

Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi

Merve BAŞ^a, Burhan KILIÇ^b

^aİstanbul Maltepe Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu

^bMuğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Anahtar Kelimeler

Duygusal Emek
Duygusal Çaba
Duygusal Çelişki
Engelli Turizm
Pazarı

Özet

Hizmet sektöründe, hizmet üretim sürecinde çalışanlarından bedensel çalışmalarının yanında kendilerine verilen ücretin karşılığında müşteriye memnun edecek duyguları da sergilemesi istenmektedir. Bunun temel nedenlerinin başında hizmet sürecine müşterinin de katılması ve hizmetin karakteristik özellikleri gelmektedir; çalışanlardan bir duygu gösterimi beklenmektedir. Bu çalışmada engelli turizm pazarında hizmet eden çalışanların duygusal emek süreci ve sonuçlarının analizi amaçlanmıştır. Çalışmanın örneklemini otel işletmelerinde engelli turistlere hizmet etmiş olan çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışma sonucunda engelli turizm pazarında 18-29 yaş grubundaki çalışanların duygusal çaba düzeyinin daha yüksek olduğu; kültür ve yönetici desteği gibi faktörlerin engelli turizm pazarı çalışanlarının duygusal emek süreci üzerinde etkili olabildiği gibi farklı sonuçlar tespit edilmiştir. Duygusal emek sürecinin sonucuna ilişkin yapılan analizlerde çalışanların büyük çoğunluğunun engelli müşterilere hizmet ederken yabancılaşma yaşamadıkları ve yine büyük çoğunluğunun engelli müşterilere memnun edici hizmet sunabildiklerinde kendilerinin kişisel başarı düzeylerinde artış olduğunu hissettikleri tespit edilmiştir.

The Evaluation of Aspects, Process and Results of Emotional Labour Within the Disabled Tourism Market

Keywords

Emotional Labor,
Emotional Effort,
Emotional
Dissonance,
Disabled Tourism
Market

Abstract

In the service industry, in addition to the physical performance, personnel are asked to show also the emotions that will satisfy customers during the service production process in return for the wages they are paid. Its foremost reason is the participation of the customer in the service process and the characteristics of the service. In other words, an emotional demonstration is expected from personnel. The aim of this study is to analyse the emotional labour process of people rendering service in the disabled tourism market and its results. The sample consists of the personnel who serve the disabled tourists in hotel facilities. As a result of the study, different findings have been reached as follows: Employees in the disabled tourism market between the ages of 18 and 29 have higher level of emotional effort; some factors such as culture and support by manager are effective in emotional labor process of the employees who work in the disabled tourism market. In the analyses relating to the consequences of emotional labor process, some further results have been reached which are that the most of the personnel who serve in the disabled tourism market do not experience depersonalization while serving the disabled guests and, their self accomplishment level increases when they offer satisfactory service to the disabled guests.

GİRİŞ

Dünyada turizm faaliyetine katılım gittikçe artış gösterirken turizme katılımı herkes için erişilebilir kılmak önemlidir. Erişilebilirliğin sağlanması sonucunda engelli bireylerin de turizm faaliyetine katılımı sağlanacaktır. Dünya üzerinde 650 milyon engelli birey yaşamaktadır (unescap.org); Avrupa Birliği (AB)'nde ise yaklaşık 80 milyon engelli bulunmaktadır (ec.europa.eu). Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'nde ise nüfusun yaklaşık %27'si engellidir (Fox, 2011, s. 2). 2002 yılı araştırmasına göre Türkiye'de nüfusun %12,5'u engellidir (1).

Engelli müşterilerin memnuniyeti sadece teknik imkânlar ile değil aynı zamanda personel yaklaşımlarıyla da sağlanmaktadır. İşletme personelinin samimiyet, yüzeysellik veya çelişki barındıran davranışları engelli misafirlerin memnuniyet düzeylerini etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, çalışmada personel tutumu ve davranışları duygusal emek kapsamında değerlendirilerek araştırılmaya çalışılmıştır. Duygusal emek, personelin çalıştığı işletme tarafından kendilerinden beklenen davranışların ve psikolojik durumun sergilendiği süreç olarak tanımlanabilir (Akoğlan Kozak ve Güçlü 2008, s. 52). Duygu düzenleme aşamasında ortaya çıkan duygusal emek boyutlarına ilişkin ilk olarak Hochschild (1983) derin davranış ve yüzeysel davranış boyutlarını açıklamıştır. Daha sonra yapılan çalışmalarda ise samimi davranış boyutu ortaya konmuştur (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Duygusal emek süreci ve sonuçlarına ilişkin literatürde farklı araştırmalar yapılmıştır. Bu çalışmalardan bazıları duygusal emeği etkileyen yaş, cinsiyet gibi bireysel özellikleri içerdiği gibi yönetici ve çalışan desteği gibi örgütsel faktörleri de içermektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Kruml ve Geddes, 2000; Ericson ve Ritter, 2001; Öz, 2007; Güngör, 2009; Gardner, Fischer ve Hunt, 2009; Wong ve Wang, 2009; Avcı ve Boylu, 2010; Avcı ve Kılıç, 2010; Dahling ve Perez, 2010; Türkay, Ünal ve Taşar 2011).

Duygusal emek kavramı bir süreç olarak ele alınmış ve duygusal emeği etkileyen faktörler olduğu gibi sürecin sonuçlarını tespit etmeye yönelik çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Duygusal emek sürecinin sonucunda ise ortaya çıkabilecek olumlu (iş tatmini, kişisel başarıda artış vb.) ve olumsuz sonuçlar (yabancılaşma, tükenmişlik, işten ayrılma niyetinde artış vb.) üzerinde durulmuştur (Grandey, 2000; Botheridge ve Grandey, 2002; Johnson, 2007; Kim, 2008; Kozak ve Güçlü, 2008; Öz, 2007; Türkay ve diğerleri, 2011). Personelin uygun duygu durumunu sergilemek için çaba göstermesi duygusal çaba boyutunu ortaya çıkarırken; personelin gerçekte hissettiği duygular ile yansıttığı duyguların farklı olması yaşanan çelişki ise duygusal emek kavramının duygusal çelişki boyutunu ortaya çıkarmıştır ve literatürde duygusal çelişki ve duygusal çaba boyutuna ilişkin çeşitli araştırmalarda yapılmıştır (Kruml ve Geddes, 2000; Wharton, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Chu ve Murrman, 2006; Çukur ve Şahin, 2007; Öz, 2007; Kozak ve Güçlü, 2008; Kılıç, Baş ve Sop, 2013).

