



Denizcilik Araştırmaları Dergisi: Amfora
Journal of Maritime Research: Amphora



Yat Çalışanlarında Duygusal Emek Davranışı, Tükenmişlik ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi¹

Examining the Relationships Between Emotional Labor Behaviour, Burnout and Work Alienation in the Marine Tourism Businesses¹

Murat YORULMAZ

Kocaeli Üniversitesi, Denizcilik Fakültesi, Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Bölümü, ORCID: 0000-0002-5736-9146, Kocaeli/Türkiye, murat.yorulmaz@kocaeli.edu.tr

Özet

Hizmet işletmelerinde sunulan hizmetlerin kaliteli olmasında ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında çalışanların rolü oldukça fazladır. Bir hizmet işletmesi olan deniz turizm işletmelerinde, hizmeti satın alan yatçıların memnuniyeti, söz konusu işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve amaçlarına ulaşmaları açısından önemli olmaktadır. Bunun sağlanabilmesi özellikle yatçılar ile etkileşim içinde olan yat çalışanlarının tutum ve davranışlarına bağlıdır. Bu kapsamda çalışmanın amacı, deniz turizm işletmelerindeki yat çalışanlarının duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri ve işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Çalışmanın amacına yönelik olarak Ege ve Akdeniz Bölgelerinde faaliyet gösteren ticari yatların çalışanlardan anket tekniği ile veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler, AMOS v.22 paket programında Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem özelliği tercih edilerek yapılan yapısal eşitlik modellemesi aracılık etki analizlerinin sonucunda, duygusal emek davranışının işe yabancılaşma üzerinde doğrudan etkisi olduğu gibi tükenmişlik vasıtasıyla da dolaylı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırma bulguları, duygusal emek davranışları ile birlikte tükenmişliğin, yat çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerindeki değişimin yaklaşık %57'sini açıkladığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Deniz Turizmi, Yat Çalışanları, Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşe Yabancılaşma.

Abstract

Employees play a key role in ensuring the provision of high-quality services in service businesses as well as customer satisfaction. In marine tourism businesses, which are a service business, the satisfaction of the yachtsmen purchasing the service is important for the businesses in question to maintain their existence and achieve their goals. Achieving this depends on the attitudes and behaviours of the yacht workers who interact with the yachtsmen. In this context, the aim of the study is to examine the relationships between emotional labor behaviors, burnout levels and work alienation of yacht employees in marine tourism enterprises. For the purpose of the study, data were collected from the employees of commercial yachts operating in the Aegean and Mediterranean Regions by survey technique. The data obtained, as a result of the structural equation modeling mediation effect

¹Bu çalışma; Kaderli Y. ve Çakır, E. editörlüğünde Peter Lang yayınevi tarafından yayınlanan “Contemporary Issues with Multidisciplinary Perspectives on Social Sciences” kitabındaki “Examining the Relationships Between Emotional Labor Behaviour, Burnout and Work Alienation in the Marine Tourism Businesses”, başlıklı İngilizce bölümün Türkçe versiyonudur.

analizes made with the Bootstrap technique using the 5000 resampling feature in the AMOS v.22 package program, it has been determined that emotional labor behavior has a direct effect on work alienation as well as an indirect effect through burnout. In addition, the research findings show that burnout together with emotional labor behaviors explains about 57% of the variation in the work alienation levels of yacht workers.

Keywords: Marine Tourism, Yacht Employees, Emotional Labor, Burnout, Work Alienation.

