

T.C KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

**İŞİN ANLAMI VE DUYGUSAL EMEĞİN İŞE TUTKUNLUK
ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BEYZANUR ECE ACAR

KOCAELİ 2021

T.C KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

**İŞİN ANLAMI VE DUYGUSAL EMEĞİN İŞE TUTKUNLUK
ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BEYZANUR ECE ACAR

Danışman: Doç. Dr. Esra ALNİAÇIK

Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar ve No:
29.01.2021/4

KOCAELİ 2021

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez çalışmamı hazırlama sürecimde, kıymetli görüşleriyle desteklerini ve yardımlarını esirgemeyen sayın danışman hocam Doç.Dr.Esra Alnıaçık'a çok teşekkür eder, saygılarımı sunarım. Her zaman desteklerini gönülden hissettiğim aileme gösterdikleri ilgiden dolayı teşekkür ederim. Motivasyon kaynağım olan Marla ve Betty'e sonsuz teşekkür ederim.

Ocak -2021

Beyzanur Ece Acar

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET.....	vi
ABSTRACT	vii
TABLolar DİZİNİ	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK	3
1.1 İŞE TUTKUNLUK VE ÖNEMİ.....	3
1.2 İŞE TUTKUNLUĞUN BOYUTLARI.....	4
1.2.1 Dinçlik (Vigor)	4
1.2.2 Adanmışlık (Dedication)	5
1.2.3 Yoğunlaşma (Absorbation)	5
1.3 İŞE TUTKUNLUĞU ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	5
1.3.1 İşin Özellikleri.....	5
1.3.2 Ödüllendirme	6
1.3.3 Örgütsel Adalet	6
1.3.4 Kişisel Faktörler	6
1.3.5 Rolle İlgili Faktörler	7
1.4 İŞE TUTKUNLUĞU SAĞLAMA STRATEJİLERİ	7
1.4.1 Örgütsel Düzeyde İşe Tutkunluğu Sağlama Stratejileri	8
1.4.2 Bireysel Düzeyde İşe Tutkunluğu Sağlama Stratejileri	8
1.5 İŞE TUTKUNLUĞUN DİĞER KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ.....	9
1.5.1 İş Tatmini	9
1.5.2 Tükenmişlik	10
1.5.3 İşkoliklik.....	11
1.5.4 Örgütsel Bağlılık.....	12
1.6 İŞE TUTKUNLUK KAVRAMI İLE İLGİLİ YAKLAŞIMLAR	13
1.6.1 Kahn'ın İşe Tutkun Olma Ve Olmama Modeli.....	13
1.6.2 Maslach'ın İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Modeli	14
1.6.3 Schaufeli'nin İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Modeli.....	15
1.7 İŞE TUTKUNLUĞUN SONUÇLARI.....	16
1.8 KONUYLA İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	18

İKİNCİ BÖLÜM

2. İŞİN ANLAMI.....	20
2.1 ÇALIŞMA KAVRAMI	20
2.2 İŞ KAVRAMI	21
2.3 İŞİN BİREYİN YAŞAMINDAKİ KONUMU VE ÖNEMİ.....	21
2.4 FARKLI POZİSYONDAKİ İŞGÖRENİN ÇALIŞMAYA YÜKLEDİĞİ ANLAM.....	23
2.5 ÇALIŞMANIN ANLAMININ KURULMASI.....	24
2.6 ÇALIŞMANIN ANLAMININ KAPSAMI.....	25
2.6.1 İşi Merkeze Alma	26
2.6.2 Sosyal Normlar	26
2.6.3 İşten Elde Edilen Kazanç.....	26
2.6.4 İş Rolünün Tanımlanması.....	26
2.6.5 İşin Amaçlarının Önemi	27
2.7 ÇALIŞMANIN ANLAMINI BELİRLEYEN FAKTÖRLER.....	27
2.7.1 Tutum – Değer – İnançlar	27
2.7.2 Kişilik	27
2.7.3 İş Arkadaşları, Yöneticiler ve Aile	28
2.7.4 Ekonomik Durumlar ve Sosyo-Kültürel Ortam	29
2.7.5 Kişi- İş Uyumu ve Çalışma Koşulları	29
2.8 KONUYLA İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	30

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. DUYGUSAL EMEK	31
3.1 DUYGU KAVRAMI	31
3.2 EMEK KAVRAMI.....	31
3.3 DUYGUSAL EMEK	32
3.4 DUYGUSAL EMEK SUNUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	33
3.4.1 Bireysel Faktörler.....	33
3.4.1.1 Cinsiyet	34
3.4.1.2 Yaş.....	34
3.4.1.3 Eğitim	35
3.4.1.4 Duygusal Zeka.....	35
3.4.2 Örgütsel Faktörler	36
3.4.2.1 Duygusal Davranış Kuralları.....	36
3.4.2.2 Otonomi	37
3.4.2.3 Sosyal Destek	38

3.4.2.4 Etkileşim Özellikleri	38
3.4.2.5 Süre	38
3.4.2.6 Sıklık	39
3.4.2.7 Çeşitlilik	39
3.5 DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI	40
3.5.1 Hochschild Yaklaşımı	40
3.5.2 Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	42
3.5.3 Morris ve Feldman Yaklaşımı	42
3.5.4 Grandey Yaklaşımı	45
3.6 DUYGUSAL EMEK BOYUTLARI (STRATEJİLERİ)	48
3.6.1 Yüzeysel Davranma	48
3.6.2 Derinlemesine Davranma	49
3.6.3 Samimi Duygular	49
3.7 DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ SONUÇLARI	50
3.7.1 Bireysel Sonuçlar	50
3.7.2 Örgütsel Sonuçlar	52
3.8 KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR	53
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	
4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE ARAÇLARI	55
4.1 ARAŞTIRMANIN KONUSU VE ÖNEMİ	55
4.2 ARAŞTIRMANIN AMACI	56
4.3 ARAŞTIRMANIN SINIRLARI VE VARSAYIMLARI	57
4.4 ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ	58
4.5 ARAŞTIRMANIN MODELİ	58
4.6 HİPOTEZLER	59
4.7 YÖNTEMİ	59
4.7.1 Veri Toplama Araçları	59
4.7.1.1 Duygusal Emek Ölçeği	60
4.7.1.2 İşe Tutkunluk Ölçeği	61
4.7.1.3 İşin Anlamı Ölçeği	61
BEŞİNCİ BÖLÜM	
5. VERİLERİN ANALİZİ	62
5.1 ARAŞTIRMANIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİNE İLİŞKİN İSTATİSTİKLER	62
5.2 TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER	65
5.2.1 İşin Anlamı Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	65

5.2.2 Duygusal Emek Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	66
5.2.3 İşe Tutkunluk Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	68
5.3 DEĞİŞKENLERİN FAKTÖR ANALİZLERİ VE GEÇERLİLİK- GÜVENİRLİK ÖLÇÜMLERİ	69
5.3.1 Değişkenlerin Faktör Analizleri.....	69
5.3.2 Değişkenlerin Güvenilirlik Analizi.....	74
5.4 ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNE İLİŞKİN ANALİZLER	75
5.4.1 Korelasyon Analizi	75
5.4.2 Regresyon Analizi.....	77

ALTINCI BÖLÜM

6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	82
6.1 SONUÇ VE YORUMLAR	82
6.2 TARTIŞMA	85
6.3 GELECEK ARAŞTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER.....	86
KAYNAKÇA	88
EKLER.....	97

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı, bireylerin işlerine yükledikleri anlamlar ve sarf ettikleri duygusal emekler ile işlerine olan tutkunlukları arasındaki ilişkiyi inceleyerek işe tutkunluğa işin anlamı ve duygusal emeğin bir etkisinin olup olmadığını ortaya koymaktır.

Araştırma için gerekli veriler, online anket yöntemi kullanılarak meslek ayrımı gözetmeksizin çeşitli pozisyonlarda çalışan 337 kişiden sağlanmıştır. Bu çalışmada kullanılan ölçekler duygusal emek, işe tutkunluk ve işin anlamı ölçekleridir. İşin anlamını ölçmek için Steger vd. (2012) tarafından geliştirilen 10 maddelik iş anlamı ölçeği kullanılmıştır. 14 maddeden oluşan duygusal emek ölçeği Kruml ve Geddes (2000) ve Grandey (2003)'in ölçeklerini uyarlayarak Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilmiştir. İşe tutkunluk ölçeği olarak Schaufeli ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla elde edilen veriler SPSS paket programına aktarılarak analizlere tabi tutulmuştur. İlk olarak geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Daha sonrasında faktör analizleri yapılarak değişkenlerin alt boyutları saptanmıştır. Son olarak da değişkenler arasındaki ilişkiyi ve birbirleri üzerindeki etkiyi incelemek için korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda işin anlamının işe tutkunluk üzerinde pozitif yönde kısmi bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Duygusal emeğin alt boyutlarından samimi davranmanın işe tutkunluk üzerinde pozitif yönde kısmi bir etkisi olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmanın konusunu oluşturan değişkenler günümüz iş dünyasında gerek bireyler gerekse işletmeler için oldukça önemli konumdadır. Özellikle bu üç konunun bir arada daha önce araştırılmamış olmasından dolayı literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelime: İşin Anlamı, İşe Tutkunluk, Duygusal Emek

Abstract

The main purpose of this study is to examine the relationship between the meanings individuals attach to their work and their emotional efforts and their engagement to their jobs, and to reveal whether the meaning of work and emotional labor have an effect on their engagement for work.

The data required for the research were obtained from 337 people working in various positions, regardless of their profession, using the online survey method. The scales used in this study are emotional labor, work engagement, and work meaning scales. The 10-item business meaning scale developed by Steger et al. (2012) is used to measure the meaning of the work. Emotional labor scale, which consists of 14 items, was adapted to the scales of Kruml and Geddes (2000) and Grandey (2003) has been developed by Diefendorff et al. (2005). The Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), which was developed by Schaufeli et al., Was used as the scale of work engagement.

As a result of the regression analysis, it was seen that the meaning of the job had a partial positive effect on the work passion. It has been determined that acting sincerely, which is one of the sub-dimensions of emotional labor, has a positive partial effect on work engagement.

The variables that form the subject of this research are very important for both individuals and businesses in today's business world. It is thought that it will make an important contribution to the literature, especially since these three issues have not been studied together before.

Key Words: Meaning of Work, Work Engagement, Emotional Labor

TABLULAR DİZİNİ

Tablo1: Demografik Analizler	62
Tablo 2: İşin Anlamı Değişkeninin Ortalamaları	65
Tablo 3: Duygusal Emek Değişkeninin Ortalamaları	66
Tablo 4: İşe Tutkunluk Değişkeninin Ortalamaları	68
Tablo 5: İşe Tutkunluk Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi	70
Tablo 6: İşe Tutkunluk Faktör Analizi	70
Tablo 7: İşin Anlamı Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi	71
Tablo 8: İşin Anlamı Faktör Analizi	72
Tablo 9: Duygusal Emek Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi	72
Tablo 10: Duygusal Emek Faktör Analizi	73
Tablo 11: Değişkenlerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	74
Tablo 12: İşe Tutkunluk, İşin Anlamı ve Duygusal Emek Korelasyon Analizi Tablosu	75
Tablo13: İşin Anlamının Dinçlik Üzerindeki Etkisi	77
Tablo 14: İşin Anlamının Adanmışlık Üzerindeki Etkisi	78
Tablo 15: İşin Anlamının Yoğunlaşma Üzerindeki Etkisi	78
Tablo 16: Samimi Davranmanın Adanmışlık Üzerindeki Etkisi	79
Tablo 17: Samimi Davranmanın Yoğunlaşma Üzerindeki Etkisi	80
Tablo 18: Yüzeysel Davranmanın Adanmışlık Üzerindeki Etkisi	80

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Maslach'ın İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Modeli	14
Şekil 2: Schaufeli'nin İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Modeli	16
Şekil 3: Morris ve Feldman'nın Duygusal Emek Modeli	43
Şekil 4: Grandey'in (2000) Duygusal Emek Modeli.....	47
Şekil 5: Araştırmanın Modeli	58



GİRİŞ

“İnsanın anlam arayışı, yaşamındaki temel bir güdüdür. Bu anlam sadece kişinin kendisi tarafından bulunabilir oluşuyla ve böyle olması gereğiyle, eşsiz ve özel bir yapıdadır.”

E.Frankl

Günümüz iş dünyasında müşteri memnuniyeti ve kalite anlayışı merkezi bir öneme sahiptir. Bu durum gerek ürünlerde gerekse hizmet sunumlarında belirli standartlara ulaşılmasını gerekli kılmıştır. İşletmeler de buradan hareketle kendi örgüt politikaları doğrultusunda belirlenen standardize edilmiş davranış kalıplarını hizmete sunmaktadırlar. Bir işletmenin kimliğini yansıtmada aracı rolü üstlenen çalışan davranışları müşterilerin beklenti ve algılarında da önemli bir role sahiptir. Bu nedenle işgörenler iletişim halinde oldukları müşterilere önceden belirlenmiş duygu davranışlarını sergilemektedirler. Bu duygu davranışları işgörenler tarafından çeşitli yollarla ortaya çıkabilmektedir. Birey sanki bir maske takar gibi hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi dışarıya yansıtabilir, göstermesi gereken duyguları içinde hissetmeye zorlayabilir ya da empati yaparak samimi bir şekilde o duyguları içsel bir şekilde hissederek dışarıya yansıtabilir. Bu ve bunun gibi yöntemler de çeşitli sonuçlar doğurmaktadır.

Çeşitli iş kollarının ortaya çıkması ve insanın hayatı üzerine derinlemesine düşünmesiyle birlikte işini yalnızca para kazanma aracı olarak görmekten ziyade kendine göre anlamlı bir iş yapmak istemesini beraberinde getirmiştir. Bireylerin değer yargıları ile yaptıkları işin taşıdıkları değer ve gerekliliklerin uyumu günümüz iş hayatında oldukça önemli bir konuma gelmiştir. İşin anlamı, bireylerin zamanının çoğunu geçirdiği iş hayatında motivasyon düzeylerini, iş yapma biçimlerini ve iş çevresindeki tutum ve davranışlarını etkilemektedir.

İnsanın yaşamında büyük bir paya sahip olan çalışma hayatı, geçmişten günümüze çeşitli değişimlere uğramıştır. İnsanları makine gibi gören klasik dönemden teknoloji ve yeniliklerin önem kazandığı günümüze kadar iş hayatında önemli farklılıklar meydana gelmiştir. Yaşam biçimleri ve kültürleri, hayata bakış açıları ve hayatı algılayış tarzları ya da toplumsal ilişkiler de bu değişimlerden etkilenen

faktörler olmuştur. Daha öncelerde bireyin psikolojisi üzerinde çok fazla durulmazken yakın geçmişten bu yana işgörenin psikolojisi önemli bir konu haline gelmiştir. Günümüzde bireylerin psikolojilerinin işe olan etkileri üzerinde araştırmalar önem kazanmıştır. İlk olarak Kahn tarafından ortaya atılan işe tutkunluk kavramı da bu araştırmalardan biridir. İşe tutkunluk araştırmalarına bakıldığında temel olarak bireyin işine olan yaklaşımı ele alınarak tükenmişlik kavramının etrafında incelendiği görülmektedir. Schaufeli vd. (2002), işe tutkunluk kavramına farklı bir açıdan yaklaşmış ve işe tutkunluğun tükenmişliğin zıttı olmadığını, tükenmişlikten bağımsız ayrı bir şekilde ölçülmesi ve araştırılması gerektiğini öne sürmüşlerdir. Schaufeli vd. işe tutkunluğu, adanmışlık, dinçlik ve yoğunlaşma boyutları tarafından karakterize edilen ve bireyin kendi potansiyelini iyi kullanmasından doğan memnuniyeti ile ortaya çıkan işle ilgili bir durum olarak tanımlanmaktadır. (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, Bakker, 2002)

Bu çerçevede araştırmanın amacı, işin anlamı ve duygusal emek alt boyutlarının işe tutkunluk boyutları arasındaki ilişkiler ile etkilerinin incelenmesidir. Araştırmanın iki temel problemi vardır. Bunlardan ilki işin anlamının işe tutkunluk üzerinde etkisinin olup olmadığı, diğeri ise duygusal emeğin işe tutkunluğu etkileyip etkilemediğidir. Bu doğrultuda hipotezler ve alt hipotezler oluşturulmuştur.

