

Gönderim Tarihi: 07.06.2017 Kabul Tarihi: 11.08.2017

## **DUYGUSAL EMEĞİN OTEL ÇALIŞANLARININ SOSYAL, AİLE VE MESLEKİ YAŞAMLARINA ETKİLERİ<sup>1</sup>**

Ertan ÇAKMAKCI\*

### **THE EFFECTS OF EMOTIONAL LABOR ON SOCIAL, FAMILY AND OCCUPATIONAL LIFE OF HOTEL WORKERS**

#### **Öz**

Otel çalışanlarının işi gereği konuklarla yüz yüze olan iletişimi, onların işlerini yaparken duygularını işlerine yansıtma gerektirir. Duygusal emek olarak nitelendirilen ve çalışanların müşterilere hizmet ederken duygularını kontrol etmesini gerektiren bu emek biçimi, çalışanların sosyal, aile ve mesleki yaşamlarını etkileyebilecek sonuçlar üretebilmektedir. Otelcilğe ait işlerin sektörün genel yapısından kaynaklanan çeşitli sorunlar ürettiği bir gerçektir. Bu sorunlar duygusal uyum ya da uyumsuzluğun bir katalizörü olarak çalışanların duygularına etki edebilecek bir yapıya sahiptir.

Bu çalışmanın amacı duygusal emeğin çalışanlarda oluşturabileceği duygusal uyum ya da duygusal uyumsuzluğun onların sosyal, aile ve mesleki yaşamlarına yansımalarını ortaya çıkarmaktır. Geliştirilen model doğrultusunda hazırlanan anket, Muğla ili Bodrum ilçesindeki otel çalışanlarına uygulanmıştır. Verilerin analizi sonucunda duygusal emeğin gösteriminde duygusal uyumun çalışanların sosyal, aile ve mesleki yaşamlarına pozitif bir etki sunduğu, duygusal uyumsuzluğun başta tükenmişlik olmak üzere çalışanların sosyal, aile ve meslek yaşamları üzerine negatif etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, Duygusal Uyumsuzluk, Tükenmişlik, Yabancılaşma.

#### **Abstract**

The face-to-face communication of hotel employees to the needs of hotel employees requires them to reflect their feelings in their work. This form of labor, which is described as emotional labor and requires employees to control their emotions while serving their customers, can produce results that can affect employees' social, family and professional lives. It is a fact that the business of

---

<sup>1</sup>Bu çalışma, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Bölümünde, Aralık 2015'de sunularak başarılı bulunan, "Turizm Sektöründe Duygusal Emek Sömürsünün Koşulları ve Sonuçları: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma" isimli doktora tezinden türetilmiştir.

\*Öğr. Gör. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Milas Meslek Yüksekokulu, e-posta: ertan.cakmakci48@gmail.com.

hospitality produces various problems arising from the general structure of the industry. These problems have a form that can affect the emotional world of those who work as a catalyst for emotional harmony or incompatibility.

The aim of this study is to reveal the emotional harmony or emotional incompatibility that emotional labor can create in employees reflects on their social, family and professional lives. The survey, prepared in line with the model developed, was applied to the hotel employees in Bodrum district of Muğla province. As a result of the analysis of the data, emotional adaptation in the display of emotional labor showed a positive effect on the social, family and professional lives of the employees, whereas emotional incompatibility was found to be a negative effect on the social, family and professional lives of the employees, especially burnout.

**Keywords:** Emotinal Labor, Emotional İncompatibility, Burnout, Alienation.

## 1. Giriş

Hizmetler endüstrisi içerisinde yer alan turizm sektörünün en önemli bileşenlerinden birini otelcilik oluşturur. Turizm sektörünün ağırlama kısmını oluşturan ve seyahat edenlerin konaklama, yeme-içme, eğlence ve dinlenme ihtiyaçlarını gidermek üzere hizmet veren otel işletmeleri, iki yönlü iletişime dayalı, kültürel çeşitliliğe sahip ve emek-yoğun faaliyet yapısı özellikleri gösterirler (Chan ve Mackenzi 2013: 15).

Otel işletmelerinde sadece ürüne değil, aynı zamanda hizmete de para ödeyen müşteriler için memnuniyet ölçüsü sadece yemek ya da odanın fiziksel yapısı ile ilgili değildir. Aynı zamanda, çalışanlar tarafından sunulan hizmetin kalitesi de bu memnuniyetin derecesini belirler. Hatta hizmet işletmeleri için irrasyonel faktörlerin müşteri memnuniyetini belirlemede daha fazla etkisinin olduğu söylenebilir.

Hizmet, başkaları için yapılan iş olarak kısaca tanımlanabilir. Ancak, ticari bir ilişkide hizmetin müşteri istek ve beklentileri ile uyumlu olması gerekliliği açıktır (Angelo ve Vladimir, 1998: 5). Müşteri memnuniyetine dayalı olarak çalışanlar bu istek ve beklentilere uygun bir şekilde hizmet vermekle yükümlüdür ve bu nedenle işin doğası gereği duygularını da işin bir parçası haline getirmekle yükümlüdürler.

Duyusal emek hizmet işleri ile ilişkilendirilir (Angelo ve Vladimir 1998; Brotheridge ve Grandey 2002; Chu 2002; Diefendorff, Croyle ve Gosserand 2005; Hochschild 1979; 1983; Lazanyi 2010; Morris ve Feldman 1996; Tracy 2000). Duyusal emek kavramı, çalışan-müşteri karşılaşmasında çalışanın duygularını iş yeri tarafından belirlenmiş belli kurallar doğrultusunda yönetmesi anlamına gelmektedir (Hochschild 1983:7). Duyuların işin bir parçası olarak ticarileştirilmesi onu

metalaştırın (Hochschild 1983; Urry 2002) bir durumu ortaya çıkarmaktadır.

Hochschild (1983: 18) ve Tracy (2000: 94) duyguların sosyal olarak yaratıldığını ve etkileşimin, iletişimin sosyal normların bir parçası olduğunu ve onun egemenlik sınırları içerisinde hareket edildiğini ifade ederler. Duyguların sosyal olarak belirlenmiş bu egemenlik sınırından çıkıp iş yeri tarafından belirlenen kurallar içerisinde çalışanları belli kalıplarla davranmaya itmesi, sosyal ve iş yeri duygusal davranış kalıpları arasında bir çatışmayı ya da uyumsuzluğu beraberinde getirebilir. Duygusal uyumsuzluk, çalışanları sadece işle ilgili duygusal sorunlara maruz kalmasına değil, aynı zamanda iş dışındaki sosyal, ailevi ve mesleki yaşamlarını olumsuz bir şekilde etkileyebilecek bir potansiyele de sahiptir.

Bu çalışmanın amacı duygusal emek tartışmalarının ortaya çıkardığı çalışanların iş tatmini ve iş performansına etkilerinden ziyade duygusal emeğin çalışanlarda oluşturabileceği duygusal uyumsuzluğun sosyal, aile ve mesleki yaşamlarına yansımalarını ortaya çıkarmaktır. Bu açıdan konu işletme bakış açısından değil, sosyolojik olarak değerlendirilmiştir.

Bu çalışmada hizmet endüstrisi içerisindeki otelcilik sektörü çalışanlarının duygusal emek kullanımını sonucu yaşayabilecekleri duygusal uyumsuzluk ya da çatışmaların onların sosyal, aile ve mesleki yaşamlarına etkisi araştırılmıştır. Araştırma, Muğla ili Bodrum ilçesi otellerindeki 406 otel çalışan ile yapılan bir anket çalışması ile yapılmıştır.

## **2. Literatür Taraması**

### **2.1 Duygusal Emek**

Duygusal emek ile ilgili olarak ele alınan yaklaşımlar bireysel ve örgütsel düzlemde konu edilerek literatürde açıklanmaya çalışılmıştır. Duygusal emek kavramını ilk kez kapsamlı bir şekilde gündeme getiren araştırmacı Hochschild'ın (1983: 7) yaklaşımına göre duygusal emek, çalışanların işi gereği müşterilerle ilgilenirken dışardan görünecek şekilde yüz ve beden ifadelerini gösteren duygularını yönetmeleri sırasında gösterdikleri emektir. Duygusal emeğin işin bir parçası olarak duyguların yönetimi şeklindeki diğer bir tanımlama da Diefendorff, Meredith ve Gosserand'a (2005: 339-340) aittir.