Duygusal emek kapsamında turizm pazarında farklı araştırmalar yer almaktadır (Hochschild, 1983; Chu ve Murrman, 2006; Kim, 2008; Wong ve Wang, 2009; Avcı ve Boylu, 2010; Avcı ve Kılıç, 2010; Kozak ve Güçlü, 2008; Kılıç ve diğerleri, 2013); ancak konuya ilişkin engelli turizm pazarında yeterli

sayıda çalışma tespit edilememiştir. Engelli turizm pazarı gibi diğer engelli olmayan misafirler ile karşılaştırıldığında daha fazla duyarlı ve bilinçli olunması gereken bir pazar bölümünde personelin duygusal emek sürecini başarı ile yönetmesi engelli misafirin memnuniyetinin sağlanması açısından önemlidir. Bu çalışmada engelli turizm pazarında hizmet eden çalışanların duygusal emek süreci ve sonuçlarının tespit edilmesi amaçlanmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

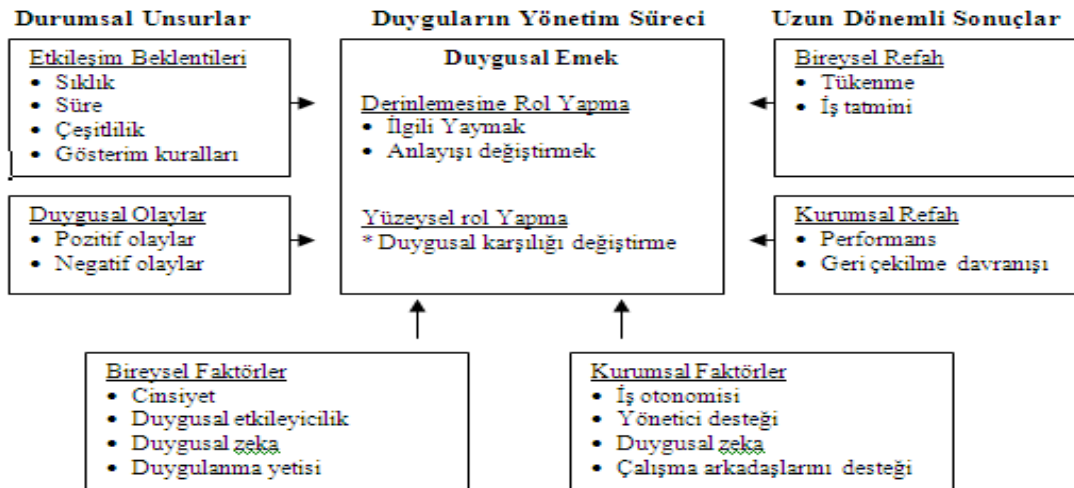
Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek kavramı ilk olarak Arlie Russel Hochschild'in kullandığı ve literatüre kazandırdığı görülmektedir. Duygusal emeği Hoscheshild (1983, s. 7), "The Managed Heart" adlı eserinde "işin gereklerine uyum sağlayabilmek amacıyla açık bir yüz ve bedensel ifade oluşturabilmek için hislerin yönetimi" olarak ifade etmektedir (Avcı ve Kılıç, 2011). Morris ve Feldman (1996, s. 987) duygusal emek kavramını organizasyon tarafından misafir ilişkileri sırasında istenilen duygunun gösterilmesi çabası, planlanması ve kontrolü olarak; Grandey (2000, s. 95)'e göre duygusal emek kavramı duygusal ifadeyi şekillendirmek için duyguların bastırımı, değiştirimi ve taklit edilmesini içermektedir. Bu tanımlamalardan da faydalanılarak duygusal emek kavramı, iş rolü kapsamında talep edilen davranış biçimini sergilemek amacı ile duyguların olağan bir biçimde dışavurumunu veya değiştirilerek ortaya çıkarılmasını içeren bir süreç olarak tanımlanabilmektedir.

Duygu düzenleme sürecinin kişiler üzerinde olumlu veya olumsuz sonuçları oluşabilmektedir. Bu açıdan duygusal emek kavramı; duygusal emeği etkileyen faktörler, faktörlerin etkisi ile gerçekleşen duygu düzenleme aşaması ve kişiler üzerindeki sonuçlarından oluşan bir süreci kapsamaktadır.

Duygusal Emek Süreci ve Sonuçları

Duygusal emek süreci ve sonuçları Şekil 1'de belirtildiği gibi bütüncül olarak açıklanabilir:



Şekil 1: Duygusal Emek Süreci

Kaynak:Grandey, A.A. (2000). "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), s.101'den aktaran: Güngör, M. (2009). "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları", *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), s.175.

Duygusal emek süreci iş karakteristiğinden kaynaklanan etkileşim beklentilerinden etkilenmektedir; iş karakteristiğine ilişkin olarak oluşan duygusal emek sıklığı, sürekliliği, çeşitliliği ve farklı gösterim kuralları personelin duygusal emek kalitesini ve başarısını etkileyebilmektedir. Sık sık müşteri ile ilgilenmek zorunda kalan bir personel ile nadiren müşteri ile karşı karşıya gelen bir personelin duygusal emek kalitesi değişiklik gösterebilir. Bu değişimin nedeni ise personelin sergilemesi gereken duygusal emeğin ilgilendiği müşteri sayısına bağlı olarak sıklık göstermesidir (Morris ve Feldman, 1996, s. 989-995).

Çalışma ortamında oluşan negatif ve pozitif olaylar personelin duygu düzenleme sürecini etkileyebilmektedir. Olumsuz durumların sürekli tekrar etmesi personelin duygu düzenlemesi yapma sıklığı artırabilir. Bu durumda personel algılamasında bir takım değişiklikler yapıp bilişsel değişim metodunu tercih edebilir (Grandey, 2000, s. 103).

Bireysel karakteristiklerden dolayı çalışanlar kendilerinden beklenen duygu düzenlenmesini yapabilmeleri için zaman zaman mücadele etmektedirler (Öz, 2007, s. 8). Bazı araştırmacılara göre kadın çalışanlar duygusal emek konusunda, doğal bir biçimde daha başarılıdırlar (Schaubroeck ve Jones, 2000, s. 181; Hochschild, 1983, s. 328). Dahling ve Perez (2010, s. 577) çalışanlar üzerinde yapmış oldukları araştırmada yaş faktörünün derin davranış ile pozitif ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Johnson (2007, s. 64) yapmış olduğu çalışmada duygusal zekâ ile derin davranış arasında doğrusal bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Duygulanma yetisi bireylerin yaşadıkları farklı durumlar karşısında gösterdikleri genel duygusal eğilim olarak tanımlanabilir (Morris ve Feldman, 1996, s. 1000). Duygulanma yetisi bireyin pozitif ya da negatif olmasını, bir şeyi yapabileceğine inanıp inanmamasını etkileyebilmektedir (Yiğitbaş ve Yetkin, 2003, s. 5-6). Bu durum motivasyon düzeyini etkileyebileceğinden dolayı duygusal emek kalitesini de etkileyebilmektedir.