Bu araştırma günümüzde duygusal emeğin herkes tarafından sarf edildiği düşüncesiyle çeşitli sektör ve mesleklerde pozisyon ayrımı gözetmeksizin çalışan bireyler üzerinde yapılmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde işe tutkunluk, işin anlamı ve duygusal emek kavramları ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Gerekli tanımlamalar, kavramların özellikleri, etkiledikleri ve etkilendikleri diğer kavramlar, nedenleri ve önemleri ile literatürde konu ile ilgili yapılan diğer çalışmalara yer verilmiş, konular kapsamlı bir biçimde incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde araştırmanın amacına, yöntemine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise konu ile ilgili verilerin analizlerine ve yorumlarına yer verilmiştir. Sonuç bölümünde ise araştırma genel olarak değerlendirilerek analiz ve bulgular yorumlanarak literatür ve uygulama açısından çıkarımlarda bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK

1.1 İŞE TUTKUNLUK VE ÖNEMİ

İlk olarak William A. Kahn tarafından kullanılan “work engagement” kavramı, dilimize çevirme konusunda fikir birliğine tam olarak varılamasa da literatüre “işe tutkunluk” olarak geçmiştir. Alan yazına bakıldığında Kahn, işe tutkunluk kavramını; bireylerin, işle ve diğer kişilerle ilişkisini düzenleyen ve bireylerin çalışma süresince duygusal, fiziksel ve zihinsel olmak üzere tatmin olarak işin gereklerini ve yükümlülüklerini yerine getirmeye çalışması olarak tanımlamıştır. Kahn’a göre bireyin işine kendini vermesi ve işini içselleştirmesi, çalışma arkadaşları ve işi ile ilgili ilişkisinin niteliğinde etkilidir ve aynı zamanda bireyin işine tutkunluğu açısından oldukça önemlidir. (Kahn,1990:694)

Kular, Truss, Soane, Gatenby ve Ress’in yapmış oldukları literatür taraması sonucunda işe tutkunluk kavramının farklı boyutlarda kavramsallaştırıldığı ve bu konuda yapılan tanımların tıpkı kavramın dilimizdeki karşılığı konusunda ulaşamayan fikir birliğine bu konuda da ulaşamamıştır ve birçok farklı açıdan tanımlar söz konusudur. (Bülbül,2019:28)

Maslach ve Leiter’e göre işe tutkunluk, bireylerin iş ile ilgili tükenmişlik göstermemesidir. Bu tanımlamaya karşı çıkan Schaufeli ise, bireylerin tükenmişlik sendromuna kapılmalarına rağmen tutkunluklarının yüksek olabileceğini savunmuştur ve Bakker ile yaptıkları tanımda işe tutkunluğun geçici bir durum olmadığını, olaylara, kişilere veya belirli bir davranışa bağlı kalmaksızın, kalıcı niteliklere sahip duygusal ve bilişsel bir durum olduğunu ifade etmişlerdir. (Kaplanseren ve Örücü,2018:4)

Wellins ve Concelman’a göre işe tutkunluk, belirlenen amaca aktif olarak bağlanmaktır. Schmidt tutkunluğu, bireyin işine duyduğu isteklilik durumu olarak tanımlamıştır. (Bolelli,2019:252)

İşe tutkunluk organizasyonlar için oldukça önemli bir kavramdır. Bireyin sahip olduğu tutkunluk düzeyi yüksek ise işinden memnun olma düzeyleri, örgüte karşı

sorumluluğu, performans düzeyleri, devamsızlık düzeyleri ya da öğrenmeye ve gelişmeye olan istekleri de yüksek olmaktadır. (Schaufeli ve Salanova,2007:180)

1.2 İŞE TUTKUNLUĞUN BOYUTLARI

Literatür incelendiğinde işe tutkunluk kavramına çeşitli bakış açıları getirildiği ve dolayısıyla çeşitli tanımlamalarda bulunduğu görülmektedir. Maslach'ın işe tutkunluk çalışmaları tükenmişlik kavramı üzerinden oluşmuştur. Maslach'a göre tükenmişlik işe tutkunluğun azalması sonucu meydana gelen bir durumdur ve tutkunluk, tükenmişliğin karşıtı olarak enerji, bağlılık ve etkinlik boyutlarını kapsayan bir durumdur. Maslach işe tutkunluğu ölçmek için kendisinin geliştirdiği tükenmişlik ölçeğini kullanılabileceğini savunmuştur. Bu görüşü savunmayan Schaufeli ise işe tutkunluğu, Maslach gibi tükenmişliğin zıttı bir durum olarak görmemiş aksine iki kavramın birbirinden bağımsız olduğunu hatta bireylerin tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmasının işe tutkunluklarında etkisinin olmadığı öne sürmüştür. Schaufeli'ye göre işe tutkunluk dinçlik, adanma ve yoğunlaşma boyutlarından meydana gelen, iş ile ilgili tatminkar, pozitif ve bilişsel bir durumdur. Bu araştırmada da Schaufeli'nin geliştirdiği ölçek kullanıldığından işe tutkunluk boyutları dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma başlıkları altında açıklanmıştır. (Schaufeli vd 2002:74)

1.2.1 Dinçlik (Vigor)

İşe tutkunluğun alt boyutlarından olan dinçlik, bireyin kendini fiziksel olarak enerjik hissetmesi, duygusal olarak dayanıklı olması, zorluklarla karşılaşmasına rağmen pes etmeden isteyerek çaba göstermesi ve yorulmadan dirençli olmasını ifade etmektedir. (Özkalp & Meydan, 2015:6) Dinçlik boyutunun kaynakları olarak kendini gerçekleştirme, bilgi, fedakarlık ve ahenkli çalışma gösterilebilir. (Richardson,2002:309) Kendini dinç hisseden bireyler yaptıkları işi şevkle yaparlar, kendisinin ve örgütünün amaçladığı hedefleri gerçekleştirmek için karşılaştığı güçlüklerle rağmen pes etmeden azimle çalışmaktadır ve bunu yaparken enerjik ve isteklidir. (Özsoy vd 2013:62)

1.2.2 Adanmışlık (Dedication)

Adanmışlık boyutunda bireyler işlerine sıkı bir şekilde bağlı, işini şevkle yapan, işine önem veren ve yaptığı işle gurur duyan, işlerine büyük anlamlar yükleyerek mücadele edilmeye değer olarak gören kişilerdir. Bu bireyler övünme duygularıyla birlikte mücadele olgusunu da kendilerinde barındırırlar. Yaptıkları işlerden böylesine gurur duyan bireyler için işleri onlar için ilham kaynağı niteliğindedir ve bu nedenle işlerini yaparken güçlü bir istek duygusuyla hareket ederler. (Turgut, 2011: 156) İşini bu düzeyde istekle yapan bireyler yaptıkları işten tatmin olurlar. İşlerine kendilerini adayarak başarıya güdüsü yüksek bir şekilde hareket eden bireylerin performansları da adanmışlık boyutuyla yakından ilişkili durumdadır. (Harzer ve Ruch,2014:187)

1.2.3 Yoğunlaşma (Absorbation)

Yoğunlaşma boyutunda bireyin işini yaparken iş dışındaki faktörlere takılmadan tamamen işine odaklanmasını, çalıştığı süre boyunca zamanın hızla geçtiğini ve kendisini işine kaptırmasını ifade etmektedir. (Schaufeli vd 2002:73) İşine yoğunlaşan bireyler faal olarak yürüttükleri işlere kendilerini kaptırırlar ve bunu bir zorunluluk olarak değil haz alarak, çalışmalarına ara vermekte güçlük çekerek yaparlar öyle ki kimi zaman çalışma saatlerinin geçtiğini bile fark etmeyecek durumda olurlar. (Mainemelis,2001:548)

1.3 İŞE TUTKUNLUĞU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Bireyler ve örgütler için önemli bir etkileyici değişken olan işe tutkunluk kavramını pozitif veya negatif şekilde etkileyen faktörleri açıklamak, bunları irdelemek ve analizlerini yapmak bireyler ve örgütler açısından farkındalık yaratması açısından oldukça önemlidir.

1.3.1 İşin Özellikleri

İşe tutkunluğu etkileyen faktörlerden biri olan yapılan işin özellikleri bireydeki işe tutkunluk düzeyini belirlemede önemli bir konumdadır. Bireylerin sahip olduğu işte kendilerini geliştirebilme imkanları, işin işleyişinde ya da atılacak önemli adımlarda görüşlerinin alınması ve değerlendirilmesi, bireylerin iş ile ilgili sorumluluk ve yetki alabilmesi, işin bireyleri motive edebilme düzeyi ve yaptıkları işin zorluk

dereceleri gibi durumlar bireylerin yapmış oldukları işin özelliklerinden sayılabilmektedir ve bu durum bireylerin işine olan tutkunlularını belirlemektedir. (Seçkin,2012:146)

1.3.2 Ödüllendirme

İçsel ve dışsal olmak üzere ikiye ayrılan ödüller, bireylerin işe tutkunluk düzeylerini etkilemede rol oynamaktadır. Bireylerin öğrenme fırsatları, özerklik ve çeşitlilik gibi işin kendisinden kaynaklı olan unsurlar içsel ödüllerdir. Terfi olanakları, ücret, çalışma koşulları ve yan haklar ise dışsal ödüllerdir. Bireyler içsel ve dışsal ödüllerden ne kadar tatmin olursa işe tutkunlukları da o derece etkilenecektir. Bunu yanı sıra yöneticinin desteği ile işe tutkunluk arasında da pozitif bir ilişki vardır. Bireylerin motivasyonunu artıracak etkenlerden; yöneticilerinden takdir görmek, yöneticileri tarafından desteklenmek ve ilgi görmek işe tutkunluk açısından önemli bir kaynaktır. (Sarıca,2019:56)

1.3.3 Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet, bireylerin örgütte gerçekleşen uygulamalara karşı algıladığı adalet anlayışı olarak tanımlanabilmektedir. Bireylerin sergiledikleri tutum ve davranışlar işlem ve dağıtım adaleti olmak üzere iki çeşit adaletin sonucu olarak meydana gelmektedir. Örgütler tarafından alınan kararlarda kullanılan süreçlerin bireyler tarafından adaletli olarak algılanmasına işlem adaleti; ücret, yan haklar, terfi gibi faaliyetlerin işleyişiyle alakalı bireylerin algıladıkları adalet ise dağıtım adaleti denilmektedir. Bireylerin işe tutkunlukları da algıladıkları adalet algıları yani örgütsel adaletle ilişkilidir. Maslach'ın ve arkadaşlarının geliştirdiği modelde örgütsel adalet, işe tutkunluğu olumlu yönde etkileyen bir faktör olarak gösterilmiştir. (Bülbül,2019:31)

1.3.4 Kişisel Faktörler

Bireylerin, sahip olduğu işlerdeki zorluklarla mücadele edebilmesi ve çevresini başarılı bir şekilde kontrol edebilmesi ve etkileyebilmesi gibi yetenekleri üzerinde duran kişisel kaynaklar, bireylerin işine tutkunluğu üzerinde etkilidir. İşine tutkun bireyler özyeterlilik, iyimserlik, öz saygı, zorluklarla mücadele edebilme gibi

yeteneklere sahiptirler ve yüksek iş taleplerine karşı bu tür yetenekler motive edici bir unsurdur. Bu tür kaynaklar, bireylerin bulunduğu çevreleri kontrol edebilmelerinde ve çevrelerini etkilemelerinde yardımcı olmaktadır. (Bakker ve Demerouti,2008:188)

1.3.5 Rolle İlgili Faktörler

İşe tutkunluğu etkileyen faktörlerden biri olan rolle ilgili faktörler rol çatışması ve rol belirsizliği kavramlarından oluşmaktadır.

Rol belirsizliği, bireyin sahip olduğu görevi yerine getirirken görevine dair yeterli bilgisi olmaması durumu olarak açıklamak mümkündür. Örgüt, bireylere kendisinden beklenenleri ya da kendisine verilen görevleri net bir şekilde aktaramıyor ise rol belirsizliği meydana gelmesi söz konusudur. (Kutaniş,2002:242)

Rol çatışması ise, bireylerden beklenen rollerin değişik ve roller arasında çelişkili olmasından dolayı bireyin kararsızlık yaşamasıdır. (Ceylan ve Ulutürk,2006:49)

Rol belirsizliği ve rol çatışması, işe tutkunluk açısından oldukça önemlidir. Bireylerin rollerini net bir şekilde anlaması örgüt içinde ilgisizlik, kendi içine dönme ya da iletişimsizlik gibi iş tatminini düşürecek durumları minimuma indirmektedir. (Kahn ve Katz,1977:217)

1.4 İŞE TUTKUNLUĞU SAĞLAMA STRATEJİLERİ

Sürekli değişen ve rekabet yoğun çalışma şartları altında örgütler, rekabet edebilmek, buldukları konumu korumak ve daha iyi bir konuma ulaşabilmek için yalnızca üstün niteliğe sahip bireyleri işletmelerinde bulundurmaları için yeterli olmamaktadır. Bunun yanı sıra üstün nitelikteki bireylerin yeteneklerinin tamamını kullanabilmeleri için fırsat yaratmalı ve bireylerin işe olan tutkunluklarını sağlamak için stratejiler geliştirip uygulamalıdır. (Bakker ve Demerouti,2008:213)

İşe tutkunluğu sağlama stratejileri örgütsel düzeyde ve bireysel düzeyde olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

1.4.1 Örgütsel Düzeyde İşe Tutkunluğu Sağlama Stratejileri

Örgütün kendi şartlarını iyileştirmek adına almış olduğu her türlü önlem ve kararlar işe tutkunluğu sağlayıcı bir etkiye sahiptir. Bireysel stratejilere karşın örgütsel stratejilerin işe tutkunluk stratejilerinde daha etkin olduğunu söyleyebiliriz.