1. Giriş

Gelişmiş ekonomilerde hizmet sektörünün ekonomideki öneminin artmasıyla birlikte, bu sektörde faaliyet gösteren işletmeler rekabette avantaj yaratabilmek için özellikle insan sermayesinin etkili yönetilmesinin önem vermektedirler. Çünkü hizmet işletmelerinin faaliyetleri gereği, çalışanlar ile müşteriler doğrudan veya dolaylı olarak etkileşme geçmektedirler. Dolayısıyla bu işletmeler için kas gücünden ziyade iletişim becerileri yüksek, amaca yönelik davranış şekilleri gösterebilen ve duygularını yönetebilen çalışanlara ihtiyaç vardır. Hizmet işletmelerinde sunulan hizmetlerin kaliteli olmasında ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında çalışanların rolü oldukça fazladır. Bir hizmet işletmesi olan deniz turizm işletmelerinde yatçıların (yat çalışanları dışında, yatta gezinti, sportif veya eğlence amaçlı bulunan kişi) memnuniyeti, söz konusu işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve amaçlarına ulaşmaları açısından önemli olmaktadır. Ayrıca bunun sağlanabilmesi de özellikle yatçılar ile etkileşim içinde olan yat çalışanının (gemi insanları ile diğer hizmet personeli) tutum ve davranışlarına bağlıdır. Çalışanların bu tutum ve davranışlarının, örgütün istediği şekilde çalışanlarca gösterilmesi ve duygularını örgütün amaçlarına yönelik olarak düzenlenmesi şeklinde tanımlanan duygusal emek kavramının incelenmesi, deniz turizmi sektörünün çalışma koşulları açısından önemlidir. Çünkü yatçılık mesleğinin gereği olarak yat çalışanları, deniz turizm hizmetinin sunulduğu ve tüketildiği alan olan yat içerisinde, yatçılar ile yüz yüze iletişim kurdukları ve hizmet verdikleri için yoğun olarak duygusal emek harcamaktadırlar. Bu yüzden de deniz turizmi işletmelerindeki yat çalışanlarının duyguları, duygusal emek düzeyleri ve duygusal emeklerinin bireysel veya örgütsel sonuçları işletmenin başarısı açısından önemli görülmelidir. Kaldı ki duygusal emeğin çalışanlar ve örgütler üzerindeki etkileri her durum, koşul ve sektörde aynı olmayacaktır. Literatür incelendiğinde duygusal emek ile ilgili çalışmalar turizm (Chu ve Murrmann 2006; Yürür ve Ünlü, 2011; Lee vd., 2014; Kızanlıklılı ve Ünlüönen, 2016; Türker, 2016; Büyükbeşe ve Aslan, 2019; Gürlek, Tuna ve Yeşiltaş, 2020), sağlık (Oral ve Köse, 2011; Gök, 2015; Öz ve Baykal, 2017; Kıyat, Özgüleş ve Günaydın, 2018) ve eğitim (Brotheridge ve Lee, 2003; Naring, Briet ve Brouwers, 2006; Çukur, 2009; Basım ve

Beğenirbaş, 2012; Karakaş vd., 2016) gibi çeşitli sektörleri kapsamaktadır. Ancak, özellikle deniz turizmi sektörü özelinde yürütülen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda bu çalışma, deniz turizmi işletmelerine bağlı olarak faaliyet gösteren ticari yatlarda çalışanların duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri ve işe yabancılaşmaları arasındaki nedensel ilişkileri ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Çalışmanın amacına yönelik olarak Ege ve Akdeniz Bölgelerinde faaliyet gösteren ticari yatlardaki çalışanlardan anket tekniği ile elde edilen veriler, SPSS v.22 ile AMOS v.22 paket programında yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak analiz edilmiştir. Bu araştırmanın öne çıkan özelliği, deniz turizm sektörü çalışanları üzerinde yapılmış olmasıdır. Bu çerçevede yat çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ölçülmüş, duygusal emeğin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerindeki etkisi belirlenmiş, tükenmişliğin duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkideki aracı rolü incelenmiştir ve bu şekliyle çalışmanın literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

2. Literatür İncelemesi

Hochschild (1983) tarafından ilk kez tanımlanan duygusal emek kavramı, örgütlerin amaçlarına ulaşmalarında önemli bir rol oynamaktadır. Bu kavram, çalışanların entellektüel sermayelerini oluşturan duygu, düşünce ve iletişim becerilerini ifade etmekte ve örgütlerin etkin şekilde yönetmesi gereken bir unsur olarak ön plana çıkmaktadır.

Hochschild (1983) duygusal emeği, çalışanların iş ortamında duygularını, örgütün beklentisi doğrultusunda ve yaptıkları işin gereklerine uygun bir biçimde, diğerleri tarafından görebilecekleri şekilde yüz ve bedensel olarak sergileme olarak tanımlamış ve bu emeği, fiziksel ve zihinsel emek gibi iş gücünün bir diğer unsuru olarak görmüştür. Duygusal emeği, gözlenebilir duygusal davranışlar gösterme süreci olarak değerlendiren Ashforth ve Humphrey (1993), duygulardan daha ziyade dışa vurulan davranışa odaklanmışlardır. Çünkü bu yazarlar duygusal emeği, istenilen duyguları ortaya çıkarmak için gereken davranışı sergileme süreci olarak ele almışlardır. Morris ve Feldman'a (1997) göre duygusal emek, çalışanın hizmet sunumunda kendisinden beklenen davranışı gösterme çabası ve duygularını kontrol etme sürecidir. Kruml ve Geddes (2000) duygusal emeği, çalışanların işletmenin hizmet kalitesini artırmak için gösterdiği çaba ve istenilen duyguları gösterme davranışları olarak ifade etmiştir. İster davranışın altında yatan duygulara, isterse sergilenen davranışa ya da çabalara odaklanılsın, duygularını örgütün beklentisi yönünde gösterebilen çalışanların, örgütlerine daha çok katkı yaptığı bilinen bir gerçektir (French, Rayner, Rees ve Rumbles, 2008). Bu yüzden özellikle hizmet işletmeleri, iş ortamında müşteri memnuniyetini