Duygusal emek sürecini etkileyen çevresel faktörler açısından "kültür" faktörü değerlendirildiğinde, bireylerin içinde yetiştikleri toplumsal kültür, onların karakterlerinin oluşumunu, olaylara bakış açılarını ve algılamalarını etkilemektedir (Güney, 2006, s. 31). Yardımseverliliğin ön planda olduğu bir kültürde yetişen bir çalışan engelli müşterilerine samimice yardımda bulunabilmektedir. Personelin duygusal emek sürecini etkileyen kurumsal faktörler ise iş otonomisi, yönetici desteği, duygusal zeka ve ekip arkadaşlarının desteği olarak belirtilebilir. Türkay ve diğerlerinin (2011, s. 218-219) yapmış olduğu çalışmada yönetici desteğinin çalışanların derin davranış sergilemesinde etkili olduğunu; Öz (2007, s.69) ise yönetici desteğinin işe bağlılığı artırdığını tespit etmiştir. İşletme içinde ayrıca çalışanların iletişimlerinin sağlıklı ve motive edici olması, duygusal çaba düzeyinin daha düşük olmasına neden olabilecektir (Kozak, 2009: 28; Bothheridge ve Grandey, 2000, s. 105).

Personelin etkileşim beklentileri, duygusal olaylar, bireysel faktörler, kurumsal faktörler sonucunda yüzeysel davranış ve derin davranış gibi farklı boyutlar ortaya çıkabilmektedir. Yüzeysel davranış

çalışanın içselleştirmeden uygun duygu durumunu gerçekleştirmesi olarak tanımlanırken, derin davranış ise çalışanın içselleştirerek uygun duygu durumunu gerçekleştirmesi olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983, aktaran: Ashforth ve Humphrey, 1993, s.92-94).

Bazen çalışanlar, uygun davranışı sergilemek için bu tür koşullandırmalara ihtiyaç duymadan, olağan bir biçimde uygun davranışı sergilerler; samimiyetle ortaya çıkan bu davranış duygusal emek konusunun “samimi davranış” boyutunu oluşturur (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 94). Örneğin, bir barmenin morali bozuk olan müşterinin derdini dinlemesi gibi (Chu ve Murrman, 2006, s. 1182). Personelin sürekli yüzeysel davranış sergilemesi, derin davranış veya samimi davranıştan uzak kalması; gerçekte hissettiği duygular ile yansıttığı duygular arasında uyumsuzluk olmasına neden olabilmektedir. Bu uyumsuzluk ise “duygusal çelişki” boyutunu ortaya çıkarmaktadır (Morris ve Feldman, 1996, s. 992). Duygusal çelişki durumunda artış olması, duygusal emek konusunda başarılı olabilmek için fazla çaba harcamayı gerekli kılabilir (Öz, 2007, s. 9). Bu durum duygusal çaba boyutunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Avcı ve Kılıç, 2010, s. 290). Derin davranış kapsamında doğru duygu düzenlemesini gerçekleştirebilmek için güzel anıları hatırlamak gibi kendi kendini motive etme davranışları duygusal çaba boyutuna örnek teşkil edebilir.

Yapılan duygu düzenlemesi aşamasından sonra ortaya çıkan sonuçlar olumlu ve olumsuz olabilmektedir; sürekli yüzeysel davranış sergileyen bir personel bir süre sonra kendi duygularından uzaklaşıp, yabancılaşma gibi olumsuz bir sonuç ile karşılaşabilir (Kim, 2008, s. 159; Pugliesi, 1999, s. 130; Güngör, 2009, s. 167). Ericson ve Ritter (2001, s. 139) yapmış oldukları araştırmada sinirlilik ve tedirginlik gibi olumsuz duyguların tükenmişlik sonucunun ortaya çıkmasında etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Duygu düzenleme sürecinde başarılı olan bir personel ise sürecin sonucunda iş tatmini yaşayabilmektedir. Yüzeysel davranış sergilenmesinde artış olması durumunda ise performans düşüklüğü veya geri çekilme gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir.

Engelli Turizm Pazarı ve Duygusal Emek Süreci

Turizm kişilerin para kazanma amacı olmaksızın, sağlık kazanmak, tatil yapmak ve bu gibi amaçlar nedeniyle yaptıkları seyahat ve en az 24 saat kalış gerektiren geçici konaklamalarını içeren faaliyetlerinin tümüdür (Eralp, 1983, s. 26). *Engelli turizmi*; engelli bireylerin, sürekli ikame ettikleri yer dışına, para kazanma amacı gütmeksizin spor, sağlık ve kültür gibi farklı amaçlar doğrultusunda gerçekleşen, en az 24 saatten oluşan geçici konaklamalarından oluşan faaliyetlerini içermektedir.

Engelli turizm pazarında sunulan hizmetin ulaşılabilir olması önemlidir; ulaşılabilirlik kavramı; engelli bireylerin turistik ürüne sorunsuz ulaşımının ve faydalanmasının sağlanması olarak tanımlanabilmektedir. Otel işletmelerinde, hem fiziki açıdan ulaşılabilirlik hem de iletişim açısından ulaşılabilirliğin sağlanması önemlidir (Vos ve Ivor, 2008, s. 10). Buhalis ve Michopoulou (2011, s. 159) her bir engel türünün farklı bir pazar segmentasyonu oluşturduğunu ve talep özelliklerinin farklı olduğunu tespit etmiştir. Darcy (2010, s. 816) yapmış olduğu araştırmada engelli misafirlerin

konaklama işletmesi seçiminde sahip oldukları engel boyutunun ve ihtiyaç duydukları desteğin önem arz ettiğini tespit etmiştir.

Turizm işletmelerinde ulaşılabilirlik kavramının doğru şekilde uygulanması müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından gereklidir. Ossate (One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe)'in dünya engelliler günündeki çalıştayında Open Door Organization'ın raporuna göre (2005), engelli turistlerin %82'si havaalanlarında kapılara olan uzaklık nedeni ile % 27'si iletişim kaynaklı sorunlar yaşamaktadır. “Tercih ettiğim bir konaklama işletmesinde odamdaki banyo girişinin genişliğinin tekerlekli sandalyem ile giriş yapmama imkân verecek uygun ölçüde olmamasından dolayı banyo kapısını sökmüşlerdi. Bu durum üzücü bir olaydı”; 35 yaşındaki yürüme engelli bir turist tarafından belirtilmiştir (Baş, 2012, s. 139). Pagan (2012, s. 1534-1535) ise çalışmasına hem engelli bireyleri hem de engelli olmayan bireyleri dâhil etmiştir; yapmış olduğu karşılaştırmada engelli bireylerin, engelli olmayan bireylere göre turizm faaliyetine daha az katılım gösterdiğini; ayrıca engelli bireyler için turizm faaliyetinin karışık bir yapıya sahip olduğunu tespit etmiştir.

