

İŞGÖRENLERİN PATERNALİST LİDERLİK ALGILARININ DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: İSTANBUL'DAKİ YIYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İŞGÖRENLERİN PATERNALİST LİDERLİK ALGILARININ DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: İSTANBUL'DAKİ YIYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Öğr. Gör. Hasan CİNNİOĞLU

Namık Kemal Üniversitesi
Sosyal Bilimler MYO
hasancinnioğlu@hotmail.com

Öğr. Gör. Dr. Hamide SALHA

Namık Kemal Üniversitesi
Sosyal Bilimler MYO
hamidesalha34@gmail.com

ÖZET

Yapılan alan yazın araştırması sonucunda paternalist liderliğin hem duygusal emek üzerinde hem de yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde etkisinin çok fazla incelenmediği tespit edilmiştir. Bu nedenle bu araştırmanın temel amacı yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerin algıladıkları paternalist liderlik davranışının duygusal emek üzerindeki etkisini belirlemektir. Araştırmada veri toplama aracı olarak daha önce güvenilirliği ve geçerliliği sağlanmış ölçekten ve demografik sorulardan oluşturulmuş bir anket formu kullanılmıştır. Toplam 450 anket basit tesadüfi örneklem yöntemi ile işgörelere dağıtılmış, bunlardan 402 ankette geri dönüşüm sağlanmış ancak hatalı ve eksik anketler araştırmadan çıkarılarak toplamda 388 anket araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırma sonucunda işgörenlerin paternalist liderlik algısının ve duygusal emek düzeylerinin orta seviyede olduğu ve işgörenlerin algıladıkları paternalist liderlik davranışının duygusal emek düzeyleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında çalışma sonucunda işletme yöneticilerine ve gelecekte yapılabilecek çalışmalara öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Paternalist Liderlik, Duygusal Emek, Turizm, Yiyecek-İçecek İşletmeleri.

THE EFFECT OF EMPLOYEES' PERCEPTIONS OF PATERNALISTIC LEADERSHIP BEHAVIORS ON THEIR EMOTIONAL LABOUR LEVEL: A RESEARCH ON THE EMPLOYEES IN THE FOOD AND BEVERAGE BUSINESSES IN İSTANBUL

ABSTRACT

As a result of the literature survey, it has been found that the paternalist leadership has not been studied much on emotional labor and food and beverage business employees. For this reason, the main objective of this research is to determine the effect of employees' perceptions of paternalistic leadership behaviors on their emotional labour level. As a means of collecting data in the survey, a questionnaire form which was formed from ensured reliability and validity scales and demographic questions were used. A total of 450 questionnaires were distributed to the employees with simple random sampling method. 402 questionnaires were returned, but incorrect and missing questionnaires were excluded from the survey and 388 questionnaires were included in the survey. As a result of the research, it was found that the paternalist leadership perception and emotional labor levels were at mid-level and there is positive and significant effect of employees' perceptions of paternalistic leadership behaviors on their emotional labour level. Some related recommendations have been offered for organizational practice and future research.

Keywords: Paternalist Leadership, Emotional Labor, Food And Beverage Business

1. GİRİŞ

Emek yoğun bir özelliğe sahip olan yiyecek içecek işletmelerinde, ürünün üretildiği yerde tüketilmesinden dolayı misafirlerle sürekli olarak yüz yüze iletişimin gerçekleşmektedir ve çalışanların müşterilerin duygularına yönelik hareket etmeleri işletmenin karlılığı için gereklidir. Bu nedenle yiyecek içecek işletmelerinin vitrin görevini gören işgörenlerden beklenen “güler yüzlü” davranış kuralının gerçekleşmesinde, çalışanların duyguları ve duygusal emek davranışlarının araştırılması büyük bir önem kazanmaktadır (Işık vd. 2016: 118).

İşgörenlerin duygusal emek davranışları yöneticilerinde algıladıkları liderlik davranışından da etkilenebilmektedir. Liderler, çalışanlarına güven sağlayıp informal ilişkiler kurarak sosyal bir takas oluşmasına ortam sağlarlar. Bu takas, çalışanlar yönünden hissedilen bir sorumluluk yaratır. Çalışan, minnet duygusundan dolayı duygusal emek davranışlarını düzenlemeye çalışır ve bunun yanında daha doğal daha içten davranarak liderin iletişimine cevap verir. Dolayısıyla, duygusal emek gösterimi ve etkileri, liderin destekleyici ve motive edici tavırlarıyla doğrudan ilişki içerisinde (Demircan & Turunç 2017: 58).

