

Muhasebe Meslek Elemanlarında Duygusal Emek ve İşyeri Mutluluğu İlişkisi: Burdur Örneği

Relationship Between Emotional Labor And Workplace Happiness in Accounting Professional Employees: Burdur Example

Mehmet ÖZMEN*
Ali APALI**

ÖZ

Bu araştırmanın amacı muhasebe elemanlarının duygusal emek davranışları ile işyeri mutlulukları arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Araştırma Burdur evreninde ve 156 muhasebe meslek elemanı örnekleminde nicel araştırma yöntemleri uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada muhasebe elemanlarının duygusal emek davranışları, işyeri mutlulukları incelenmiş ve aralarındaki ilişkiler korelasyon analizi ile test edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre muhasebe elemanlarının yüzeysel davranış düzeyleri düşük, duyguların bastırılması düzeyleri orta ve derin davranış düzeyleri ile işyeri mutluluk düzeyleri yüksek çıkmıştır. Duyguların bastırılması ve derin davranış ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

ANAHTAR KELİMELELER

Duygusal Emek, İşyeri Mutluluğu, Muhasebe Meslek Elemanı.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the relationship between the emotional labor behaviors and the workplace happiness of the accounting professional employees. The study was carried out in Burdur and on 156 accounting members as samples by applying quantitative study methods. In the study, emotional labor and workplace happiness of accounting members were examined and relation between them was tested by correlation analysis. According to the results of the study, members of the accounting profession have low levels of superficial behavior, moderate levels of emotion suppression, high levels of happiness in the workplace and profound behavior levels. There was a significant positive relationship between suppression of emotions and profound behavior and workplace happiness.

KEYWORDS

Emotional Labor, Workplace Happiness, Accounting Professional.

GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz yüzyılda hızla gelişen bilgi ve iletişim araçlarıyla birlikte hizmet sektörünün önemi giderek artmaktadır. Yoğun rekabetin yaşandığı sektörde hizmet kalitesi, müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyetinin sağlanması stratejik bir öneme sahip olmaktadır. Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması da beşeri sermaye olarak kabul edilen çalışanların çabalarıyla gerçekleşebilmektedir. Çalışanların hizmetin sunumu sırasında müşterilerle gerek yüz yüze gerekse diğer iletişim araçlarıyla kurmuş olduğu iletişimde sergilemiş olduğu duygu ve davranışlar müşteri memnuniyetinin en temel belirleyicilerinden biri olmaktadır. Bu bağlamda işverenler çalışanların gerek müşteriye hizmet sunumunu gerçekleştirirken gerekse işyerindeki çalışma ortamında örgütün amaçları doğrultusunda ve belirlemiş oldukları kurallara göre hareket etmelerini talep etmektedir. İşverenlerin bu talebi ve davranışlar üzerindeki denetimin artmasıyla duygusal emek kavramı ortaya çıkmıştır.

Müşterilerle yoğun iletişim halinde olunan hizmet gruplarından biri de muhasebe elemanlarıdır. Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve işyerindeki duygu ve davranışlarının işverenlerin istekleri doğrultusunda şekillendirilmesi noktasında duygusal emeğin muhasebe elemanları için de önemli olduğu düşünülmektedir. Meslek elemanlarının mesailerinin büyük bir kısmının işyerinde geçtiği düşünüldüğünde muhasebe elemanlarının duygusal emek davranışlarının, işyerinde sağlıklı bir iletişim kurmalarına ve işyerindeki mutluluklarına olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışmanın temel amacı da muhasebe elemanlarının duygusal emek davranışlarının işyeri mutlulukları ile olası ilişkilerini araştırmaktır.

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygusal emek kavramı kapsamlı bir şekilde ilk defa Hochschild (1983) tarafından gündeme getirilmiş ve iş gereği duyguların başkaları tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesi, bu doğrultuda jest, mimik ve bedensel gösterimde bulunması olarak tanımlanmıştır. Morris ve Feldman (1996) kişilerarası iletişim ve etkileşim süresince örgütün beklediği duyguları ifade edebilmesi için bireylerin gösterdiği planlama ve kontrol çabası olarak tanımlamaktadır. Eroğlu (2010: 19) ise iş görenlerin duygu gösterimlerini örgüt tarafından belirlenen standartlara uygun hale getirmeleri ve bunun için gösterdikleri çaba olarak tanımlamıştır.