- Karar vermede serbestlik imkanının sunulması ve işgörelere kararlar katılımlarının sağlanması,

- İşgörelere başarılı olması halinde takdir edilmesi,

- Ödül sisteminin adil bir şekilde oluşturulması,

- Takım çalışmalarının desteklenmesi,

- Örgüte karşı bağlılık oluşturmak,

- Çalışma saatlerinin azaltılması yoluna gitmek,

- Terfi uygulamalarının adaletli bir şekilde olmasına dikkat etmek,

- İşgörelere üstleri tarafından desteklendiğini hissettirmek,

- İşgörelere farklı ve yeni iş vermek,

- Örgüt içinde eğitimler vermek,

- Kişilerarası etkin ve kaliteli iletişimi sağlamak,

- İşgörelere boş vakitleri için rahat, dinlenebilecekleri alanlar sunmak,

- Örgüt içerisinde sosyalleşmenin sağlanabilmesi için gruplar oluşturmak,

- Örgüt içerisinde danışmanlık hizmetlerine önem vermek,

- İşgörelere kariyerlerinin gelişimi için olanaklar sunmak,

- Açık ve net bir şekilde görev tanımlarını ortaya koymak,

- Gerekli durumlarda yardımcı çalışan ve ek donanımların ulaşılabilir olmasını sağlamak,

- İş yükü dağılımını adil bir şekilde gerçekleştirmek,

- İşgörelere tatil ve sosyal etkinlik imkanları sunmak gibi çeşitli işe tutkunluk stratejileri sıralanabilmektedir. (Ardıç ve Polatçı,2009:39)

1.4.2 Bireysel Düzeyde İşe Tutkunluğu Sağlama Stratejileri

Bireysel düzeyde işe tutkunluk stratejilerinin tercih edilme nedenlerine bakıldığında, bireylerin işe tutkunluk düzeylerinden sorumlu olmaları, bireyleri değiştirmenin örgütü değiştirmekten daha kolay ve daha az maliyetli olması gibi

faktörler sıralanmaktadır. Genel olarak bireysel düzeyde işe tutkunluğu sağlama stratejileri şu şekilde gerçekleşmektedir:

- İşe tutkunluk hakkında bilgi sahibi olmak,
- Kendini tanımak ve eksikliklerini ortaya koymak,
- İşle ilgili gerçekçi beklentiler içinde olmak ve hedefler belirlemek,
- Kişisel gelişimini tamamlamak için eğitimler almak,
- Psikolojik rahatlama sağlamak için müzik dinlemek, gevşeme tekniklerini öğrenmek ve egzersiz yapmak,
- Hobiyle meşgul olmak,
- Geliştirilmesi gereken yönlerini bilmek,
- Zamanı iyi yönetebilmek,
- Monotonluktan uzak durmak,
- Yaşam şeklini huzurlu bir hale getirmek,
- Bir işe başlamadan önce o işle ilgili riskler hakkında bilgi edinmek. (Ardıç ve Polatçı,2009:40)

1.5 İŞE TUTKUNLUĞUN DİĞER KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ

İşe tutkunluk kavramıyla ilgili alanyazın incelendiğinde birçok farklı kavram karşımıza çıkmaktadır. İş tatmini, tükenmişlik, işkoliklik, örgütsel bağlılık kavramları ile işe tutkunluk kavramı arasında benzer yönler olmasından ötürü birbirlerine karıştırılmaktadır. Bu durum için bazı araştırmacılar “old wine in a new bottle” ifadesini kullanmışlardır. Her ne kadar benzer kavramlar olarak görünse de işe tutkunluk kavramı diğer kavramlara göre farklılıklara sahip özgün bir kavramdır. Bu bölümde işe tutkunluk kavramı işe diğer kavramlar arasındaki benzer ve farklı yönler açıklanacaktır. (Bakker vd 2011:5)

1.5.1 İş Tatmini

Latince “satis” kelimesinden türeyen “yeterli, kafi” anlamına denk gelen “tatmin” kavramı sözlükteki tanımıyla “istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum”dur. (TDK, 2019)

İş tatmini kavramının alanyazında birçok tanımı bulunmaktadır. İş tatmini, İşgörenlerin istekleri ile işin özelliklerinin uyumlu olduğu zaman meydana gelen ve işgörenin işinden memnunluk duymasını belirleyen bir olgudur. (Akıncı,2002:2-3)

Herzberg ise iş tatminini; iş ile alakalı faaliyetlere, işin gerçekleştirildiği ortamın çalışma şartlarına, iş ile birlikte elde edilen prestij, güvenlik algısı ve ücrete bağlı olarak işgörenin tatminini içeren çok boyutlu bir tutum şeklinde ifade etmiştir. (Turner,2007:31)

İş tatmini, işgörenin, işini olumlu ve kendisine zevk veren bir duygu olarak değerlendirmesinin bir sonucudur. (Davis,1988:96)

Bireylerin beklentileri ile işleri birbirine uyumlu olmadığı zaman iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. Bireylerin davranışlarını etkileyen ve bu yönde hareket etmesine neden olan iş tatmini doğru bir şekilde sağlanmadığında, işgörenlerin verimliliği olumsuz bir şekilde etkilenmekte ve bundan dolayı işe devamsızlık artmakta, örgüt bağlılık azalmakta ve işten ayrılma niyetleri artmaktadır. (Kök,2006:294)

İş tatminini, Porter ve Lawler içsel ve dışsal faktörler olarak ikiye ayırmıştır. Özgürlük duygusu, başarıma ve kontrol duygusu gibi işten dolayı bireyi tatmin edebilecek faktörler içsel faktörler; ücret, çalışma arkadaşlarıyla olan iyi iletişim gibi işle direkt ilgisi olmayan dolaylı olarak bireyi tatmin eden faktörler ise dışsal faktörlerdir. (Doğan,2009:424)

İş tatmini ile işe tutkunluk arasındaki fark şu şekilde özetlenebilir: İşine tutkunluk olan birey işine ve örgütüne yönelik yapmış olduğu olumlu hareketleri enerji dolu ve aktif bir şekilde gerçekleştirir; iş tatminini kavramında ise birey, beklentilerinin karşılanması durumunda memnuniyet yaşamaktadır. (Warr ve İnceoğlu,2012:1-2)

1.5.2 Tükenmişlik

Freudenberger tarafından ilk kez ortaya atılan tükenmişlik kavramı daha sonra Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiştir. Tükenmişlik kavramını Freudenberger, başarısızlık, yorulma, güç ve enerji kaybetme ve tatmin edilemeyen isteklerin sonucunda bireyin psikolojisinde oluşan tükenme durumu olarak ifade etmiştir. Bir

başka tanım Maslach tarafından yapılmıştır; insanlarla doğrudan çalışan bireylerarası görülen psikolojik bir tükenme ve bireyin duygusal ve zihinsel yönden işinden kopması durumudur. (Sarica,2019:35)

İşe tutkunluk kavramının tanımını yaparken, bir tanıma göre tükenmişliğin tam tersi olduğunu ve tükenmişliği ölçerken işe tutkunluğun da ölçüldüğünü bahsetmiştik. Maslach ve Leiter tükenmişliğin ortaya çıkmasının nedeni olarak tükenmişliğin birebir tersi olarak işe tutkunluğun azalması olarak göstermektedir. (Maslach ve Leiter,1997:161)

Schaufeli ise Maslach ve Leiter'in görüşüne karşı çıkmış ve işe tutkunluğun tükenmişliğin zıttı olarak ifade edilemeyeceğini, tükenmişliği yüksek bir bireyin işe tutkunluğunun düşük düzeyde olmasının beklenemeyeceğini ileri sürmüştür. Böylelikle işe tutkunluk kavramını ayrı bir boyutta ele alarak farklı tanımlamalar da bulunmuştur. (Schaufeli vd 2002:74)

1.5.3 İşkoliklik

İşkoliklik kavramı için alanyazın araştırması yapıldığında ilk kez Oates tarafından 1971'de ortaya çıktığı saptanmıştır. Oatesin yaptığı tanıma göre işkoliklik, bir tür bağımlılık gibi görünen, kişinin sürekli çalışmak için hissetmiş olduğu baskı ve kontrol altına alamadığı bir istektir. (Oates,1971:11)

Schaufeli'ye ise işkoliklik olan bireyler kendinden beklenen işlerin çok üzerinde bir performans sergilerler ve yoğun bir çalışma içerisinde olurlar. İşkolik bireyler sıkı çalışmalarından ve kendi içlerinde bir baskı veya zorlanma hissettiklerinden ötürü günlük hayatlarına karşı ihmalkar bir davranış sergilerler. (Schaufeli vd 2008:175)

İşkoliklik ile ilgili yapılan araştırmaların ilk zamanlarında bireylerin performansını artırıcı bir unsur olarak görülmüş ve olumlu bir bakış açısıyla yaklaşmışlardır fakat incelendikçe bireyin sağlığını ve sosyal ilişkilerini olumsuz etkilediğinden dolayı olumsuz bir kavram olarak görülmüştür. (Bardakçı ve Baloğlu,2012:48)

İşkoliklik ile işe tutkunluk birbirine benzer iki kavram olarak görülse de birbirleri yerine kullanılamayacak farklı kavramlardır. İşkoliklikler işlerine karşı

saplantılı bir zorunluluk hissindeyken işe tutkun bireyler içsel anlamda mutluluk duyarlar. (Shimazu ve Schaufeli, 2009: 496) Aynı zamanda işkoliklik bir bireyin yaşamını negatif yönde etkilerken işe tutkunluk bireyin yaşamını pozitif yönde etkilemektedir. (Wright, 2009:12-13)

1.5.4 Örgütsel Bağlılık

Konu ile ilgili alanyazın incelendiğinde bu kapsamda yapılan araştırmada Morrow, 30 farklı örgütsel bağlılık tanımının yapıldığını ifade etmektedir. Yapılan tanımların bir kaçına bakacak olursak: Örgütsel bağlılık, “kişinin çalıştığı örgüt ile kurduğu kuvvetli kimlik birliğinin ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesinin derecesidir”. Ya da “örgütsel bağlılık, örgütün üyesi olarak kalma arzusu, örgüt içi yüksek bir performans gösterme istekliliği, örgütün hedef ve değerlerine duyulan inanç” şeklinde özetlenebilir. Morrow ise, örgütsel bağlılığı, sadakat, örgütle özdeşleşme ve örgütün amaçlarını benimseme terimleriyle tanımlamaktadır. (Acar vd 2019:77)

Örgütün amaç ve değerlerinin benimsenmesi, örgüt için fedakârlıklarda bulunulması, örgüt üyeliğinin devamı için güçlü bir istek duyulması ve çalışanın örgütle özdeşleşmesi örgütsel bağlılığın temelini oluşturmaktadır. (Acar vd 2019:77)

Örgütsel bağlılığın ile işe tutkunluk arasında benzer yönler olsa da birbirlerinden farklı kavramlardır. Örgütsel bağlılık kavramında işgörenin örgüte duyduğu sadakati söz konusu iken işe tutkunlukta bireyin işine bağlılığı söz konusudur. İşe tutkunluğu yüksek olan bireylerin örgüte bağlılık düzeyinin yüksek olması gibi kesinlik durumu yoktur. İşe tutkun olan bireyler örgüte bağlılık hissetmeyebilmektedir. (Maslach vd 2001:416)

Diğer bir fark ise işgörenlerin bağlılıklarının türüdür. Bireyin paylaştığı değer ve tutumlar sonucunda işine duygusal yönden bağlanması örgütsel bağlılık olarak yorumlansa da sözü edilen bağ işe tutkunluğun yalnızca bir kısmını karşılayabilmektedir. İşe tutkunluk için duygusal bağlılık yeterli olmayacaktır bunun yanı sıra fiziksel ve bilişsel bağlılık da gereklidir. (Agyemang ve Ofei,2013:21)

1.6 İŞE TUTKUNLUK KAVRAMI İLE İLGİLİ YAKLAŞIMLAR

Bu bölümde zamanla artış gösteren işe tutkunluk çalışmalarının araştırmacılar tarafından ne şekilde ele alındığı ve nasıl yaklaşımlarda bulunduğu anlatılmaktadır. Araştırmacılar tarafından konuyla ilgili çeşitli yaklaşımlar öne sürülmüştür. İşe tutkunluk kavramının çok boyutlu olduğunu kabul etmelerine rağmen işe tutkunluk boyutları ve modelleri hakkında ortak bir fikir birliğine ulaşamamışlardır.

Çalışmanın bu bölümünde araştırmacılar tarafından ortaya atılan modellerden, Kahn'ın "İşe Tutkun Olma ve Olmama Modeli", Maslach'ın "İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Modeli" ve Schaufeli'nin "İşe Tutkunluk Modeli" incelenmektedir.

1.6.1 Kahn'ın İşe Tutkun Olma Ve Olmama Modeli

İlk kez Freudenberger tarafından ortaya atılan işe tutkunluk kavramını akademik bir çalışmada ilk olarak Kahn (1990) kullanmıştır. Kahn ise Goffman'ın (1959) kişilerin rollerine göstermiş oldukları bağlılık ile ilgili araştırmalarından yola çıkmıştır. Bu anlayışla hareket eden Kahn, kişiler sahip oldukları işleri kendilerine göre anlamlı ve uygun bulduklarında işe olan tutkunluklarının daha fazla olacağı fikrini öne sürmüştür. Goffman tiyatro metaforunu kullanarak bireylerin sahip oldukları ve gerçekleştirdikleri rolleri tiyatro sahnesinde sergilenen rollere benzetmiştir. Kahn da bu metafordan ilham alarak konuyu biraz daha geliştirmiştir. Goffman'a göre bireyler, basit biçimde oynadıkları rollerin bütününden oluşmaktayken, Kahn kişilerin rollerinin onlara rehberlik eden ve onları biçimlendiren benlik bilincini vurgulamıştır. (Johnson,2007:5)

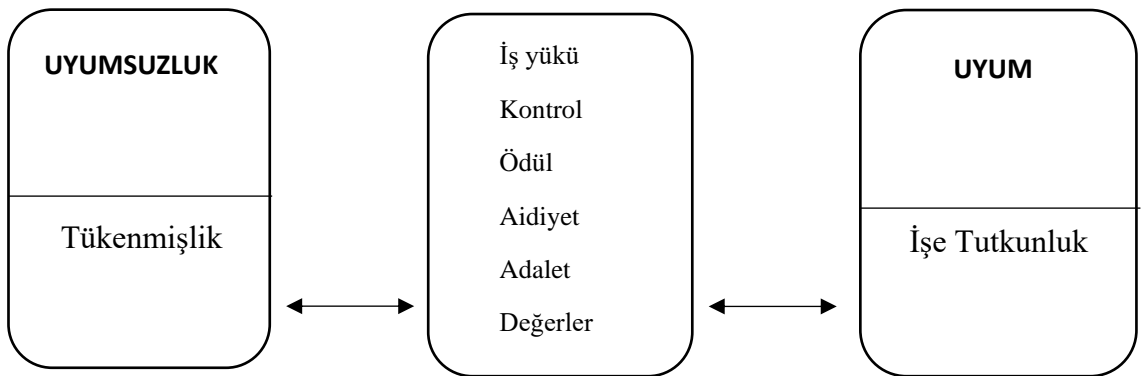
Kahn, çalışmasında işe tutkunluk konusunda eksiklikler olduğunu fark etmiş ve bireylerin işe tutkunluklarına etki eden olumlu veya olumsuz durumları incelemiştir. İncelemeleri sonucunda bazı bireylerin sorumlulukları olan görevleri basit bir şekilde yapmaları dışında özel olarak fazladan bir çaba göstermediklerini ileri sürmüştür. Aynı zamanda işe tutkun olan bireylerin de rolleriyle uyumlu olduğunu ve kendilerini ifade edebildiklerini belirtmiştir. (Korkmaz,2018:157)

Aynı zamanda Kahn, bireylerin işe tutkun olabilmeleri için sahip oldukları rollere değer katmalarını ve rollerine inanmaları gerektiğini ileri sürmektedir. Ayrıca bununla birlikte sahip oldukları rollerde başarılı olabilmek için ihtiyaçları olan duyuşsal, fiziksel, örgütsel ve sosyal kaynaklara sahip olmaları gerektiğini belirtmektedir. (Özkalp ve Meydan,2015:7)

1.6.2 Maslach'ın İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Modeli

İşe tutkunluk kavramına bakıldığında konu ile ilgili yapılan çalışmaların bazılarında işe tutkunluk tükenmişlik kavramıyla ele alınmaktadır. İşe tutkunluk, bitkinlik, işe yabancılaşma ve düşük düzeyde profesyonel yeterlilik olmak üzere üç alt boyuta sahip tükenmişlik kavramının tam zıt kavramı olarak bu modelin temelini oluşturmaktadır ve bireylerin işe tutkun olma düzeylerini belirlemek için tükenmişlik seviyelerinin ölçülmesi yeterli olarak görülmektedir. (Bal, 2009: 546) Freudengerber tükenmişlik kavramını, başarısız olma, bitkinlik, aşırı yüklenme sonucu enerji ve güç kaybı ya da karşılanamayan istekler sonucu kişinin iç kaynaklarında tükenmesi olarak tanımlamaktadır. (Freudenberger, 1974: 159) İşe tutkunluk kavramına bakıldığında tükenmişlik alt boyutlarının tam tersi olan enerjik olma, bağlılık ve yüksek düzeyde işte etkili olma şeklinde nitelendirilmektedir. (Bakker ve Demerouti,2008:188)

Maslach ve Leiter'in (1997) geliştirmiş oldukları bu modelde işe tutkunluk ile tükenmişliği zıt olarak kabul ettiklerinden ötürü tükenmişliği tek bir ölçekle ölçmektedirler. Bu modelde tükenmişliğin artışı ve eksi uçları vardır. Aynı zamanda işgörenlerin çalışma alanları, iş yükü, kontrol etme, ödüllendirme, ahlak, adil olma ve değerler olarak altı boyuta sahiptir. (Maslach vd 2001:369)