Kim, Stonesifer ve Han (2012, s. 1315) yapmış oldukları araştırmada engelli misafirlerin; iletişim, eğitim ve teknik ulaşılabilirliğin sağlanması konusuna önem verdiğini tespit etmişlerdir. Yeterince ulaşılabilir olan bir işletmede sağlanan teknik destek ile personel daha başarılı hizmet edebilmektedir; aksi takdirde ulaşılabilirliğin sağlanamamış olması çalışanın motivasyonunun düşmesine neden olabilmektedir. Bu durum bireysel ve örgütsel faktörlerin etkisi kapsamında personelin duygusal emek sürecini de olumsuz etkileyebilmektedir. Duygu düzenleme aşamasından sonra personel zaman zaman duygusal çelişki yaşayabilmektedir. Bu durum yabancılaşma, kişisel başarıda düşüş gibi sonuçlar oluşturabilmektedir (Grandey, 2000, s. 104-107). Duygusal çelişki durumunda artış olması duygusal çaba düzeyinde de artış meydana getirebilmektedir (Kruml ve Geddes, 2000, s. 177). Duygusal çabanın yükselmesi sonucunda iyi bir performansın ortaya çıkması memnuniyeti artırıcı bir etmen olabilmektedir (Güngör, 2009, s. 175; Gardner ve diğerleri, 2009, s. 169; Grandey, 2000, s. 101); ancak engelli turizm pazarında engelli misafirlerin beklentilerinin memnuniyet düzeylerinin özellikle fiziksel ve iletişim açısından ulaşılabilir uygulamaları içeren işletme çabaları ile daha fazla bağlantılı olabilmektedir. Kılıç ve diğerleri (2013, s. 114), engelli turizm pazarında yapmış oldukları çalışmalarında engelli müşterilerin duygusal çelişki algılamalarının, müşteri memnuniyetini azaltıcı yönde etkilemediğini tespit etmişlerdir; ancak uzun vadede personel motivasyonunun düşmesi ile devamında gelebilecek olan olumsuz sonuçlar (tükenmişlik gibi) engelli müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyebilir. Duygusal çelişki düzeyinin artması sonucunda duygusal çaba düzeyinin de artması uzun vadede personelin iş tatminini de duygusal yorgunluk kaynaklı olarak düşürebilmektedir (Morris ve Feldman, 1996, s. 989-995). Engelli turizm pazarında personelin duyarlı, bilinçli ve yardımsever olmak gibi iş rolünün gereği olan uygun duygu durumunu sergilemesi gerekmektedir. Bu durum personelin duygusal emek sürecini ne kadar başarılı yönettiği ile ilgili olabilmektedir.

YÖNTEM

Turizm Tesislerinin Yönetmeliği'nin 19. maddesinde belirtildiği üzere; “*toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan konaklama tesisleri ile eğlence merkezleri, günübirlik tesisler ve temalı parklarda, müşteriler tarafından kullanılan tüm genel mahaller ile açık alanların bedensel engelli müşteriler tarafından da kullanılabilmesini sağlayıcı fiziki düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir. Tesis başına en az bir oda olmak üzere, oda sayısının %1'i oranındaki yatak odası ve banyosu, bedensel engellilerin kullanımına uygun olarak inşa ve tefriş edilir*” (2). Söz konusu yönetmeliğe göre dört ve beş yıldızlı otellerin engelli odasına sahip olmalarından dolayı engelli bireyler tarafından tercih edilebileceği düşünülmüş ve bu nedenle anket uygulamaları İstanbul'da dört ve beş yıldızlı otellerde yapılmıştır. Bu çalışmada araştırma modeli olarak alan araştırması kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini Türkiye'de engelli bireylere hizmet eden turizm sektöründe çalışan personel oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın örneklemini ise İstanbul'da dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan ve engelli misafirlere hizmet etmiş olan 299 personel oluşturmaktadır.

Bu çalışmada otel işletmelerinde engelli müşterilere hizmet eden çalışanların duygusal emek boyutlarına ilişkin değerlendirmeleri demografik özellikler, iş yaşamına ilişkin özellikler ile duygusal emek sürecinin sonuçlarının ne şekilde ortaya çıktığına ilişkin sorulara cevap aranmaya çalışılmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, engelli turizm pazarında başarılı bir duygusal emek sürecinin oluşturulmasına yönelik olarak, gelecek akademik çalışmalar ve sektör çalışanları için tavsiyelerde bulunulması amaçlanmıştır.

Uygulanan anketlerin 90 tanesi otellere bırakılıp daha sonra toplanmak suretiyle elde edilmiş, 247 anket ise otel işletmesi içerisinde personel ile yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Toplam 299 anket değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Veri toplama aracı olarak geliştirilen anket formu konu ile ilgili çalışmalar (Ashforth ve Humprey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Chu ve Murrman, 2006; Güngör, 2009; Gardner, ve diğerleri, 2009) incelenerek hazırlanmış ve uzman görüşleri alınmıştır. Hazırlanan ölçeğin duygusal emek boyutları ile ilgili olan kısmı Chu ve Murrman (2006) tarafından geliştirilen HELS (Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği – Hospitality Emotional Labor Scale) uyarlanarak, duygusal emeği etkileyen faktör, süreç ve sonuçları farklı araştırmacıların (Ashforth ve Humprey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Chu ve Murrman, 2006; Güngör, 2009; Gardner ve diğerleri, 2009) konuyla ilgili araştırmaları incelenerek oluşturulmuştur.

Tablo 1: Duygusal Emek Boyutları

Duygusal Çelişki	Duygusal çelişki, kişinin gösterim kuralları çerçevesinde uygun gördüğü için sergilediği veya yansıttığı duygular ile içten hissettiği ancak yansıtılmasının uygun olmayacağını düşündüğü duygular arasındaki farklılığa denir. Duygusal çelişkinin çalışanı olumsuz yönde etkilediği savunulmaktadır (Çukur ve Şahin, 2007:487). Duygusal çelişki, kurumun çalışandan sergilemesini istediği duygular ile çalışanın gerçekte hissettiği duygular arasındaki farktan kaynaklanır. Çelişki düzeyi arttıkça çalışanın duygusal emek ihtiyacı o düzeyde fazla olmaktadır (Öz, 2007:9).
Duygusal Çaba	Duygusal çaba, çalışanların örgütün belirlediği davranış kurallarını yerine getirmek için verdikleri mücadeleyi ifade etmektedir. Genellikle, örgüt tarafından gösterilmesi arzulanan her türlü duygu için belli düzeyde çaba harcanması gerektiği düşünülmektedir. (Öz, 2007:8). Duygusal çaba, duygusal çelişkinin var olduğu durumlarda istenilen duyguları sergileyebilmek için daha fazla gerekmektedir (Kruml ve Geddes, 2000: 177-188).

Kaynak: Avcı, U. ve Kılıç, B. (2010). “Konaklama Sektöründe Duygusal Emek Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma”. 11. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı: 294. 2-5 Aralık 2010, Kuşadası.

Bu çalışma için uyarlanan anket formu oluşturulurken ilk olarak Türkçe’ye çevrilmiştir. İkinci olarak bu ifadelerin anlaşılabilirliğini belirleyebilmek amacıyla 30 önlisans öğrencisine ön uygulama yapılmıştır. Ön uygulamadan sonra ölçekte yer alan ifadelerin anlaşılır olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Uygulanan anket 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde “duygusal çelişki” ve “duygusal çaba” olmak üzere duygusal emek boyutları 19 önerme, duygusal emek sürecinin sonuçlarını ilişkin ise 5 ifade yer almaktadır. İkinci bölümde, çalışanların müşterilerle ilgilenme süre ve sayısına ilişkin 2 soru, üçüncü bölümde iş yaşamına ilişkin 3 soru, dördüncü bölümde ise personelin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin 5 soru bulunmaktadır.