Hizmet sektöründe gerçekleşen gelişmeler ile beraber örgüt çalışanlarının müşteriler ile olan ilişkilerin artması, örgüt çalışanlarının müşterilere vermiş oldukları hizmetlerden daha farklı olarak beraberinde yeni nitelikleri de ön plana çıkartmıştır. Tarım ve sanayi sektöründe yalnızca görevli oldukları işleri yapmaları yeterliyken bu durum hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti sebebi ile çalışanların yaptıkları işleri, duyguları ile beraber yapma zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Örgüt çalışanlarının ifade etmesi gereken duygular yapılan işe göre değişmektedir. Örnek olarak eğlence sektöründe faaliyet gösteren çalışanların eğlenceli, kibar ve sıcak davranışlar sergilemesi gerekirken, kişilerin üzgün olarak hizmet aldıkları cenaze levazımatçısı gibi işlerde ise mutsuz, üzgün, şefkatli ve kibar davranmaları gerekir (Akturan vd., 2017: 39).

Duygusal emek kavramı genel anlamda bir süreci ifade etmektedir. Söz konusu olan bu süreç içinde bulunan çalışanların, işleri ile alakalı duyguların önceden belirlenen kurallar gereğince denetim altında tutularak, örgüt yöneticilerinin çalışanlardan beklediği maksimum başarıya ulaşabilmesidir (Oğuz ve Özkul, 2016: 133).

Duygusal emek, araştırmacılar tarafından farklı boyutlar altında ölçülmektedir. Hochschild (1983), yüzeysel ve derin davranış; Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel, derin ve samimi davranış; Naring vd. (2006) ise bunlara ek olarak duyguların bastırılması davranışını ekleyerek dört boyutlu bir şekilde kavramsallaştırmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin geliştirilip, güvenilirlik ve geçerlilik çalışmasını yapan (Pala ve Sürgevil, 2016) ise duygusal emeği, yüzeysel, duyguların bastırılması ve derin davranış olarak boyutlandırmıştır.

Yüzeysel davranış, kişinin hissetmekte olduğu duygu ile göstermesi gereken duygu arasında farklılık olduğu durumlarda sergilediği duygu olarak ifade edilmektedir (Hochschild, 1983: 37, Ashforth ve Humphrey, 1993: 92-93). Bir başka ifadeyle içeriden gelen duygu durumlarının değiştirilmeyip, duyguların ifade edilmesinin değiştirilmesini ihtiva etmektedir (Eroğlu, 2014: 149). Örnek olarak çalışanların içsel duygularının yerine, organizasyonun çalışandan beklendiği biçimde davranması yüzeysel davranıştır. Çünkü organizasyonun çalışandan istediği ve onun olağan olarak hissettiği veya içsel davranış birbirleriyle uyuşmamaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 133).

Yüzeysel davranışın özünde personelin mevcut anda gerçekleşen, içsel duygularını değiştirmeleri gerekmemektedir. Sadece duygularını organizasyonun belirlemiş olduğu kurallara uygun olacak biçimde değiştirerek ifade eder.

Mesmer-Magnus vd. (2012: 9)'e göre duyguların bastırılması, kişinin hissettiği duygular ile örgüt tarafından göstermesi beklenen duygular uyuşmadığında, hissettiği duyguları bastırmaya çaba göstermesidir. Devam eden bir duygunun davranışa yansımaları bilinçli olarak engelleyerek bireyin duygularını gizleme durumudur (Denollet vd., 2010: 4: akt. Demirel, 2017: 318). Örgüt çalışanlarının müşterilerine yansıtması oldukları tutum ve davranışlarında müşterilerin memnuniyet düzeylerinde gereğinden daha ziyade belirleyici olması ile çalışanların fiziki ve zihni emeklerine ilave olarak duygularında verdikleri hizmetlerde işin gereklilikleri için kullanılması beklenmektedir. Çalışanlar, vermiş oldukları hizmetlerin gerektirdiği duygu davranışlarının ifade edilebilmesi için içsel duyguları bastırmak durumundadırlar (Yıldırım ve Erul, 2013: 92).

Çalışanlar tarafından, gerçek duyguların sergilenmemesi ya da bastırılması işletme amaçlarının gerçekleştirilmesinde benimsenen bir yaklaşımdır (Durgut ve Kahya, 2015: 350). Bilhassa hizmet sektöründe duyguların planlanması, pozitif duyguların sergilenip negatif duyguların bastırılması, müşterilerin firma hakkında olan memnuniyet düzeyleri, örgüte olan sadakati için oldukça önemlidir. Örgüt çalışanlarında duyguların bastırılması, müşterilerin memnuniyeti, memnuniyete bağlı olarak örgütsel verimliliğin maksimizasyonu müşteriler içinde olumlu bir izlenim yaratarak, oldukça başarılı sonuçları ortaya çıkarmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 143).