Alan yazın incelendiğinde liderlik üzerine yapılan araştırmalar sonucunda ortaya konulan bulguların her bölgede, her sektörde ya da her kültürde genele uygulanamayacağıdır. Çünkü liderlik kavramının Doğu’da ve Batı’da kültür farkından kaynaklı sorumluluklar taşıdığı görülmektedir. Paternalist liderlik sıklıkla Doğu toplumlarında ortaya çıkan bir liderlik türüdür. Paternalist liderlikte lider işgörenin yalnızca iş hayatı ile değil özel hayatıyla ilgili durumlarda da işgörenine yol gösterip destek olmaktadır. İşgörende bu durum karşısında liderine itaat ederek daha fazla saygı göstermektedir.

Paternalist liderliğin konu olduğu araştırmalar incelendiğinde, paternalist liderliğin ast üst ilişkisine, çalışan motivasyonuna (Poachin 2010), öğrenilmiş güçlük düzeylerine (Tetik & Köse, 2015), örgütsel vatandaşlığa (Poaching & Chichun, 2009; Şendoğdu ve Erdirençelebi, 2014), örgütsel adalet ve güvene (Wu vd. 2012), işgören sessizliğine (Zhang vd. 2015) olan etkisi birçok araştırmada ele alınırken duygusal emek üzerindeki etkisinin çok fazla incelenmediği tespit edilmiştir. Bu nedenle bu araştırmanın temel sorusu; Paternalist liderliğin duygusal emek üzerinde bir etkisi var mı? şeklinde belirlenmiştir.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Paternalizm ya da diğer bir ifadeyle peder-şahilik-babacanlık, bir liderlik özelliğinden ziyade önce kültürel bir özelliktir (Erben & Ökten, 2014: 104). Paternalist liderlik ise babacan yardımseverliği, otoriteyi ve güçlü disiplini ifade etmektedir (Hayek vd.,2010: 371). Alan yazın incelendiğinde paternalist liderlikle ilgili birbiriyle örtüşen ve birbirinden ayrışan tanımlamalar yapıldığı görülmüştür. Northouse (1997) paternalist liderliği iyi niyetli diktatör olarak tanımlarken, Jackman (1994) kadife eldivenli çelik yumruk, Padavic ve Earnest (1994) ise politik esneklik ve meşru otorite olarak ifade etmişlerdir.

Paternalizmin izleri Max Weber’in ilk çalışmalarına kadar dayanmaktadır. Weber paternalizmi, yasal otoritenin bir formu olarak kavramlaştırmıştır. Ekonomi ve Toplum adlı kitabında Weber, yasal hakimiyeti geleneksel form, karizmatik form ve bürokratik form olarak üçe ayırmıştır. Geleneksel form, aile ilişkisine benzetilerek bir babanın evladı üzerindeki otoritesi şeklinde açıklanmaktadır. Paternalist liderlik, lidere kişisel sadakat ve sorgusuz itaat gibi değerler üzerine kurulmuştur. Weber’e göre, geleneksel form yani babacıl otorite, köklerini patriarkal (ataerkil) aile yapısından almaktadır. Bu yönüyle Weber’in geleneksel hakimiyet yaklaşımı, paternalizme oldukça benzemektedir (Köksal, 2011:105).

Paternalist liderlik (Cheng vd 2004) tarafından yapılan üç boyutlu sınıflandırma ile ifade edilmektedir. Bu boyutlar, yardımsever liderlik, otoriter liderlik ve ahlaki liderliktir.

İŞGÖRENLERİN PATERNALİST LİDERLİK ALGILARININ DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: İSTANBUL'DAKİ YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yardımsever liderlikte, lider işgörenlerin hem özel hem de iş hayatlarının her alanını kapsayacak şekilde destek olmaktadır. *Otoriter liderlikte*, lider astları üzerinde mutlak ve sorgulanamaz bir otorite kurarak buna uymalarını ve itaat etmelerini bekler. *Ahlaki liderlikte* ise, lider sahip olduğu konumu ve gücü kendi çıkarları için değil, işgörenlerin ve kurumun çıkarları için kullanmaktadır.