Morris ve Feldman (1996: 987) duygusal emeği, iş süreçleri sırasında çalışanların örgütün arzu ettiği duyguları yansıtmada gösterdikleri duygusal çaba, kontrol ve planlama olarak tanımlamışlardır. Ashforth ve

Humphrey de (1993: 90), duygusal emek ile ilgili olarak örgüt tarafından arzu edilen duyguların çalışanlar tarafından yansıtılması tanımını yapmışlardır.

Brotheridge ve Grandey (2002: 18), duygusal emeğin iş odaklı duygusal emek ve çalışan odaklı duygusal emek olarak iki ana yönden kavramsallaştırıldığını belirtmektedirler. İş odaklı duygusal emek ile bir meslekteki duygusal taleplerin düzeyi ve belli duyguların ifade edilmesindeki iş beklentilerinin temsil ettiği düşünülen hizmet işleri olarak mesleki unvanlar ele alınmaktadır. Çalışan odaklı duygusal emek, çalışanın iş sürecini ya da iş taleplerini karşılamak için duygu ve ifadelerini yönetme deneyimi olarak konu edilmektedir.

Duygusal emek ile ilgili olarak Hochschild (1979: 551), duyguların sosyal olarak şekillendiğini ve toplumsal kuralların imparatorluğu tarafından baskılandığını ifade etmiştir. Ona göre, toplum içinde nasıl davranmamız gerektiğine ilişkin kurallar duygularımızı da şekillendirmektedir.

Duygusal emek ve kültür arasında bir ilişki kuran yaklaşımda (Gürsoy, Boylu ve Avcı 2011), çalışanın dışa dönük ve nevroitik kişilik özelliklerinin kültür tarafından şekillendirildiği belirtilmek suretiyle, temelde içinde yaşadığı toplumun ya da sosyal çevrenin kültürel özellikleri vurgulanmaktadır. Bu kültürel özelliklerin çalışanların iş yerinde duygularını yansıtmadaki rol kapasitelerine etkileri tartışılmaktadır. Nitekim Hochschild (1979: 551), sosyal faktörlerin insanların duygu ve düşünceleri üzerine etkileri üzerine tartışma yürütmüştür.

Duygu akılcılığın karşıtı ya da bilişsellığe aykırı değildir. Aslında duygu işin ayrılmaz bir parçasıdır ve kurumsal mükemmellik duygunun sağlıklı bir şekilde işlemesine bağlıdır (Tracy 2000: 94). Tracy, duyguların insanın içinde şekillenmesini sağlayan sosyal bir yaklaşımı ele almıştır. Bu sosyal yapısalcı yaklaşıma göre, etkileşimin, iletişimin ve yerel sosyal normların kısıtlamaları içinde, yönetilen ve yapılandırılan olarak duygunun anlaşılabilceğini savunulur. Ona göre, kültürler arası ortak duygular olsa bile, kültürel olarak farklı duygular da vardır (Tracy 2000: 94).

Hochschild (1983: 19), duygu ifadesinin pazarda bir meta haline dönüştüğünü ve bu yolla duygusal emek kavramının şekillendiğini belirtmektedir. Ona göre, duygusal emek ücretle satılan ve bir değişim değeri olan metadır. Dinerstein ve Neary, (2006: 13-43), genel olarak emek konusuna yaklaşımlarında, emeğin satın alınması ve karşılığının

para ile ödenmesinin emeği bir meta düzeyine indirdiğini belirtmektedirler.

Turizm ve boş zaman aktiviteleri de giderek metalaştırılmış hale gelmiştir. Kapitalist toplumda insanların boş zamanları “kültür endüstrisi” tarafından şekillendirilmektedir (Hall 1996: 93). Urry ( 2002: 53), turizm endüstrisinde satılan şeyin, turistlerin elde ettikleri kazanımlar olarak yaşanan deneyimler olduğunu belirtmektedir. Bu deneyimlerin müşteri memnuniyeti sağlayacak şekilde oluşmasının temel aktörlerinden olan çalışanların gösterecekleri duygusal emeğin şekli önemlidir.

Duygusal emek ile ilgili olarak yapılan araştırmaların hizmet endüstrisinin farklı alanları için uygulandığı görülmektedir. Uçuş görevlileri (Hochschild 1983; Ashforth ve Humphrey 1993), sağlık çalışanları (Lazanyi 2010), öğretmenler (Basım ve Beğenirbaş 2012), üniversite asistanları (Grandey 2003), ağırlama sektörü çalışanları (Babakuş, Yavaş ve Karatepe 2008; Chu 2002; İplik, Topsakal ve İplik 2014; Pienaar ve Willemse 2008), kruvaziyer gemi çalışanları (Tracy 2000), genel olarak farklı hizmet işletmeleri (Brotheridge ve Grandey 2002; Diefendorff, Croyle ve Gosserand 2005, Humphrey, Pollack ve Hawyer 2008; Kruml ve Geddes 2000) ve kavramsal olarak duygusal emeği tartışan araştırmalar (Hochschild 1979; Kart 2011; Warhust ve Nickson 2009) bunlardan bazılarını oluşturmaktadır.

Duygusal emeğin çalışanlar üzerine etkilerini araştıran çalışmalarda elde edilen sonuçlar Chuang, Liu ve Kao (2016: 47) tarafından şöyle özetlenmiştir.

**Tablo 1:** Duygusal Emek Araştırmaları Sonuç/Bulgular Tablosu

Araştırmacılar	Yıl	Sonuç / Bulgu
Lee, Micheal ve Wang	2016	Çalışanın müşteri ile uyumu iş tatmini ve derinlemesine rol yapma ile pozitif ilişki var iken yüzeysel rol yapma ile negatif bir ilişkisi vardır.
Humphrey, Ashforth ve Diefendorff	2015	1. Duygusal emek organizasyonlar daha fazla özerklik kazandığında ve olumlu duyguların ifadesini çağrıştıran olumlu gösterim kuralları benimsendiğinde olumlu sonuçlar doğurabilir. 2. Yüzeysel rol yapmanın aksine, derinlemesine rol yapma çalışanın sağlığına zarar vermez ve derinlemesine rol yapma iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş performansı ve müşteri memnuniyeti ile pozitif olarak ilişkilidir
Grandey, Rupp ve Brice	2015	Örgütler ve müşteriler biçimlendirilmiş duygu gösterim beklentilerini terk etmeli ve bunun yerine çalışanlara değer veren ve destekleyen daha insancıl

		yaklaşımları benimsemeli, pozitif iklimlerin gelişmesi ve otantik bir pozitif işgücü yaratmak için çabalamalıdır.
<b>Whu ve Cheng</b>	2003	Duygusal emek iş için duygu düzenleme çabasına dayalı, bireylerin kendi sağlık ve iş ortamındaki etkileşimi anlamına gelen bir çabadır.
<b>Diefendorff ve Grosserand</b>	2003	Eğer kişiler duygusal gösterim ve gösterim kuralları arasında bir uyumsuzluk tespit ederse, tutarsızlığı azaltmak için duygu düzenleme stratejilerini kullanma niyetinde olacaktır.
<b>Wu ve Zheng</b>	2003	İş katılımı ve olumsuz duygunun bastırılması arasındaki etkileşim anlamlı duygusal tükenmişliği öngörmüştür.
<b>Grandey</b>	2000	Duygusal emek iyi bir organizasyonel performansa neden olabilir, ancak çalışanların sağlığı ve tükenmişlik, geri çekilme ve olumsuz iş tutumları ile ilgili sonuçlar üretebilir.
<b>Morris ve Feldman</b>	1996	Duygusal emeğin yapısını oluşturan dört boyut vardır: (1) duygusal gösterimin uygun olan sıklığı, (2) gerekli gösterim kurallarına dikkatlilik, (3) gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve (4) örgüt tarafından zorunlu olarak belirtilen fakat gerçekten hissedilmeyen duyguların gösterilmesi sonucu oluşan duygusal uyumsuzluk
<b>Ashforth ve Humprey</b>	1993	Duygusal emek, hizmet karşılaşmaları sırasında hizmet sağlayanlar tarafından beklenen duyguların gösterilmesidir.