Derin davranış ise kişiden gösterilmesi istenen duygunun içselleştirmesi için çaba göstermesi olarak ifade edilmektedir (Hochschild, 1983: 38, Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Derin davranışta kişi kendinden beklenen davranışı hissederek sergilemeye çalışmakta aynı zamanda da bu davranışlar hissettiği davranışları oluşturmaktadır (Yeni ve Özler, 2015: 340). Derin davranışta örgüt çalışanları, ilişki içerisinde bulunduğu müşteriler tarafından hissedilemeyecek biçimde duygu değişimlerini tıpkı bir aktör gibi gerçekleştirerek, gerçek içsel duyguları ile birebir benzerlik içeren arzu edilen role bürünmektir (Biçkes vd., 2014: 100). Derin davranış ile yüzeysel davranış arasındaki temel fark, kişiden istenen davranış kurallarını sadece sergilemesi değil, aynı zamanda duygularını da bu kurallara uygun hale getirmeye çalışmasıdır (Grandey, 2000: 97).

İŞYERİ MUTLULUĞU

Pozitif psikolojinin esas konularından biri de insan mutluluğudur. Psikoloji mutluluğu, “öznel iyi oluş” olarak açıklamakta ve günümüz insanının yalnızca özel yaşamlarında değil, iş hayatlarında da önemli bir konu olarak ele almaktadır (Erkuş vd., 2013: 117). Kişiler için çalıştıkları iş ve pozisyonları ne kadar önemliyse, yaptıkları iş ve çalıştıkları işyerleri de o kadar önemlidir. İş ve iş ortamı kişilerin yaşamlarında belirleyici etkenler ortaya çıkartmaktadır. Birçok insan açısından çalışmış olduğu iş yalnızca gelir elde etmek değildir. Yapılan işin vermiş olduğu tatmin, huzur ve gurur, gerçekleştirilen iş sonucunda başarılı olma hissi, devlete ve topluma katkıda bulunma duygusu yaşamaktadır. Kişiler işlerinden memnun olmama durumlarında ise tam aksine strese ve hoşnutsuzluğa kapılırlar. Bu bağlamda iş yeri ve yapılan iş çalışan kişilerin yaşamlarında çok önemli bir yere sahiptir (Türkey, 2015: 239).

Kişilerin çalışırken karşılaşmış olduğu ihtiyaçlar gereğince çalışmanın bir parçası olmak kişinin psikolojik bütünlüğü için çok önemli bir unsurdur. Başka bir ifade ile çalışmak insanların kendilerini iyi hissetmeleri için yaşamın vazgeçilmez bir gerçeğidir. Örgüt çalışanlarının çalışma durumlarından hoşlanmadıkları zaman temeldeki sorunun nedeni araştırılmalıdır. Güne erken başlamanın güç gelmesi, çalışma arkadaşları ile iletişim kurulamaması, bitirilmesi gereken işlerin zamanında tamamlanamaması ve işyerinden çıkarken mutsuz olunması gibi durumlarda çalışanların yaptığı işi sevmemesi gibi bir sebepten kaynaklanma ihtimali yüksektir (Akduman ve Duran, 2017: 32).

Maenapothi (2007)'e göre, işyerinde mutluluk, çalışanların çalışmaktan mutlu olduğu ve kendilerini çalışıyormuş gibi hissetmediği, verimli olduğu ve hem çalışan düzeyinde hem de kurumsal düzeyde planlanan hedeflere ulaştığı, iş yerindeki bir durum anlamına gelmektedir. Çalışanların mutluluğu örgütler için oldukça önemli bir husustur. Örgüt içerisinde bulunan mutlu çalışanlar, olumlu, çalışkan, yardımsever, sağlıklı, tükenmişlik sendromu yaşama sorunu daha düşük olan, yaptıkları işte daha verimli olmayı ve performanslarını maksimize eden kişilerdir (Xanthopoulou ve Bakker, 2014: 513). Jones (2010) da, iş yerinde mutlu olan bireylerin daha enerjik, motivasyonlu, hedeflerinde başarılı ve işine bağlı, özel hayatlarında daha mutlu, işten ayrılma niyetinin daha az olan kişiler olduğu belirtmektedir.

Örgüt çalışanlarının işyerindeki mutluluğuna etki eden ilk on etken (Akduman ve Duran, 2017: 33);

- Sevimli, sempatik, cana yakın ve çalışanları destekleyici iş arkadaşları,
- Çalışılan işin eğlenceli olması,
- Örgüt yöneticilerinin iyi olması,
- İş ve hayat dengesinin iyi olması,
- Örgütte farklı işlerle uğraş,
- Yapılan işin değerli olduğuna olan inanç,
- Örgütte başarılı bir takımda çalışmak,
- Yapılan başarılı işler sonucunda takdir edilme,
- Yapılan işler sonucunda rekabete dayalı motive edici maaş ya da ücret politikası olmasıdır.