Paternalist liderlik konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde Soylu (2010) mavi ve beyaz yakalı işgörenler üzerine yaptığı çalışmada, çıkarıcı paternalizm ile işyerinde psikolojik yıldırma (mobbing veya bullying) arasında pozitif bir ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Uhl Bien ve diğ., (1990) Japonya'da özel işletmelerin üst düzey yöneticileri üzerine yapmış olduğu araştırmada paternalist liderliğin iş doyumuna pozitif etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Köksal (2011) geniş güç mesafesine sahip olan toplumlarda özellikle doğu toplumlarında paternalist yaklaşımın görüldüğünü batı toplumlarında ise böyle bir eğilimin olmadığını ifade etmiştir. Pellegrini ve Scandura (2008) paternalist liderliğin yönetici ve işgören arasındaki ilişkileri pozitif yönde etkilediğini ve iş tatminini artırdığını ortaya koymuşlardır.

Duygusal emek ise işgörenin iletişim anında işletmenin gösterilmesini beklediği davranışları sergileyebilmek amacıyla gösterdiği gerekli çaba, planlama ve kontrol olarak ifade edilmektedir (Morris & Feldman, 1996). Hochschild (1983), duygusal emeği, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olarak iki şekilde ele alırken, Ashfort ve Humphrey (1993), yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış olarak üç boyutta açıklamıştır.

Yüzeysel rol yapma, işgörenin işletmenin görmek istediği duygu yansımalarını ve davranışları fiziki duruşunda yüz ifadesini, ses tonunu değiştirerek hissediyormuş izlenimi yaratmasıdır. Bu durumda işgören hissettiklerinden farklı duyguları yansıtmaya çalışmaktadır (Chu & Murrmann, 2006: 1182; Ashforth ve Humphrey, 1993: 92-93). *Derinden rol yapma*, işgörenin yapmış olduğu işi gereği sergilemesi gereken duyguları ve davranışları kendi içinde hissetmeye çalışmasıdır. Diğer bir ifade ile işgören duygularını bastırarak ya da uyarılmasını sağlayarak açığa çıkaracaktır (Hochschild, 1983). *Samimi davranış* ise, işgörenin işini yaparken yansıttığı duyguları ve davranışları içinden gelerek yapması ve bu durumun işletmenin beklentileriyle paralellik göstermesidir (Ashforth & Humphrey, 1993: 94).

Duygusal emek konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde, Tang ve diğ.,(2013) hizmet sektöründe yaptıkları araştırmada, işgörenin sergilediği duygusal emeğin tüketicilerin tekrar satın alma kararını etkilediğini ortaya koymuşlardır. Austin ve diğ., (2007) duygusal emeğin, duygusal zekayı etkileyerek tükenmişliğe sebep olduğunu, Goodwin ve diğ., (2011) duygusal emeğin iş performansını pozitif yönlü etkileyerek ve işten ayrılma niyetini azalttığını, Buckner ve Mahoney (2012), duygusal emeğin ve bireysel farklılıkların işletmede uygulanan kuralları ve işgören tecrübelerini pozitif yönlü etkilediğini, Kiffen ve diğ., (2011) duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık duygusunu artırarak, duygusal tükenmişliği azalttığını ifade etmişlerdir.

Bu bağlamda araştırma test edilmek istenen hipotezler aşağıdaki gibidir.

H1: Paternalist liderlik ile duygusal emek arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H1a: Paternalist liderliğin yardımsever boyutu ile çalışanların duygusal emek düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Paternalist liderliğin ahlaki boyutu ile çalışanların duygusal emek düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Paternalist liderliğin otoriter boyutu ile çalışanların duygusal emek düzeyleri arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEM BİLİMİ