Duygusal emek boyutlarını ve duygusal emek sürecinin sonuçlarını temsil eden ifadeler için 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte 5- kesinlikle katılıyorum, 1-kesinlikle katılmıyorum yargılarına rast gelmektedir.

Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlardan (frekans, yüzde, ortalama, standart sapma) yararlanılmıştır. Yapı geçerliliğini test etmek için Açıklayıcı Faktör Analizi kullanılmıştır. Ölçekler arası ilişkileri saptamak için Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Nicel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, gruplar arası karşılaştırmalarda bağımsız örnekler (Independent samples) t testi kullanılmıştır. Değişkenlerin ikiden fazla grup olması durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (Oneway) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Bonferroni testi kullanılmıştır. Sonuçlar % 95 güven aralığında, $p < 0,05$ ve $p < 0,01$ ileri anlamlılık düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirilmiştir.

BULGULAR

Tablo 2: Katılımcılara İlişkin Demografik Özellikler

		n	%
Cinsiyet	Erkek	181	60,5

	Kadın	118	39,5
Yaş	18-29 yaş	155	51,8
	30-39 yaş	100	33,4
	40 ve üstü	44	14,7
Medeni Durum	Bekar	166	55,5
	Evli	133	44,5
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	41	13,7
	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	27	9,0
	Lise	89	29,8
	Ön Lisans (Meslek YO.)	50	16,7
	Lisans ve üstü	92	30,8
Çalıştığı Departman	Yiyecek İçecek	111	37,1
	Ön büro	88	29,4
	Kat hizmetleri	56	18,7
	Diğer departmanlar (Güvenlik, Sağlık ve Spor merkezi, Satış pazarlama, Yiyecek-içecek)	44	14,7

Çalışanlara ilişkin demografik özellikler incelendiğinde katılımcıların % 60,5'i erkek, % 39,5'i kadındır. Çalışanların % 85'inin 40 yaş ve altı, ve çoğunluğunu bekar olduğu görülmektedir. Eğitim durumu incelendiğinde % 13,7'si ilköğretim, % 9'u otelcilik ve turizm meslek lisesi, % 29,8'i lise, % 16,7'si ön lisans, % 30,8'i lisans ve üstü mezunu olduğu görülmektedir. Çalıştıkları departmana göre % 37,1'i yiyecek içecek, % 29,4'ü ön büro, % 18,7'si kat hizmetleri, % 14,7'si diğer departmanlarda (Güvenlik, sağlık ve spor merkezi, satış pazarlama, yiyecek-içecek) çalışmaktadır.

Çalışmanın bu aşamasında değerlendirmeye alınan ifadeler faktör analizine tabi tutulmuştur. Faktör analizi sonucu Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,809 olarak hesaplanmıştır. Anlamlılık düzeyi p (sig.)=0.000 < 0,05 olduğundan Bartlett testinin sonucu anlamlıdır.

Duygusal çelişki alt boyutunda 4 ifade, duygusal çaba alt boyutunda 2 ifadenin güvenilirliği düşürdüğü görülmüş ve çalışmadan çıkarılmıştır. Duygusal çelişki ve duygusal çaba ölçeğindeki 13 maddenin genel güvenilirliği 0,697 olarak bulunmuştur. Bu aşamada değerlendirmeye alınan ifadeler faktör analizine tabi tutulmuştur. KMO örneklem değeri 0,800 olarak hesaplanmış, anlamlılık düzeyi p = 0,000 < 0,05 den küçük olduğu ve dolayısıyla buna göre Bartlett testinin sonucu anlamlıdır. Faktör analizi sonucunda toplam varyansı açıklama oranı %46,09 olan 2 faktör ortaya çıkmıştır.

Tablo 3: Faktör Analizi

Boyut	Madde	Faktör Yükü	Varyans	Cronbach's Alpha
Duygusal Çelişki	Engelli müşterilerle ilgilenirken sahte duygular sergilerim	0,710	26,620	0,818
	Engelli müşterilerle ilgilenirken işim için doğru olan duyguları sergilemek amacıyla maske takarım.	0,660		
	Engelli müşterilerle ilgilenirken müşterilere yansıttığım duygular ile gerçekte hissettiklerim birbirine uymaktadır.	0,657		
	Engelli müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	0,792		
	Engelli müşterilerle ilgilenirken iletişimim oldukça yüzeyseldir (cansızdır).	0,670		
	Engelli müşterilerle ilgilenirken gerçekte hissetmediğim duyguları sergilerim.	0,660		
	Engelli müşterilerle ilgilenirken gerçek duygularımı gizlemek zorundayım.	0,665		

Duygusal Çaba	Engelli müşterilerin karşısında iken, çalıştığım firmanın arzuladığı imajı sergileyecek belli başlı duyguları yansıtmaya çalışırım.	0,543	19,474	0,707
	İşe hazırlanırken aklımdan güzel şeyler geçiririm.	0,697		
	İşe hazırlanırken, kendime güzel bir gün geçireceğimi söylerim.	0,631		
	Engelli müşteriler ile iletişim kurarken sergilemem gereken duygularımı, gerçekte tecrübe edinerek kazanamaya çalışırım.	0,684		
	Engelli müşterilere karşı sergilemem gereken duyguları anımsamak için çaba sarf ederim	0,676		
	Engelli müşterilere karşı gerçekte hissetmediğim bir duyguyu sergilemem gerektiği zaman, davranışıma daha çok konsantre olmam gerekmektedir.	0,562		
Toplam Varyans %46,09				

Tablo 4: Duygusal Emek Boyutlarının Cinsiyete Göre Analizi

	Grup	n	\bar{X}	Ss	t	P
Duygusal Çelişki	Erkek	181	3,616	0,882	1,084	0,279
	Kadın	118	3,726	0,817		
Duygusal Çaba	Erkek	181	3,581	0,795	-2,376	0,018*
	Kadın	118	3,357	0,797		

*p<0,05 **p<0,01

Araştırmaya katılanların duygusal çelişki düzeyi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. (t=1,084; p=0,279>0,05). Duygusal çaba düzeyi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. (t=-2,38; p=0,018<0,05). Erkek çalışanların duygusal çaba düzeyi puanları (x=3,581), kadın çalışanların duygusal çaba düzeyi puanlarından (x=3,357) yüksek bulunmuştur.

Tablo 5: Duygusal Emek Boyutlarının Yaşa Göre Analizi

	Grup	n	\bar{X}	Ss	F	p
Duygusal Çelişki	18-29 yaş	155	3,522	0,922	4,963 1-3	0,008**
	30-39 yaş	100	3,754	0,766		
	40 ve üstü	44	3,932	0,731		
Duygusal Çaba	18-29	155	3,597	0,727	3,716 1-3	0,025*
	30-39 yaş	100	3,442	0,812		
	40 ve üstü	44	3,242	0,967		

*p<0,05 **p<0,01

Çalışanların duygusal çelişki düzeyi puanları ortalamalarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (F=4,963; p=0,008<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı Post-hoc Bonferroni analizi sonucunda; 18-29 yaş grubundaki çalışanların duygusal çelişki düzeyi puanları, 40 ve üstü yaş grubundaki çalışanların duygusal çelişki düzeyi puanlarından düşük bulunmuştur.