Mutlu çalışanlar örgütlerin faaliyet gösterdiği sektörde bir rekabet avantajı olarak değerlendirilebilmektedir. Böylece rekabet avantajını sağlayabilmek ve çalışanların örgütteki mutluluk ve mutsuzluk sebeplerinin ortaya konması çalışanların verimlilikleri, performansları ve örgütten ayrılma sebepleri üzerinde önemli ölçüde bir etkiye sahiptir (Güner ve Bozkurt, 2017: 86).

LİTERATÜR

Duygusal emek ile ilgili yerli ve yabancı birçok çalışma bulunmaktadır. Duygusal emeğin farklı değişkenlerle ilişkisini içeren bu çalışmalardan bazılarında aşağıda yer verilmiştir.

Duygusal emek ile ilgili yapılan bu araştırmalarda duygusal emeğin alt boyutu olan derin davranış ile iş tatmini arasında (Yang ve Chang, 2008; Judge vd., 2009; Chu vd., 2012; Fisk ve Friesen, 2012; Savaş, 2012; Mengengi, 2015), örgütsel vatandaşlık davranışı arasında (Kiffin-Petersen vd. ,2011, Beğenirbaş ve Meydan, 2012; Bıyık ve Aydoğan, 2014) pozitif yönlü ilişkiler tespit edilirken, tükenmişlik ile (Holman vd.,2002; Chu vd., 2012; Kaya ve Özhan, 2012) ve işten ayrılma niyeti ile (Scott ve Barness,2011) negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Yüzeysel davranış ile iş tatmini arasında (Fisk ve Friesen, 2012; Oral ve Köse, 2011; Mengenci, 2015), örgütsel bağlılık arasında (Yang ve Chang ,2008), örgütsel vatandaşlık arasında (Fisk ve Friesen,2012; Beğenirbaş ve Meydan, 2012) negatif yönlü ilişkiler tespit edilirken, tükenmişlik arasında (Holman vd.,2002; Judge vd., 2009; Oral ve Köse, 2011; Eroğlu, 2014) ve işten ayrılma niyeti arasında (Goodwin vd.,2011; Scott ve Barness,2011; Yürür ve Ünlü, 2011; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014; Çelik ve Yıldız, 2016) pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Holman vd. (2002)'nin yaptığı araştırmada, yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik, iş ile ilgili endişe, depresyon ve problem çözme arasında pozitif yönlü, otonomi ve yönetici desteği arasında negatif yönlü ilişkiler ortaya çıkarken, derin davranış ile tükenmişlik ve iş ile ilgili endişe arasında negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Durgut ve Kahya (2015)'nin araştırmasında duygusal emek ile örgütsel sessizlik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüş, duygusal emeğin alt boyutlarının örgütsel sessizlik düzeyini belirleyen olumsuz sessizlik boyutu üzerinde anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İlaveten olumsuz sessizlik yüzeysel davranış ve gerçek duyguları bastırma boyutlarından pozitif yönde, derinlemesine davranışından ise negatif yönde etkilenmektedir sonucuna ulaşmışlardır.

Oğuz ve Özkul (2016), “Duygusal emek istihdamının sosyolojik özellikleri nelerdir?” temel problemden hareketle yapmış oldukları çalışmada, duygusal emek süreci olarak ele alınan işgören duygularının örgütsel hedefler doğrultusunda şekillendirilme süreci, yalnızca örgüt içi sosyalleşmenin belirlendiği bir süreç değil, aynı zamanda örgüt dışı sosyalleşmenin de etkisinin olduğu bir süreç sonucuna ulaşmışlardır.

Yukarıda bahsedilen çalışmalarla birlikte yüzeysel davranış ile iyilik hali arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu da iddia edilmektedir (Hülshager ve Schewe, 2011: 365). Cote (2005) ise işyerine odaklanarak, yüzeysel davranışın işte gerginliği artıracaklarını, derin davranışın ise mutluluk duygusunu kuvvetlendirme ve kızgınlık duygusunu bastırma yoluyla gerginliği azaltacağını belirtmektedir. Wharton (2009) da derin davranışın, çalışanların kişisel başarı duygusunu arttırarak olumlu yönde etkilediğini ifade etmiştir. Akturan vd., (2017) ise takım çalışması noktasında duygusal emek davranışının, hem bireysel hem de takım performansına etkileri olduğunu belirtmektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Muhasebe meslek elemanlarının duygusal emek davranışlarıyla işyeri mutlulukları arasındaki olası ilişkilerin araştırılmasını amaçlayan araştırmada nicel araştırma yöntemleri uygulanmıştır. Araştırma amacı doğrultusunda oluşturulan anket formu muhasebe elemanları ile yüzyüze görüşülerek araştırmaya katılmak isteyenler tarafından doldurulması sağlanmıştır. Elde edilen veriler korelasyon analizi ile analiz edilmiştir.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