sağlayabilmek için duygularını iyi yönetebilen çalışanlara ihtiyaç duymaktadırlar. Duygusal emeğin çalışanlar tarafından sergilenen davranışlarına ek olarak(Hochschild, 1983), samimi/hakiki davranış boyutlarından (Ashforth ve Humphrey, 1993; Kruml ve Geddes, 2000) veya duygusal çaba ile duygusal sapma boyutlarından (Chu ve Murrmann, 2006) ya da derinlemesine eylem, gizlenen duygular ve sahte duygular(Lee ve Brotheridge, 2011) boyutlarından oluştuğu söylenebilir. Bu çalışmada, çalışanların gerekli duyguları gerçek anlamda gösterme ve değiştirme çabaları olarak “derinlemesine eylem”, olumsuz duygularını gizlenmesi olarak “gizlenen duygular” ve gerçekte hissetmediği halde istedik duyguları sergilemesi olarak “sahte duygular” (Dursun, Aytaç ve Bayram, 2014) boyutları ele alınmıştır. Deniz turizm hizmetini satın alan bir yatçının, yat içerisinde keyifli saatler geçirirken, bu hizmetleri sunan bir yat çalışanının iş-aile çatışması nedeniyle yaşadığı gerginliği gizleyerek yatçılara karşı güler yüzlü olması gizlenen duygular veya çok kötü kullanılan ve kirli bırakılan kamaraları temizleyen bir yat çalışanının her şey normalmiş gibi olumlu duygular sergilemesi sahte duygular ya da yaptığı işin gereği olarak görevinin, deniz turizm hizmetini satın alan yatçılara yatta keyifli anlar yaşatmak olduğuna inanması ve bunun gereği olarak da her daim güler yüzlü olması derinlemesine eyleme örnek olarak verilebilir.

Literatürde çoğunlukla duygusal emeğin olumsuz sonuçları üzerinde durulsa da en önemli olumlu çıktısının müşteri memnuniyeti olduğu söylenebilir (Oral ve Köse, 2011).Ancak duygusal emek, duyguları yönetebilmek için belli bir çaba gerektirdiğinden bireysel olarak çalışan üzerinde ve dolayısıyla örgüt üzerinde olumsuz sonuçlar doğurabilir. Çünkü örgütün beklentisi doğrultusunda, kendilerinden istenilen davranışları sergilemek zorunda kalan veya yaşadıkları olumsuz duyguları gizlemek durumunda kalan çalışanlar, duygu yönetiminde başarısız olabilir ve tutarsızlıklar yaşayabilirler. Duygusal emek ile çalışanın örgütsel tutum ve davranışları arasındaki ilişkinin temeli duygusal çelişki teorisine dayanmaktadır. Bu teoriye göre, işin gereği olarak örgütün gösterilmesini istediği duygular ile çalışanların gerçekte hissettiği ve yansıttığı duygular arasındaki tutarsızlıklar çalışanları etkilemektedir (Kruml ve Geddes, 2000). Bu tutarsızlıklar, işe yabancılaşma ve tükenmişlik (Güngör, 2009; Yürür ve Ünlü, 2011; Oral ve Köse, 2011; Kaya ve Serçeoğlu, 2013; Dursun, Aytaç ve Bayram, 2014; Tokmak, 2014; Akdu ve Akdu, 2016; Güğörçin, 2019; Aslan ve Mert, 2019) gibi olumsuz sonuçlar doğurabilir. Literatürdeki bu bilgilerden yola çıkarak aşağıdaki hipotezler önerilmiştir.

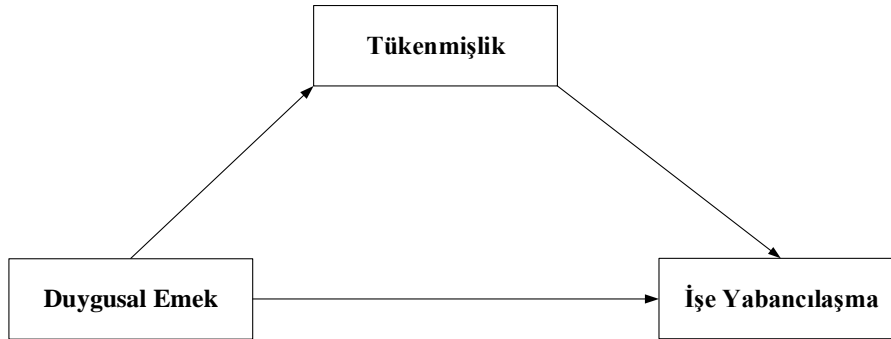
Hipotez 1: Duygusal emek davranışı işe yabancılaşmayı pozitif yönde etkiler.

Hipotez 2: Duygusal emek davranışı tükenmişliği pozitif yönde etkiler.