**Kaynak:** Chuang, Liu ve Kao (2016). The Relationship Among Emotioanal Labor, Jay Customer, and Emotional Exhaustion in the Food And Beverage Industry, International Journal of Business and Commerce, 5(5), 44-65

Araştırmaların ortaya koyduğu sonuçlar itibariyle iş tatmini, duygusal gösterim kuralları, duygusal uyumsuzluk, duyguların gösterim şekilleri (derinlemesine rol yapma ve yüzeysel rol yapma), duygusal emeğin gösterim şekillerinin ortaya çıkarabileceği bireysel ve örgütsel sonuçlar, tükenmişlik, olumsuz iş tutumları ve işten ayrılmalar, duygusal uyumsuzluğu bertaraf edecek düzenlemeler, duygusal emeğin çeşitli boyutları ile alınması (sıklık, duygusal gösterim kurallarına gösterilen özen, çeşitlilik ve duygusal uyumsuzluk) gibi sonuçlar incelenmiştir.

Duygusal emeğin sorunsal olarak değerlendirilmesi, duygusal uyumsuzluk boyutundan ürettiği sonuçlar itibariyle literatürde tartışılmaktadır. Esasen, duygusal emek hizmet işleri ile ilgili olarak ele alınan bir konudur. Duygusal emeği konu alan araştırmaların tümü, hizmet endüstrisine ait çeşitli iş kollarında yürütülmüştür.

Hochschild'in (1983: 56-75) yaklaşımı üzerinden bakıldığında, duygusal uyum ya da uyumsuzluğa yol açan iki temel faktör vardır. Bunlardan biri olan derinlemesine rol yapma (deep acting) davranışı duygusal uyum ile ilişkilendirilmekte ve çalışanları tükenmişlik hissine karşı korumaktadır. Buna karşın, yüzeysel rol yapma davranışı, hissetmediği duyguları göstermekle ilgili olup, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ortaya çıkmasında temel belirleyici unsur olarak gösterilmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993: 94), Hochschild'in ikili bir şekilde ifade ettiği rol yapma yaklaşımına doğal duygusal davranışı (genuine acting) ilave etmişlerdir. Doğal duygusal davranış, örgüt kurallarının bir zorlaması olarak değil, çalışanların doğal olarak hissettikleri duyguları göstermesi şeklindedir. Fakat araştırmalarda genel kurgunun Hochschild'in yaklaşımı üzerinden yapıldığı görülmektedir.

İş tatmini, duygusal emeğin sık belirtilen bir sonucudur. Duygusal emek üzerine yapılan araştırmalarda duygusal emeğin iş tatmininin artmasına ya da azalmasına nasıl etki ettiğine yönelik kesin bir sonuç yoktur. Morris ve Feldman (1996: 1003), duygusal uyumsuzluktaki bir artış ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Diğer bir deyişle, çalışanlar yüzeysel rol yapma davranışını sergilediklerinde (böylece daha fazla duygusal uyumsuzluk) memnuniyet seviyeleri düşer. Ashforth ve Humphrey (1993), taklit edilen duygulardan (yüzeysel oyunculuk) dolayı sahte ve ikiyüzlü olma hissi nedeniyle iş tatmininin düşeceğini ileri sürmüşlerdir. Bu nedenle duygusal uyumsuzluktaki bir artışın iş tatmininde azalmaya yol açacağı tahmin edilmektedir (Chu 2002: 39-40).

**Hipotez 1a:** Duygusal uyum duygusal tükenmeyi azaltır

**Hipotez 2a:** Duygusal uyumsuzluk duygusal tükenmeyi artırır.

**Hipotez 1b:** Duygusal uyum duyarsızlaşmayı azaltır.

**Hipotez 2b:** Duygusal uyumsuzluk duyarsızlaşmayı artırır.

**Hipotez 1c:** Duygusal uyum kişisel başarı hissini artırır.

**Hipotez 2c:** Duygusal uyumsuzluk kişisel başarı hissini düşürür.

Çoğu literatür duygusal emeğin ortaya çıkardığı etkileri çalışanların iş tatmin seviyeleri, tükenmişlik ve verimlilik açısından değerlendirirken, çalışanların iş dışı yaşamlarına etkileri sınırlı bir şekilde araştırmaya konu edilmektedir. Bu nedenle duygusal emeğe sosyolojik bir bakış açısıyla bakmak gerekliliği vardır.

## **2.2. Duygusal Emek ile Aile, Sosyal ve Mesleki Yaşam İlişkisi**

İş ile özel yaşam arasındaki sınır tam olarak çizilemez. İş, özel yaşamımızdaki davranış kalıplarımızı etkilerken, özel yaşamımız da

işimizi önemli derecede etkiler. Meslek kişinin toplum içindeki konumunu belirleyen, toplumda saygı görmesini ve kişinin işe yaradığı duygusunun yol açtığı doyuma ulaşmasını sağlayan önemli bir unsurdur. İş yaşamındaki doyum, genel yaşam doyumunu da etkiler (Ören 2013: 28-29). Zhao, Mattila ve Ngan (2009: 2), iş-aile çatışmasına dikkat çekmişler ve karşılıklı olarak kişinin iş memnuniyetine, duygusal ve zihinsel yorgunluğuna etki gösterdiğini belirtmişlerdir. Onlara göre, ailenin iş üzerindeki etkisi, işin aile üzerine olan etkisinden daha fazladır.

Güzel (2008: 19), çalışmanın kendisinin yalnızca fiziki gereksinimlerin karşılanması için değil, aynı zamanda sosyal gereksinimlerin karşılanması için de gerekli olduğunu ve bu yüzden toplumsal bir boyutunun olduğunu belirtmektedir.

Max Weber, statü kavramıyla kişinin dışsal yaşam koşulları ve kişisel yaşam deneyimleri fırsatına sahip olma gücü ve çeşidi olarak (Weber 1961: 181; Aktaran: Edgell 1998: 22) kişinin yaptığı iş ile toplum içindeki yerini tarif etmektedir.

Kişinin yaptığı iş ile sosyal yaşam ilişkisini duygusal emek pratikleri üzerinden araştıran Hochschild (1983: 3-23), duygusal emek kullanımının yoğun olarak yaşandığı işlerde stres seviyesinin ve buna bağlı tükenmişlik seviyesinin artmasının iş dışı sosyal yaşama etki ettiğini belirtmiştir.

Loo ve Lamm (2005: 23), iş stresinin hem iş kazaları, devamsızlık, personel devir hızında artışa ve çalışanın performansında düşüşe yol açabilecek ve hem de evlilik ve arkadaşlık ya da toplumsal sorunlara yol açabilecek potansiyelinin olduğunu ve iş stresinin bu sonuçlarının hem çalışanlar ve hem de işverenler için önemli ekonomik ve sosyal maliyetlere yol açabileceğini vurgulamaktadırlar.

Loo ve Lamm'a (2005: 24) göre, otelcilik mesleği uzun çalışma saatleri, vardiyalı çalışma ve duygusal taleplerin yoğunluğu gibi özellikleri nedeniyle stres bu sektörün ayrılmaz bir parçasıdır. Ayrıca sektör, asosyal çalışma saatleri itibarıyla aile ve sosyal yaşam için olumsuzluklar doğurabilir. Sabit olarak gece vardiyasında çalışanlarda stres en yüksek seviyede seyretmektedir ve rotasyonla gece vardiyasında çalışanlarda stres risk düzeyi artmaktadır (Moon, Lee, Lee, Lee ve Kim 2015: 9)

Sosyal yaşama etki açısından diğer yaklaşımlar yabancılaşma süreçleri ile ilgilidir. Yabancılaşma birçok açıdan ele alınan bir olgudur. Marks (1976) yabancılaşmayı ürüne yabancılaşma, emek sürecine yabancılaşma, insanın doğasına yabancılaşma ve diğer varlıklara yabancılaşma olarak



dört boyutlu olarak ele alır. Marks'ın yabancılaşma teorisi ücretli emek eleştirisinin bir yansımasıdır.