Bu bölümde araştırmanın amacı, evren ve örnekleme, modeli, veri toplama ve analizine ilişkin bilgiler verilecektir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Yapılan alan yazın araştırması sonucunda paternalist liderliğin hem duygusal emek değişkeni üzerinde hem de yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde etkisinin çok fazla incelenmediği tespit edilmiştir. Bu nedenle bu araştırmanın temel amacı yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerin algıladıkları paternalist liderlik davranışının duygusal emek üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu araştırmada amaçlar denence (hipotez) şeklinde ifade edildiği için araştırmanın modeli deneme modeli olup, amacı bakımından ise iki değişken arasında sebep sonuç ilişkisi incelendiğinden nedensel bir araştırmadır.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini İstanbul'da bulunan turizm işletme belgeli ve belediye belgeli yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan işgörenler, örneklemini ise turizm işletme belgeli 1. sınıf restoranlar oluşturmaktadır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün 2017 Ocak kayıtlarına göre İstanbul ilinde turizm işletme belgeli 1.sınıf restoran sayısı 163'tür. Bu nedenle araştırmanın örneklemini 163 tane 1.sınıf restoran çalışanları oluşturmaktadır. Ancak bu işletmelerde çalışan işgörenlerin net olarak sayısı bilinmediğinden dolayı örneklem büyüklüğü belirlenirken $N = t^2 p.q. / d^2$ formülü temel alınmıştır (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2014). Örneklem büyüklüğü % 95 güven düzeyinde, % 5 hata payı ve maksimum varyans ($p=0,5, q=0,5$) durumunda örneklem büyüklüğü 384 kişi olarak hesaplanmıştır. Araştırma kapsamında ele alınacak restoranların seçiminde, evrendeki her bireyin örnekleme seçilme şansı eşit olduğu basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Restoranların seçiminde ise kapasite, bilinirlik, sosyal medyadaki kullanıcı yorumları vb. kriterler temel alınmıştır.

3.3. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Araştırma da veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır; ilk bölümde işgörenlerin paternalist liderlik algısı ile duygusal emek düzeylerini ölçmeye yönelik ifadeler yer alırken, ikinci bölümde ikinci bölümde; katılımcıların, cinsiyet, yaş, meslek, medeni durum, öğrenim durumu ve gelir durumunu öğrenmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Anket, örneklem dâhilindeki işgörelere Mart – Haziran 2017 tarihleri arasında, öncelikle işletme yöneticilerinden gerekli izinler alınarak yüz yüze yapılmıştır. Örneklem dâhilindeki işgörelere 450 anket dağıtılmış, 402 ankette geri dönüş sağlanmış ancak hatalı ve eksik doldurulan anketler çıkarılarak 388 anket araştırmada analiz edilmiştir. Anketler sonucunda elde edilen bilgiler sosyal bilimler alanında kullanılan istatistiksel bilgisayar programları aracılığıyla analiz edilmiştir

Paternalist liderliği ölçmek amacıyla Cheng ve diğerleri (2004) tarafından hazırlanan ve birçok çalışmada (Poaching & Chichun 2009; Sheer 2010; Yeşiltaş 2013; Kurt 2013; Erben & Ötken 2014; Demrcan & Turunç 2017) güvenilirliği ve geçerliliği sağlanmış olan paternalist liderlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçek yardımseverlik (11 ifade), otoriterlik (9 ifade) ve ahlaki (6 ifade) liderlik olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekteki ifadeler 5'li likert tipinde derecelendirilmiştir (1- Kesinlikle Katılmıyorum; 5-Kesinlikle Katılıyorum). Paternalist liderlik ölçeğindeki ifadeler örnek olarak; “Yöneticim iş ilişkisinin dışında, özel hayatım konusunda duyarlıdır”, “Yöneticim aile bireylerimi de gözetir”, “Yöneticim astarına sıkı bir disiplin uygular”, “Yöneticim toplantılarda her zaman en son kararı verir”, “Yöneticim kendi menfaatleri için beni kullanmaz”, “Yöneticim benim başarı ve katkılarımı kendi başarısımış gibi göstermez”. İfadeleri gösterilebilir.

İŞGÖRENLERİN PATERNALİST LİDERLİK ALGILARININ DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: İSTANBUL'DAKİ YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Duygusal emeği ölçmek için ise Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) Türkçeye uyarladıkları ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği birçok araştırmada (Ünlü & Yürür 2011; Basım & Beğenirbaş 2012; Bıyık & Aydoğan 2014; Eroğlu 2014) sağlanmıştır. Ölçek 3 alt boyuttan ve toplam 13 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yüzeysel rol yapma boyutu 6, derinden rol yapma boyutu 4 ve doğal davranışlar boyutu ise 3 madde ile ölçülmektedir. Ölçekteki yargı ifadeleri 5'li Likert tipinde derecelendirilmiştir (1=Hiçbir Zaman, 2 = Nadiren, 3= Ara Sıra, 4= Sık Sık, 5= Her Zaman). Duygusal emek ölçeğinde yer alan ifadelerden bazıları şu şekildedir: "Misafirlerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım", "Misafirlerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım", "Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım", "Misafirlere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım", "Misafirlere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar", "Misafirlere sergilediğim duygular samimidir".