Literatür taramasında duygusal emeğin çok farklı değişkenlerle ilişkisi araştırılırken işyeri mutluluğu ile ilgili ilişkisine yönelik bir araştırmaya ulaşılamamıştır. Bu araştırma ile literatüre bir katkı sağlanabileceği düşünülmektedir. Yüzeysel, duyguların bastırılması ve derin davranış boyutlarından oluşan duygusal emek davranışlarının işyeri mutluluğu ile olası ilişkisinden hareketle araştırmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

H1: Yüzeysel davranış ile işyeri mutluluğu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Duyguların bastırılması ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Derin davranış ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Burdur ilinde bağımsız olarak faaliyette olan muhasebe bürolarında çalışan muhasebe meslek elemanları oluşturmaktadır. TÜRMÖB kayıtlarına göre Burdur'da 170 adet bağımsız çalışan muhasebe meslek bürosu bulunmaktadır (www.turmob.org.tr). Araştırma kapsamında bu büroların 96 adedine ulaşılmış ve bu bürolarda çalışmakta olan muhasebe meslek elemanlarından araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 156 muhasebe meslek elemanı araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇÜM ARAÇLARI

Araştırmada üç bölümden oluşan bir soru formu kullanılmıştır. Birinci bölümde, katılımcıların yaşları, cinsiyetleri, eğitim durumları ve medeni durumları ile ilgili demografik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise Pala ve Sürgevil (2016) tarafından geliştirilip, geçerlilik ve güvenilirliği test edilen Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Yüzeysel davranış (6 madde), duyguların bastırılması (4 madde) ve derin davranış (2 madde) alt boyutlarından oluşan 5’li likert tipindeki ölçeğin boyutlarının güvenilirlikleri yüzeysel davranış için 0,778, duyguların bastırılması için 0,684 ve derin davranış için 0,531 olarak belirlenmiştir. Araştırmada kullanılan İşyeri Mutluluğu Ölçeği için Alparslan (2016)’nın çalışmasından yararlanılmıştır. 5’li likert tipteki 4 maddeli tek boyuttan oluşan ölçeğin güvenilirliği 0,830’dur.

Araştırmada kullanılan her iki ölçekten alınan puanlar 1 ile 5 arasında değerlendirilmektedir. Dağılım aralığı (Dağılım aralığı=En büyük değer- En küçük değer/ Derece sayısı) formülüyle hesaplanmış ve aralık 4 puanlık genişliğe sahiptir. Bu genişlik beş eşit genişliğe bölünerek 1.00- 1.79 arası “çok düşük”, 1.80- 2.59 arası “düşük”, 2.60- 3.39 “arası orta”, 3.40-4.19 arası yüksek, 4.20-5.00 arası çok yüksek olarak sınır değerleri belirlenmiş (Sümbüloğlu, 1993: 9) ve sonuçlar bu değerlere göre yorumlanmıştır.

ARAŞTIRMANIN KISITLARI

Araştırmada zaman ve maliyet gibi unsurların getirdiği gereklilik sebebiyle bazı kısıtlar ortaya çıkmıştır. Öncelikle araştırmanın yer sınırı Burdur ili olarak belirlenmiştir. Ancak sadece il merkezi değil, ilçelerdeki muhasebe meslek büroları da veri toplamaya dahil edilmiştir. Çalışma verileri 2018 yılında elde edilmesinden dolayı, araştırmanın zaman sınırını 2018 yılında faaliyette olan muhasebe meslek elemanlarının değerlendirmeleri ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca araştırmada kullanılan ölçeğin geçerliliği bu kısıtlar dahilinde sürdürülmüştür.

ARAŞTIRMANIN ANALİZLERİ VE BULGULARI

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin istatistiklere Tablo 1’de yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, %68,6 ‘sının erkek, %63,5’inin evli, %68’inin 28 yaş ve üzerinde, %58,3’nün lisans mezunu, %43,6’nın 4 yıl ve altında işyeri deneyime ve %51,3’nün 1501TL-2500TL arasında aylık gelire sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	49	31,4	Evli	99	63,5
Erkek	107	68,6	Bekâr	57	36,5
Toplam	156	100	Toplam	156	100
Yaş			Eğitim Durumu		
27 ve altı	50	32,1	Ortaokul	1	,6
28-37	53	34,0	Lise	21	13,5
38 ve üzeri	53	34,0	Önlisans	37	23,7
Toplam	156	100	Lisans	91	58,3
Mesleki Deneyim			Lisansüstü	6	3,8
4 yıl ve altı	54	34,6	Toplam	156	100
5-10 yıl	46	29,5	Gelir Durumu		
11 yıl ve üzeri	56	35,9	1500 TL ve altı	26	16,7
Toplam	156	100	1501-2500 TL	80	51,3
İşyerinde Deneyim			2501-3500 TL	16	10,3
4 yıl ve altı	68	43,6	3501 TL ve üstü	34	21,8
5-10 yıl	43	27,6	Toplam	156	100
11 yıl ve üzeri	45	28,8			
Toplam	156	100			