Çalışma hayatında veya sosyal hayatta karşılaşılan sorunlarla mücadele etmek zorunda olan bireyler bu sorunlarla baş edemediklerinde zamanla tükenmişlik duygusu yaşayabilmektedirler. Özellikle yoğun iş temposu, geçim sıkıntıları veya değişken insan ilişkileri, çalışanların tükenmişlik hissi yaşamalarına neden olabilmektedir. Bu durumlar sonucunda çalışanlar iş ortamlarından uzaklaşmak ve yalnız kalmak isteyebilirler ve zamanla işlerine yabancılaşabilirler. Tükenmişlik sendromu çalışanın iş yerinde kendi yetersiz ve başarısız hissetmesine, iş yapma isteğinin azalmasına, işyerinden ve çalışma arkadaşlarından kendini uzaklaştırmasına yol açmaktadır. Bunların sonucunda çalışanlarda işe yabancılaşma olgusu gelişir. Literatürde çalışanların yaşadığı tükenmişlik ile işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkiyi ortaya koyan (Osin, 2009; O'Donohue ve Nelson, 2012; Özler ve Dirican, 2014; Kırıcı ve Özkoç, 2017; Moç, 2018) araştırmalardan ve ayrıca duygusal emek davranışı ile işe yabancılaşma arasındaki pozitif ilişkiyi tespit eden araştırmalardan da yola çıkarak aşağıdaki hipotezler ve Şekil 1'deki araştırma modeli önerilmiştir.

Hipotez 3: Tükenmişlik işe yabancılaşmayı pozitif yönde etkiler.

Hipotez 4: Duygusal emek davranışı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide, tükenmişliğin ara değişken rolü vardır.



Şekil 1. Araştırma modeli

Şekil 1'deki araştırma modeli, yat çalışanlarının duygusal emek davranışlarının işe yabancılaşmaları üzerinde doğrudan bir etkisinin olduğunu aynı zamanda da tükenmişlik aracılığıyla da dolaylı bir etkisinin olduğunu göstermektedir.

3. Yöntem

3.1. Veri Toplama ve Örneklem

Bu çalışmada, ticari yat çalışanlarının duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri ve işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkilerin incelenmesi amacıyla Haziran-Temmuz 2020

tarihleri arasında Google form üzerinden anket tekniği ile veriler toplanmıştır. Anketlere katılım özellikle yat işletmeleri ile marina işletmelerinin insan kaynakları departmanları ve yatlara personel sağlayan işletmelerin destekleri ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılanların çoğunluğu 216 kişi erkek (%91.1), 124 kişi (%52.3) 30-40 yaş, 13 kişi (%5.5) 55 yaş ve üzerinde, 134 kişi (%56.5) 4 ile 7 yıl arasında yatlarda çalışmış, 122 kişi (%51.5) bekar, 120 kişi (%50.6) lise mezunu, 110 kişi (%46.4) kaptan, 93 kişi (%39.2) güverte tayfası, 24 kişi (%10.1) servis elemanı ve 10 kişi de (%4.2) makine tayfası olan yat çalışanlarından oluşmaktadır.

3.2. Ölçekler

Duygusal emek ölçeği olarak, Dursun, Aytaç ve Bayram (2014) tarafından Türkçeye uyarlaması ve geçerlemesi yapılan; derinlemesine eylem (3 madde), sahte duygular (3 madde) ve gizlenen duygular (3 madde) boyutlarından oluşan 9 maddelik ölçekten yararlanılmıştır (Cronbach Alpha=0.81, 0.77 ve 0.74). Duygusal emek ölçeğinin tutarlılığını tespit etmek ve faktör yapısını ortaya çıkartmak için Temel bileşenler analizi ve Varimax rotasyon tekniği kullanılarak yapılan açıklayıcı faktör analizinin (AFA) sonuçları, ölçeğinin özdeğerleri 1'den büyük üç boyutlu yapıya sahip olduğunu göstermiştir (KMO=0.717; $\chi^2=864.666$; df=36; $p<0.001$; faktör yükleri 0.660-0.903 arasında; toplam açıklanan varyans: %72.4). Ölçekte "*Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye çaba gösteririm.*", "*Hissetmediğim duyguları gösteririm*", "*Hissettiklerimi gizlerim*" gibi ifadeler yer almaktadır.

Yat çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek için Pines (2005) tarafından hazırlanan ve Tümkaya, Çam ve Çavuşoğlu (2009) tarafından da Türkçeye uyarlaması ile geçerliliği yapılan tek boyutlu ve 10 maddelik ölçekten (Cronbach Alpha= 0.91) yararlanılmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin tutarlılığını tespit etmek ve faktör yapısını ortaya çıkartmak için Temel bileşenler analizi ve Varimax rotasyon tekniği kullanılarak yapılan AFA'da, ölçeğinin özdeğerleri 1'den büyük tek boyutlu yapıya sahip olduğunu göstermiştir (KMO=0.717; $\chi^2=864.666$; df=36; $p<0.001$; faktör yükleri 0.650-0.881 arasında; toplam açıklanan varyans: %60.5). Ölçekte "*Kendimi değersiz ve başarısız biri gibi hissediyorum*" şeklinde ifadeler bulunmaktadır.