4. BULGULAR ve TARTIŞMA

Araştırma için seçilen örneklemdaki katılımcılara yönelik demografik verilere göre, katılımcıların %69,8'i (271) erkek, %63,9'u (248) evli, %63,7'si (247) 1501-2500 TL arasında gelire sahip, %34,5'i (134) şu anki işyerinde 4-6 yıl arasında çalışmakta, % 51'i (198) lise mezunu, %44,3'ü (172) 26-35 yaş arasındadır (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcılara Yönelik Bilgiler

Cinsiyetiniz	N	%	Öğrenim Düzeyi	N	%
Erkek	271	69,8	İlköğretim	79	20,4
Kadın	117	30,2	Lise	198	51,0
Toplam	388	100,0	Önlisans	95	24,5
Medeni durum	N	%	Lisans ve üstü	16	4,1
Evli	248	63,9	Toplam	388	100,0
Bekar	140	36,1	Yaş	N	%
Toplam	388	100,0	25 ve altı	52	13,4
Hizmet yılı	N	%	26-35	172	44,3
1 yıldan az	27	7,0	36-45	134	34,5
1-3	68	17,5	46-55	30	7,7
4-6	134	34,5	Toplam	388	100,0
7-9	123	31,7	Gelir Durumu	N	%
10+	36	9,3	1500 TL ve altı	57	14,7
Toplam	388	100,0	1501-2500 TL	247	63,7
			2501-3500 TL	44	11,3
			3501-4500 TL	40	10,3
			Toplam	388	100,0

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkilerin daha iyi anlaşılabilmesi için her iki ölçeğe de faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi yapılmadan önce değişkenler arasındaki korelasyon düzeyleri ve faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testiyle değerlendirilmiş olup, paternalist liderlik ölçeğinin KMO değeri; „,817"; duygusal emek

ölçeğinin ise KMO değeri; “,891” olarak bulunmuştur. Bu değerlere bakıldığında her iki ölçeğin faktör analizine uygun olduğu söylenebilir. Ölçeklere yönelik faktör analizi yapılırken faktörlerin özdeğerlerinin 1’den büyük ve faktör yüklerinin 0,50’den büyük olmasına dikkat edilmiştir. Aynı zamanda faktör analizi yapılırken Temel Bileşenler Yöntemi ve Varimax döndürme yöntemi kullanılarak ifadeler analiz edilmiştir. Her iki ölçek için Barlett testi anlamlılık değeri sig=0.000 olarak bulunmuştur. Paternalist liderlikten faktör yükleri düşük 6 ifade, duygusal emek ölçeğinden ise 3 ifade çıkarılmıştır. Paternalist liderlik ölçeğine yönelik olarak yapılan faktör analizi neticesinde özdeğerleri 1’den büyük toplam üç alt boyut bulunmuştur, boyutların birlikte açıkladıkları toplam varyans % 79,211’dir. Bu boyutlar ölçeğin orijinaline bağlı kalarak isimlendirilmiştir. Duygusal emek ölçeğinde ise toplam varyansı %71,184 olan üç alt alt boyut bulunmuştur. Aynı şekilde bu alt faktörler ölçeğin orijinaline bağlı kalarak adlandırılmıştır.

Kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerleri (Cronbach Alfa) analiz edildiğinde (Tablo 2); paternalist liderlik ölçeğinin cronbach alfa değeri “,798”; duygusal emek ölçeğinin ise “,829” olduğu belirlenmiştir. Faktör analizi neticesinde ortaya çıkan ölçeklerin alt boyutlarının güvenilirlik düzeyleri ise şu şekildedir: yüzeysel rol yapma “,0,718”; derinden rol yapma “,788”; doğal duygular “,801”; yardımsever liderlik “,709”, otoriter liderlik “,779”, ahlaki liderlik “,771” dir.

Genel olarak sosyal bilimlerdeki araştırmalarda Cronbach alfa (α) katsayısı ile ilgili şu değerlendirmeler yapılır (İslamoğlu & Alnaçık 2014: 283):

- $\leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir.
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek güvenilirliği düşüktür.
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Bu sonuçlara göre ölçeklerin ve alt boyutlarının güvenilirlik düzeylerinin yeterli seviyede olduğu söylenebilir.