Ören (2013), yabancılaşma olgusunu yalnızlaşma olarak ifade eder ve kendisini toplumsal olarak dışlanmış hissedilen bir insanın kaçınılmaz olarak bazen kendisine, bazen topluma ve bazen de işe yabancılaşma sorununu ortaya çıkardığını belirtmektedir. Bireyin ailesi ile olan ilişkilerinde ortaya çıkabilecek iş nedeniyle sorunlar yabancılaşmaya yol açabilmektedir. Ayrıca kişilik-meslek uyumsuzluğu da isteksiz çalışma ve yaptığı işi benimsemesinin önünde engel oluşturabilmektedir (Ören 2013: 69).

Marshall, yabancılaşma kavramını bireylerin birbirlerinden ya da belirli ortam ve süreçlerden uzaklaşmaları şeklinde ifade etmektedir (Marshall 1999: 798; Aktaran: Develioğlu ve Tekin 2013: 19). Amaç müşteri beklentilerini karşılamak yoluyla müşteri memnuniyetini sağlamak olduğunda çalışanların duyguları araçsallaştırılmakta ve bu nedenle çalışanlar müşterilere nesnelere gibi davranmaktadır. Bu durum, gerçekliğin yitilmesi olarak nesneleşme ya da “nesneye kölelik” olarak yabancılaşma duygusunu ortaya çıkarabilmektedir (Marks 2007; Aktaran: Kart 2011: 225).

Hochschild (1983) ve Asforth ve Humphrey (1993: 96-97), duygusal emeğin yabancılaşma boyutuna dikkat çekerek, kişinin sahte davranışların sonucu olarak kendi gerçekliğini ve kişiliklerini kaybetme durumuyla karşı karşıya kaldığını vurgulamaktadırlar. Hizmet sektöründe çalışanların daha fazla bir biçimde maruz kaldıkları bu duygusal uyumsuzluklar, duygusal yorgunluk, iş memnuniyetsizliği ve yabancılaşma olarak kendini göstermektedir.

Özünde kapitalist iş kurgusunun yattığı yabancılaşma, işin kendisine ait özellikleri dolayısıyla da kişiler üzerinde yalnızlık, duyarsızlık, insanlara karşı soğukluk, aile ilişkilerde başarısızlık, sosyal çevreye uyum sağlayamama gibi hem iş yaşamına ilişkin, hem de iş dışı yaşamına ilişkin olarak olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Özellikle duygusal olarak iş yerinde sürekli olarak rol yapma davranışı içinde hareket eden turizm ve otel çalışanları kendi benliğinden ayrı ortaya çıkarttıkları taklit benlik, çalışanların karakter aşınması yoluyla benliklerine zarar verici hale gelebilmektedir.

**Hipotez 3a:** Duygusal tükenme iş memnuniyetini azaltır.

**Hipotez 4a:** Duyarsızlaşma iş memnuniyetini azaltır.

**Hipotez 5a:** Kişisel başarı hissi iş memnuniyetini artırır.

**Hipotez 3b:** Duygusal tükenme aile ve sosyal yaşama olumsuz etki yapar.

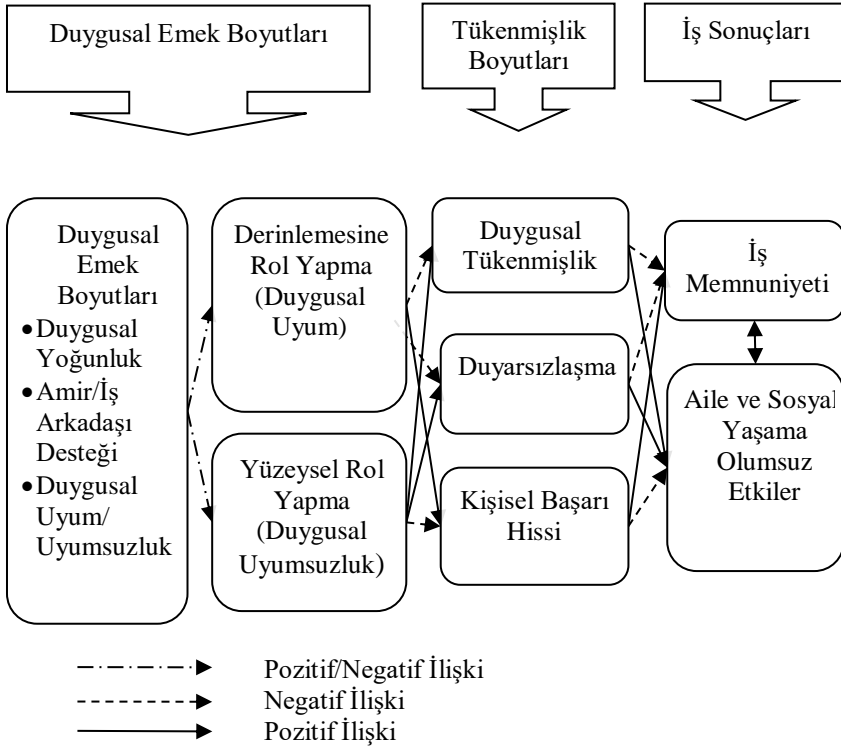
**Hipotez 4b:** Duyarsızlaşma aile ve sosyal yaşama olumsuz etki yapar.

**Hipotez 5b:** Kişisel başarı hissi aile ve sosyal yaşama olumlu etki yapar.

### 3. Yöntem

Araştırmanın amacı, turizm ve otelcilik sektörü çalışanlarının işi gereği göstermek zorunda oldukları duygusal emek koşullarının, onların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissine etkilerinin neler olduğunu ve ortaya çıkan bu etkilerin aile ve sosyal yaşamlarına, meslekle ilgili algılarına ve mesleğe karşı yabancılaşma duygularına nasıl yansıdığını bulmaktır.

**Şekil 1:** Duygusal Emek Boyutlarından Tükenmişlik ve İş Sonuçları Araştırma Modeli



Araştırmanın şekil 1’de gösterilen modelinde, duygusal emek boyutundan derinlemesine rol yapma veya yüzeysel rol yapma davranışının, çalışanların yaşayabileceği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel

başarı hissinde azalma ile bu sonuçların onların iş memnuniyetine ve aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımalarına nasıl etkilerinin olduğunun bulunması amaçlanmaktadır.

Şekil 1'deki araştırma modelinde, duygusal emek, tükenmişlik ve iş sonuçları şeklinde üç boyutlu olarak ilişkiler, birbirleri ile gösterdikleri pozitif ya da negatif ilişki şekline göre kurgulanmıştır. Duygusal emek boyutu ile demografik değişkenler bağımsız değişkenleri oluştururken, tükenmişlik ve iş sonuçları boyutundan ele alınan değişkenler bağımlı değişkenleri oluşturmaktadır. Aynı zamanda tükenmişlik değişkenleri iş sonuçları için bağımsız değişkenler özelliği göstermektedir. Bu ilişkiler ve ilişkilerin etki düzeyi araştırmada korelasyon ve regresyon analizleri yardımı ile incelenmiştir.

### **3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Muğla-Bodrum'da faaliyet gösteren turizm belgeli otellerdeki çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında 40 adet otel işletmesi ziyaret edilerek çalışanları ile görüşmemize izin verilen 30 otele toplam 800 adet anket formları bırakılmıştır. 30 otelin 29'undan toplam 650 anket formu oteller tekrar ziyaret edilerek ya da posta/kargo yoluyla toplanmıştır. Gelen anket formlarından 406 adedi değerlendirmeye uygun bulunmuş ve geri kalan kısmı anket formlarındaki eksiklikler nedeniyle değerlendirmeye alınmamıştır.