Araştırmada kullanılan ölçekler için öncelikle açıklayıcı faktör analizi uygulanması amaçlanmıştır. Ölçeklerin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett’s

Küresellik Testi uygulanmıştır. Duygusal emek ölçeğinin KMO testi sonucu 0,717, Bartlett's Küresellik Testi sonucu (sig.: 0,000), işyeri mutluluğu ölçeğinin ise KMO testi sonucu 0,799 ve Bartlett's Küresellik Testi sonucu (sig.: 0,000) istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır. Bu sonuçlar, her iki ölçeğin de faktör analizine uygun durumda olduğunu ortaya koymaktadır. Ardından ölçeklere Varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmıştır. Duygusal emek ölçeği yararlanılan ölçekteki gibi üç boyut altında toplanmıştır. Ancak yüzeysel davranış alt boyutunda yer alan iki madde birden fazla faktöre yüklendiği için ölçekten çıkarılmış faktör analizi tekrar edilmiş ve üç boyutlu ölçeğin toplam açıklanan varyans yüzdesi 56,984 olarak bulunmuştur. Yüzeysel davranış boyutunda “Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuş gibi hissediyorum”, “Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım”, “İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım” ve “İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuş gibi yaparım” ifadeleri yer almaktadır. Duyguların bastırılması boyutunda, “İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim” “Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim”, “Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim” ve “İnsanlara standart tepkiler verilebilmek için duygularımı bastırırım” ifadeleri yer almaktadır. Derin davranış boyutunda ise “Hisleri değiştirmek için olaylara olumlu yönden bakmaya çalışırım” ve “Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım” ifadeleri yer almaktadır. İşyeri mutluluğu ölçeği de yararlanılan ölçekte olduğu şekilde bir boyut altında toplanmış ve açıklanan varyans yüzdesi 64,218 olarak bulunmuştur. Ölçek “İşyerinde kendini neşeli ve keyifli hissedirim”, “Sabahları işe gelirken kendimi dinç hissederek gelirim”, “İşyerinde sevdiğim ve ilgimi çeken görevler yapmaktayım” ve “İşyerinde kendimi hareketli ve enerjik hissedirim” ifadelerinden oluşmaktadır.

Ölçeklerin güvenilirliğini test etmeye yönelik yapılan güvenilirlik analizinin sonucunda elde edilen Cronbach's Alpha katsayısı; yüzeysel davranış boyutu için 0,652, duyguların bastırılması boyutu için 0,620 ve derin davranış boyutu için 0,652, işyeri mutluluğu ölçeği için 0,813 olarak bulunmuştur. Bu değerler doğrultusunda duygusal emek ölçeği alt boyutlarının oldukça güvenilir, işyeri mutluluğu ölçeğinin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğu kabul edilebilir (Kalaycı 2010: 405). Ayrıca ölçeklerin aritmetik ortalama, standart sapma değerleri ve normal dağılım gösterip göstermediğini tespit etmeye yönelik analizler yapılmış, sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Ölçeklerin Güvenilirlik, Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Normal Dağılım Analizi Sonuçları

Boyutlar	C. Alpha Katsayısı	Art.Ort.	St.Sapma	Normalik Testi (Kolmogorov-Smirnov)
Yüzeysel Davranış (4 madde)	0,652	2,5165	0,83668	0.000
Duyguların Bastırılması (4 madde)	0,620	3,1546	0,76693	0.001
Derin Davranış (2 madde)	0,652	3,9712	0,75400	0.000
İşyeri Mutluluğu Ölçeği (4 madde)	0,813	3,6368	0,82228	0.000

Duygusal emek alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde muhasebe elemanlarının yüzeysel davranış düzeylerinin düşük, duyguların bastırılması düzeylerinin orta ve derin davranış düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. İşyeri mutluluk düzeylerinin de yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

Ölçeklerin normallik testi Kolmogorov-Smirnov testi ile gerçekleştirilmiş ve ölçeklerin normal dağılım göstermediği ($p < 0,05$) anlaşılmıştır. Bundan dolayı analizlerde nonparametrik testlerin uygulanmasına karar verilmiştir. Hipotezlerin testi Spearman Korelasyon analizi ile gerçekleştirilmiştir.

