”, **Journal of Air Transport Management**, 17: 253-255.
- Chong, P. (2009) “Servitude with a Smile: A Re-Examination of Emotional Labour”, **A Canadian Journal of Work and Society**, 14: 177-185.
- Chu, K. H. ve Murrmann, S. K. (2006) “Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale”, **Tourism Management**, 27 (6): 1181–1191.
- Chu, K. H., Baker, M. A. ve Murrmann, S. K. (2011) “When We Are onstage, We Smile: The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes”, **International Journal of Hospitality Management**, 31(3): 1-10.
- Cliff, T. (1990) **Rusya’da Devlet Kapitalizmi**, (Çev: Ali Saffet ve Tarık Kaya), Metis Yayınları: İstanbul.
- Çakır, Ö. (2007) “İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği”, **Çalışma ve Toplum**, (1): 117-140.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011) “Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi”, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 40 (2): 226-250
- Çelik, M., Tabak, A., Uysal, M. P., Sıgır, U. ve Turunç, Ö. (2010) “The Relationship Between Burout and Emotional Labour of the Employees in Hospital Sector”, **International Journal of Business and Management Studies**, 2(1): 47-54.
- Çelik, N. B. (2011) “Marx Mı Dünyaya, Dünya Mı Marx’a Yabancılaştı”, **Doğu Batı Dergisi**, 55: 11-31.
- Deadrack D.L. ve McAfee R. B. (2001) “Service with a Smile Legal and Emotional Issues”, **Journal of Quality Management**, 6: 99-110.
- D’Cruz Premilla ve Ernesto Noronha (2012) “Duygusal Emek İcra Etmek: Hindistanlı Çağrı Merkezi Çalışanlarının Deneyimleri”, (çev. Fuat MAN), **Sakarya İktisat Dergisi**, 1 (1): 95-121.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005) “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, **Journal of Vocational Behavior**, 66 (2): 339-257.
- Diefendorff, J.M., Erickson, R.E., Grandey, A.A., ve Dahling, J.J. (2011) “Emotional Display Rules as Work Unit Norms: A Multi-Level Analysis of Emotional Labor Among Nurses”, **Journal of Occupational Health Psychology**, 16: 170-186.
- Dikmen, A. A. (2011) **Makine İş Kapitalizm ve İnsan**, Ankara: Tan Kitabevi Yayınları.

- Doğan, N. ve Başokçu, T. O. (2010) “İstatistik Tutum Ölçeği İçin Uygulanan Faktör Analizi ve Aşamalı Kümeleme Analizi Sonuçlarının Karşılaştırılması”, **Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi**, 1(2): 65-71.
- Esin, P (1982) **İş Bölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika**, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları No: 502,
- Efraty, D., Sirgy, J. M. ve Claiborne, C. B. (1991) “The Effects of Personal Alienation on Organizational Identification: A Quality of Work Life Model,” **Journal of Business and Psychology**, 6 (1): 57-78.
- Glomb, T. M. ve Tews, M. J. (2004) “Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development”, **Journal of Vocational Behavior**, 64: 1-23.
- Göktürk, M. (2007) “Sosyo-Psikolojik Sorunlar Çerçevesinde Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma Biçimleri”, **Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 12: 207-220.
- Grandey, A. A. (1999) **“The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance”**, Doktora Tezi, Colorado State University, USA.
- Grandey, A. A. (2000) “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, **Journal of Occupational Health Psychology**, 5 (1): 95-110.
- Grandey, A. A. (2003) “When 'the show must go on: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery”, **Academy of Management Journal**, 46: 86-96.
- Guerrier, Y.ve Adib, A. (2003) “Work at Leisure and Leisure at Work: A Study of the Emotional Labour of Tour Reps”, **Human Relations**, 56(11): 1399-1417.
- Gursoy, D., Boylu, Y. ve Umut Avcı (2011) “Identifying the Complex Relationships Among Emotional Labor and Its Correlates”, **International Journal of Hospitality Management**, 30: 783-794.
- Güngör, M. (2009) “Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları”, **Kamu-İş Dergisi**, 11(1): 167-183.
- Halbesleben, J. R. B. ve Sara, Clark K. (2010) “The Experience of Alienation among Temporary Workers in High-skill Jobs: A Qualitative Analysis of Temporary Firefighters”, **Journal of Managerial Issues**, 22 (4): 531-545.
- Hegel, G.W.F. (1991) **Hukuk Felsefesinin Prensipleri**. (Çev. Cenap Karakaya), İstanbul: Sosyal Yayınları/Kültür Dizisi.
- Heuven, E. ve Bakker, A.B. (2003) “Emotional Dissonance and Burnout Among Cabin Personnel”, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 12: 81-100.
- Hirschfeld R. R ve Feild H. S. (2000) “Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work”, **Journal of Organizational Behavior**, 21(7): 789-800
- Hochschild, A. (1983) **The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling**, Berkeley: University of California Press.