Yat çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerini belirlemek için Kaya ve Serçeoğlu (2013) tarafından kullanılan tek boyutlu ve 6 maddelik ölçekten (Cronbach Alpha= 0.712) yararlanılmıştır. Ölçeğin tutarlılığını belirlemek için Temel bileşenler analizi ve Varimax rotasyon yöntemi kullanılarak yapılan AFA'da faktör yükleri 0.50'in altında olan iki ifade analizden çıkartıldıktan sonra tekrar uygulanan AFA sonucunda, işe yabancılaşma ölçeğinin

özdeğeri 1’den büyük tek boyutlu yapısının olduğunu göstermiştir (KMO=0.749; $\chi^2=321.498$; df=6; p<0.001; faktör yükleri 0.760-0.825 arasında; toplam açıklanan varyans:%64.2). Ölçekte “*Yaptığım işte kendime dair bir şey bulmakta zorlanmaktayım*” gibi ifadeler bulunmaktadır.

Ölçeklerdeki tüm ifadeler 5’li Likert tipi derecelendirme sistemi esas alınarak hazırlanmıştır (1= hiçbir zaman, 5= her zaman).

3.3. Analizler

Yat çalışanlarının duygusal emek davranışları ile işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkide tükenmişlik düzeylerinin aracılık rolünün olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan bu çalışmada, temel istatistikler (frekans analizleri, ortalamalar, açıklayıcı faktör analizleri, çarpıklık ve basıklık katsayıları ve güvenilirlik analizleri) SPSS v22 paket programıyla, ölçüm modelinin geçerliliği ile yapısal modelin analizleri Bootstrap 5000 yeniden örneklem seçilerek AMOS v22 programında gerçekleştirilmiştir. Ayrıca aracılık rolünün istatistiksel açıdan anlamlılığını tespit etmek için de Sobel testi yapılmıştır.

4. Bulgular

4.1. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Ölçme modelinin yapısal geçerliliğini tespit etmek için yapılan doğrulayıcı faktör analizinin (CFA) sonuçları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Alternatif Ölçüm Modellerinin Karşılaştırılması

Ölçüm Modelleri	χ^2/sd	CFI	TLI	RMSEA	SRMR	AIC	ECVI
Ölçme Modeli (DE_2. Düzey.DFA)	1.926	0.929	0.919	0.063	0.077	535.536	2.269
Model 1 (DE_1. Düzey DFA)	1.966	0.927	0.916	0.064	0.078	544.551	2.307
Model 2 (İlişkisiz Model)	2.556	0.878	0.864	0.081	0.102	678.870	2.877
Model 3 (Tek Faktörlü Model)	6.482	0.569	0.522	0.152	0.193	1573.835	6.669

CFA analizleri sonucunda gözlenen değişkenlere ait standardize faktör yüklerinin 0.60’tan büyük ve istatistiksel açıdan da (p< 0.001) anlamlı oldukları tespit edilmiştir. Tablo 1’den görüldüğü gibi duygusal emek davranışlarının ikinci seviye, tükenmişlik ve işe yabancılaşma değişkenlerinin birinci seviye CFA olarak ele alınan ölçme modeline (EL_2nd ord.CFA) ait

uyum iyiliği indekslerinin ($\chi^2/sd = 1.926$; CFI= 0.929; TLI= 0.919; RMSEA= 0.063; SRMR= 0.077) diğer modellere göre daha uygun ve kabul edilebilir olduğu (Hu ve Bentler, 1999; Hair vd., 2014) anlaşılmaktadır. Ayrıca ölçme modelinin AIC ve ECVI değerlerinin de diğer modellere göre küçük olması nedeniyle (Browne ve Cudeck, 1993) ölçme modelinin en uygun model olduğuna karar verilmiştir.

Tablo 2’de ölçme modelinde yer alan değişkenler için hesaplanmış AVE (Average Variance Extracted), CR (Composite Reliability) values of Average Shared Variance (ASV) ve Maximum Shared Variance (MSV) değerleri verilmiştir. Bunlara göre CR değerlerinin AVE değerlerinden ve 0.70’ten büyük olması ve AVE değerlerinin de 0.50’den büyük olması nedeniyle ölçüm modelinde benzeşme geçerliliğinin sağlandığı (Fornell ve Larcker 1981; Hair vd., 2014) anlaşılmıştır.

Tablo 2. Korelasyon, Geçerlilik ve Güvenilirlik Değerleri

Değişkenler	CA	CR	AVE	MSV	ASV	1	2	3
1. Duygusal Emek	0.763	0.780	0.543	0.148	0.092	0.736	0.189**	0.386**
2. Tükenmişlik	0.809	0.932	0.580	0.196	0.115		0.716	0.443**
3. İşe Yabancılaşma	0.922	0.813	0.523	0.196	0.172			0.723

**p< 0,01; köşegen içindeki değerler AVE'nin kareköküdür.

Bunların yanı sıra Tablo 2’de köşegen içinde gösterilen AVE’nin karekök değerlerinin değişkenler arasındaki Pearson korelasyon katsayılarından büyük ve aynı zamanda da AVE’lerin hem ASV hem de MSV değerlerinden de büyük olduğu için değişkenlerin ayrışma geçerliliğine de sahip olduğu görülmüştür. Yapısal geçerliliği belirlenen ölçüm modelinin Tablo 2’den görüldüğü gibi hem CR hem de Cronbach Alpha (CA) katsayılarının 0.70’ten büyük olması nedeniyle de güvenilir bir model olduğuna (Hair vd. 2014) karar verilmiştir.