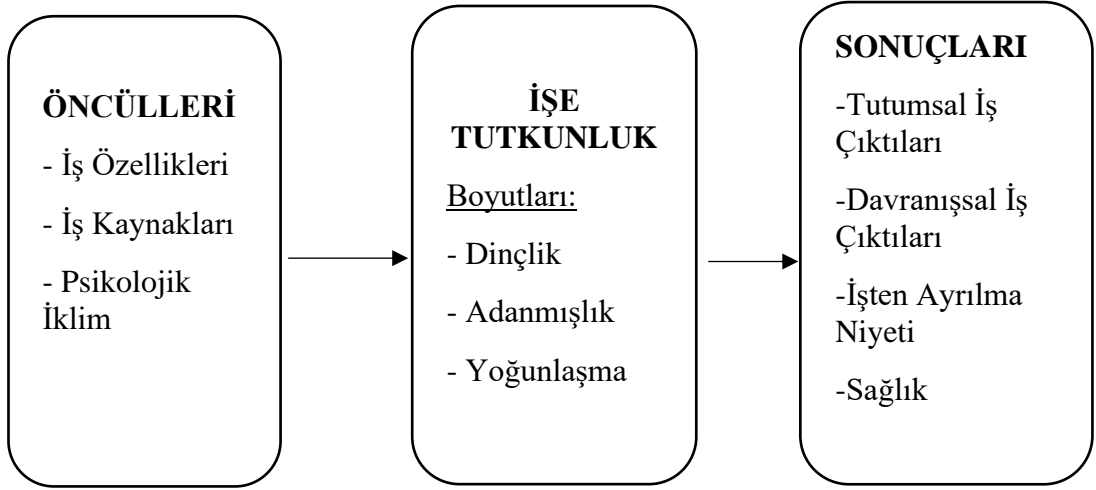


Şekil 1: Maslach'ın İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Modeli (Ardıç ve Polatçı,2009:26)

Bu modele göre iş ve iş yeri çevresinde altı tane boyut bulunmaktadır. Bunlar: iş yükü, kontrol, ödül, topluluk, adalet ve değerlerdir. Bununla birlikte işgörenler ile işleri arasındaki uyum veya uyumsuzluk tükenmişliği veya işe tutkunluğu belirlemektedir. Bu modele göre tükenmişlik işgörenlerin ihtiyaçları ile işin gereklilikleri arasındaki uyumsuzluk nedeniyle oluşan bir süreçtir. Aynı şekilde işgörenler ve işin gereklilikleri arasındaki uyumla birlikte işe tutkunluk meydana gelmektedir. Modele göre iş yükü ile işgörenler ihtiyaçları arasındaki uyumsuzluk ne kadar çok ise tükenmişlik de o derece yüksek olmaktadır. (Ardıç ve Polatçı,2009:25)

1.6.3 Schaufeli'nin İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Modeli

Schaufeli, işe tutkunluk kavramını Maslach gibi ele almak yerine tükenmişlik kavramından bağımsız bir şekilde ele almıştır. Araştırmacılara göre tükenmişlik yaşayan her bireyin işe tutkunluk düzeyi düşük değildir. Aynı zamanda tükenmişlik yaşamayan bireylerin yüksek enerjide işe tutkun olmaları beklenmemektedir görüşünü savunmaktadırlar. Bu modele göre işgörenlerin refah düzeylerinin olumsuz tarafında tükenmişlik, olumlu tarafında ise işe tutkunluk görülmektedir. Bu modelin temelinde düşük tükenmişlik seviyesindeki bireylerin yüksek seviyede işe tutkun olabileceği ya da yüksek tükenmişlikte olan işgörenlerin düşük düzeyde işe tutkun olabileceklerinin belirlenmesidir. Araştırmacılar, zorlu çalışma koşullarına sahip ve uzun süreli çalışma saatlerine rağmen bireylerin yaptıkları işleri heves ve azimle yürüttüklerini gözlemlemişlerdir. (Schaufeli ve Bakker,2003:4)



Şekil 2: Schaufeli'nin İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Modeli (Schaufeli vd,2002:71-92)

Bu modele göre işe tutkunluk dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma alt boyutlarından meydana gelmektedir. Dinçlik boyutu, işgörenlerin enerjilerinin yüksek, zihinsel olarak dayanıklı, yaptıkları işlerde çaba harcamaya istekli ve karşılaştıkları zorluklar karşısında pes etmeden çalışmalarını şeklinde açıklanmaktadır. Adanmışlık boyutunda ise, işgörenlerin yaptıkları işi önemsemeleri, işlerinden zevk ve gurur duymalarını ifade etmektedir. Yoğunlaşma boyutu, bireylerin çalıştıklarında zamanın nasıl geçtiğini anlayamayacakları şekilde kendilerini işlerine vermelerini, konsantre bir şekilde çalışmalarını ve işlerinden ayrılırken güçlük çekmelerini ifade etmektedir. (Schaufeli vd 2002:79)

Modele göre işin özellikleri, işin kaynakları ve psikolojik iklim işe tutkunluğun oluşmasındaki öncüllerdir. Aynı şekilde tutumsal ve davranışsal iş çıktıları, işten ayrılma niyetleri ve sağlık boyutları işe tutkunluğun sonuçlarıdır.

1.7 İŞE TUTKUNLUĞUN SONUÇLARI

İşe tutkunluğun sonuçları incelendiğinde hem bireyler hem de örgütler üzerinde birçok sonuçları olduğu görülmektedir. Alanyazına bakıldığında birçok araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalarda işe tutkun olmanın bireyler üzerinde olumlu anlamda faydalar sağladığı görülmektedir.

İşe tutkun bireyler yüksek düzeyli performans, mutlu olma hali, yüksek psikolojik sermayeye sahip olma ve kaynaklarını kendileri yaratma gibi özelliklere

sahiptirler. (Bakker vd 2011,s.4-28) Aynı zamanda araştırmalara bakıldığında, iře tutkunluğun sonucunda iř doyumunu ve performans seviyelerinde artış, satışlarda ve verimlilik de yůksekiř ve devamsızlık, iřgōren devir hızının azalması ile işten ayrılma niyetinin azalması gibi sonuğları olduğu gōrůlmektedir. (Anand ve Madhuvanhi,2012,s.25) Araştırmalar, kişilerin iře tutkun olmaları kendi kişisel gelişimlerine katkı sağlarken performanslarını arttırması yōnů ile bağlı bulunduğu ōrgůte katkı sağladığını belirtmektedir. (Bakker vd 2008, s. 187-200) İşe tutkun olan bireyler mutlu bir kişilik yapısı ve sahip olduğu bilgi ve yeteneklerine gůvendikleri iēin iřte gōsterdikleri performans iře tutkun olmayan bireylere kıyasla daha yůksek olması ve ōrgůte tutkun olmayan bireylere oranla daha fazla katkı sağlamaları beklendiği ortaya konulmuştur. (Seijts ve Crim, 2006,s. 1-2)

Ayrıca yapılan arařtırmalara bakıldığında iře tutkun olan bireylerin daha můcadeleci bir iř ortamını saęlamak amacıyla iř kaynaklarını ve iř taleplerini arttırma eęiliminde olduęu gōrůlmektedir. (Schaufeli ve Bakker, 2003,s.296) İře tutkun olan kiřiler, baęlı oldukları ōrgůtů benimsediklerinden dolayı ōrgůtů důřunerek satıřları ve karlılıęı arttırmayı amaēlamaktadır ve bu sebeple můřteri ihtiyaēlarına normalden daha fazla odaklanmaktadır ve ōrgůtůn amaēlarını gerēekleřtirmek adına daha fazla ēalıřmaktadır. (Cook, 2008, s. 3) İře tutkun olan bireylerde bu tůr sonuēların ortaya ēıkmasında bireylerin yapmıř oldukları iřleri anlamlı gōrmelerinin de etkisi vardır. Anlamlı bir iř yaptığını důřünen bireyler, yaratıcılık ve ōzgůnlük konusunda daha yůksek důzeydedirler ve kendilerini iřlerine daha ēok vermektedir. Aynı zamanda iř rollerini de geniřletmek iēin yeni giriřimlere atılmaktadırlar. (Mengůē vd 2013,s.2165)

İře tutkun olan bireylerde gōrůlen olumlu sonuēların yanı sıra olumsuz sonuēlar da bulunmaktadır. Arařtırmalara bakıldığında, optimist gōrůřün gerēek olmaması ōrgůt iēerisinde ēalıřanlara zarar verdięi ve iřlerine karřı fazlaca direnēli oldukları gōrůlmektedir. (Armor ve Taylor,1998,s.309-379) Ayrıca iře tutkun olan bireyler kendilerini iřlerine kaptırdıklarından dolayı saęlıklarında bozulmalar gōrůlebilmektedir. Aynı zamanda yoęun ēalıřmalarından ōtůrů sosyal hayatındaki iliřkilerini aksatma, aileleriyle vakit geēirmeyi unutma hatta dinlenmeyi erteleme gibi olumsuz sonuēlara sahip olabilmektedirler. Bu sonuēlar nedeniyle iř yařam dengesinde bozulmalar ve sonucunda ēatıřmalar ortaya ēıkabilmektedir. (Bakker vd 2011, s.4-28)

1.8 KONUYLA İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Aşçı (2019) tarafından yapılan kişilik özelliklerinin işe tutkunluğu ne derece etkilediğini araştıran çalışmada beş faktörlü kişilik özellikleri ölçeği ile işe tutkunluk ölçeği kullanmıştır. Gıda sektöründe faaliyet gösteren satış pazarlama şirketleri arasından seçilen bir firmanın beyaz yaka çalışanları üzerinde yapılan araştırma sonucunda beş faktörlü kişilik özelliklerinin alt dallarıyla işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada işe tutkunluk, Schaufeli vd tarafından geliştirilen daha sonra Schaufeli, Bakker ve Salanova (2006) tarafından dokuz ifadeye indirgenmiş şekliyle ölçülmüştür. Kullanılan diğer bir ölçek olan beş faktörlü kişilik ölçeği ise, Benet-Martinez ve John (19998) tarafından geliştirilmiştir. (Aşçı, 2019)

Kaplanseren ve Örucü'nün (2018) işe tutkunluk ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri saptamak amacıyla yaptığı, Balıkesir'in Bandırma ilçesindeki üç yıldızlı ve üzerindeki otel çalışanlarını örneklem olarak aldığı çalışmada işe tutkunluk ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Araştırmada işe tutkunluğu ölçmek için Schaufeli ve ark. tarafından geliştirilmiş olan Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışının ölçümünde Türkçeye Nejat Basım ve Harun Şeşen (2006) tarafından uyarlanan 19 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. (Kaplanseren ve Örucü,2018)

Doktora tezi olan yöneticilerin sergiledikleri liderlik özelliklerinin, işgörenlerin davranışları üzerinde ne şekilde etkilerinin olduğunu tespit etmek amacıyla hazırlanan çalışmada Kırşehir ilinde görev alan kamu ve özel sektör çalışanlarına paternalist liderlik ölçeği, örgütsel özdeşleşme ölçeği ve işe tutkunluk ölçeği uygulanmıştır. Araştırma sonucunda bireylerin yöneticilerini paternalist lider olarak algılamaları onların işe tutkunluk düzeylerinin kısmi aracılığıyla örgütsel özdeşleşmelerini pozitif olarak etkilediği belirlenmiştir. (Korkmaz,2018)

Turgut (2011), Çalışmaya tutkunluk kavramını iş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkilerle incelemiştir. Araştırmanın hem işe tutkunluk ölçeğinin Türkçe'ye uyarlamak ve faktör analizini test etmek hem de iş kaynakları ile işe tutkunluk arasındaki ilişkileri incelemek olmak üzere iki amacı

vardır. Bu amaç doğrultusunda 279 kişiye anket çalışması uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda elde edilen veriler, işe tutkunluk ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanmış halinin faktör analizini desteklemiştir. (Turgut,2011)

Bireylerin yaptıkları işin anlamlılığının çalışmaya tutkunluklarına etkisini inceleyen araştırmanın örneklemini bir devlet üniversitesi akademisyenleri oluşturmaktadır. Araştırmada 291 akademisyen çalışmaya dahil edilmiştir veri toplama aracı olarak anket çalışması yapılmıştır. İşin anlamlılığını, Bunderson ve Thompson (2009) tarafından geliştirilen 5 maddelik ölçek ile işe tutkunluğu ise Schaufeli vd. (2006) tarafından geliştirilen 9 madde ile ölçülmüştür. Elde edilen sonuçlara bakıldığında, yapılan işin bireye göre anlamlılık düzeyi arttıkça işe tutkunluk düzeylerinin de arttığı sonucu ortaya çıkmaktadır. (Seçkin,2018)

İKİNCİ BÖLÜM

2. İŞİN ANLAMAMI

2.1 ÇALIŞMA KAVRAMAMI

Çalışma kavramı, insanlık tarihinin başlangıcıyla birlikte hayatın devamlılığını sağlayan bir sosyal faaliyet olmasıyla, bireylerin hayatında önemli ve merkezi bir konumdadır. Bireylerin çalışmaya bakış açıları değerler, zamanla ekonomik ve sosyal gelişmelere paralel bir şekilde değişmekte ve toplumdan topluma göre farklılık gösteren normlar, inançlar ve değerler tarafından belirlenmektedir. (Tınar,1996:s. 3)

İşin anlamına geçmeden önce çalışmanın tarihsel süreçlerine bakmak konuyu daha iyi bir şekilde anlamamıza yardımcı olacaktır. Çalışmak, ilk çağlarda insanlık için yaşamın sürdürülebilmesi amacıyla gerçekleşen üretkenlik faaliyetlerini kapsamaktaydı. O dönemlerde çalışma sosyal yaşamdan kopuk bir biçimde gerçekleşmemekteydi. Yaşamla iç içe doğal olarak var olmaktadır. Bu nedenle günümüz anlayışıyla olduğu gibi dinlenme, oyun ya da serbest zaman ayırma gibi etkinlikler çalışma kavramıyla ayrı biçimde ele alınmıyordu. Zamanla değişen ekonomik, sosyal ve siyasal süreçler çalışmaya yüklenen anlamları da önemli derecede değiştirmiştir. Yunan kültürüne bakıldığında çalışma kavramına zorunluluk olarak bakılmaktadır ve Yunan toplumu tarafından kölelik gibi algılanmaktadır. (Lordoğlu vd 2000: s. 3) Protestanlığın başlangıcıyla ise Yunan kültürünün aksine çalışma kutsal bir biçimde anlam kazanmıştır. (Kapız, 2001: s.211)

Literatüre ve tarihsel sürece bakıldığında çalışma kavramı toplumdan topluma farklılık gösteren ve değişime uğrayan bir olgudur. Çalışmayı diğer insanlar için hizmet ve ürün sunan bir uğraş veya enerji sarf etmesi olarak tanımlamak mümkündür. (Hall, 1986: s. 11) Başka bir tanıma göre, ürün üretilmesi ve bunların sunulmasıdır. (Rothman,1987:s.5) Tınar'a göre ise, fiziksel, düşünsel ve duygusal bir gayret ile insanların kendisi için ya da başka insanlar için bir değer oluşturan ürün ve hizmet ortaya çıkarma faaliyetidir. (Tınar,1996:s.6)

2.2 İŞ KAVRAMI

Sanayi devriminden önce doğal bir yaşam süren insanlar çoğunlukla tarıma dayalı faaliyetler gerçekleştirmekteydi ya da kendi imkanlarıyla sağladıkları el tezgahlarında üretim yapmaktalardı. Sanayi devrimiyle birlikte seri üretime geçilmiş ve üretim fabrikalarda yapılmaya başlanmıştır. Bundan dolayı daha fazla ürün daha ucuza mal olmakta ve satılmaktaydı. Devrimle birlikte ilerleyen ve büyüyen fabrikalar, kendi çabasıyla üretim yapan insanları işlevsiz bırakmıştır. İnsanlar sanayileşmeye adapte olmuş ve artık bunun birer parçası haline gelmişlerdir. Mesleki açıdan bilgili olanlar fabrikaların nitelikli çalışanları olurken, mesleki bilgisi olmayanlar ise niteliksiz işçiler olarak fabrikalarda yer almışlardır. (Ekin,1989:s.3;Koray ve Topçuoğlu,1987:s.9;Hall,1986:s.28) Tarımla uğraşan ya da kendi üretimini yapan bireyler artık fabrikalarda kurallar çerçevesinde çalışan ve yapmış oldukları hizmetler karşılığında bir ücret alan bireyler olmuşlardır. Böylelikle sanayi devrimiyle birlikte toplumlar iş kavramıyla tanışmışlardır.