### **3.2. Veri Toplama Tekniği ve Analizi**

Araştırmada bir soru formu aracılığıyla veri toplama tekniği kullanılmıştır. Soru formu, demografik bilgiler, duygusal emek kullanımı, tükenmişlik durumu ve işin sosyal, aile ve mesleki yaşama etkilerinin olduğu toplam dört bölümden oluşmaktadır. Duygusal emekle ilgili olarak Diefendorff ve arkadaşlarının (2005), Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinden faydalanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği olarak ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olan ölçek uygulanmıştır. Sosyal, aile ve mesleki yaşama etkilerinin ölçüldüğü bölüm ise bu araştırma kapsamında oluşturulmuştur. Demografik bilgilerin alındığı bölüm dışında diğer bölümlerde 'her zaman'dan 'hiçbir zaman'a doğru sıralanan 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Anketler IBM SPSS 22 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Bu bölümde ilk olarak demografik değişkenlerin frekans ve yüzde dağılımları ile ankete katılanların genel yapısal özellikleri ortaya konmuştur. Daha sonra duygusal emek, tükenmişlik ve sosyal ve mesleki

yaşama etki ölçeklerinin faktör analizleri yapılarak bunlar tablolaştırılmıştır. Faktör gruplarının birbirleriyle olan ilişkisi korelasyon analizi ve etki derecesi de regresyon analizi ile test edilmiştir.

#### **4. Bulgular**

Araştırmaya ilişkin bulgular, demografik özelliklere ilişkin frekans ve yüzde tabloları, faktör korelasyon ve regresyon analizleri yardımıyla sunulmuştur. Tablolara ilişkin verilerin analizleri tabloların altında verilmiştir.

##### **4.1. Örneklemeye Ait Demografik Bilgiler**

Ankete katılanlar 29 otel işletmesinden 406 kişidir; bunlardan 316 kişi (%77,8) dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmaktadır. 154'ü kadın (%37,9) ve 252'si erkektir ( %62,1). 165 kişi (%40,6) 21-25, 81 kişi (%20) 16-20 ve 80 kişi de (%19,7) 26-30 yaş aralığındadır. Otel çalışanlarının genç çalışanlardan oluştuğuna dair literatürde yaygın olarak ifade edilen görüşe uygun olarak araştırmaya katılanların yaş ortalaması 25,7 bulunmuştur. Ankete katılan otel çalışanlarından 132 kişi (%32,5) lisans, 125 kişi (%30,8) lise ve 96 kişi (%23,6) ön lisans düzeyinde eğitime sahiptir. 318 kişi (%78,3) bekâr ve 79 kişi (%19,5) evlidir. Bekârların oranının yüksekliği ile yaş ortalamasının düşüklüğü arasında doğrusal bir ilişki söz konusudur. Ankete katılanların 168'i (%41,4) servis-bar çalışanı, 89'u (%21,9) ön büro, 59'u (%14,5) kat hizmetleri çalışanıdır. Toplam olarak %77,8'ini müşterilerle doğrudan yüz yüze etkileşim halinde çalışan otel personeli oluşturmaktadır. Şu anda çalıştığı oteldeki çalışma sürelerine bakıldığında bir yıldan daha az süreyle çalışanların 247 kişi (%60,8) ile ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Mesleki tecrübe itibarıyla 121 kişi (%29,8) 1-3 yıl arası, 109 kişi de (%26,8) bir yıldan az tecrübeye sahiptir. Bu durum hem çalışanların genç yaş ortalamasına sahip olması ile ve hem de meslekte kalma sürelerinin düşüklüğü ile açıklanabilir.

##### **4.2. Faktör Analizleri**

Katılımcıların ankette üç grupta toplanmış olan ölçek sorularına 5'li Likert ölçeği vasıtasıyla verdikleri cevapların kendi aralarında nasıl gruplandığına ilişkin olarak keşifsel faktör analizi sonuçları tablo 3, tablo 4 ve tablo 5'de verilmiştir. Bu analizlerde faktör yükü 0,50 ve üstündeki ve özdeğeri (eigenvalues) 1'den büyük olan değerler faktör grupları içerisine dâhil edilmiştir. Her bir faktöre ait cronbach alfa değerleri, KMO ve Bartlett testleri tablolarda gösterilmiştir.

Duygusal emek kullanımı ile ilgili olarak katılımcıların sorulara verdiği cevapların duygusal uyum (olumlu rol yapma davranışı), duygusal yoğunluk, duygusal uyumsuzluk ve amir/iş arkadaş desteği şeklindeki duygusal emek boyutlarından ortaya çıkan durum tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2:** Duygusal Emek Faktör Analiz Tablosu

Duygusal Emek Boyutları	Öz- değer	Faktör Yükü	$\alpha$
<b>Faktör 1: Duygusal Uyum</b>	<b>3,04</b>		<b>0,645</b>
7. Kendimi kötü hissettiğim zamanlarda bile müşterilere yakın ilgi gösterip gülümserim		,749	
3. Her işe başlarken gerçek duygularım ne olursa olsun yüzüme bir gülümseme maskesi takarım		,716	
5. Bana hakaret eden bir müşteri ile ilgilenirken bile sinirlenmemeye çalışarak alttan alırım		,637	
1. Sorun çıkaran bir müşteri ile ilgilenirken gerçek duygularımı gizlemek için çaba sarf ederim.		,544	
<b>Faktör 2: Duygusal Yoğunluk</b>	<b>2,04</b>		<b>0,624</b>
12.Çalışma süresince gösterdiğim duygu yoğunluğu oldukça fazladır		,729	
13. Çalışma süresince müşterilerle duygusal etkileşim sürem oldukça fazladır		,628	
11. Çalışma süresince iletişimde bulunduğum müşteri sayısı oldukça fazladır		,593	
<b>Faktör 3: Duygusal Uyumsuzluk</b>	<b>1,52</b>		<b>0,531</b>
2. İşim gereği müşterilerle zaman zaman duygusal sürtüşmeler yaşarım		,763	
6. Karakterim ve kişiliğimle uyuşmayan bazı duyguları göstermek zorunda kalıyorum		,730	
8. Ne zaman kötü ruh hali içinde olsam, müşterilerden bu duygularımı gizlemem sorun olur		,617	
<b>Faktör 4: Amir/iş Arkadaşı Desteği</b>	<b>1,31</b>		<b>0,712</b>
19. Müşterilerle etkileşimimde yaşadığım duygusal sorunlarda amirlerimden destek görürüm		,831	
20. Çalışma arkadaşlarımdan işyerinde müşterilerle yaşadığım sorunlarda destek görürüm		,796	
<b>Toplam Varyans : 52,519</b>			
KMO: 0,72			
p: ,000 (Bartlett’s Test)			

Tablo 3’de tükenmişlik boyutundan çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi şeklindeki durumları verilmiştir.

**Tablo 3:** Tükenmişlik Faktör Analiz Tablosu

Tükenmişlik Boyutları	Öz- değer	Faktör Yükü	$\alpha$
<b>Faktör 1: Duygusal Tükenme</b>	<b>5,81</b>		<b>0,896</b>
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum		,830	
5. İşimden dolayı kendimi tükenmiş hissediyorum		,815	
3. Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum		,778	
1. Duygusal olarak işimden soğuduğumu hissediyorum		,773	
6. İşimden dolayı kendimi sınırlı hissediyorum		,671	
<b>Faktör 2: Duyarsızlaşma</b>	<b>1,42</b>		<b>0,785</b>
8. Konukların sorunlarının bazıları için beni suçladıklarını hissediyorum		,761	
13. Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı daha duyarsız hale geldim		,736	
11. Bazı konukların memnuniyetini umursamıyorum		,652	
14. Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum		,576	
9. Bütün gün doğrudan insanlarla uğraşmak benim için gerçekten streslidir		,540	
<b>Faktör 3: Kişisel Başarı Hissi</b>	<b>1,16</b>		<b>0,618</b>
7. Konukların sorunları ile etkili bir biçimde ilgilenirim		,804	
10. Konuklarla yakın bir çalışma sonrası kendimi coşkulu hissediyorum		,707	
12. İşimde duygusal sorunlarla başa çıkabilirim		,560	
KMO: 0,90 <b>Toplam Varyans: 60,023</b>			
p: ,000 (Bartlett's Test)			

Tablo 4’de işin sosyal, aile ve mesleki yaşama etkileri bakımından yapılan değerlendirmede, iş memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği bakımından mesleğe karşı tutum, aile ve sosyal yaşama zaman ayırma ve işin aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımaları verilmiştir.