Tablo 3. Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

Değişkenler	Mean	SD	Çarpıklık	SE	Basıklık	S.E.
1. Duygusal Emek	2.700	0.734	0.233	0.158	0.258	0.315
2. Tükenmişlik	1.810	0.825	1.723	0.158	2.823	0.315
3. İşe Yabancılaşma	2.112	1.023	0.884	0.158	0.028	0.315

Yapı geçerliliği ve güvenilirliği tespit edilen ölçme modelindeki değişkenlerin normal dağılıma sahip olup olmadığını belirlemek için incelenen çarpıklık ile basıklık katsayıları ve değişkenlerin ortalamaları Tablo 3’te verilmiştir. Tablo 3’ten değişkenlere ait çarpıklık ve basıklık katsayıların ± 3 ile ± 10 aralığında ve kritik değerlerinin de 10’dan küçük olması

nedeniyle verilerin normal dağılım gösterdiği (Kline, 2016) kabul edilmiştir. Ayrıca Tablo 3'ten yat çalışanlarının tükenmişlik ve işe yabancılaşma düzeylerinin düşük ve duygusal emek düzeylerinin ise orta seviye olduğu anlaşılmaktadır.

Bunların dışında ankette yer alan bağımsız ve bağımlı değişkenlerin aynı kişilerce ve aynı zamanda değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkabilecek common method biası tespit edebilmek için Harman's one factor analizi uygulanmış ve bu hatayı kontrol edebilmek adına da ölçek sıralamasına dikkat edilmiştir. Bu nedenle ankette öncelikle bağımlı değişken olan işe yabancılaşma daha sonra tükenmişlik ve duygusal emek davranışlarına ait sorular sorulmuş ve dolayısıyla ölçek sırasının dengelenmesi sağlanmıştır. Bunun dışında ölçüm modelindeki 23 maddenin döngüsüz Temel bileşenler analizi ile yapılan AFA'da; özdeğerleri 1'den büyük, beş faktörlü, açıklanan toplam varyansı %57.2 ve ilk faktörün tek başına toplam varyansın %22.3'ünü açıkladığı faktör bileşenleri ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifade ile döngüsüz AFA analizinde, birden fazla faktörün oluştuğu ve birinci faktörün önemli bir açıklayıcılığa sahip olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca ölçüm modelindeki 23 maddenin tek bir faktöre yüklenerek yapılan CFA'da, Tablo 1'den görüldüğü gibi tek faktörlü modele ait uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir değerlerin çok altında kalması nedeniyle de ortak yöntem varyans hatasının oluşmadığına (Podsakoff vd., 2003; Podsakoff vd., 2012) karar verilmiştir.

4.2. Hipotez Testleri

Araştırma hipotezlerini test edebilmek için AMOS v22 programında Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem seçeneği tercih edilerek yapılan analizlerin sonuçları Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Doğrudan ve Dolaylı Etkiler

Değişkenler	Tükenmişlik		İşe Yabancılaşma		İşe Yabancılaşma	
	β	SE	β	SE	β	SE
1. Duygusal Emek	0.293***	0.120	0.673***	0.219	0.568***	0.200
2. Tükenmişlik	-	-	-	-	0.359***	0.109
R²	0.086		0.453		0.571	
Bootstrap Dolaylı Etki	$\beta=0.105^*$; 95% CI [0.017; 0.190]					
Model Uyum İyiliği İndeksleri	$\chi^2/sd=1.938$; CFI= 0.923; TLI= 0.912; RMSEA= 0.063; SRMR= 0.067					

*p< 0.05; ***p< 0.001

Tablo 4'ten araştırma modelinin uyum iyiliği indekslerinin ($\chi^2/sd = 1.938$; CFI= 0.923; TLI= 0.912; RMSEA= 0.063; SRMR= 0.067) kabul edilebilir değerler arasında (Hu ve Bentler, 1999; Hair vd., 2014) olduğu anlaşılmaktadır. Tablo 4'te duygusal emeğin, işe yabancılaşma üzerindeki toplam etkisinin pozitif yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı olduğu ($\beta = 0.673$; $p < 0.001$) ve tükenmişlik üzerinde de pozitif yöndeki etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu ($\beta = 0.293$; $p < 0.001$) görülmektedir. Bunun yanı sıra duygusal emek ile tükenmişliğin birlikte işe yabancılaşma üzerindeki etkisi incelendiğinde, duygusal emeğin etkisinin düşerek devam ettiği ($\beta = 0.568$; $p < 0.001$) ve tükenmişliğin işe yabancılaşma üzerinde pozitif yönde bir etkisinin ($\beta = 0.359$; $p < 0.001$) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal emek ile tükenmişliğin, yat çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerindeki değişimin yaklaşık olarak %57'sini ($R^2 = 0.571$) açıkladığı ortaya çıkmıştır. Bu bulgulardan yola çıkarak *Hipotez 1,2 ve 3* kabul edilmiştir.