Çalışma ve iş kavramları aynı anlamda kullanılsalar da aralarında küçük bir fark bulunmaktadır. Bu farkı Hall şu sözlerle açıklamaktadır: “İş, bireylerin çalışma yeteneklerini belirli saatler süresince bir işverene ücret karşılığında kiralaması olarak tanımlanabilir. Çalışma ise, daha geniş bir anlamı ifade etmektedir ve en genel ifade ile dinlenmenin tersidir. İş ise işsizlikle ya da ücretsiz işle zıt anlamda olabilir.” (Hall,1986:s.12)

2.3 İŞİN BİREYİN YAŞAMINDAKİ KONUMU VE ÖNEMİ

Araştırmanın önceki bölümlerinde bahsedildiği üzere insanların çalışmaya ve işe olan bakış açıları ve işlerinin hayatlarındaki konumları zamanla değişmektedir. İşin anlamı, birçok araştırmacının ilgisini çekmiştir ve bunun üzerinde çalışmalarda bulunmuşlardır. Bireylerin hayatında iş hem olumlu hem de olumsuz bir konumda yer almaktadır. Bu açıdan her iki durumdan bakmak konunun daha iyi anlaşılması açısından önem arz etmektedir. Farklı olan bu bakış açıları işin, bireylerin yaşantılarındaki yerini belirlemelerinde de önemlidir. İş vasıtasıyla kazanılan statü, ücret veya izin bireyler açısından olumlu iken; işten dolayı bireylerin yorgun hissetmeleri, uykusuz kalmaları ya da tükenmişlik duygularına kapılmaları olumsuz olarak algılanmaktadır. (Keith,1998:s.6) Gidden ve Ciulla, işe olan yaklaşımlarının

bireyler için çelişkili olduğu görüşünü savunmaktadırlar. Bireyler için iş hem hayatlarının merkezindedir hem de kendilerini işten uzaklaştırma çabası içerisindedirler. (Ciulla, 2011:s.xii;Giddens, 2000:s.326-327)

Merkezi Yaşam İlgisi araştırması bu konuda yapılan oldukça önemli bir çalışmadır. Dubin'in yapmış olduğu çalışmada, bireylerin hayatının büyük bölümünü kapsayan iş hayatının yanı sıra kişisel uğraşlar için zamanın ayrılabilceğini ve bunun önemini vurgulamaktadır. (Keser, 2005:s.364)

Neo-Klasik yönetim anlayışıyla çalışmalarını sürdüren Elton Mayo, iş hayatında bireyleri makine olarak görmek yerine daha insancıl ele almıştır. Mayo'nun teorisine bakıldığında bireyler işi yalnızca ekonomik çıkar için tercih etmemektedirler. Ücretin yanı sıra saygınlık, değer algısı, statü ve sosyalleşme işe yönelim de etkili unsurlardır. (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995:s.16)

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, bireylerin ihtiyaçları üzerinde durmaktadır. Maslow'a göre bireylerin ihtiyaçları onları güdülemektedir ve bir ihtiyacın karşılanması halinde yeni bir ihtiyaç doğmaktadır. En temel ihtiyaç bireylerin fizyolojik ihtiyaçlarıdır. Bu kurama göre birey ilk olarak bu ihtiyacını giderecektir. İkinci basamağa gelindiğinde güvenlik ihtiyacı karşımıza çıkmaktadır. İş güvenliği, sigorta gibi bireyin güvenliğini ilgilendiren konular bu basamakta yer almaktadır. İlk iki basamaktaki ihtiyaçlarını gideren bireyin sosyal ihtiyaçlarını giderme arzusu doğmaktadır. Üçüncü basamaktaki sosyal ihtiyaçları sevilme, sevme ya da aidiyet duygusu ile karşılanmaktadır. Dördüncü basamakta değer ihtiyaçları vardır. Bireyin saygınlık görme, toplumda belirli bir statü elde etmesini kapsamaktadır. Piramidin en üstünde ise kendini gerçekleştirme ihtiyacı yer almaktadır. Bu ihtiyaca göre birey kendini geliştirmekte ve sınırlarını zorlamaktadır. (Keser,2005: s.64)

Bireyleri işe yönelten nedenleri araştıran bir diğer çalışma ise Herzberg Çift Faktör Kuramıdır. Bu kurama göre bireylerin güdülenmesi için iki faktör ele alınmıştır. Hijyen faktörleri olarak adlandırılan faktörler bireyler için olması gerekli olan temel faktörlerdir. Bu faktörlerin varlığı bireyi motive etmez ancak yokluğu bireylerin motivasyonunu azaltıcı özelliğe sahiptir. Bireylerin motive olmaları için öncelikli koşul hijyen faktörlerinin karşılanmasıdır. Bir diğer faktör olan motivasyon faktörleri ise, bireylerin motivasyonlarını arttırmada etkili olan unsurlardır. Terfi, başarıma

güdü, yetki ve sorumluluklar ve statü gibi unsurlar bireylerin motive olmasında etkili olan faktörlerdir. (Eren, 2010:s.33)

Bir diğer çalışma ise Mc Gregor X ve Y Teorisidir. Bu çalışma klasik yönetim yaklaşımını temsil eden X ve beşeri ilişkiler yaklaşımını temsil eden Y teorisini kapsamaktadır. X teorisine göre çalışanlar işlerini sevmezler ve değişime açık değildirler. Sorumluluk almak istemezler ve daha çok yönetilmek isterler. Y teorisine göre çalışanlar ise, işlerini severek yaparlar ve değişime açık kişilerdir. Sorumluluk almaktan kaçınmayan çalışanlar yeteneklerini örgüt amaçlarını gerçekleştirmek üzere kullanırlar. (Grinth, 1998:s.154)

Morse ve Weiss'in (1955) çalışmasında, bireyler için çalışmanın önemi araştırılmıştır. Çalışmada "Size eğer konforlu bir yaşam sürmeniz için çalışmanıza gerek kalmadan bir fırsat sunulsa, ne yaparsınız" şeklinde bir soru sorulmuştur. Araştırmaya katılan bireylerin %80'i "çalışmaya devam ederim" olarak cevap verirken, katılan bireylerin % 20'si "çalışmaya devam etmeyeceklerini" ifade etmişlerdir. Çalışmaya devam edeceklerine söyleyenlere nedenleri sorulduğunda çalışmanın bireyi meşgul etmesi, işsizliğin bireyi duygusal olarak olumsuz etkilemesi, çalışmayan bireylerin vakit geçirmede sıkıntı çekmesi ve çalışma hayatını bireyin hayatını düzene sokması gibi nedenler söylenmiştir. Araştırmalar sonucunda çalışma bireylerin hayatında oldukça önemli merkezi bir konumdadır. (Keser, 2005:s.365)

2.4 FARKLI POZİSYONDAKİ İŞGÖRENİN ÇALIŞMAYA YÜKLEDİĞİ ANLAM

Organizasyonlarda gerçekleştirilen işin niteliği ve bu iş için gerekli olan yetenek, güç ve eğitim düzeyi örgüt içinde çeşitli işgören sınıflandırmasına neden olmaktadır. Bu sınıflandırma mavi yaka, beyaz yaka ve altın yaka çalışanlardır. Pozisyonlara göre değişen farklı mesleki yapılar, farklı özellikler işgörenlerin çalışmaya yükledikleri anlamlarda da farklılık yaratmaktadır. Bu bölümde bu farklılaşma ele alınacaktır.

Zihin gücüne oranla daha fazla beden gücü gerektiren, genelde kalifiye olmayan el emeği olarak nitelendirdiğimiz mekanik işleri ya da üretim işlerini gerçekleştiren, saat veya parça başı sisteme göre ücretlendirilen işçi sınıfına mavi yaka çalışanları denilmektedir. Bu şekilde çalışan mavi yakalı işgörene göre çalışma, zorunluluktur.

Mavi yakalı çalışanlara göre çalışma sıkıntı veren bir durumken çalışma dışındaki zamanlar onlar için keyifli bir durumdur. Araştırmalara göre mavi yakalı çalışanlara göre çalışmak, yaşamı devam ettirebilmek adına gerekli olan parayı kazanmak için yapılan iştir ve kendileri için yaşamlarının bütünleyici bir parçası değildir. İşlerini kendilerini gerçekleştirmek için bir araç olarak görmezler. (Keser,2005:s.371)

Mavi yakanın tersi olarak beden gücünden daha çok zihinsel gücün ön planda olduğu, genelde masa başı çalışan ve belli oranda otorite sahibi olan eğitimli işgörenlere beyaz yaka çalışanları denilmektedir. Beyaz yaka diye tabir edilen işgörenler için çalışma yaşamlarıyla bütünleşik bir kavramdır. Sahip oldukları iş ile birlikte belirli statü ve unvanlara da sahip olmaktadır. Bu açıdan çalışma, kendilerine statü sağlayan ve devamında gelirlerinin artmasına aracı olan örgüte hizmet etmek anlamındadır. Mavi yaka çalışanlara göre iş hayatlarını net bir biçimde sosyal hayatlarından ayırmazlar. Çalışmak beyaz yaka için hayat tarzı ve tatmin edici bir unsurdur. (Keser, 2005: s. 372) Mavi yaka çalışanlar güvenlik ve geliri ön planda tutarken beyaz yaka çalışanlar için yeteneklerini geliştirebilmeleri ve gösterebilmeleri önemlidir. (Arslan,2001:s.55)

Bilgi işçileri olarak adlandırılan altın yaka çalışanları yüksek eğitimli, uzman işgörenlerdir. Rutin işleri sevmeyen, değişime ve esnekliğe açık yeni bir profil olan altın yaka çalışanlar için işin anlamı güçlüdür fakat bağlı buldukları örgüte yükledikleri anlam zayıftır. Çalışma, yaşamlarının merkezinde değildir çünkü yaptıkları iş onlar için bir amaç değil araçtır. (Keser,2005:s.373)

2.5 ÇALIŞMANIN ANLAMININ KURULMASI

Anlam arayışı geçmişten günümüze devam etmekte olan bir eylemdir. İnsanlık tarihi boyunca yaşamın anlamı bireyler için hep önemli olmuştur. Filozoflar, psikologlar, sanatçılar ve bilim adamları konu ile alakalı çeşitli görüş ve düşünce bildirmişlerdir. Bireyler yaşamını nelerin anlamlı kıldığını, nelerin anlamlı kılacağını düşünür ve bu düşünceyle seçimler yaparak hayatına yön vermektedir.

Çalışmanın anlamını kavramak ve analiz etmek kolay bir durum değildir. Bireylerin anlamlandırması farklı nedenlere bağlı karışık bir süreçtir. Bu bölümde de

bu nedenlere değinilecektir. Tek tek başlıklar olarak ele alınan nedenler bireylerin anlamlandırması yolunda bütünlük oluşturmaktadır.

Victor Frankl'a göre, bireyler doğal içgüdüleri ile anlam arayışında olurlar. Kendi yaşam anlamlarını başkaları değil kendileri bulabilirler ve kendileri buldukları takdirde kişi doyuma ulaşabilir. Bu nedenle de subjektif, eşsiz ve özeldir. (Frankl,2009:s.113)

Frankl, bireylerin yaşamın anlamını çeşitli yollarla bulabileceğini söylemiştir. Bu yollar:

- Bir ürün ortaya koyarak veya bir iş yaparak
- Bir şey yaşayarak veya bir insanda etkileşerek
- Kaçınılmaz acıya karşı bir tavır sergileyerek (Frankl,2009:s.125)

Michaelson'a göre, çalışma bireylerin anlam arayışında merkezi ve önemli bir konumdadır. Bireylerin çoğu yaşamlarının büyük bir dilimini çalıştıkları yerlerde geçirmektedirler. (Michaelson vd 2014:s.77) Buradan hareketle bireylerin kimliklerini buldukları, yeteneklerini keşfettikleri ve geliştirdikleri, sosyalleştikleri, statü kazandıkları çalışma alanları anlam arayışında etkili olduğu görülmektedir.

2.6 ÇALIŞMANIN ANLAMININ KAPSAMI

Literatür incelendiğinde iş anlamının kapsamına dair önemli bir çalışma olan Meaning Of Work (1987) araştırması karşımıza çıkmaktadır. Sözü edilen araştırmanın amacı işgörenlerin işe verdikleri önem ve bunun sonucunda ortaya çıkan davranışların belirlenmesidir. Araştırma verileri sekiz ülkeden ve 8500'den fazla kişiden oluşmaktadır. Kapsamlı bir araştırma olan Meanin of Work, bireylerin işlerini anlamlandırırken ne tür amaçları olduğunu ve bireylerin çalışmaya devam etmesine neden olan anlamların kaynaklarını araştırmıştır. (Kara,2016:s.24)

Literatürde iş anlamı boyutları ihtiyaçları karşılamaya yönelik araçsal anlam ve bireyin sosyal katılımı ya da benlik algısıyla ilgili olarak kendini ifade etmesine yönelik anlam şeklinde iki boyut olarak incelenmiştir. Konuyla ilgili farklı bir araştırmada ise; işi merkeze alma, iş motivasyonu, sosyal normlar, işin öznel tanımı ve baskın iş rolleri olarak beş boyuttan söz edilmiştir. (Kara,2016:s.24)

2.6.1 İŖi Merkeze Alma

Bireylerin iŖlerini yaŖamlarında hangi noktaya koydukları ve öncelik sıralamasında nereye konumlandıkları, dolayısıyla iŖe nasıl bir anlam yüklediklerini belirlemek mümkündür. Buradan hareketle eğer bireylerin iŖleri merkezi bir konumda ise kendilerini buna göre ayarlarlar. Bu tür bireyler için iŖleri ilk sırada gelmektedir ve günlük iŖlerini, isteklerini ve sosyal hayatlarını iŖe göre düzenlerler ve çalıŖtıkları kurumlara olan bağlılıkları oldukça güçlüdür. (Kara,2016:s.25)

2.6.2 Sosyal Normlar

Toplumdan ayrı bir olgu olarak düşünölemeyen birey, yaŖadığı toplumun kültürüne, özelliklerine göre, toplumdaki konumuna göre ve yaŖadığı zamana göre iŖe yüklediği anlam da deęiŖmektedir. Bireyin etkileŖimde olduğu toplum iŖe yönelik olumlu düşöncelere sahip ve destekleyici nitelikte ise birey de iŖe bu Ŗekilde bir tutumla yaklaŖmaktadır. İŖe atfedilen anlam bireysel duygu ve düşöncelerle belirlense de sosyal normların etkisi oldukça önemlidir. (Kara,2016:s.25)

2.6.3 İŖten Elde Edilen Kazanç

Bireylerin iŖi anlamlandırmasında etkili olan bir diğer unsur yaptıkları iŖin sonucunda elde ettikleri getirilerdir. İhtiyaçlardan hareketle çalıŖan bireylerin iŖten belirli beklentileri vardır. Bu beklentiler temel ihtiyaçlarını gideren ücret, güvenlik ve sağlık gibi maddi kazançlar olabileceği gibi kiŖinin kendini iyi hissetmesini sağlayacak aidiyet, iletiŖim kurma, sosyalleŖme, sosyal statü ve kendini gerçekteŖtirme gibi manevi kazançlar olabilmektedir. Bireylerin bu kazançları ne derecede önemseddiği iŖe karŖı duyduğu önemi de belirlemektedir. (Kara,2016:s.26)