**Tablo 4:** İşin Sosyal, Aile ve Mesleki Yaşama Etkileri Faktör Analiz Tablosu

Sosyal, Aile ve Mesleki Yaşam Boyutları	Öz-değer	Faktör Yüklü	$\alpha$
<b>Faktör 1: İş Memnuniyeti/ Memnuniyetsizliği</b>	<b>5,00</b>		<b>0,821</b>
11. Bu sektörde uzun süreli olarak bir işyerinde çalışabilmek mümkündür		,715	
12. Bu meslekte iş bulma imkânları geniştir		,681	
13. Bu meslekte iyi yaşam koşulları sağlayacak bir gelir elde edilebileceğini düşünüyorum		,666	
19. Bu mesleğin toplumda saygın bir yeri olduğunu düşünüyorum		,665	
9. Çalıştığım sektörde iş güvencesi koşulları oldukça tatminkârdır		,664	
18. Kendi yakın çevreme işimle gurur duyduğumu söylerim		,611	
15. Çalıştığım otelde kariyerimi oluşturmak için gerekli şartlar sunulmaktadır		,586	
<b>Faktör 2: Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma</b>	<b>1,96</b>		<b>0,754</b>
2. Sanatsal, kültürel, sportif, eğlence vb. faaliyetlere yeterince zaman ayırabilmekteyim		,807	
1. Çalışma saatleri sosyal yaşantıma zaman ayırabilmem için uygun olanaklar sunar		,773	
5. Bu meslekte çalışırken ailemle yeterli zaman geçirebiliyorum		,631	
6. Çalışma şartları itibariyle bu mesleğin aile ve sosyal yaşama uygun olduğunu düşünüyorum		,607	
<b>Faktör 3: İşin Aile ve Sosyal Yaşamına Yansımaları</b>	<b>1,49</b>		<b>0,652</b>
8. İşte yaşadığım duygusal yoğunluk sosyal ve aile yaşamımdaki duygularıma da olumsuz etki yapar		,807	
7. İşim dolayısıyla ailemle zaman zaman sorunlar yaşarım		,797	
20. Toplumda yaptığım işin küçümsendiğine ilişkin söylemler duyuyorum		,597	
3. Bu meslekte çalışmaya başladığımdan beri eski arkadaşlarım ve yakınlarımla ilişkilerim zayıfladı		,509	
KMO: 0,84 <b>Toplam Varyans: 49,807</b>			
p: ,000 (Bartlett's Test)			

### 4.3. Korelasyon Analizleri

Faktör analizleri ile ortaya çıkmış olan faktör gruplarına ait değişkenlerin birbiriyle olan ilişkileri ile ortalama ve standart sapma değerleri tablo 5’de gösterilmiştir.

**Tablo 5:** Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Katsayıları Tablosu

	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5	6	7
1. Duygusal Uyum	4,11	0,68	1						
2.Duygusal Uyumsuzluk	2,56	0,83	-,066 ,186	1					
3.Duygusal Tükenme	2,65	1,01	-,179** ,000	,474** ,000	1				
4. Duyarsızlaşma	2,29	0,86	-,218** ,000	,451** ,000	,613** ,000	1			
5.Kişisel Başarı Hissi	3,94	0,74	,376** ,000	-,296** ,000	-,376** ,000	-,374** ,000	1		
6.İş Memnuniyeti	3,40	0,83	,272** ,000	-,233** ,000	-,397** ,000	-,255** ,000	,424** ,000	1	
7.Aile ve Sosyal Yaşama Olumsuz Yansımalar	2,69	0,84	-,085 ,086	,401** ,000	,596** ,000	,555** ,000	-,313** ,000	-,304** ,000	1

\*\*Katsayı 0.01 düzeyinde anlamlı (çift yönlü)  
\* Katsayı 0.05 düzeyinde anlamlı (çift yönlü)

Tablo 5’e göre duygusal uyum ve uyumsuzluk bakımından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi arasında bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buna göre, duygusal uyum ile duygusal tükenme arasında -0,179 düzeyinde zayıf negatif bir ilişki söz konusudur. Yine, duygusal uyum ile duyarsızlaşma arasında -0,218 düzeyinde negatif bir ilişki vardır. Duygusal uyum arttıkça zayıf da olsa duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada bir azalma olduğu söylenebilir. Bununla birlikte duygusal uyumun artması kişisel başarı hissinde 0,376 düzeyinde pozitif yönlü katkı sağladığı görülmektedir.

Duygusal uyumun iş memnuniyeti ile 0,272 düzeyinde pozitif yönlü bir ilişkisinin olduğu ve aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımaları için ise anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı görülmektedir.

Duygusal uyumsuzluğun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile olan ilişkisinin daha güçlü olduğu görülmektedir. Buna göre duygusal uyumsuzluk gösterenlerin duygusal tükenmeye maruz kalması 0,474 düzeyinde pozitif bir ilişki göstermektedir. Duygusal



uyumsuzluk ile duyarsızlaşma arasında 0,451 düzeyinde pozitif bir ilişki vardır. Duygusal uyumsuzluk gösterenlerin kişisel başarı hissi ile -0,296 düzeyinde negatif bir ilişki gösterdiği görülmektedir.

Duygusal uyumsuzluğun iş memnuniyetine yansması da negatif bir ilişki göstermektedir. Buna göre duygusal uyumsuzluk gösterenlerin -0,233 düzeyinde iş memnuniyetine olumsuz yansması vardır. Yine duygusal uyumsuzluk ile işin aile ve sosyal yaşama olumsuz yansmaları arasında 0,401 düzeyinde pozitif bir ilişki ortaya çıkmaktadır. Yani, duygusal uyumsuzluk yaşayanların aile ve sosyal yaşamları da bundan olumsuz etkilenmektedir.

Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında 0,613 düzeyinde pozitif, kişisel başarı hissi arasında -0,376 düzeyinde negatif bir ilişki vardır. Duygusal tükenme, iş memnuniyetine ve aile ve sosyal yaşama olumsuz şekilde yansmaktadır. İş memnuniyeti ile -0,397 düzeyinde negatif bir ilişki varken, işin aile ve sosyal yaşama olumsuz yansmaları ile 0,596 düzeyinde pozitif bir ilişki vardır.

Duyarsızlaşma ile kişisel başarı hissi ile -0,374 düzeyinde ve iş memnuniyeti ile -0,255 düzeyinde negatif bir ilişki görülmektedir. Duyarsızlaşmanın aile ve sosyal yaşama olumsuz yansmaları da 0,555 düzeyinde pozitif bir ilişki ortaya koymaktadır. Duyarsızlaşma genellikle idealizm kaybı içeren, diğer insanlara karşı olumsuz, duygusuz ve aşırı kişisel tepki göstermeyi ifade eden (Maslach ve Goldberg 1998: 64) bir durum olması nedeniyle işe karşı tutumlarını ve kendi aile ve sosyal çevresi ile olan ilişkilerini etkileyebilir. Bu durum, duygusal tükenme ile birlikte yabancılaşma duygularının oluşmasının en önemli nedenleri arasında sayılabilir.

Kişisel başarı hissi ile iş memnuniyeti arasında 0,424 düzeyinde pozitif, aile ve sosyal yaşama olumsuz yansmalar arasında -0,313 düzeyinde negatif bir ilişki olduğu görülmektedir. Benzer şekilde iş memnuniyeti ile aile ve sosyal yaşama olumsuz yansmalar arasında -0,304 düzeyinde negatif bir ilişki söz konusudur.

#### **4.4. Hipotez Testleri**

Araştırma bulgularından elde edilen sonuçlara göre duygusal emek, tükenmişlik ve sosyal, aile ve mesleki yaşama yansmalar arasındaki etki derecesini gösteren regresyon analizleri aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

**Tablo 6:** Duygusal Tükenmişliğe Duygusal Emek Faktörlerinin Etkisi

Bağımsız Değişkenler	$\beta$	t	p
Duygusal Uyum	<b>-,149</b>	<b>-3,432</b>	<b>,001</b>
Duygusal Uyumsuzluk	<b>,464</b>	<b>10,706</b>	<b>,000</b>
R= ,496      R <sup>2</sup> = ,246      p<,000      F= 65,899			

Tablo 6’da, modelin anlamlı (F= 65,899, p= 0,000) olduğu görülmektedir ve R<sup>2</sup> değeri 0,246 olarak bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden duygusal uyumun duygusal tükenmişliğe -0,149 düzeyinde anlamlı negatif bir etkisinin olduğu görülmektedir. Duygusal uyumsuzluğun ise duygusal tükenmeye etkisinin daha güçlü bir şekilde 0,464 düzeyinde pozitif bir katkısının olduğu ortaya çıkmıştır.