- Holman, D., Chissick, C. Ve Totterdell, P. (2002) “The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labor and Well-Being in Call Centers”, **Motivation and Emotion**, 26(1): 57-81.
- Hoşgör, T. Ö. (1993) “Teknoloji ve Emek: Bir Öncü Çalışma”, **Toplum ve Bilim Dergisi**, 56-61: 182-187.
- Ibarra, M. (2002) “Emotional Proletarians in a Gloabl Economy: Mexican Immigrant Women and Elder Care Work”, **Urban Anthropology**, 31 (3-4): 317-350.
- Işık, N. A. (2010) “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme”, **Türk İdare Dergisi**, 467: 31-51.
- İlhan, S. (2008) “Yeni Kapitalizm ve Meslek Olgusunun Değişen Anlamları Üzerine”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 21: 313-328.
- İzgi B. B. ve Olcay, A. (2008) “Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 10(1): 43-62.
- Kağnıcioğlu, C. Hakan (2002) “Günümüz İşletmelerinin Yaşam Anahtarı: Müşteri Odaklılık”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, (2): 79-90.
- Kalaycı, Ş. (2008) **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Ankara: Asli Yayın Dağıtım.
- Karatepe, Osman ve Kayode Dare Aleshinloye (2008) “Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion Among Hotel Employees in Nigeria”, **International Journal of Hospitality Management** 28 (3): 349–358
- Karagöz, Y. ve Kösterelioğlu, İ. (2008) “İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu ile Geliştirilmesi”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 21: 81-97.
- Karahan, A. (2008) “Çalışma Ortamındaki Statü Farklılıklarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi”, **Sosyal Bilimler Dergisi**, 3: 231-246.
- Kart, E. (2011) “Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emekğin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi”, **Çalışma ve Toplum**, 3: 215-230.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012) “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, **Çalışma İlişkileri Dergisi**, 3(2): 109-130
- Kim, H. J. (2008) “Hotel Service Providers’ Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout”, **International Journal of Hospitality Management**, 27: 151-161.
- Kulak, Ö. (2011) “Karl Marx’ta Yabancılaşma Meta Fetişizmi ve Şeyleşme Kavramları”, **Doğu Batı Dergisi**, 55: 33-61.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000) “Exploring the Dimensions of Emotional Labor: Hochschild’s Work”. **Management Communication Quarterly**, 14 (1): 8-49.

- Lam, W. ve Chen, Z. (2012) “When I Put on My Service Mask: Determinants and Outcomes of Emotional Labor Among Hotel Service Providers According to Affective Event Theory”, **International Journal of Hospitality Management**, 31: 3-11.
- Lee, G., Kim, T., Shin, S. H. ve Oh, I. K. (2012) “The Managed Hearth: The Structural Analysis of the Stressor-Strain Relationship and Customer Orientation Among Emotional Labor Workers in Korean Hotels”, **International Journal of Hospitality Management**, 1-16.
- Man, F. ve Öz, C. S. (2009) “Göründüğü Gibi Olmamak Ya da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek”, **Çalışma ve Toplum Dergisi**, 1: 75-94.
- Marx, K. (1993) 1844 El Yazmaları (çev. Kenan Somer), İstanbul: Sol Yayınları.
- Marx, K. (2010) Yabancılaşma (çev. Barışta Erdost), İstanbul: Sol Yayınları.
- Mısırlı, İrfan (2004) **Genel ve Teknik İletişim**, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Miller, H.E. ve Terborg, J.R. (1979) “Job Attitudes of Part-Time and Full-Time Employees”, **Journal of Applied Psychology**, 64: 380-386.
- Morris, J. A. ve Feldman D. C. (1996) “The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor”, **Academy of Management Review**, 21 (4): 986-1010.
- Mottaz, C. J. (1981) “Some Determinants of Work Alienation”, **The Sociological Quarterly**, 22: 515-529.
- Mulholland, K. (2002) “Gender, Emotional Labour and Teamworking in a Call Centre”, **Personnel Review**, 31 (3) 283-303.
- Nair, N. ve Vohra, N. (2010) “An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers”, **Management Decision**, 48(4): 600-615.
- Onay, M. (2011) “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”, **Ege Akademik Bakış**, 11(4): 587-600.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011) “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16 (2): 463-492.
- Öz, E. Ü. (2007) **Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi**, İstanbul: Beta Yayınları.
- Özbek, M. F. (2011) “Örgüt İçerisindeki Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16(1): 231-248.
- Özgen, I. (2010) **Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek**, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkaplan, N. (2009) “Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş”, **Çalışma ve Toplum**, 2: 15-24.