2.6.4 İŖ Rolünün Tanımlanması

Bireyler yaŖamları boyunca çeŖitli rollere sahiptir ve bu rollere göre hareket etmekte ve hayatlarını Ŗekillendirmektedirler. Bu rollerden bir tanesi de iŖteki rolüdür ki bu oldukça önemli bir konumdadır kiŖi için. Sosyal hayatta, aile yaŖantısında ya toplumda bireyin kararıyla kendisinin seçmiş olduğu rollerin yanı sıra genelde bir baŖkası tarafından verilen iŖ rolü belirli bir zamandan sonra bireyle bütünleŖen ve bireyin kimliğinin bir parçası haline gelen bir olgudur. Bu açıdan bireyin iŖindeki

rolünü benimsemesi, rolle kendini özdeşleştirmesi yaptığı işe olan bakış açısını belirlemektedir. Kişinin iş rolü ile sosyal hayatındaki rolünün –rollerinin- çatışması ya da özdeşleştirmesi durumu da yine kişinin işini anlamlandırmasıyla ilişkilidir. (Kara,2016:s.27)

2.6.5 İşin Amaçlarının Önemi

Bireylerin işe başlamadan önce sahip oldukları amaçlar vardır ve bu amaçlar doğrultusunda tercih yapmaktadırlar. Kişinin öznel amaçlarının yanı sıra yaptıkları işin de amaçları bulunmaktadır ve bu amaçlar kişinin işi anlamlandırmasında önemli bir konumdadır. İşin birey için iyi ve tatmin edici bir amaca yönelik olması bireyin işe atfettiği anlamı olumlu düzeyde şekillendirir. Bireyin öznel amaçları ile işin amaçlarının birbirleriyle ne derecede uyumlu olduğu iş anlamını o derece güçlendirmektedir. (Kara,2016:s.27)

2.7 ÇALIŞMANIN ANLAMINI BELİRLEYEN FAKTÖRLER

2.7.1 Tutum – Değer – İnançlar

Bireylerin değer ve inançları işi anlamlandırmalarında önemli rol oynamaktadır. Var olan değerlerin ifadesi olarak bireylerin yaşadıkları olaylar karşısında ya da insanlara ve nesnelere ilişkin geliştirdiği olumlu veya olumsuz değerlendirmeleri içeren ifadeler tutum olarak tanımlanmaktadır. (Robbins ve Judge,2013:s.72)

İnanç, bireylerin doğa ve insanlarla ilgili olan temel algıdır. İnançlar genel olarak pek sorgulanmaz ve değiştirmesi güç bir unsurdur. (Nicholson ve Wong, 2001: s. 1) Değer ise, bireylerin hayata bakış açısını belirleyen, yaşama amaçlarını ve hayatın anlamını belirleyen kişiliğin olmazsa olmazıdır. (Gökalp,2014:s.129)

Bireyin sahip olduğu işin nitelikleri ve gerekleri ile inanç ve değerlerinin birbiriyle uyumlu olması birey tarafından olumlu bir anlamlandırmayı sağlamaktadır. (Ceylan vd 2005:s.37)

2.7.2 Kişilik

Latince “persona” kelimesinden gelen kişilik kavramı ilk olarak, eski Roma’da tiyatrocuların sahnede taktıkları maske anlamını taşımaktaydı. Oyuncuların bu

maskeleri takmalarındaki amaç, sahneledikleri rollerin kişiliklerini maske aracılığıyla temsil etmek ve kişilik özelliklerini bu şekilde ortaya koymaktır. (Aytaç,2000 s.153)

Kişilik kavramına ilişkin çeşitli tanımlar mevcuttur. Allport, “çevresine uyum sağlarken kendine özgü düzenlemelerini belirleyen psikofiziksel sistemlerin sahibi olan bireyin içindeki dinamik organizasyon” şeklinde kişiliği tanımlamıştır. (Robbins & Judge, 2013: s. 135) TDK ise kişiliği, “bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerin toplamı, şahsiyet” şeklinde tanımlamıştır. (Türk Dil Kurumu, 2020) Bir başka tanım ise, “kişinin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer kişilerden farklı ve ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimi”dir. (Cüceloğlu,2006:s.404)

Tanımlardan hareketle kişiliği oluşturan faktörlerden biri çevredir ve kişilik çevreden ayrı düşünülemez. Bireylerin hayatının büyük bölümünü geçirdiği iş çevresi de kişilik üzerinde oldukça etkilidir. Aynı şekilde bireylerin, çalıştıkları ortamı, yaptıkları işi ve bu iş çevresini algılamaları ve değerlendirmelerinde kişilik belirleyici bir faktördür.

Bireylerin sahip oldukları iş ve iş çevresi ile kişiliklerinin uyumlu olması, işe yükledikleri anlamı da olumlu şekilde etkilemektedir. Literatüre bakıldığında John Holland’ın yaptığı araştırmalar kişilik ile işin doğrusal bir ilişki içerisinde olduğunu ortaya koymaktadır. Birey, kişiliğine uyumlu bir işte çalışmıyorsa ona göre işi anlamlı gelmez ve kendini huzurlu hissedemez dolayısıyla mutluluğu da yakalayamaz. (Aytaç,2014:s.41)

2.7.3 İş Arkadaşları, Yöneticiler ve Aile

Bireyin iletişim halinde olduğu kişiler bireyin çevresini anlamlandırmasında önemli bir konumdadır. Aynı iş ortamını paylaşan kişilerin ve ailenin, bireylerin işe olan bakış açılarını belirlemede etkilidir. İş çevresi işgörenlerin birbirleriyle ilişki olduğu ve sosyalleştikleri ortamlardır. Dolayısıyla iş arkadaşları ile olumlu ilişki içerisinde olan bireylerin işi anlamlandırmaları da olumlu olacaktır ve örgüte bağlılıkları artacaktır. (Wrzesniewski vd 2003:s.95)

Bireyin işi anlamlandırmasında etki olan bir diğer faktörde iş dışında etkileşimde olduğu kişilerdir. Ailenin ya da yakın çevrenin beklentileri, hayata bakış açıları ve

düşünceleri bireyin işi anlamlandırması üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir. (Rosso vd 2010:s.102)

2.7.4 Ekonomik Durumlar ve Sosyo-Kültürel Ortam

Bireylerin ekonomik durumları işe olan yaklaşımlarını etkilemektedir. Değişken ihtiyaçlara sahip bireylerin işe yükledikleri anlamlar da değişmektedir. Ekonomik durumu yeterli olmayan bireylerin öncelikleri anlamlı bir iş bulmak olmayacaktır. Çalışmamızın önceki bölümlerinde anlatılan ihtiyaçlar hiyerarşisinde belli ihtiyaçlarını gideren bireylerin yeni ihtiyaçları doğmaktadır ve bu doğrultuda hareket etmektedir. Bu açıdan maddi durumu yeterli olan çalışanlar ise işi para kazanma aracı olarak görmekten çok kendini gerçekleştirme, statü elde etme gibi farklı ihtiyaçları giderme aracı olarak görmektedir.

Rosso ve arkadaşlarına göre bireylerin buldukları sosyo kültürel çevresi işin anlamını büyük oranda etkilemektedir. Bireyin etkileşimde olduğu çevre bireyin kişiliğinin, inançlarının ve değerlerinin oluşmasında ve gelişmesinde etkili faktördür. Çevresinden kültürel anlamda etkilenen birey bu doğrultuda anlamlar ve değerlendirmeler yapacaktır. (Rosso vd 2010:s.105)

2.7.5 Kişi- İş Uyumu ve Çalışma Koşulları

Birey ile işin uyum düzeyi işe ilişkin anlamlandırmada etkili olan önemli faktörlerden biridir ve uyumun olması halinde işin daha anlamlı olacağı düşünülmektedir. (Kamber, 2014:s.37)

Literatür incelendiğinde araştırmalar geleneksel iş dizaynını genişleten bir uygulama olarak “iş yaratma” üzerine odaklanmıştır. İş yaratımı, işgörenlerin görev ya da işle ilgili sınırlarda gerçekleştirdikleri fiziksel ve bilişsel değişiklikler olarak tanımlanmaktadır. Wrzesniewski and Dutton (2001)’dan aktarıldığı kadarıyla iş yaratıcılar (job crafters) üç yolla işlerinin sınırlarını ve dolayısıyla anlamlarını değiştirmektedirler: Bunlardan ilki görevlerin zaman ve fiziksel sınırlarını değiştiren “görev yaratımı”, ikincisi iş yaşamında, kişiler arası ilişkilerdeki sınırları yeniden belirleyen “ilişkisel yaratım”, son olarak da göreve ve işe verilen anlamın sınırlarını belirleyen “bilişsel yaratım”dır (Wrzesniewski vd,2013:283)

2.8 KONUYLA İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Özçelik'in (2019) doktora tezi olarak yapmış olduğu çalışmada çalışan bireylerin iş anlamı ve mutluluk düzeyleri ile sosyal güvenin aracılık rolünü incelemeyi amaçlamıştır. Bu amaçla hareket eden Özçelik, 390 çalışan bireyden anket yöntemiyle veri elde etmiştir. Araştırmada çalışanların iş anlamına ilişkin tutumlarını belirlemek üzere Steger ve arkadaşlarının geliştirdiği İş Anlamı Ölçeği, sosyal güven düzeylerini belirlemek amacıyla Gilbert ve diğerleri tarafından geliştirilen Sosyal Güvende Hissetme ve Memnuniyet Ölçeği ve çalışanların mutluluk düzeylerini belirlemek amacıyla Lyubomirsky ve Lepper tarafından geliştirilen Öznel mutluluk Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda iş anlamının, sosyal güven ve mutluluk ile pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca mutluluk ile sosyal güven arasında da pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. (Özçelik, 2019)

Endüstri 4.0 ve çalışmanın anlamının belirlenmesi ve kuşaklar arası karşılaştırmanın yapılması amacıyla Demir (2019) tarafından hazırlanan araştırmada 435 kişiye üç ölçekten oluşan anketler uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda kuşaklara göre işin anlamına ilişkin algılar da herhangi bir farklılık görülmemiştir. Ayrıca kuşakların hayat beklentileri ile işe yükledikleri anlamlar arasında da bir farklılık saptanamamıştır. Endüstri 4.0 ile ilgili olarak da kuşaklar arası bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. (Demir, 2019)

Çalışmanın anlamını ve yabancılaşma olgusunu duygusal emek bağlamında inceleyen Kamber (2014), duygusal emeğin yoğun olduğu sektör olan kuaförler üzerinde araştırmasını gerçekleştirmiştir. Nitel bir araştırma olan çalışmada 30 kişi ile mülakat tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini Denizli ilinin Kınıklı, Çınar ve Çamlık bölgelerinde hizmet sunan kuaförlerdir. (Kamber, 2014)

Yöndem (2019) tarafından yüksek lisans tezi olarak hazırlanan, takviye edici gıda sektöründe çalışanların işlerini anlamlı bulup bulmadıkları ile motivasyon düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaç edinen araştırmada 69 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda demografik özelliklere göre işi anlamlandırma düzeylerin farklılık göstermediği saptanmıştır. Ayrıca idari yetkisi olan çalışanların olmayan çalışanlara göre işlerini daha anlamlı buldukları ortaya konmuştur. (Yöndem, 2019)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. DUYGUSAL EMEK

3.1 DUYGU KAVRAMI

Kavramsal olarak çok eski zamanlara dayanan ve birçok bilim dalının konusuna giren duygu kavramını literatüre kazandıran William James'in (1884) "duygu nedir?" sorusunun halen ortak bir tanımı yapılamamıştır. Latince "movere" kökünden gelen duygu, akli bir varlık olan insanı tamamlayan bir olgudur. Kendini ve çevresini gözlemleyen ve anlamlandıran insan, duyguları sonucu düşüncelerini eyleme geçirmektedir. Bu anlayış Latince duygu anlamına gelen kelimenin önüne "e" harfinin gelmesiyle "uzaklaşmak" anlamına gelen kelimenin türemesinden kaynaklanmaktadır. Duyguları sonucunda insanlar iç dünyalarını dışa aktarırlar ve kendilerini ifade ederek sosyal bir etkileşim kurarlar. (Mammadov, 2019:s.12)

Türk Dil Kurumu duyguyu, belirli nesne, olay ya da bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim olarak tanımlamıştır. (TDK, 2020)

Duygu nedir sorusuyla duygu kavramının karmaşıklığını ortaya koyan William James duygu kavramını uyarlanabilir fizyolojik ve davranışsal reaksiyon gösterme eğilimi şeklinde tanımlamıştır. (James, 1884)

Sartre, bir anlama sahip olmak ve bir şeyleri belirtmek tabiriyle duygu kavramını açıklarken; Goleman ise bir his ve bu hisse dair belirli düşünce, düşünsel ve fiziksel durumlar ve bir seri tepki eğilimi olarak açıklamıştır. (Seçer,2005:s.816;Akçay ve Çoruk,2012 s.4-5)

3.2 EMEK KAVRAMI

Türk Dil Kurumu emeği, bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü, mesai, zahmet olarak tanımlamıştır. Bir diğer tanımı ise, insanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini, hem de kendisini değiştiren çalışma sürecidir. (Türk Dil Kurumu, 2020)

Bireyler belli bir ücret karşılığında bir amaca hizmet etmek adına fiziksel ve zihinsel olmak üzere iki çeşit emek harcarlar. Fiziksel emek olarak nitelendirilen

kavram bireylerin kas gücünü kullanarak bir işi gerçekleştirmelerini; zihinsel emek ise bir işin gerçekleşmesi için beyin gücünü kullanılmasını ifade etmektedir.

Organizasyonların artan rekabet koşullarında mücadele edebilmeleri ve üstünlük sağlayabilmeleri için emek veren işgücüne sahip olmaları gerekmektedir. Günümüzde özellikle hizmet sektöründe rekabetin artması ve beklentilerin değişmesi nedeniyle duyguların önemi artmaktadır. Bu durum insanların fiziksel ve zihinsel emeklerini ortaya koymalarının yanı sıra duygusal olarak da bir emek harcamalarını gerekli kılmıştır.

3.3 DUYGUSAL EMEK

Günümüzde artan rekabet koşulları ile birlikte fiziksel ve zihinsel emek yeterli görülmemektedir. Özellikle hizmet sektörünün gelişmesi ve insan ilişkilerinin önem kazanması neticesinde işgörenlerden iş yapma becerilerinin yanı sıra başka yetenekleri de önemli bir hal almıştır. Geçmiş dönemlerde özellikle sanayi ve tarım sektöründe önemli olan yapılması gereken işlerin yapılıp ortaya çıkarılmasıyla günümüzde değişen ihtiyaçlar ve beklentiler sonucu müşteri memnuniyeti önemli bir duruma gelmiştir. Kurumlar gerek kurum içi düzenin sağlanması gerekse müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla çalışanlardan duygusal anlamda emek verilmesini istemektedir.

İşletmeler, oluşturdukları kültür ve politikalar neticesinde çalışanlarından bu yönde duygularla hizmet sunmalarını istemektedir. Günümüzde çalışanların bir işletmede etkin bir şekilde yer alabilmesi için duygularını işletme anlayışıyla uyumlu hale getirmesi gerekir. (Seçer ve Tınar,2004:s.272)

İşletmelerin en önemli temel kaynağı olan çalışanlarının duygularının ve düşüncelerinin sonucu hareket ettiği düşünüldüğünde duygu olgusunun önemi giderek artmaktadır. Bu anlayışla çeşitli araştırmalar yapılmış ve duygusal emek kavramı literatürde yerini almıştır.