Tablo 2. Ölçeklerin ve Alt Boyutlarının Cronbach Alfa Değeri

	Cronbach Alfa
Paternalist Liderlik	,798
Yardımsever liderlik	,709
Otoriter liderlik	,779
Ahlaki liderlik	,771
Duygusal emek	,829
Yüzeysel rol yapma	,718
Derinden rol yapma	,788
Doğal duygular	,801

Tablo 3’de gösterilen değişkenlere yönelik olarak ortalama değerlere bakıldığında katılımcıların paternalist liderlik algı düzeylerinin (3,28) ve duygusal emek düzeylerinin (3,41) orta düzeyde olduğu görülmektedir.

İŞGÖRENLERİN PATERNALİST LİDERLİK ALGILARININ DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: İSTANBUL'DAKİ YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Tablo 3. Değişkenlere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

	Ort.	1	2	3	4	5	6	7	8
1)- Duygusal Emek	3,41	1							
2)-Paternalist Liderlik	3,28	,590**	1						
3)-Yüz. Rol Yap.	2,98	,800**	-,616**	1					
4)-Der. Rol Yap.	3,01	,646**	-,206	,134	1				
5)-Doğal Duygular	3,17	,404**	-,140	-,016	,317**	1			
6)-Yardımsaver Lid.	3,31	,463**	,778**	,548**	,367**	-,293*	1		
7)-Otoriter Lid.	2,91	-,470**	,624**	,294**	-,492**	-,366**	,102	1	
8)-Ahlaki Lid.	3,37	,389**	,666**	-,260*	,251**	-,393*	,068	-,255*	1

** . p< .001 değerinde anlamlı (çift yönlü).

Tablo 4’de yer alan değişkenlere yönelik korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında, paternalist liderlik ile duygusal emek arasında pozitif yönde (r: ,590) ve anlamlı bir ilişki (p< .01) tespit edilmiştir. Bu sonuca göre araştırmanın temel hipotezi olan “H1:Paternalist liderlik ile duygusal emek arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Korelasyon değerlerine paternalist liderliğin alt boyutları açısından bakıldığında ise; yardımsaver liderlik ile duygusal emek arasında pozitif yönde (r: ,463) ve anlamlı bir ilişki (p < .01); otoriter liderlik ile duygusal emek arasında negatif yönde (r: -,470) ve anlamlı bir ilişki (p < .01); ahlaki liderlik ile duygusal emek arasında ise pozitif yönlü (r: ,389) ve anlamlı bir ilişki (p < .01) ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar ışığında araştırmanın alt hipotezleri H1a, H1b ve H1c kabul edilmiştir.

Tablo 4. Paternalist Liderlik ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyon Analizi

Model		Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Anlamlılık Düzeyi
		B	Std. Hata	Beta		
1	Sabit	5,458	,363		15,047	,000
	Paternalist Liderlik	,669	,110	,590	60,64	,000

a. **Bağımlı Değişken:** Duygusal Emek (R= ,590; R²= 0,348; Düzeltmiş R²= 0,341; F= 36,767; DW= 1,781; p= 0,00)

Durbin-Watson (DW) modeli de hataların bağımsızlığının (otokorelasyon) olup olmadığını göstermekte ve otokorelasyonun büyük olması, modelin geçersizliğini ifade etmektedir. Durbin-Watson testi değerinin 1,5 ile 2,5 arasında olması istenir ve bu otokorelasyonun olmadığı belirtilir. Durbin-Watson testi değeri (1,781) 1,5 ile 2,5 arasında olduğundan otokorelasyon yoktur. Tablo 4’de gösterilen regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında paternalist liderliğin duygusal emekteki değişimin % 34’ünü açıklayabildiği görülmektedir. ANOVA testi sonuçları da, modelin genel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir (F= 36,767; p < 0,00). Son bölümdeki regresyon katsayıları (B değerleri) ise, paternalist liderlikteki bir birimlik artışın duygusal emekte 0,66’lik bir artmaya neden olduğunu göstermektedir.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Paternalist liderlik diğer liderlik türlerinden farklı olarak Doğu toplumlarının kültürünün bir yansıması şeklinde ortaya çıkmıştır. Paternalist liderlerin işgörenlerin iş yaşamı dışında aile ve özel hayatları ile de ilgilendiği ve işgörene karşı özel destek mekanizması görevi gördüğü ifade edilmektedir. Bu liderlik tarzının temelinde, liderin işgöreni hayatının her evresinde desteklemesi bulunmaktadır. Bu durumda işgörenin hizmet verdiği işletmeye ve liderine karşı duygusal anlamda bağlanmasına ve daha fazla emek vermesine zemin hazırlamaktadır. Dolayısıyla işgörenin performansının arttığı yerde verimlilik artabilecek, hem işletme adına lider hem de işgören amacına ulaşabilecektir.