- Pizam, A. (2004) “Are Hospitality Employees Equipped to Hide Their Feelings?”, **International Journal of Hospitality Management**, 23: 315-316.
- Pugliesi, K. (1999) “The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stres, Job Satisfaction and Well-Being”, **Motivation and Emotion**, 23 (2): 125-154.
- Sayers, S. (2009) Marksizm ve İnsan Doğası (çev. Şükrü Alpagut), İstanbul: Yordam Kitap.
- Schaubroeck, J. ve Jones, J. R. (2000) “Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms”, **Journal of Organizational Behavior**, 21: 163-181.
- Seçer, Ş. ve Tınar, M. Y. (2004) İş Yerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek: Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, **9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler**, 16-18 Ekim, Denizli.
- Seeman M. (1959) “On the Meaning of Alienation”, **American Sociological Review**; 24(6): 783-791.
- Shantz, A., Alfesb, K. ve Truss, C. (2012) “Alienation From Work: Marxist Ideologies and Twenty-First-Century Practice”, **The International Journal of Human Resource Management**, 23 (20): 1-22.
- Shin, J. H.(2000) “**Is There Alienation in Post-Industrial America? An Analysis of Technical and Social Relations in Today’s Changing Labor Force**”, Doktora Tezi, Department of Sociology, Indiana University, USA.
- Shon, H. ve Jeonglyeol Lee, T. (2012) “Relationship Between HEXACO Personality Factors and Emotional Labour of Service Providers in the Tourism Industry”, **Tourism Management**, 33: 116-125.
- Solmaz, R. (2010) “1989 Devrimleri: "Sosyalizm kötü bir şey olamaz", <http://www.marksist.org/teori/1989-yazlar/505-1989-devrimleri-sosyalizm-kotu-bir-sey-olamaz->
- Spreitzer, G. M. (1995) “Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation”, **Academy of Management Journal**, 38(5): 1442-1465.
- Sulu, S., Ceylan, A. ve Kaynak, R. (2010) “Work Alienation as a Mediator of the Relationship Between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals”, **International Journal of Business and Management**, 8 (5): 27–38.
- Şengül, A. (2009) “Hizmet İşletmelerinde Yüksek İlişki Kalitesine Ulaşılmasında Sınır Birim İşgörenlerinin Duygu İşçisi Olarak Değerlendirilmesi”, **Ege Akademik Bakış**, 9(4): 1193-1211.
- Topateş, H. ve Kalfa, A. (2009) “Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek”, **Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu**, 22-23 Ekim, Akdeniz Üniversitesi, 423-431.

- Turan, M. ve Parsak, G. (2011) “Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 20(2): 1-20.
- Ulusoy, H. (1988) “Sanayi Örgütü İşçileri ve İşe Yabancılaşma”, **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Dergisi**, XXXII, 1-2: 77-84.
- Uysal, A. A. (2007) “Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Muğla.
- Wharton, A. S. (1999) “The Psychosocial Consequences of Emotional Labor”, **The Annals of the American Academy of Political and Social Science**, 561: 158–176.
- Williams, C. (2003) “Sky Service: The Demands of Emotional Labour in the Airline Industry, Gender”, **Work and Organization**, 10(5): 513-550.
- Wong, J. ve Wang, C. H. (2009) “Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study”, **Tourism Management**, 30 (2): 249-259.
- Yalçın, A. (2010) “**Emotional Labour: Dispositional Antecedents and the Role of Affective Events**”, Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Yılmaz, G. (2006) “Hizmet Emeği ve Marksist Değer Teorisi”, Demet Yılmaz, Ferhat Akyüz, Fuat Ercan, Koray R. Yılmaz, Ümit Akçay ve Tolga Tören (Der.) **Kapitalizmi Anlamak** İçinde, Ankara: Dipnot Yayınları: 277-332.
- Yüksel, İ. (2002) “Sürekli ve Geçici Statüde İstihdam Edilen Bilgisayar İşletmenlerini Ayırt Edici İş Doyum Öğelerinin Belirlenmesi”, **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 57(4): 185-205.
- Zapf, D. (2002) “Emotion Work and Psychological Well-Being A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations”, **Human Resource Management Review**, 237-268.
- Zapf, D. ve Holz, M. (2006) “On the Positive and Negative Effects of Emotion Work in Organizations,” **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 15 (1): 1–28.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. ve Isic, A. (2010) “Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument”, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 8 (3): 371–400

**Ek 1: Türk Turizm Çalışanları İçin Geçerlemesi Yapılan Duygusal Emek Ölçeğinin Orijinal Hali**

	<b>İfadeler</b>
1	Müşterilere karşı sergilediğim duygular doğal hislerimle aynıdır
2	Müşterilerle ilgilenirken gerçek hislerimi saklamak zorunda kalırım
3	Müşterilerle ilgilenirken sergilediğim duygularım yapmacıktır
4	Müşterilere karşı içimden gelen duyguların aynısını sergilerim
5	Müşterilerle ilgilenirken robot gibiyimdir
6	Müşterilerle gereken şekilde ilgilenmek için rol yaparım
7	Müşterilere karşı gerçekte hissettiklerimden farklı davranırım
8	Müşterilerle ilgilenirken göstermelik hisler sergilerim
9	Müşterilere karşı sergilemem gereken duyguları sergileyebilmek için çaba harcarım
10	Gerçekte hissetmediğim bir duyguyu sergilerken davranışıma daha fazla dikkat etmek zorunda kalırım
11	Müşterilere yardım ederken gerçekte hissettiğim duygulardan kurtulmak için kendimi zorlarım
12	Müşterilere karşı sergilemem gereken hislere bürünmek için gerçek hislerimi değiştirmeye çalışırım
13	Müşterilerle ilgilenirken işletmenin sergilemeye çalıştığı imaja uygun duyguları hissetmeye çalışırım