Duygusal emeğin tükenmişlik vasıtasıyla işe yabancılaşma üzerindeki dolaylı etkisi, bootstrap analizi sonucunda elde edilen güven aralıklarına bakılarak karar verilmiştir. Bootstrap analizi sonucunda güven aralıklarının istatistiksel açıdan anlamlı ve sıfır değerini kapsamamaları ($\beta = 0.105$; $p < 0.05$; 95% CI [0.017; 0.190]) nedeniyle tükenmişliğin, duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında ara değişken etkisine sahip olduğuna (MacKinnon, Lockwood ve Williams, 2004) karar verilmiştir. Bunlarla birlikte tükenmişliğin ara değişken rolü Sobel testi ile de incelenmiştir. Sobel testinin bulguları da ara değişken rolünün istatistiksel açıdan anlamlı ($z=2.356$; $SE=0.067$; $p < 0.05$) olduğuna işaret etmektedir. Bu bulgulara dayanarak *Hipotez 4* kabul edilmiştir.

5. Tartışma ve Sonuç

Bu çalışma, ticari yatlarda çalışanların duygusal emek davranışları ile işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide tükenmişliğin ara değişken rolünü inceleyen ilk çalışma olarak değerlendirilebilir. Çalışmanın kapsamında, ticari yatlarda çalışan 237 kişiden anket tekniği ile elde edilen veriler, SPSS v22 ve AMOS v22 programları kullanılarak, Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem seçeneği tercih edilerek yapılan analizlerin sonuçları, önerilen dört araştırma hipotezinin de desteklendiğini göstermiştir.

Araştırma bulguları, yat çalışanlarında duygusal emek davranışlarının, işe yabancılaşmalarını doğrudan etkilediği gibi, aynı zamanda tükenmişlik vasıtasıyla da dolaylı olarak etkilediğini göstermektedir. Diğer bir ifade ile işlerinin gereği olarak duygusal emek davranışı sergileyen yat çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri artmakta, bu artış da tükenmişlik yat çalışanlarının işlerine yabancılaşmalarını da artırmaktadır. Araştırma bulgularından duygusal emeğin, yat

çalışanlarında işe yabancılaşmayı (Kaya ve Serçeoğlu, 2013; Tokmak, 2014; Aslan ve Mert, 2019) ve tükenmişlik düzeyini artırması (Oral ve Köse, 2011; Akdu ve Akdu 2016, Güğerçin, 2019) ve tükenmişliğin de işe yabancılaşmaya neden olması (Osin, 2009; O`Donohue ve Nelson, 2012; Özler ve Dirican, 2014; Kırıcı ve Özkoç, 2017; Moç, 2018) çalışmalarının sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Bu çalışmaların sonuçlarında yola çıkarak, deniz turizm işletmelerindeki yöneticilerin, sunulan deniz turizmi hizmet kalitesini artırmaya yönelik çaba içerisine giren ve duygusal emek harcayan yat çalışanlarının, tükenmişlik ve dolayısıyla işe yabancılaşma yaşayacaklarını bilmeleri gerekir. Bu yüzden yöneticilerin, duygusal emek olgusuna önem vermeleri ve çalışanlarının yaşayacakları duygusal emeğe karşı dikkatli olmaları gerekir. Deniz turizminin emek yoğun sektörler arasında olması nedeniyle, deniz turizm sektörü açısından yat çalışanlarının önemi ve sektöre katkıları büyüktür. Dolayısıyla yat çalışanlarının yaşayacakları duygusal emeği azaltacak yönetsel faaliyet içerisinde olunmalıdır. Örneğin, yat çalışanlarının deniz turizm hizmetinin sunumu sırasında karşılaştıkları sorunlarla ilgilenilmesi, düşüncelerine önem verilmesi ve değerli olduklarının hissettirilmesi, duygusal emeğin sebep olduğu bireysel ve örgütsel sonuçları azaltacaktır.

Bu çalışmanın başlıca kısıtları; örneklemin sadece yat çalışanlarından oluşması ve çalışmanın yatçılık sektörü açısından en yoğun dönem olan yaz aylarında yapılmış olmasıdır. Araştırma modelinin ileriki çalışmalarda farklı sektörlerde veya geniş bir örneklem grubu açısından da test edilmesi ve geliştirilmesi adına farklı değişkenlerin de modele alınması araştırmacılara önerilebilir. Ayrıca bu çalışma ile ortaya çıkartılan, duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide, tükenmişliğin ara değişken rolü, ileride yapılacak çalışmalar ile de incelenmelidir.