Araştırmanın temel amacı İstanbul da faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerine çalışan işgörenlerin yöneticilerinde algıladıkları paternalist liderlik davranışının duygusal emek düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu doğrultuda, paternalist liderlik ve duygusal emek konuları işlenmiş ve bu değişkenlerin birbiriyle olan ilişkileri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda işgörenlerin paternalist liderlik algısının ve duygusal emek düzeylerinin orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Paternalist liderlik davranışının duygusal emek düzeyi üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda işgörelere algıladıkları paternalist liderlik davranışının duygusal emek düzeyleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, yöneticilerin paternalist liderlik davranışı göstermesi, işgörenlerin duygusal emek düzeyini artırabilecektir. Ancak dikkat edilmesi gereken bir husus paternalist liderliğin her işletmede ve her işgören üzerinde aynı etkiyi göstermeyecek olmasıdır. İş ahlakının oluşmadığı ve işgörenlerin yakınlığı suistimal edebileceği ihtimali de dikkate alınmalıdır.

Bu çalışma sadece İstanbul ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli yiyecek içecek işletmelerini kapsamaktadır. Bu konu da çalışmak isteyen araştırmacılar, paternalist liderliğin örgütsel bağlılık, işe adanmışlık ya da iş tatmini gibi değişkenler üzerindeki etkisini inceleyebilecekleri gibi paternalist liderliğin uygulandığı ve paternalist liderliği onaylamayan işletmelerde çalışan işgörenler üzerindeki etkisini görebilmek amacıyla ikili görüşme tekniği kullanılarak karşılaştırmalı bir analiz yapabilirler. Aynı zamanda gelecek araştırmalar daha büyük bir örneklem kullanarak Türkiye genelinde ya da farklı bölgelerde araştırma yapabilirler. Ayrıca konaklama ve seyahat sektörü gibi turizm endüstrisinin alt sektörlerinde de yeni bir araştırma yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Austin J.E. & Timothy, C.P. Dore & Katharine M. O'Donovan. (2008). Associations of Personality and Emotional Intelligence with Display Rule Perceptions and Emotional Labor. *Personality and Individual Differences*, 44, 679–688.
- Ashforth, E.B.& Humphrey, H. R.(1993). Emotional Labor in Service Roles: Influence of Identity, *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Basım, N & Memduh B.(2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt:19 Sayı:1, 77-90.
- Bıyık, Y. & Enver A.(2014). Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16/3, 159-180.
- Buckner, E.J. & Kevin T.M.(2012). Individual Differences and Emotional Labor: An Experiment on Positive Display Rules”, *Personality and Individual Differences*, 53(3), 251-256.

İŞGÖRENLERİN PATERNALİST LİDERLİK ALGILARININ DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: İSTANBUL'DAKİ YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