Hipotez testlerine yönelik yapılan analiz sonuçları Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Değişkenler Arası Çoklu Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1.	2.	3.	4.
1. Yüzeysel Davranış	-			
2. Duyguların Bastırılması	0,311**	-		
3. Derin Davranış	0,013	0,210**	-	
4. İşyeri Mutluluğu	0,064	0,170*	0,223**	-

Not: * $p < 0,05$; ** $p < 0,001$ (çift yönlü)

Duygusal emeğin alt boyutları ile işyeri mutluluğu arasındaki ilişkileri incelemek için yapılan korelasyon analizi sonucunda, yüzeysel davranış ile işyeri mutluluğu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ($r=0,064$; $p > 0,05$) bulunmuştur. Duyguların bastırılması ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü ($r=0,170$; $p < 0,05$ düzeyinde), derin davranış ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü ($r=0,223$; $p < 0,001$ düzeyinde) anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Korelasyon analizinde katsayı 1'e yaklaştıkça iki değişken arasındaki ilişkinin gücü artmaktadır ve 0,0 ile 0,3 arasındaki korelasyon zayıf kuvvette bir korelasyon ilişkisini göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016). Bu katsayılar göre duyguların bastırılması ve derin davranış ile işyeri mutluluğu arasında zayıf kuvvette bir korelasyon ilişkisi olduğu görülmektedir.

SONUÇ

Araştırmada duygusal emek davranışları ile işyeri mutlulukları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma, Burdur il merkezi ve ilçelerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek elemanlarından gönüllü olarak çalışmaya dahil olan 96 muhasebe bürosunda görev yapan 156 örneklem ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçları doğrultusunda yüzeysel davranış ile işyeri mutluluğu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır şeklindeki (H1) reddedilmiştir. Duyguların bastırılması ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır (H2) ve derin davranış ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır şeklindeki (H3) hipotezleri ise kabul edilmiştir.

Araştırmanın sonucunda muhasebe meslek elemanlarının duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış gösterme eğilimlerinin düşük düzeyde olduğu, duygularını bastırma davranışlarının orta düzeyde olduğu ve derin davranış gösterme düzeylerinin ise yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Ayrıca işyeri mutlulukları da yüksek düzeyde çıkmıştır. Özellikle yüzeysel davranışlarının düşük ve derin davranışlarının yüksek olması hem müşteri ile hem de işyerinde çalışma arkadaşları ile kurulan samimi bir iletişim ve iş ortamı için önem arz etmektedir. Nitekim işyerindeki mutluluğu etkileyen en önemli unsurlardan biri de iş arkadaşlarıyla kurulan iletişim ve çalışma ortamıdır. Samimi ilişkilerin kurulduğu işyerlerinde takım ruhunun oluşturulması ile çalışanların mutluluklarının ve başarılarının artacağını beklenmektedir.

Yapılan analizler sonucunda duyguların bastırılması ve derin davranış ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Yani hem müşterilerle hem de işyeri ortamındaki arkadaşlarıyla iletişimde olumsuz duyguların bastırılıp, olumlu duyguların ortaya çıkarılmaya çalışılması, çalışanlardan istenen duyguların içselleştirilmesi çaba sarf edilerek derin davranışların gösterilmesi işyeri mutluluklarıyla pozitif bir ilişkili içerisindedir.