Kaynakça

- Akdu, U., ve Akdu, S. (2016). Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of International Social Research*, 9(47), 1142-1153.
- Ashforth, B., ve Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

- Aslan, H., ve Mert, İ. S. (2019). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolü. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(9), 1736-1772.
- Basım, H. N., ve Beğenirbaş, M. (2012). Emotional Labor in Work Life: A Study of Scale Adaptation. *Journal of Management and Economics*, 19(1), 77-90.
- Brotheridge, C. M., ve Lee, R. T. (2003). Development and Validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Browne, M. W., ve Cudeck, R. (1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit. *Sage Focus Editions*, 154, 136-136.
- Büyükbeşe, T., ve Aslan, H. (2019). Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emegın Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 949-963.
- Chu, K. H. L., ve Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of The Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Çukur, C. S. (2009). The Development of the Teacher Emotional Labor Scale (TELS): Validity and Reliability. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 9(2), 559-574.
- Dursun, S., Aytaç, S., ve Bayram, N. (2014). Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(2),10-18.
- Fornell, C., ve D. F Larcker. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables And Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 1981: 39–50.
- French, R., Rayner, C., Rees G., ve Rumbles, S. (2008). *Organizational Behaviour* (2th ed.). Chishester, UK: JonhWiley & Sons.
- Gök, G. A. (2015). “Presentable” Duygusal Emek: İlaç Mümessillerinde Duygusal Emegın İşe Bağlılığa Etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(3), 277-300.
- Gügerçin, U. (2019). Duygusal Emegın Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisi: Özbenlik Çelişki Teorisi Çerçevesinde Bir Analiz. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(20), 177-192.

- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Gürlek, M., Tuna, A. A., ve Yeşiltaş, M. (2020). İşveren Markası İşe Adanmayı Nasıl Etkiler? Duygusal Emegin Aracılık Rolü. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2), 593-614.
- Hair, J. F., W. C. Black, B. J. Babin, ve Anderson R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hu, L. T., ve Bentler, P. M. (1999). Cut off Criteria For Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V., ve Aydın, A. S. (2016). Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İş Doyumlarına Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (56), 177-188.
- Kaya, U., Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.
- Kırıcı, E., ve Özkoç, A. G. (2017). Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1), 20-32.
- Kıyat, G., Özgüleş, B., ve Günaydın, S. C. (2018). Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(3), 473-494.
- Kızanlıklılı, M., ve Ünlüönen, K. (2016). Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 16 (3), 503-518.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice Of Structural Equation Modeling*. 4th. ed. London: The Guilford Publications.
- Kruml, S. M., ve Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.

- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000). Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Hearth Of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Lee, R. T., ve Brotheridge, C. M. (2011). Words From the Heart Speak to the Heart. *Career Development International*. 16(4), 401-420.
- Lee, S. Y., Abdul, A. Y., Md Sidin, S., ve Saleh, R. (2014). The Influence of Emotional Labour Strategies on Customer Satisfaction And Word of Mouth Recommendations in Group Tours. *International Journal of Economics and Management*, 8(S), 81-96.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., ve Williams, J. (2004). Confidence Limits For The Indirect Effect: Distribution of The Product and Resampling Methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39(1), 99-128.
- Moç, T. (2018). *Örgütsel Adalet Algısının Çalışanların İşte Yabancılaşmaya Etkisinde Tükenmişliğin ve Presenteizmin Rolü*. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review* 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 257-274.
- Naring, G., Briet, M., ve Brouwers, A. (2006). Beyond Demand-Control: Emotional Labour and Symptoms of Burnout In Teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- O'Donohue, W., ve Nelson, L. (2012). Work Engagement, Burn-Out, and Alienation: Linking New and Old Concepts of Positive and Negative Work Experiences. *2012 BAM Annual Conference*, Australia.
- Oral, A., 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.
- Osin, E. (2009). Subjective Experience of Alienation: Measurement and Correlates. *Gesellschaft fur Logotherapie und Existenzanalyse*, 1(26), 16-23.
- Öz, S. D., ve Baykal, Ü. (2017). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(4), 143-147.

- Özler, E.N.D., ve Dirican, M. (2014). Örgütlerde Yabancılaşma İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 291-310.
- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., ve Hofmann, K. (1995). Role Conflict, Ambiguity, and Overload: A 21-Nation Study. *Academy of Management Journal*, 38(2),429-452.
- Pines, A. M. (2005). The Burnout Measure Short Version (BMS). *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78-88.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., ve Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioural Research: A Critical Review of The Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., ve Podsakoff, N. P. (2012). Sources of Method Bias in Social Science Research and Recommendations on How to Control It, *Annual Review of Psychology*, 63, 539–569.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Tümkaya, S., Çam, S., ve Çavuşoğlu, I. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Journal of the Çukurova University Institute of Social Sciences*, 18(1).
- Türker, A. (2016). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emegin Satış Performansına Etkisi: Acenta Temsilcileri Üzerine Bir Uygulama. *İs, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18(1), 76.
- Yürür, S., ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 13(2), 81- 104.