- Cheng, B.-S. & Li-Fang C. & Tsung-Yu W. & Min-Ping H. & Jiing-Lih F.(2004). Paternalistic Leadership And Subordinate Responses: Establishing A Leadership Model In Chinese Organizations”, *Asian Journal of Social Psychology*, 7, 89–117.
- Chu, Kay Hei-Lin; Suzanne K. Murrmann. (2006).Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale”, *Tourism Management*, 27, 1181–1191.
- Demircan, P. & Ömer T. (2017). İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma, *İGÜ Sos. Bil. Derg.*, 4 (1), 41-76.
- Erben, G. S. & Ötken, A. B. (2014). Paternalist Liderlik ve İşe İlişkin İyilik İlişkisinde İş-Yaşam Dengesinin Rolü”, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi – Sayı:22*, 103-121.
- Eroğlu, Şeyma Gün.(2014). “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 19, 147-160.
- Goodwin, E.R. & MarkusGroth & Stephen J.F. (2011). Relationships Between Emotional Labor, Job Performance and Turnover, *Journal of Vocational Behavior*, 79 (2), 538-548.
- Hayek, M. & Novicevic, M. & M.; Humphreys, J., H. & Jones, N. (2010). Ending the Denial of Slavery in Management History: Paternalist Leadership of Joseph Emory Davis”, *Journal of Management History*, 16(3), 367-379.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure, *American Journal of Sociology*, 85 (3), 551-75.
- İslamoğlu, A. H. & Alınacı, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Beta Basım, İstanbul
- Işık, C. & Zennube I.& Leyla T. (2016). Turizm Amaçlı Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emek ile Bireysel Yenilikçilik İlişkisi: Palandöken Örneği, *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 2 (2), 117-133
- Jackman, R.M. (1994). *The Velvet Glove, Paternalism and Conflict in Gender, Class and Race Relations*, Berkeley University of California Press.
- Kiffin-Petersen, A.Sandra; Catherine L.Jordan; Geoffrey N.Soutar. (2011).The Big Five, Emotional Exhaustion And Citizenship Behaviors In Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor”, *Personality and Individual Differences*, 50(1), 43-48.
- Köksal, O. (2011). Bir Kültürel Liderlik Paradoksu: Paternalizm”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 8, 101-122.
- Kurt, İ. (2013). Paternalist Liderlik İle Çalışanların İşlerine Yaratıcı Katılım Algıları Arasındaki İlişkiyi Araştırmaya Yönelik Bir Çalışma, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 5, No 1, 321-330.
- Morris, J.A. & Feldman, C.D. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Northhouse, Peter, G. (1997). *Leadership: Theory and Practice*. Sage Publications, CA.
- Padavic, I. & William, R.E. (1994). Business Dimensions to Organizational Counseling, *Counselling Psychology Quarterly*, 7(3), 275–285.
- Pellegrini, K. E & Terri, A. S. (2008). Paternalistic Leadership: A Review and Agenda for Future Research, *Journal of Management*, 34, 3, 566-593.

- Paoching, C & Hung, C. (2009). The Relationship of Paternalistic Leadership and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Effect of Upward Communication”, *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, Vol. 5, Num. 2, 66-73.
- Poachin, C. (2010). A Study of the Influence of Paternalistic Leadership and Subordinate-Supervisor Relationship on Working Morale, *Journal of Global Business Management*, 6,2, 1-8.
- Sheer, Vivian, C. (2010). Transformational and Paternalistic Leaderships in Chinese Organizations: Construct, Predictive, and Ecological Validities Compared in a Hong Kong Sample, *Intercultural Communication Studies*, XIX: 1, 21-140.
- Şendoğdu, A.A & Erdirenelebi, M.. (2014). Paternalist Liderlik İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 14 / Sayı: 27, Nisan, 253-274.
- Tang, C.& Craig, R. S. & Stefani, E. N & Krystal, M. (2013). Emotional Labor: The Role of Employee Acting Strategies on Customer Emotional Experience and Subsequent Buying Decisions, *International Review of Management and Marketing*, Vol.3, No.2, 50-57.
- Tetik, H. T. & Köse, S. (2015). Örgüt Çalışanlarının Paternalistik Liderlik Alguları Ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt 11, Sayı 26, 29-56.
- Uhl Bien, M. & Pamela, S.T. & George, B.G.& Mitsuru, W. (1990). Company Paternalism and the Hidden-Investment Process: Identification of the “Right Type” for Line Managers in Leading Japanese Organizations”, *Published in Group Organization Management*, 15, 4, 414-430.
- Ünlü, O. & Yürür, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 184 Sayı: 37, Ocak-Haziran, 183-207.
- Wu, M., Huang, X., Li, C. & Liu, W. (2012). Perceived Interactional Justice And Trust in Supervisor As Mediators For Paternalistic Leadership”. *Management and Organization Review*, 8(1), 97-121.
- Yazıcıoğu, Y. & Erdoğan, E. (2014). S.P.S.S. *Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, 4. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yeşiltaş, M. (2013). Paternalist Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisinde Dağıtım Adaletinin Aracılık Rolü”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5/4, 50-70.
- Zhang, Y. & Ming-yun H. & Yun-hui Xie. (2015). Paternalistic Leadership And Employee Voice in China: A Dual Process Model, *The Leadership Quarterly*, 26.1: 25-36.