Literatür incelendiğinde ilk olarak duygusal emek kavramını ortaya koyan Hochschild, 1983'te "Yönetilen Kalp" kitabında duygusal emeği tanımlamıştır. Kitabında duygusal emeğin yoğun olarak kullanıldığı hizmet sektörlerinden olan

havayolu işletmelerinin çalışanlarının, hizmet sunarken yoğun olarak fiziksel ve zihinsel emek kullanırken bunun yanı sıra işletmenin belirlediği standartlara uygun bir şekilde duygusal çaba sarf etmekte olduklarını belirtmiştir. (Doğan,2019:s.30)

Hochschild, duygusal emek kavramını çalışanların duygularını standartlara uygun düzenleyerek gözlemlenebilecek yüz ve beden hareketleriyle paydaşlara yansıtması şeklinde tanımlamıştır. (Hochschild,1983:s.7)

Hochschild ile ortaya çıkan duygusal emek kavramı üzerine birçok bilim insanı konuyla ilgilenmiş ve bu alanda çalışmalar yapmıştır. Ashforth ve Humphrey, konu ile ilgili çalışanların hizmet ettikleri süre boyunca işletme tarafından beklenen duyguların ortaya koyulması şeklinde tanımlamışlardır. Kalite ve memnuniyetin gözlenebilen davranışlar sonucunda belirlendiği anlayışından yola çıkarak çalışanların sergiledikleri davranışlara odaklanmışlardır. (Öz,2007:s.11)

Morris ve Feldman ise duygusal emeği, bireylerin kişilerarası iletişimde örgüt tarafından beklenen duyguları sergilerken harcadığı çaba, planlama ve kontrol şeklinde açıklamıştır. (Morris ve Feldman,1996:s.987)

Bir başka tanım ise Grandey tarafından yapılmıştır. Grandey'e göre duygusal emek, örgütün hedeflerine ulaşmak için ya da desteklemek amacıyla bireylerin hislerini ifade etmelerini yönetmeleridir. (Özen,2017:s.9)

3.4 DUYGUSAL EMEK SUNUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Duygular üzerinde etkili olan birçok faktör bulunmaktadır. Duygular sonucunda davranışta bulunan bireylerin duygusal emek davranışlarını da etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır.

3.4.1 Bireysel Faktörler

Cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, duygusal zeka gibi bireysel faktörler duygusal emek üzerinde etkili olan önemli faktörlerdir.

3.4.1.1 Cinsiyet

Toplumun bireylerden beklediği alışılmış belirli davranış kalıpları mevcuttur. Cinsiyet olgusu bu davranış kalıplarını belirleyici niteliktedir. Kültürel faktörlere göre değişmekle birlikte genel bir anlayışla yetiştirilen kadın ve erkeklerin hissettikleri duygular ile bu duyguları dışa nasıl aktardıkları farklılık göstermektedir. Toplumsal açıdan kadın ve erkeğin cinsiyetlerinden dolayı farklı duygu davranışları sergilemeleri beklenmektedir. Kadınlar daha duygusal olarak görülürken; örneğin üzüntülerini, endişe ve korkularını ifade etmeleri, ağlamaları, gülmeleri normal kabul edilirken; erkekler ise kadınlarda normal karşılanan duygulardan ziyade daha soğukkanlı, öfkelerini dışavurmasında sakınca görülmeyen davranışlarda bulunması beklenmektedir. (Solmuş,2004:s.28)

Duygusal emeğin yoğun olduğu günümüz iş hayatında cinsiyet farklılıklarına göre beklentiler değişmektedir. Hochschild, kadınların sergiledikleri duygusal emek davranışlarının erkeklere göre daha başarılı olduğunu savunmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe yoğun olan duygusal emek, bu alanda kadınların daha fazla işgören olarak yer almasına neden olmaktadır. Bunun nedeni olarak kadınların erkeklere oranla duyguları daha iyi analiz edebilme, duygu otokontrolünü sağlayabilme, olumsuz duyguları bastırarak olumlu duyguları sergileme ve hizmet sunduğu kişilerin ihtiyaçlarına karşı duyarlı olma gibi nedenler sıralanabilmektedir. (Köse ve Oral,2011:s.467)

3.4.1.2 Yaş

Yaş faktörünün duygusal emek üzerine etkisine bakıldığında Hochschild, deneyim kazanmaları nedeniyle yaşça büyük olan bireylerin, karşılaştıkları duygusal olaylar karşısında sergilemesi gereken duyguları kendilerinden daha küçük olan bireylere oranla daha kolay sergilediklerini ifade etmiştir. Ayrıca konu ile alakalı çalışmalar incelendiğinde duygu kontrolünün sağlanması ve duyguların ifade edilmesinin daha sağlıklı bir şekilde gerçekleşmesinin yaşa bağlı olarak değiştiğini ve yaş ilerledikçe duygusal emeğin kullanıldığı durumlarda yaş olarak büyük olan bireylerin daha başarılı oldukları görülmektedir. (Kruml ve Geddes,2000,s.15)

3.4.1.3 Eğitim

Konu ile ilgili araştırmalara bakıldığında eğitim durumunun duygusal emek üzerinde etkisi olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyi arttıkça bireylerin mesleki bilgileri de artmaktadır ve bu durum bireylerin kendilerinden daha düşük düzeyde eğitime sahip çalışanlara oranla daha fazla duygusal emek harcamaktadırlar. Bunun nedeni olarak meslek öğrenmek adına aldıkları eğitimlerde olaylar karşısında ne şekilde davranış sergilemeleri ve ne tür yaklaşımlarda bulunmaları gerektiğini öğrenmeleridir. (Ünal,2011:s.51)

Eğitim durumuyla birlikte bireylerin yaptıkları işe olan farkındalıkları artmaktadır. Bunun sonucunda bilinçli olan bireyler işlerini özenli bir şekilde yapmaktadırlar ve iş kalitelerini arttırmak adına yoğun bir duygusal emek göstermektedirler. Eğitim durumu nispeten daha alt düzeyde olan bireyler ise daha düşük kalitede iş ortaya koymaktadırlar. (Oğuz, 2016:s.41)

3.4.1.4 Duygusal Zeka

Daniel Goleman'ın "Duygusal Zeka" kitabında tanımladığı duygusal zeka, kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendisini başkalarının yerine koyabilmedir. (Goleman,2005:s.51)

Duygusal zeka modelini geliştiren Mayer ve Salovey duygusal zekayı, duyguyu algılama ve ifade etme, duyguyu düşünceyle kaynaştırma, duyguyu anlama ve analiz etme ile duyguları kontrol etme yetenekleri şeklinde açıklamaktadır. (Mayer ve Salovey,1997:s.10)

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere duygusal zekası yüksek kişilerin çevresindeki olaylar karşısında farkındalığı da yüksektir. Duygusal zeka bireyin kendini tanımasını, duygularının farkında olmasını ve hangi niteliklerinin iyi hangilerinin geliştirilmesi gerekli olduğunun bilincine varmasını sağlar. Bu sayede duygularının bilincide olan birey çevresine karşı duyarlı ve çevresiyle etkili ilişki içerisinde olmaktadır.

Duygusal zeka, bireylerin çalışma yaşamında da etkili bir faktördür. Duygusal zekası yüksek olan bireyler etkileşimde olduğu çalışma arkadaşlarının veya hizmet ettiği kişilerin duygularını analiz etmede ve onların duygularını anlayabilmede başarılı kimselerdir. Dolayısıyla duygusal emek gerektiren işlerde duygusal zekası yüksek çalışanlar görece düşük olan çalışanlara göre daha etkilidir. Bu kişiler kendisinden beklenen duyguları psikolojilerini kontrol altına alarak başarılı bir şekilde sergilemektedirler. (Oğuz,2016:s.22)

3.4.2 Örgütsel Faktörler

Duygusal davranış kuralları, otonomi, sosyal destek, ödüllendirme, güçlendirme gibi örgütsel faktörler duygusal emek üzerinde etkili olan diğer önemli faktörlerdir.

3.4.2.1 Duygusal Davranış Kuralları

İletişimin yoğun olduğu sektörlerde çalışanların belirli davranış kalıplarına göre hareket etmeleri beklenmektedir. Bu davranış kalıpları genellikle yöneticilerin örgütün değer ve inançlarına, amaçlarına göre düzenlenledikleri kurallardır. Bu tür davranışsal kuralların oluşturulmasındaki neden belirli bir kültür anlayışına uygun standardize davranışların ortaya konulmasıdır. İşletmeler özellikle bu tür davranış kalıplarına oldukça önem vermektedir. (Köksel,2009:s.26)

Davranış kurallarının amacı, işletmelerin sunmak istedikleri anlayışı iletişim ile birlikte paydaşlarına aktarılmasıdır. Bununla birlikte oluşturulan davranış kurallarının gerek işletmenin kültürüne ve amaçlarına gerekse hizmet ettiği toplumun değer yargıları ve kültürüyle uyumlu olması gerekmektedir. Bu iki durumunun birbiriyle uyumlu olmaması halinde müşteri memnuniyeti ve hizmet kalite algısının zayıf olarak görülmesiyle sonuçlanmaktadır. Aynı zamanda çalışanların da oluşturulan davranış kalıplarına göre hareket etmesi güçleşebilmektedir. (Köksel,2009:s.27)

Belirli davranış kalıplarının olması örgütsel düzeyde olumlu sonuçlar doğurur. Çalışanların hangi durumlarda nasıl davranış sergiledikleri sistemattir ve örgütsel performans yüksektir. Bireysel açıdan bakıldığında ise çalışanların bu kalıplara göre hareket etmesi duygusal anlamda daha fazla çaba sarf etmesini ve otokontrolünü daha

fazla sağlamasını gerekli kılar. Bu durum çalışanların tukenmişlik durumuyla karşılaşmasına neden olabilmektedir. (Mammadov,2019:s.61)

3.4.2.2 Otonomi

Otonomi, çalışanın bağımsızlığını temsil etmektedir. Buradaki bağımsızlık olgusu, bireyin çalışması sırasındaki özgürlüğü, kendi çalışma düzenini, planını ne derece serbestlikle yapabiliyor olduğudur. Diğer bir deyişle bireylerin iş yapma biçimindeki zerklidir.

Otonominin duygusal emek boyutundaki anlamı ise bireylerin paydaşlarıyla kurduğu ilişkilerde örgütün belirlediği ve bireyden sunmasını istediği davranış kalıplarını kendine göre adapte edebilmeleri, kurdukları iletişimlerde kendi iradeleriyle hareket edebilmeleridir.

Yukarıdaki bölümlerde bahsedildiği üzere örgütler, bireylerin duygu gösterimleri ve davranış kalıpları üzerinde belirli standartlar ve kurallar belirlemektedir. Bu durum duygusal emek olarak açıklanmaktadır. Duygusal emek ve otonomi ilişkisine bakıldığında önemli nokta, bireylerin iletişim halindeyken ne derece bu kurallar üzerinde irade sahibi olmalarıdır. (Köksel,2009:s.29)

Bireyler üzerinde örgütün belirlediği davranış kalıpları önemli bir etkiye sahiptir. Otonomi düzeyi yüksek bireylerde iletişim sırasında, belirlenen davranış kalıpları ile kendi duyguları uyumlu olmadığı takdirde örgütün beklediği davranışları yerine getirmediği durumlar olabilmektedir. Bu açıdan otonomi, duygusal emek kavramı açısından önem verilmesi ve dengeli bir şekilde yönetilmesi gereken bir durumdur. (Morris ve Feldman,1996:s.29)

Araştırmalara bakıldığında, bireylerin duygularını yansıtmaları konusunda yönetimin kesin müdahalelerinin olması duygusal emek boyutunda olumsuz sonuçlar doğurduğu, tam tersi olarak bireyleri, davranışları konusunda belirli ölçüde kendi iradelerine bırakması duygusal emek üzerimdeki olumsuz durumları azalttığı grlmektedir. (Oğuz,2016:s.27)

3.4.2.3 Sosyal Destek

İş ortamındaki sosyal desteğin bireylerin duygu durumları üzerinde önemli bir etkisi vardır. Örgütteki iletişim biçimi, kişilerarası duygu paylaşımı, çalışanlara farklı bakış açıları kazandırdığı gibi davranış şekillerini de geliştirmektedir ve bireye olumlu katkılar sağlamaktadır. Bireyler paylaşımda buldukça sorunlar karşısında farklı yaklaşımlarda bulunabilme yetisini kazanmış olacaktır. (Oğuz,2016:s.27)

Sosyal destek, bireylerin hizmet sunarken sergilemesi gereken duyguları hissetmesi ve göstermesi açısından çalışanlara kolaylık sağlamaktadır. Bireyin algıladığı sosyal destek düzeyi kendisinin sunduğu duygusal çabanın yükünü hafifletmede etkilidir. Aynı zamanda bireylerin problemler karşısında yaşadığı stresle başa çıkmalarına yardımcı olmaktadır. (Cropanzano vd 1997:s.163;Eisenberger vd 1997:s.815)

3.4.2.4 Etkileşim Özellikleri

Duygusal emek üzerinde bireysel ve örgütsel faktörlerin etkisi ile birlikte çalışanların iletişim içerisinde olduğu kişilerle olan etkileşim süreçleri de etkilidir.

3.4.2.5 Süre

Bireylerin hizmette buldukları kişilerle geçirdiği zamanın boyutu duygusal emek üzerinde etkili bir unsurdur. Her meslek ve görevin etkileşim süresi de değişmektedir. Buna göre de bireylerin duygu ve davranışlarındaki beklentiler de değişmektedir. Müşterinin bir mağazadaki reyon görevlisiyle kısa bir etkileşimde olması, görevli için yoğun bir duygusal çaba gerektirmez ya da bir doktor –hasta etkileşimi uzun ve meşakatli bir süreç olduğu için duygusal çabanın yükü de artmaktadır. (Köksel,2009:s.32)

Etkileşim sürelerinin uzunluğuna göre örgütler çalışanlarından bekledikleri duygusal davranış kalıplarının miktarı da azalmaktadır. Aynı zamanda iletişimin planlanması açısından sürenin boyutu yine etkili bir faktördür. (Rafaeli ve Sutton,1987:s.12)

3.4.2.6 Sıklık

Bir diğerk etkili faktör ise çalışanların etkileşim sıklık düzeyleridir. Sıklık ise çalışanın etkileşim kurduğı sürenin toplam çalışma süresine oranıdır. Çalışanların hizmet sundukları sıklık düzeyi arttıkça duygusal çaba gösterme yoğunlukları da artacaktır. Bir diğerk faktör ise duygusal çaba sunumunun sıklık düzeyi örgütlerin davranış kalıplarını belirlemede etkili olmasıdır. (Özkan,2011:s.83)

Sıklık düzeyi, beklentiler üzerinde oldukça etkili bir unsurdur. Beklenen davranış kalıplarının sayısını ve iletişim içeriğini belirleyici bir özelliğe sahiptir. Popüler bir giyim mağazasının çalışanın gösterdiği duygusal çaba ile daha küçük bir bölgede faaliyet gösteren giyim mağazasının çalışanın göstermesi gereken duygusal çaba birbirinden farklı olacaktır.