Araştırmanın konusu ve sonuçları itibariyle literatüre ve konu ile ilgili çalışacak araştırmacılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte araştırma sonuçları muhasebe meslek elemanları örneklemini kapsamında değerlendirilmekte olup başka hizmet kollarındaki örneklem üzerinde de gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Akduman, G. ve Duran, N. (2017), Organizasyonlarda Çalışan Mutluluğunun Önemi ve İnsan Kaynaklarında Yeni Bir Kavram: Mutluluk Departmanı. Uluslar Arası Sosyal Araştırmalar Kongresi, Uşak, 20-22 Nisan 2017.
- Akturan, A., Günsel, A., & Becerikli, M. (2017), Duygusal Emek Kavramı ve Duygusal Emegin Takım Başarısı Üzerindeki Etkileri: Bilişim Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi, 1(1), 34-47
- Alparslan, A. M. 2016. Emek İşçilerinde Fazladan Rol Davranışının Öncülü: İş Tatmini Mi İşyerinde Mutluluk Mu?. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 30(1): 203-215.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: Influence of identity" *Academy of Management Review*, 18: 88-115.
- Beğenirbaş, M ve Çalışkan, A. (2014). Duygusal Emegin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü, *Business and Economics Research Journal*, Volume 5, Number 2, pp. 109-127
- Begenirbaş, M., ve Meydan, C. H. (2012). Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. *İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 1-24.
- Bıyık, Y. ve Aydoğan, E.(2014). Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 16/3, 159-180
- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., ve Uğur, A. (2014). Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2).
- Chu, K.H., Baker, M.A., & Murrmann, S.K. (2012). When We Are Onstage, We Smile: The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906-915.
- Cote, S. (2005). A Social Interaction Model of The Effects of Emotion Regulation on Work Strain. *The Academy of Management Review*, 30(3), 509-530.
- Demirel, H.,G. (2017), Duygusal Emek, İnsan Kaynakları Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar, İstanbul: Beta yayınları
- Durgut, M., ve Kahya, C. (2015). Duygusal Emek Ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Kamu İç Denetçileri Üzerinde Örnek Bir Uygulama. *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 348-364.
- Erkuş, A., Çöpoğlu, M. Fındıklı A.M., (2013), Çalışanların İş Yaşam Dengesinin İş Yaşamındaki Mutlulukları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri, *Birinci Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, 15-16 Kasım 2013, 117-120.
- Eroğlu E. (2010). "Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetime Olan Etkisi", *Selçuk İletişim*, 6/3, 18-33.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.
- Fisk, G.M., & Friesen, J.P. (2012). Perceptions of Leader Emotion Regulation and LMX As Predictors of Followers' Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors. *The Leadership Quarterly*, 23, 1-12.
- 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.
- Goodwin R. E., Groth M., Frenkel S. J. (2011). "Relationships between Emotional Labor, Job Performance, and Turnover", *Journal of Vocational Behavior*, 79, 538-548.
- Güner, F., ve Bozkurt, Ö. Ç., (2017), Banka Çalışanlarının İşyerinde Mutluluk Ve Mutsuzluk Nedenleri Üzerine Keşif Amaçlı Bir Araştırma. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 85-105.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, London, England.
- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labor and Well-being in Call Centers. *Motivation and Emotion*, 26(1), 57- 81.
- Hülshager, U. R. and Schewe A. F. (2011). "On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research", *Journal of Occupational Health Psychology*, 16/3, 361-389.
- Jones, J. P. (2010). *Happiness at Work. Happiness at Work: Maximizing Your Psychological Capital For Success*. UK: Blackwell Publishing.

- Judge, T.A., Woolf, E.F., & Hurst, C. (2009). Is Emotional Labor More Difficult for Some than for others? A Multilevel, Experience-Sampling Study. *Personnel Psychology*, 62, 57-88.
- Kalaycı, Ş., (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 5. Baskı, Ankara: Asil Yayınları.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç., K., (2012), ‘Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma’, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), ss.109- 130.
- Kiffin-Petersen, S.A., Jordan, C.L., & Soutar, G.N. (2011). The Big five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor. *Personality and Individual Differences*, 50, 43-48.
- Maenapothi, R. 2007. Happiness in the Workplace Indicator. Master's Thesis, Human Resource Development, National Institute of Development Administration.
- Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi. *Ege Academic Review*, 15(1).
- Mesmer-Mahnus J. R., DeChurch L. A., Wax A. (2012). “Moving Emotional Labor beyond Surface and Deep Acting: A Discordance-Congruence Perspective”, *Organizational Psychology Review*, 2/1, 6-53.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996)“ The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”*Academy of Management Review*,21(4): 906-1010.
- Naring, G.,Briet, M., Brouwers, A. (2006)“Beyond Demand-Control: Emotional Labor and Symptoms of Burnout in Teachers”*Work&Stress*, 20(4):303-315.
- Oğuz, H. ve Özkul, M., (2016), Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Oral, A. G. L. ve Köse, S.,(2011), Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Pala, T. ve Sürgevil,O. (2016), Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması, *Ege Akademik Bakış*, Cilt 16, Sayı 4, SS. 773 / 787
- Türkay, O. (2015). Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi*, 22 (1), 239-256.
- Türkiye Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği, (TÜRMOB), <https://www.turmob.org.tr/istatistikler/9ce9f5a8-3697-48a0-b4ef-946ca9558f32/calisanlarin-kutuge-kayitli-olanlar---olmayanlar-tablosu>, (03.02.2018).
- Savaş, A. C. (2012). Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33: 139- 148.
- Scott, B.A., & Barnes, C.M. (2011). A Multilevel Field Investigation of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, and Gender. *Academy of Management Journal*, 54(1), 116- 136.
- Wharton A. S. (2009). “The Sociology of Emotional Labor”, *Annu. Rev. Social.*, 35, 147-165.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B. (2014). A Diary Study on The Happy Worker: How Job Resources Relate to Positive Emotions and Personal Resources. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 21 (4), 489- 517.
- Yang F. H., Chang C. C. (2008). “Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey”, *International Journal of Nursing Studies*, 45, 879-887.
- Yeni, Z. ve Ergun Özler, N.D. (2015), *Duygusal Emek, Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, 3. Baskı, Bursa: Ekin Yayınevi
- Yıldırım, M. H. ve Erul, E. E. (2013). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1):89-99.
- Yürür, S. ve Ünlü, A. G. O., (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *İş, Güç ,Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2),ss.81-104