**Tablo 7:** Duyarsızlaşmaya Duygusal Emek Faktörlerinin Etkisi

Bağımsız Değişkenler	$\beta$	t	p
Duygusal Uyum	<b>-,189</b>	<b>-4,350</b>	<b>,000</b>
Duygusal Uyumsuzluk	<b>,438</b>	<b>10,069</b>	<b>,000</b>
R= ,489      R <sup>2</sup> = ,239      p<,000      F= 63,308			

Tablo 7’de, modelin anlamlı (F= 63,308, p= 0,000) ve R<sup>2</sup> değeri 0,239 olarak bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden duygusal uyumun duyarsızlaşmaya -0,189 düzeyinde anlamlı negatif bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal uyumsuzluğun ise 0,438 düzeyinde pozitif anlamlı bir katkısının olduğu görülmüştür.

**Tablo 8:** Kişisel Başarı Hissine Duygusal Emek Faktörlerinin Etkisi

Bağımsız Değişkenler	$\beta$	t	p
Duygusal Uyum	<b>,358</b>	<b>8,085</b>	<b>,000</b>
Duygusal Uyumsuzluk	<b>-,272</b>	<b>-6,158</b>	<b>,000</b>
R= ,464      R <sup>2</sup> = ,215      p<,000      F= 55,164			

Tablo 8’de, modelin anlamlı (F= 55,164, p= 0,000) ve R<sup>2</sup> değeri 0,215 olarak bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden duygusal uyumun kişisel başarı hissine 0,358 düzeyinde anlamlı pozitif bir katkısının olduğu görülmüştür. Duygusal uyumsuzluğu ise -0,272 düzeyinde negatif anlamlı bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

**Tablo 9:** Tükenmişlik Faktörlerinin İş Memnuniyetine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	$\beta$	t	p
Duygusal Tükenme	<b>-,307</b>	<b>-5,498</b>	<b>,000</b>
Duyarsızlaşma	,056	1,005	,316
Kişisel Başarı Hissi	<b>,329</b>	<b>6,915</b>	<b>,000</b>
R= ,497      R <sup>2</sup> = ,247      p<,000      F= 43,975			

Tablo 9’da tükenmişlik faktörlerinin iş memnuniyetine etkilerini gösteren modelin anlamlı (F= 43,975, p= 0,000) ve R<sup>2</sup> değerinin 0,247 olduğu bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden duygusal tükenmenin iş memnuniyetine -0,307 düzeyinde anlamlı negatif bir etkisi olduğu görülürken, kişisel başarı hissini 0,329 düzeyinde anlamlı pozitif bir etkisinin olduğu görülmüştür. Duyarsızlaşmanın ise iş memnuniyetine anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır.

**Tablo 10:** Tükenmişlik Faktörlerinin Aile ve Sosyal Yaşama Olumsuz Yansımaya Etkisi

Bağımsız Değişkenler	$\beta$	t	p
Duygusal Tükenme	<b>,373</b>	<b>7,535</b>	<b>,000</b>
Duyarsızlaşma	<b>,300</b>	<b>6,067</b>	<b>,000</b>
Kişisel Başarı Hissi	-,073	-1,736	,083
R= ,639      R <sup>2</sup> = ,409      p<,000      F= 92,699			

Tablo 10’da tükenmişlik faktörlerinin aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımaya etkisini gösteren modelin anlamlı (F= 92,699, p= 0,000) ve R<sup>2</sup> değerinin 0,409 olduğu bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden duygusal tükenme 0,373 ve duyarsızlaşma 0,300 düzeyinde aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımaya etki ederken, kişisel başarı hissini anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Değişkenlerin etki derecelerine göre hipotezlerin kabul ya da reddine ilişkin olarak değerlendirme tablo 11’de yapılmıştır.

**Tablo 11:** Hipotez testleri Kabul/Ret Durumları

No	Hipotez	Kabul Durumu
H <sub>1a</sub>	Duygusal uyum duygusal tükenmeyi azaltır.	Kabul
H <sub>2a</sub>	Duygusal uyumsuzluk duygusal tükenmeyi artırır.	Kabul
H <sub>1b</sub>	Duygusal uyum duyarsızlaşmayı azaltır.	Kabul
H <sub>2b</sub>	Duygusal uyumsuzluk duyarsızlaşmayı artırır.	Kabul
H <sub>1c</sub>	Duygusal Uyum kişisel başarı hissini artırır.	Kabul

H <sub>2c</sub>	Duygusal uyumsuzluk kişisel başarı hissini düşürür.	Kabul
H <sub>3a</sub>	Duygusal tükenme iş memnuniyetini azaltır.	Kabul
H <sub>4a</sub>	Duyarsızlaşma iş memnuniyetini azaltır.	Ret
H <sub>5a</sub>	Kişisel başarı hissi iş memnuniyetini artırır.	Kabul
H <sub>3b</sub>	Duygusal tükenme aile ve sosyal yaşama olumsuz etki yapar.	Kabul
H <sub>4b</sub>	Duyarsızlaşma aile ve sosyal yaşama olumsuz etki yapar.	Kabul
H <sub>5b</sub>	Kişisel başarı hissi aile ve sosyal yaşama olumlu etki yapar.	Ret

## 6. Sonuç ve Tartışma

Duygusal emeğin çalışanların işle ilgili olduğu kadar iş dışı yaşamlarına da etkisi olduğu açıktır. Hizmet endüstrisinin bir kolu olan turizm ve otelcilik sektörü çalışanlarının, sektörün olumsuzluk yaratabilen mevsimlik çalışma, vardiyalı çalışma, boş zaman dengesizliği, uzun ve yorucu işler, sosyal olmayan çalışma saatleri, düşük ücret seviyesi (Riley 1993: 48) gibi birtakım mesleki özellikleri vardır. Bununla birlikte yüz yüze iletişimi ile çalışanların duygularını işin bir parçası olarak kullanması gerekliliğinden dolayı sosyal, aile ve mesleki yaşamlarına olumsuz yansımalar olabilmektedir.

Araştırma sonucuna göre, çalışanların iş yerinde müşterilerle olan ilişkilerinde gösterdikleri duyguların kendi gerçekten hissettiği duygulardan farklı bir şekilde ortaya çıkması durumunda duygusal uyumsuzluk baş gösterebilmektedir. Duygusal uyumsuzluk yaşayanların işle ilgili duygusal konularla baş etmeleri zorlaşmakta ve giderek duygusal tükenme ve duyarsızlaşma içine girebilmektedirler. Aynı zamanda bu kişilerin kişisel başarı hissinde azalma olduğu görülmektedir. İşle ilgili bu sonuçlar bir yandan kişinin stres seviyesini artırdığı gibi, diğer yandan işe karşı olumsuz tutumlar takınmasına da yol açabilmektedir.

Duygusal uyum ve uyumsuzluğun çalışanların gösterdikleri duyguların gerçekten hissedilen duygular ya da sahte duygular olup olmadığına göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Araştırmada, olumlu duygusal ifadeler kullanan ve gerçek duyguları ile gösterdikleri duygular arasında uyum olan çalışanlardaki duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ters yönlü bir ilişki içinde olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca bu grupta olan çalışanların işle ilgili tutumlarının olumlu olduğu ve aile ve sosyal yaşamla ilgili olumsuz yansımaların daha az olduğu görülmüştür.

Araştırma verilerine göre otelcilik çalışanlarının yaş ortalamasının düşük olması dikkat çekicidir. Sektör içerisinde sürekli olarak aynı mesleği sürdürenlerin oranının düşüklüğü meslekte çalışma süreleri itibariyle de görülmektedir. Çalışanların büyük bir bölümünün (%57) meslekte

geçirdiği süre 1-3 yıl arası veya bir yıldan düşüktür. Her ne kadar araştırmada duygusal uyumsuzluk oranının düşük olduğu görülse de, meslekte kalma süreleri ve ortalama yaş düzeyinin düşüklüğü dikkate alındığında mesleğe karşı bir algının gelişmesi için yeterli bir zaman olmadığı da ifade edilebilir.