Duygusal çaba düzeyi puanları ortalamalarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,716$; $p=0,025<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc Bonferroni analizi sonucunda; 18-29 yaş grubundaki çalışanların duygusal çaba düzeyi puanları, 40 ve üstü yaş grubundaki çalışanların duygusal çaba düzeyi puanlarından yüksek bulunmuştur.

Tablo 6: Duygusal Emek Boyutlarının Çalışılan Departmana Göre Analizi

	Departman	n	\bar{X}	Ss	F	P
Duygusal Çelişki	Yiyecek içecek	111	3,515	0,817	3,255	0,022
	Ön büro	88	3,607	0,871		
	Kat hizmetleri	56	3,901	0,804		
	Diğer departmanlar	44	3,825	0,928		
Duygusal Çaba	Yiyecek İçecek	111	3,589	0,834	1,388	0,246
	Ön büro	88	3,508	0,687		
	Kat hizmetleri	56	3,333	0,962		
	Diğer departmanlar	44	3,424	0,692		

* $p<0,05$ ** $p<0,0$

Duygusal çelişki düzeyi puanları ortalamalarının departman değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,255$; $p=0,022<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc Bonferroni analizi sonucunda; yiyecek içecek departmanında çalışanların duygusal çelişki düzeyi puanları, kat hizmetleri departmanında çalışanların duygusal çelişki düzeyi puanlarından düşük bulunmuştur.. Duygusal çaba düzeyi puanları ortalamalarının departman değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F=1,388$; $p=0,246>0,05$).

Tablo 7: Mesleki Yaşama İlişkin Bulgular

	n	\bar{X}	S.s	Min.	Max.
Yüksek sezonda, günlük ortalama kaç engelli müşteri ile yüz yüze ilgilenirsiniz?	299	4,458	6,668	0	50
Bir müşteriyle ilgilenirken geçirdiğiniz ortalama süre kaç dakikadır?	298	9,799	11,015	0	90
Staj yılları dahil, toplam kaç yıldır çalışmaktasınız?	299	8,477	6,603	1	35
Staj yılları dahil, turizmde kaç yıl?	299	7,617	6,121	1	35
Turistlerle yüz yüze kaç yıl?	299	7,147	5,894	1	35

Araştırmaya katılan çalışanların yüksek sezonda, günlük ortalama $4,458 \pm 6,668$ engelli müşteri ile yüz yüze ilgilendiğini; bir müşteriyle ilgilenirken ortalama $9,799 \pm 11,015$ dakika geçirdiğini; staj yılları dahil ortalama $8,477 \pm 6,603$ yıl çalıştığını; staj yılları dahil ortalama $7,617 \pm 6,121$ yıldır turizm sektöründe çalıştığını; turistlerle yüz yüze ortalama $7,147 \pm 5,894$ yıl çalıştığını belirtmiştir.

Tablo 8: Çalışanların Duygusal Çelişki ve Duygusal Çaba Değerlendirmelerinin Mesleki Deneyimleri ile İlişkinine İlişkin Korelasyon Analizi

		Duygusal Çelişki	Duygusal Çaba
Bir müşteriyle ilgilenirken geçirdiğiniz ortalama süre kaç dakikadır?	r	-0,032	0,030
	p	0,578	0,611
Staj yılları dahil, toplam kaç yıldır çalışmaktasınız?	r	0,115	-0,078
	p	0,047*	0,176
Staj yılları dahil, turizmde kaç yıl?	r	0,090	-0,087
	p	0,122	0,133
Turistlerle yüz yüze kaç yıl?	r	0,084	-0,069
	p	0,147	0,232

Bir müşteriyle ilgilenirken ortalama geçirilen zaman ile duygusal çelişki düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamıştır ($r=-0,032$; $p=0,578>0,05$). H_{11} hipotezi reddedilmiştir. Staj yılları dahil, toplam çalışma süresi ile duygusal çelişki düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %11,5 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0,115$; $p=0,047<0,05$). Buna göre toplam çalışma süresi arttıkça duygusal çelişki düzeyi de artmaktadır. H_{12} hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışanların engelli turizm pazarında hizmet ederken, duygusal emek süreci ve sonucuna ilişkin; yabancılaşma, kişisel başarı düzeyi vb. süreç çıktılarını tespit etmenin yanı sıra duygusal emek sürecini etkileyen eğitim, örgütsel faktörler vb. etmenlerin duygusal emek sürecine olan etkisini tespit amaçlı olarak “duygusal emek süreci ve sonucu” başlığı altında aşağıdaki ifadelere yer verilmiştir.

Tablo 9 incelendiğinde, çalışanların “Engelli müşterilere hizmet ederken gerçek duygularına yabancılaştığımı hissediyorum.” sorusuna göre dağılımı incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların %63’ünün yabancılaşmadığı belirtilmiştir.

Tablo 9. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler ve Sonuçları

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		\bar{X}	Ss.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Engelli müşterilere hizmet ederken gerçek duygularıma yabancılaştığımı hissediyorum.	75	25	113	38	46	15	46	15	19	6	2,4	1,2
Engelli müşterilere içimden gelen tatmin edici hizmeti sunabildiğim için kendimi daha başarılı hissediyorum	25	8	33	11	30	10	139	46	72	24	3,7	1,2
Engelli turistlere hizmet konusunda yeterince eğitime sahip olmadığım için tatmin edici hizmet sunduğumu düşünmüyorum.	56	19	97	32	63	21	59	20	24	8	2,7	1,2

Engelli müşterilere tatmin edici hizmet sunmak konusunda işletme yöneticilerini çalışanlara eğitim vermek ve otelin teknik yeterliliğini sağlamak konusunda yeterli buluyorum.	38	13	73	24	69	23	89	30	30	10	3,0	1,2
Yetiştığım ortamdaki toplumsal kültür nedeniyle engelli turistler adına kendimi üzgün hissedip samimice yardımcı oluyorum.	27	9	42	14	33	11	123	41	74	25	3,6	1,3

“Engelli müşterilere içimden gelen tatmin edici hizmeti sunabildiğim için kendimi daha başarılı hissediyorum.” sorusuna araştırmaya katılanların % 70’i kendini daha başarılı hissettiğini belirtmiştir. “Engelli turistlere hizmet konusunda yeterince eğitime sahip olmadığım için tatmin edici hizmet sunduğumu düşünmüyorum.” sorusuna araştırmaya katılanların % 51’i tatmin edici hizmet sunduğunu düşündüğünü belirtmiştir. “Engelli müşterilere tatmin edici hizmet sunmak konusunda işletme yöneticilerini çalışanlara eğitim vermek ve otelin teknik yeterliliğini sağlamak konusunda yeterli buluyorum.” sorusu incelenmiş, araştırmaya katılanların %40’ı yeterli bulmuştur. % 23’ü fikrinin olmadığını belirtmiştir. “Yetiştığım ortamdaki toplumsal kültür nedeniyle engelli turistler adına kendimi üzgün hissedip samimice yardımcı oluyorum.” sorusu incelenmiştir. Araştırmaya katılanların %65’i yetiştikleri ortamdaki toplumsal kültür nedeniyle engelli turistler adına kendilerini üzgün hissedip samimice yardımcı olduklarını belirtmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Duygusal emek kavramı; durumsal unsurlar, bireysel faktörler ve kurumsal faktörlerden etkilenebilen, personelin duygu yönetimine dayanan hassas bir süreçtir. Bu çalışmada elde edilen sonuçlar; personelin engelli turizm pazarında da farklı durumsal faktörlerden, bireysel faktörlerden ve kurumsal faktörlerden etkilenerek duygusal emek sürecini gerçekleştirdiği tespit edilmiştir.