Otelcilik sektörü çalışanlarının neden uzun yıllar boyunca bu mesleği sürdürmek konusunda isteksiz olduğu ayrıca araştırılması gereken bir olgudur. Diğer bazı araştırmalarda (Gürsoy, v.d. 2011; Babakuş, v.d. 2008; Chuang, v.d. 2016; İplik v.d. 2014) katılımcıların yaş seviyelerinin düşük olduğu görülmektedir. Bu durum otelcilik mesleğinin gençlerin yaptığı bir meslek olarak düşünülmesine yol açmaktadır. Belli bir yaştan sonra bu mesleği yapmak konusunda bir isteksizlik olduğu, gençlerin özellikle okul yıllarında yaz tatillerini değerlendirmek üzere otelcilik sektöründe çalıştığı ve otelcilik mesleğini meslek olarak kabul edip bu işin eğitimini almış kişilerin de işin aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımalarından dolayı zaman içerisinde başka işlere geçtikleri belirtilebilir.

Meslekle bağları zayıf olan çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşayan ve duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya bağlı olarak bir yabancılaşma olgusuyla karşı karşıya olduğu söylenebilir. Yabancılaşmanın özellikle duyarsızlaşma boyutundan çalışanlar üzerinde etkisi aile ve sosyal yaşama olumsuz şekilde yansımabilmektedir. Duyarsızlaşma, uyumsuzluğun kişiler arası boyutunu ifade ettiğinden diğer insanlara karşı katılık ve umursamazlık duygularının gelişmesine ve dolayısıyla yabancılaşmaya zemin hazırlamaktadır.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımalar ve iş memnuniyetsizliği arasında anlamlı bir pozitif ilişkinin olduğu araştırma ile ortaya çıkmıştır. Birbiriyle ilişki bir şekilde duygusal uyumsuzluk belirten çalışanların aynı zamanda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma içine girdikleri ve yine bununla bağlantılı olarak çalışanların işle ilgili olumsuz duygular beslemesine ve aile ve sosyal yaşamlarında sorunlara yol açtığı söylenebilir.

Araştırmanın turizm sezonunun başında ve sonunda yapılması çalışanların yoğun bir sezon sonrasında işle ilgili duygularının daha net ortaya çıkması açısından yararlı olabilir. Ancak çalışanların sezon içinde işten ayrılma ya da iş değiştirme sıklığının sektörde yüksek olması takibi zorlaştıran bir unsur oluşturmaktadır. Bu nedenle araştırmanın sezon sonunda yapılması duygusal olarak işle ilgili hisleri ortaya koyması açısından daha anlamlı sonuçlara ulaşmaya olanak tanıyabilir.

## Kaynaklar

- Ashforth, Blake E., ve Humphrey, Ronald H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Babakus, Emin, Yavas, Uğur ve Karatepe, Osman M. (2008). The Effects of Job Demands, Job Resources and Intrinsic Motivation on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions: A Study in the Turkish Hotel Industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9(4), 384-404.
- Basım, H. Nejat ve Beğenirbaş, Memduh (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlaması Çalışması”. *Yönetim ve Ekonomi*, 19 (1), 77-90.
- Brook, Paul (2009). “The Alienated Heart: Hochschild’s ‘Emotional Labour’ Thesis and The Anticapitalist Politics of Alienation”. *Capital ve Class*, 33 (7), 7-31.
- Brotheridge, M. Celeste ve Grandey, A. Alicia (2002). “Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60 (1), 17-39.
- Chu, K. Hei-Li (2002). “*The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*”. Yayınlanmamış Doktora tezi, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia, USA.
- Chuang, Li-Min, Liu, Chun-Chu ve Kao, Hsiao-Kao (2016). “The Relationship Among Emotional Labor, Jay-Customer, and Emotional Exhaustion in the Food and Beverage Industry”. *International Journal of Business and Commerce*, 5(5), 44-65.
- Develioğlu, Kazım ve Tekin, Ömer A. (2013). “Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Yabancılaşma Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2).
- Diefendorff, M. Joyce, Croyle, H. Meredith ve Gosserand, H. Robin (2005). “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”. *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2), 339-357.
- Dinerstein, Ana C. ve Neary, Michael (2006). “Buradan Ütopya: Emek Tartışmasına İlham Kaynağı Bulmak”. *Emek Tartışması*. Ed. Ana C. Dinerstein ve Michael Neary, Çev. Ö. Yalçın. İstanbul: Otonom Yayıncılık, 13-47
- Edgell, Stephen. (1998). *Sınıf*. Çev. D. Özyiğit, Ankara: Dost Kitabevi.

- Grandey, A. Alicia (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 (1), 86-96.
- Gursoy, Doğan, Boylu, Yasin ve Avcı, Umut (2011). "Identifying The Complex Relationships Among Emotional Labor and Its Correlates". *International Journal of Hospitality Management*, 30 (4), 783-794.
- Güzel, Serkan (2008). *Çalışma Sosyolojisi Modern İşgücünün Oluşumu*. İstanbul: Literatürk Acedemia.
- Hall, C. Micheal (1996). *Tourism And Politics*. England: John Wiley ve Sons Ltd.
- Hochschild, A. Russell (1979). "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure". *American Journal of Sociology*, 85 (3), 551-575.
- Hochschild, A. Russell (1983). *The Managed Heart*. Berkeley.
- İplik, F. Nur, Topsakal, Yunus ve İplik, Esengül (2014). "The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support and Job Autonomy". *International Review of Management and Marketing*, 4 (3), 175-186.
- Kahn, William A. (1993). "Caring for the Caregivers: Patterns of Organizational Caregiving". *Administrative Science Quarterly*, 38, 539-563.
- Karatepe, Osman M., ve Uludağ, Orhan (2008). "Role Stress, Burnout and Their Effects on Frontline Hotel Employees' Job Performance: Evidence From Northern Cyprus". *International Journal of Tourism Research*, 10 (2), 111-126.
- Kart, Elife (2011). "Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emeğin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi". *Çalışma ve Toplum*, 3 (30), 215-230.
- Kruml, Susan M. ve Geddes, Deanna (2000). "Exploring The Dimensions of Emotional Labor the Heart of Hochschild's Work". *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 8-49.
- Lazanyi, Kornelia (2010). "Emotional Labor and Its Consequences in Health-Care Setting". *In Proceedings of FIKUSZ'10 Symposium for Young Researchers*, Budapest-Hungary. 149-156.

- Lo, Karen ve Lamm, Felicity (2005). "Occupational Stress in the Hospitality- An Employment Relations Perspective". *New Zealand Journal Of Employment Relations*, 30 (1), 23-47.
- Marks, Karl (1976). *Yabancılaşmış Emek. 1844 Elyazmaları içinde*, Çev. K.Somer, Ankara: Sol Yayınları.
- Maslach, Christina ve Goldberg, Julia (1998). "Prevention of Burnout: New Perspectives". *Applied & Preventive Psychology*, Cambridge University Press, 7, 63-74.
- Maslach, Christina ve Jackson, Susan E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Moon, H. Jey, Lee, S. Hyun, Lee, H. Sung, Lee, Kyung-Jae ve Kim, J. Ja (2015). "The Association Between Shift Work and Depression in Hotel Workers". *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 27 (29), 1-11.
- Morris, J. Andrew ve Feldman, Daniel C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Ören, Kenan (2013). *Çalışma Sosyolojisi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.
- Pienaar, Jacobus ve Willemse, Sharron A. (2008). "Burnout, Engagement, Coping and General Health of Service Employees in The Hospitality Industry". *Tourism Management*, 29 (6), 1053-1063.
- Urry, John. (2002). *The Tourist Gaze*. London: Sage Publication Ltd.
- Zhao, Xinyuan, Mattila, Anna S. ve Ngan, Nei Na (2014). "The Impact of Frontline Employees' Work-Family Conflict on Customer Satisfaction: The Mediating Role of Exhaustion and Emotional Displays". *Cornell Hospitality Quarterly*, 55 (4), 422-432.