Literatürde yapılan bazı çalışmalara göre (Hochschild, 1983; Schaubroeck ve Jones, 2000; Johnson, 2007; Wong ve Wang, 2009) kadın çalışanlar, doğal bir biçimde, erkek çalışanlara göre duygusal emek konusunda daha başarılı olmaktadır. Çalışmanın sonucunda erkek çalışanların duygusal çaba düzeyi puanları kadın çalışanların duygusal çaba düzeyi puanlarından yüksek bulunmuştur. 18-29 yaş grubundaki çalışanların duygusal çelişki düzeyi puanları, 40 ve üstü yaş grubundaki çalışanların duygusal çelişki düzeyi puanlarından düşük bulunmuştur. Bu durum yaş grubu daha genç olan çalışanların engelli turizm pazarının gerektirdiği dinamiklik, yardım severlilik ve özen gerektiren durumlara daha kolay uyum sağlayabilmeleri kaynaklı olduğu düşünülebilir. Duygusal çaba düzeyi puanları ortalamalarının yaş grubu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip; 18-29 yaş grubundaki çalışanların duygusal çaba düzeyi puanları, 40 ve üstü yaş grubundaki çalışanların duygusal çaba düzeyi puanlarından yüksek bulunmuştur. Duygusal çelişki düzeyinde artış olması duygusal emek ihtiyacını artırabilir (Öz, 2007, s. 8), bu durum daha fazla duygusal çaba harcanmasına neden olabilmektedir; ancak çalışmada duygusal çaba gösterilmesi ve sürecin olumlu sonuçlanmasının etkisi ile duygusal çelişki durumu 18-29 yaş arasındaki çalışanlarda daha düşük düzeyde tespit edilmiştir. Ayrıca yaş faktörüne ek olarak çalışanların, staj yılları dahil toplam çalışma süresi arttıkça duygusal çelişki düzeyi yükselmektedir; bu durum çalışanların engelli turizm pazarında değerlendirilmeleri ile

bağlantılı olabileceği gibi aynı zamanda işe bağlılık, yönetici desteği, motivasyon vb. konular ile de ilgili olabilmektedir.

Duygusal çelişki düzeyi puan ortalamalarının departman değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir; yiyecek ve içecek departmanında çalışanların duygusal çelişki düzeyi puanları, kat hizmetleri departmanında çalışanların duygusal çelişki düzeyi puanlarından düşük bulunmuştur. Kozak ve Güçlü (2008, s. 52) yapmış olduğu araştırmada turizm işletmeleri personel işe alım sırasında duygusal çaba faktörlerine önem verildiğini ve yiyecek içecek, animasyon gibi müşterilerin yoğun olduğu, yüz yüze iletişim gerektiren departmanlarda samimi davranış arandığı tespit edilmiştir. Botheridge ve Grandey (2002, s. 25) yapmış oldukları çalışmada kişisel başarı duygusu düzeyinin fiziksel işlerde çalışan personelde daha düşük düzeyde olduğunu tespit etmişlerdir.

Çalışanların “Engelli müşterilere hizmet ederken gerçek duygularıma yabancılaştığımı hissediyorum.” sorusuna göre dağılımı incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların %63’ünün yabancılaştığını belirtilmiştir. Bu durumun nedeni olarak personelin, yüksek sezonda, günlük ortalama hizmet ettiği engelli müşteri sayısının $4,458 \pm 6,668$ olması ve bu sayının personelin yabancılaştırma sorunu yaşamamasına neden olacak derecede olmaması düşünülebilir. Ayrıca personel içinde yetiştiği toplumsal kültür nedeniyle engelli müşterilere samimice yardımcı olabilmesi de yabancılaştırma sorununun yaşanmamasına neden olabilmektedir. “Engelli müşterilere içimden gelen tatmin edici hizmeti sunabildiğim için kendimi daha başarılı hissediyorum” sorusuna araştırmaya katılanların % 70’i kendini daha başarılı hissettiğini belirtmiştir. Engelli müşteriler, engelli olmayan müşteriler ile mukayese edildiğinde, konaklama ve seyahatleri sırasında biraz daha fazla yardıma gereksinim duyabilmektedirler. Bu durumda personelin engelli müşteriye başarılı bir şekilde yardımcı olması onun daha başarılı hissetmesini sağlayacaktır. “Engelli turistlere hizmet konusunda yeterince eğitime sahip olmadığım için tatmin edici hizmet sunduğumu düşünmüyorum” sorusuna araştırmaya katılanların % 51’i tatmin edici hizmet sunduğunu düşündüğünü belirtmiştir. Ancak bu oran yeterince eğitime sahip olunduğunu göstermez. “Engelli müşterilere tatmin edici hizmet sunmak konusunda işletme yöneticilerini çalışanlara eğitim vermek ve otelin teknik yeterliliğini sağlamak konusunda yeterli buluyorum.” sorusu incelenmişti. Araştırmaya katılanların %40’ı yeterli bulmuştur. Engelli müşteriye karşı başarılı hizmet sunmak için personel gayretinin yanı sıra teknik imkânların yeterli olması ve yönetim tarafından gereken desteğin sağlanması gereklidir. Bu durum sonucunda sergilenen duygusal emeğin kalitesi yükselebilir ve yabancılaştırma, tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlar ortadan kalkabilir. Türkay ve diğerleri (2011) yapmış oldukları çalışmada motivasyonel ve yapısal etmenlerin işe bağlılığı etkilediğini tespit etmiştir. Amirin destek vermesi duygusal emeği etkilemektedir. “Yetiştiğim ortamdaki toplumsal kültür nedeniyle engelli turistler adına kendimi üzgün hissedip samimice yardımcı oluyorum.” sorusu incelenmiştir. Araştırmaya katılanların %65’i yetiştikleri ortamdaki toplumsal kültür nedeniyle engelli turistler adına kendilerini üzgün hissedip samimice yardımcı olduklarını belirtmişlerdir. Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde (Grandey, 2000; Güngör, 2009; Gardner ve diğerleri, 2009) duygusal emek sürecini etkileyen etmenler arasında

çevresel etmenleri de belirtmiştir. Bireylerin içinde yetiştikleri toplumsal kültür, onların karakterlerinin oluşumunu, olaylara bakış açılarını ve algılamalarını etkilemektedir (Güney, 2006, s. 31). Bu durumda personel, içinde yetiştiği kültürün etkisi ile engelli bireylere yardım edip, şefkat gösterebilir. Bu durum samimi davranışın sergilenmesine neden olmaktadır. Araştırma sonuçları doğrultusunda çıkarılan öneriler aşağıdaki gibidir:

1. Kadın çalışanların doğal olarak duygusal emek konusunda daha başarılı olmalarından dolayı kadın çalışanların, daha fazla engelli müşterilerle yüz yüze iletişim kurmalarını gerektirecek departmanlarda görevlendirilebilir,
2. Engelli bireylere, özellikle çeşitli aktiviteleri gerçekleştirmeyi gerektirecek bölümlerde (animasyon vb.), hizmet edecek olan personelin daha çok yaş grubu 40 yaşın altındaki personelden seçilmesi, duygusal çabanın yüksek olması sonucunda, müşteri memnuniyetini artırabilir ayrıca aktivite gerektirmeyecek, durağan hareketler gerektirecek departmanlarda ise 40 yaş altındaki personelden seçim yapılabileceği gibi 40 ve üzeri yaş grubundaki personelden de görevlendirme yapılması engelli müşterinin memnuniyetini artırıcı rol oynayabilir,
3. Duygusal çelişki sonucunda yabancılaşma, tükenmişlik gibi durumların ortaya çıkmaması için ödüllendirme, iş rotasyonu, teknik destek sağlamak gibi farklı yöntemlerle personel motivasyonu artırabilir,
4. Yiyecek içecek, ön büro ve animasyon gibi engelli müşterilerle yüz yüze iletişim kurmayı gerektirecek departmanlarda, engelli müşterilere karşı samimi davranış sergileyebilecek ya da engelli müşteri memnuniyetini sağlayabilecek derecede duygusal çaba gösterebilecek personel görevlendirilebilir,
5. İşletmelerin engelli turizm pazarında başarılı olabilmeleri için ulaşılabilir imkânların sağlanmasının yanı sıra yöneticilerinde engelli misafirlere sunulan hizmet kalitesi konusunda duyarlı olmaları gereklidir,
6. Personele yöneticiler tarafından engelli müşterilere yaklaşım konusunda profesyonel eğitim imkânının sağlanması, personelin engelli bir müşteri karşısında gereken ölçüde sabırlı, hoşgörülü ve yardımsever olması gerektiğinin bilincine vardırılması önemlidir.
7. Engelli turizm pazarında çalışanların duygusal emek süreci farklı bireysel ve örgütsel etmenlerden etkilenebileceği için, akademik çalışmaların, özellikle engelli müşterilere yönelik farklı düzeyde ulaşılabilir hizmet imkânına sahip olan, ülke veya farklı işletme çalışanları üzerinde yapılması, ortaya çıkan sonuçların farklılık göstermesine neden olabilir. Farklı sonuçların oluşması durumunda, nedenlerinin analiz edilmesi yol gösterici nitelikteki sonuçların oluşması açısından önemli olabilmektedir.

KAYNAKÇA

- Asforth, B. E. ve R. H. Humphrey. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Avcı, U. ve B. Kılıç. (2010). Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emek Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma, O. E. Çolakoğlu (Ed.). *11. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* içinde. (ss. 290-302). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Avcı, U. ve Boylu, Y. (2010). Türk Turizm Çalışanları için Duygusal Emek Geçerlemesi. *SOID Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*. 7 (2), 21.
- Baş, M. (2012), *Duygusal Emek - Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Botheridge, C. M. ve A. A. Grandey. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 17-39.
- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168.
- Chu, K. H. L. ve S. K. Murrman. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27, 1181-1191.
- Çukur, Ş. C. ve Şahin, Z. (2007). "Duygusal İşçilik Bağlamında Duygu ve Kültür İlişkisi", (Editörler: Ramazan Erdem ve Cem Ş. Çukur), *Yönelimsel-Örgütsel Davranış*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, No.31, ss.461-516
- Dahling, J.J. ve L.A. Perez. (2010). Olderworker, differentactor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48, 574-578.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation in formation preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816-826.
- Eralp, Z. (1983). *Genel Turizm*. Ankara Üniversitesi Basın Yayın Yüksekokulu Yayınları. (3), s: 36.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and in authenticity: Does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*, 146-163.
- Gardner, W. L., D. Fischer ve J. G. (H.) Hunt. (2009). *The Leadership Quarterly*, Emotional Labor and Leadership: A threat to Authenticity, 20, 466-482.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional Regulation in Workplace: A New Day to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupation Health Psychology*, 5,(1), 95-110.
- Güney, S. (2006), *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güngör, M. (2009), Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-iş Dergisi*, 11, (1), 167-182.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart*. University of California Press.
- Johnson, H. A. M., (2007), *Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, University of South Florida, ABD.
- Kılıç, B., Baş, M. ve Sop, A. S., Emotional Dissonance and Customer Satisfaction: An Unexpected Relationship in Disabled Tourism Market, International Conference: Sustainability Issues and Challenges in Tourism, S.s. 110-114, 3-5 October 2013, İstanbul, Turkey.
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kim, W. G., Stonesifer, H. W., & Han, J. S. (2012). Accommodating the needs of disabled hotel guests: Implications for guests and management. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1311-1317.

- Kruml S. M. ve Geddes D.(2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*14(1): 8-49.
- Kozak, M. A. ve N. Güçlü. (2008). Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Süreci Üzerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 8, (2), 39-56.
- Morris, J A. ve D. C. Feldman, (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academik of Management Rewiev*. 21 (4), 906-1010.
- Öz, E. Ü. (2007). Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi. Yayımlanmış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Pagán, R. (2012). Time allocation in tourism for people with disabilities. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1514-1537.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction ve Weil-Being. *Motivation and Emotion*, 23 (2), 125-154.
- Schaubroeck, J. ve J. R. Jones. (2000).Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of their Effects on Physical Symptoms.*Journal of Organizational Behaviour*, 163-183.
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Motivasyonel Ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. 7(14), 201-222.
- Ünal, S., R. Karlıdağ ve S. Yoloğlu, (2001). "Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi." *Klinik Psikiyatri*, 4: 113- 118.
- Vos, S. ve Ivor A., 2008, *Services and facilities for accessible tourism in Europe*, ENAT, 10.
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work Managing Emotions On The Job. *Work and Occupations*, 20(2) , 205-232.
- Wong, J.-Y. ve C.H. Wang. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study, *Tourism Management*, 30, 249-259.
- Yiğitbaş, Ç. ve Yetkin, A. (2003). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin öz-etkililik-yeterlik düzeyinin değerlendirilmesi, *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 7 (1).

İNTERNET KAYNAKLARI

- (1) <http://www.eyh.gov.tr/tr/8245/Turkiye-Engelliler-Arastirmasi-Temel-Gostergeleri#temel> Erişim Tarihi: 26/08/2014
 - (2) <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2000/07/20000706.htm> Erişim Tarihi: 14/07/2014
- <http://www.unescap.org/our-work/social-development> Erişim Tarihi: 28/05/2014
- http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/disability-strategy/index_en.htm Erişim Tarihi: 26/08/2014.