3.4.2.7 Çeşitlilik

Buradaki çeşitlilikten kast edilen çalışanlar tarafından sunulan duyguların çeşitliliğidir. Örgütlerin çalışarlardan sunmasını beklediğı duyguların çeşitliliğı duygusal emek üzerinde etkilidir. Çeşitlilik arttıkça duygusal emek yoğunluğu da o derece artacaktır. Örgütlerin belirlediğı ve çalışanların sunması gereken duyguları sınıflandırdığımız da olumlu duyguların sergilendiğı bütünleştirici duygular, olumsuz duyguların gösterildiğı ayrıştırıcı duygular ve nötr olarak duyguları maskeleyen şekilde ayırabiliriz. (Köksel,2009:s.33)

Örneğın hizmet sunan işletmeler çalışanlarından güler yüzlü ve anlayışlı olarak olumlu davranışlar sergilemesini beklemektedir. Bu tür davranışlar bütünleştirici duygulardır. Disiplin sağlamak amacıyla bazı meslek grupları ya da görevler ciddi bir tavır sergilemeleri gerekmektedir ki buna da ayrıştırıcı duygular denilmektedir. Duygusal maskeleyen ise iletişim sürecinde alıcıya duygusal anlamda olumlu ya da olumsuz bir mesaj vermemek anlamına gelmektedir. Duygusal maskeleyen ile hizmet sunan mesleklere hakimler veya psikologlar örnek gösterilebilir. (Köksel,2009:s.33)

3.5 DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI

3.5.1 Hochschild Yaklaşımı

Literatür incelendiğinde ilk olarak Hochschild(1983) tarafından yazılan *Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi* kitabında duygusal emek kavramı tanımlanmıştır. Hochschild kitabında, hosteslerin sergilemekle yükümlü oldukları duygusal davranış kurallarına dikkat çekmiştir. Yazar, havayolu hostesliğinin en önemli kuralının gülümseme olduğunu söylemiştir. Havayolu şirketi, hedeflerine ulaşması için çalışanlarından her türlü olumsuz durumlara rağmen müşterilere karşı nazik ve güler yüzlü davranış sergilemeleri gerektiğini belirtmiştir. Şirkete göre, hosteslerin güler yüzlü hizmet sunumu, müşteri memnuniyetine etki eden faktörlerle aynı anlamdadır. Bu açıdan hosteslik mesleğinin görevlerinin bir parçası olarak görülmektedir. Yazar, yönetim tarafından zorunlu görülen güler yüzlü hizmet anlayışının hosteslerin şikayetlerini arttırdığını ve hizmet sunarken içten davranmadıklarını belirtmiştir. (Hochschild,1983:s.8)

Hochschild, araştırmasında duvar kağıdı üreten bir işçi ile uçuş sırasında hizmet sunan bir hostesi incelemiştir. Duvar kağıdı üreten işçinin sürekli bir şekilde çalışması ve rulolar yapması onu başarılı yaparken, hostesin de güler yüzlü bir şekilde hizmet sunarak müşteri memnuniyetini sağlamasıyla başarılı olabileceğini ifade etmiştir. İkisinin de çaba sarf ettiğini fakat çabalarının farklı nitelikler de olduğunu belirtmiştir. Örneğin işçinin üretim yaparken duygusal davranış göstermesinin görevinin bir parçası olmadığını ve duygusal emek yerine fiziksel ve zihinsel emek harcamasının başarılı olabilmesinde yeterli görmüştür. Hosteslerde ise duygusal emeğin önemli olduğunu, fiziksel ve zihinsel çabanın başarılı olabilmek için yeterli olmadığını ifade etmiştir. (Hochschild,1983:s.7)

Duygusal emek kavramını Hochschild, kamuya açık alanda bir yüz ve bedensel hareketlerle duygunun yönetimi olarak tanımlamıştır. (Hochschild,1983:s.7) Hochschild, çalışanları Goffman'dan esinlenerek tiyatro oyuncularına benzetmiştir. Bu yaklaşımla, müşteriler tiyatro izleyicilerini, hizmet sunumunu gerçekleştiren çalışanlar oyunu sahneleyen oyuncuları ve çalışan-müşteri etkileşiminin gerçekleştiği alanı da tiyatro sahnesini simgelemektedir. Duygusal emeği yoğun olarak kullanan çalışanlar tıpkı tiyatro oyuncularının oyuna hazırlanma süreçlerindeki metne

hazırlanmaları, dekor ve kostümlerin hazırlanması gibi yönetimin belirlediği duygusal davranış kalıplarına uygun hareket etmeleri gerekmektedir. (Özkan, 2011:s.61)

Hochschild'e göre çalışanlar duygusal emeği kullananlar ve kullanmayanlar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Buna örnek olarak bir asistanın çalıştığı kurum için "güvenilir", yöneticisi için "adaletli ve arkadaş canlısı" olarak bahsederek huzurlu bir ortam oluşturması ya da bir kafeye gittiğimizde garsonun güleryüzlü hizmet sunarak bizi evimizde hissettirmesi verilebilir. (Hochschild,1983:s.147)

Hochschild kitabında, bireylerin duygusal emek sunumunu iki farklı boyutta gerçekleştirdiklerini ifade etmiştir. Bunlar; yüzeysel davranış olarak adlandırılan çalışanların sergiledikleri duygusal ifadeleri gerçekte hissetmeden sahte bir şekilde dışa yansıtması ile derinlemesine davranma olarak nitelendirilen çalışanın kurumdan beklenen davranış kalıplarını yerine getirirken gerçekte de hissetmek için çabalaması olarak açıklanabilmektedir. (Hochschild,1983:s.38)

Yüzeysel davranışta, bireyler göstermesi gereken duyguları değiştirmek için özel bir çaba harcamaz onun yerine duygu ve davranışlarını örgütün belirlediği şekilde düzenlemektedir. Buna örnek olarak bir hostesin kendini kötü hissetmesine rağmen yolculara karşı güleryüzlü olması verilebilir. Derinlemesine davranmada ise çalışanlar yüzeysel davranmada olduğu gibi yalnızca davranışları düzenlemekle kalmaz aynı zamanda örgüt ve müşterinin beklediği duyguları da düzenleyerek gerçekte de hissetmeye çalışmaktadır. (Hochschild,1983:s.38)

Derin davranma iki şekilde gerçekleşebilmektedir. Birincisi, çalışanın göstermesi gereken davranışı aktif bir şekilde hissetmesi veya duyguyu sunmak için çalışmasıdır. İkincisi ise, çalışanın göstermesi gereken duyguyu harekete geçirmesini sağlamak amacıyla o duyguyla ilişkili düşünceleri, hatıraları, geçmiş tecrübeleri kullanmasıdır. Derin davranma yollarından birinin kullanılmasına Hochschild aktif derinlemesine davranma olarak adlandırmıştır. Aktif derinlemesine davranmada gösterilmesi gereken duygularda uyumsuz duygular olmasına rağmen uygun olan duygunun hissedilmesi için bireyin gösterdiği çaba söz konusudur. Pasif derinlemesine davranmada ise gösterilmesi gereken duygunun hissedilmesi doğal olarak kendiliğinden hissedilmesidir. (Hochschild,1983:s.38)

3.5.2 Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Literatür incelendiğinde duygusal emek alanında karşılaşılan bir diğer yaklaşım Ashforth ve Humphrey yaklaşımıdır. Ashforth ve Humphrey'e göre duygusal emek, hizmet sürecinde örgütün beklediği duyguların müşteriye yansıtılmasıdır. Hochschild yaklaşımından kendini ayıran özellik, bu yaklaşımda hissedilen duygular yerine gösterilmesi gereken duyguyu aktarmadaki davranışa odaklanmasıdır. (Ashforth ve Humphrey,1993:s.90)

Ashforth ve Humphrey, çalışanların ister yüzeysel davranış isterlerse derinlemesine davranış gösterebilirler belirli bir zamandan sonra artık bu duruma alışacaklarını ve sarf etmek zorunda oldukları çabalara gerek kalmayacağını öne sürmüştür. Ayrıca çalışanların bu tür bir çabaya gerek kalmadan da göstermesi gereken duyguyu zaten hissediyor olabileceğini de belirtmiştir. Bu anlayışla Hochschild'in yaklaşımındaki yüzeysel ve derin davranışa ek olarak samimi davranış boyutunu eklemiştirlerdir. Ashforth ve Humphrey bu yaklaşımla Hochschild'in öne sürdüğü duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının yanı sıra olumlu sonuçlarının da olabileceğini ifade etmişlerdir. . Ashforth ve Humphrey'e (1993,90) göre duygusal emeğin, hizmet sektörü açısından önemi şu nedenlere bağlanmaktadır:

- İşgörenler, işletmeyi dış çevreye karşı temsil etme sorumluluğunu üstlenmekte olup; duygusal emek gerektiren işler, müşterilerle yüz yüze ve sözlü iletişimi içermekte,

- Hizmet süreci belirsizlik içermekte ve işgörenler ile müşteriler arasındaki ilişki dinamik ve değişken bir yapıya sahip olmakta,

- Hizmet sektöründe, müşterilere genellikle soyut unsurlar sunulmakta, bu nedenle, hizmet kalitesinin ölçümü ve değerlendirilmesi zor olmaktadır (Ashforth ve Humphrey,1993,90;Keleş,2014,55;Kim H.,2008,152)

3.5.3 Morris ve Feldman Yaklaşımı

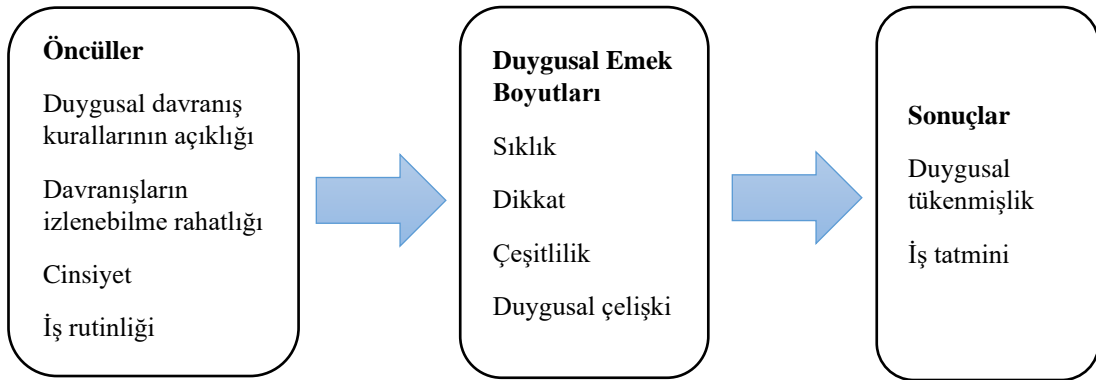
Duygusal emek alanında araştırma yapan diğer araştırmacılar Morris ve Feldman'dır. Duygusal emek öncülleri ve sonuçlarını literatüre kazandıran ilk araştırmacılarıdır. Morris ve Feldman duygusal emek kavramını, çalışanların iletişim

sırasında örgüt tarafından istenen davranış kalıplarını sunmak için gereken çaba, planlama ve kontrol şeklinde tanımlamaktadırlar. (Morris ve Feldman,1996:s.987)

Hochschild'in belirttiği duyguların yönetimi yaklaşımından ayrıca özelliği Morris ve Feldman, çalışanların örgütsel olarak istenilen davranış kalıplarına odaklanmalarındır. (Morris ve Feldman, 1996, s.988) Burada anlatılmak istenen, çalışan örgütün beklediği duyguyu hissetse bile, örgüt çalışanın göstermesi gereken duyguyu nasıl aktaracağını, hangi davranışlarla sunacağını belirler. Çalışan hissettiği duyguyu yansıtırken içinden geldiği gibi kendi belirleyemez. (Beğenirbaş,2013:94-101)

Morris ve Feldman, yaptıkları araştırmada duygusal emek ile ilgili etkileşimsel bir durum olduğunu ve duygusal tecrübelerin belirli yönlendirmeler ve gözlemler sonucunda oluştuğunu ifade etmişlerdir. Buna ek olarak bireyin duygularını göstermek için belirli bir çaba sarf etmek zorunda olduğunu belirtmiştir. Eğer çalışanın göstermesi gereken duygu ile hissettiği duygular birbirine yakın ise bu çabanın yoğunluğu azalmaktadır. Ama yine de örgüt tarafından belirlenen davranış kalıplarını kullanması gerektiği için bir emek harcamış olarak görülmektedir. (Özkan,2011, s.68)

Morris ve Feldman, duygusal emek düzeyinin koşullara bağlı olarak değişebileceğini öne sürerek duygusal emeğin dört boyutunu ortaya koymuştur. Bu boyutlar, duygusal gösterim sıklığı, davranış kurallarına gösterilen dikkat, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluktur. (Köksel, 2009: s. 10) Bunun yanı sıra duygusal emek öncülleri, boyutları ve sonuçlarını kapsayan bir model geliştirmişlerdir. (Ünal,2011:s.30)



Şekil 3: Morris ve Feldman'nın Duygusal Emek Modeli (Morris ve Feldman, 1996)

Tabloda görüldüğü üzere duygusal emeğin öncülleri, duygusal davranış kurallarının açıklığı, davranışların izlenebilme rahatlığı, cinsiyet ve iş rutinliğidir. Duygusal davranış kurallarının açıklığı ile nitelendirilen kavram örgüt tarafından belirlenen davranış kalıplarının çalışanlara net bir şekilde aktarılması ile ilgilidir. Davranışların izlenebilme rahatlığı ise, çalışanların duygusal emek sunumlarının örgütün ne şekilde ve hangi düzeyde denetlediği ile ilgilidir. Cinsiyet faktörü ise bireylerin cinsiyet farklılıklarına göre duygularını ifade ettiği ile ilgili bir kavramdır. (Özen, 2017:s.18)

Sıklık boyutu, çalışanların hizmet sunduğu kişiler ile ne sıklıkla etkileşim içerisinde oldukları üzerinde durur. Etkileşim sıklığına göre duygusal emek yoğunluğu değişmektedir. (Özen,2017:s. 8)

Dikkat boyutu, çalışanın hizmet sunumunu gerçekleştirirken ne düzeyde dikkatli olduğu ile ilgilidir. Bireylerin duygusal davranış kalıplarına göre davranışlarını düzenlemesi ve sunması için gereken dikkat düzeyi ne kadar yüksekse fiziksel ve zihinsel çaba ile birlikte duygusal çaba da aynı oranla artış göstermektedir. Dikkat boyutu iki boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar duygusal gösterim sıklığı ve yoğunluğudur. Burada bahsedilen çalışanların müşterilerle etkileşim sürelerinin uzunluğu ve yoğunluğu beraberinde daha fazla duygusal çabayı gerektirmesidir. Müşteriye kısa süreli hizmet sunan bir çalışan daha az duygusal çaba sarf edecektir. (Özen,2017:s.18)

Çeşitlilik boyutu ise, çalışanların hizmet sunumunda göstermesi gereken duyguların çeşitliliği ile ilgilidir. Bireyin hizmet ettiği örgütün beklentisine göre çalışanlar olumlu, olumsuz veya nötr duygular sergilemektedir. Örgüt ve müşteri tarafından çalışandan sergilenmesi beklenen duygunun çeşitliliği ne kadar fazlaysa çalışanın duygusal çaba harcaması da beraberinde artacaktır. (Özen,2017:s.18)

Duygusal çelişki boyutu, çalışanların göstermesi beklenen duygular ile kendisinin içinde hissettiği duygular arasındaki uyumsuzluk ile ilgilidir. Çalışanın göstermesi gereken duygular ile hissettiği duygular arasındaki uyumsuzluk arttıkça duygusal çabanın yoğunluğu da artacaktır. (Özen, 2017:s.18)

Modele göre, duygusal emek boyutlarındaki sıklık, çeşitlilik ve dikkat boyutlarında görülen artış tükenmişliği arttıracaktır. Duygusal çelişki boyutundaki artış ise tükenmişlik düzeyini azaltacaktır. (Köksel,2009:s.13)

3.5.4 Grandey Yaklaşımı

Grandey, duygusal emeği çalışanların örgütün amaçlarını gerçekleştirmek üzere hem duygularını hem de davranışlarını düzenlemesi şeklinde tanımlamaktadır. (Grandey, 2000:s. 97) Hochschid'i duygusal emeğin nedenlerini ve sonuçlarını ele almamasından dolayı eleştirmiştir. Ashforth ve Humphrey'yi ise duyguların önemini ele almadıkları için eleştirmiştir. Aynı zamanda Morris ve Feldman'ın modelindeki, duygusal emeğin sadece sıklık, süre ve çeşitlilik açısından yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Grandey, duygusal emek yaklaşımlarında gördüğü eksikliklerden yola çıkarak duygu düzenleme teorisini dahil ederek bu konuda daha kapsayıcı bir model sunmuştur. (Özen, 2017:s.23)

Duygu düzenleme teorisi, çalışanların duygularını nerede, nasıl ve ne zaman ifade etmeleri gerektiğini belirten bir süreçtir. Bu teoriye göre, bireyler duygularını içinde bulunacakları ortamın durumuna göre, hangi duyguları yaşayacaklarını hissedip duygularını önceden ayarlama yoluna gitmektedirler. (Özen,2017:s.23)

Gross'un (1998) geliştirdiği duygu düzenleme modeline göre duygu düzenleme, öncül ve tepki odaklı olarak gerçekleşmektedir. Çalışanların duygularını karşılaştıkları duygulara göre önceden düzenlemesi öncül odaklı olarak açıklanmaktadır. Birey bu durumu, ortamı veya durumu seçme, ortamı veya durumu değiştirme, dikkat dağıtma ve bilişsel değişim yoluyla gerçekleştirmektedir. (Gross,1998:282)

Durumu veya ortamı seçme stratejisi, çalışanların daha önceden deneyimlemiş olduğu olumsuz duygusal durumlardan uzaklaşmasını ya da olumsuz duygusal durumlara yakınlaşmasını ifade etmektedir. (Öz,2007:18)

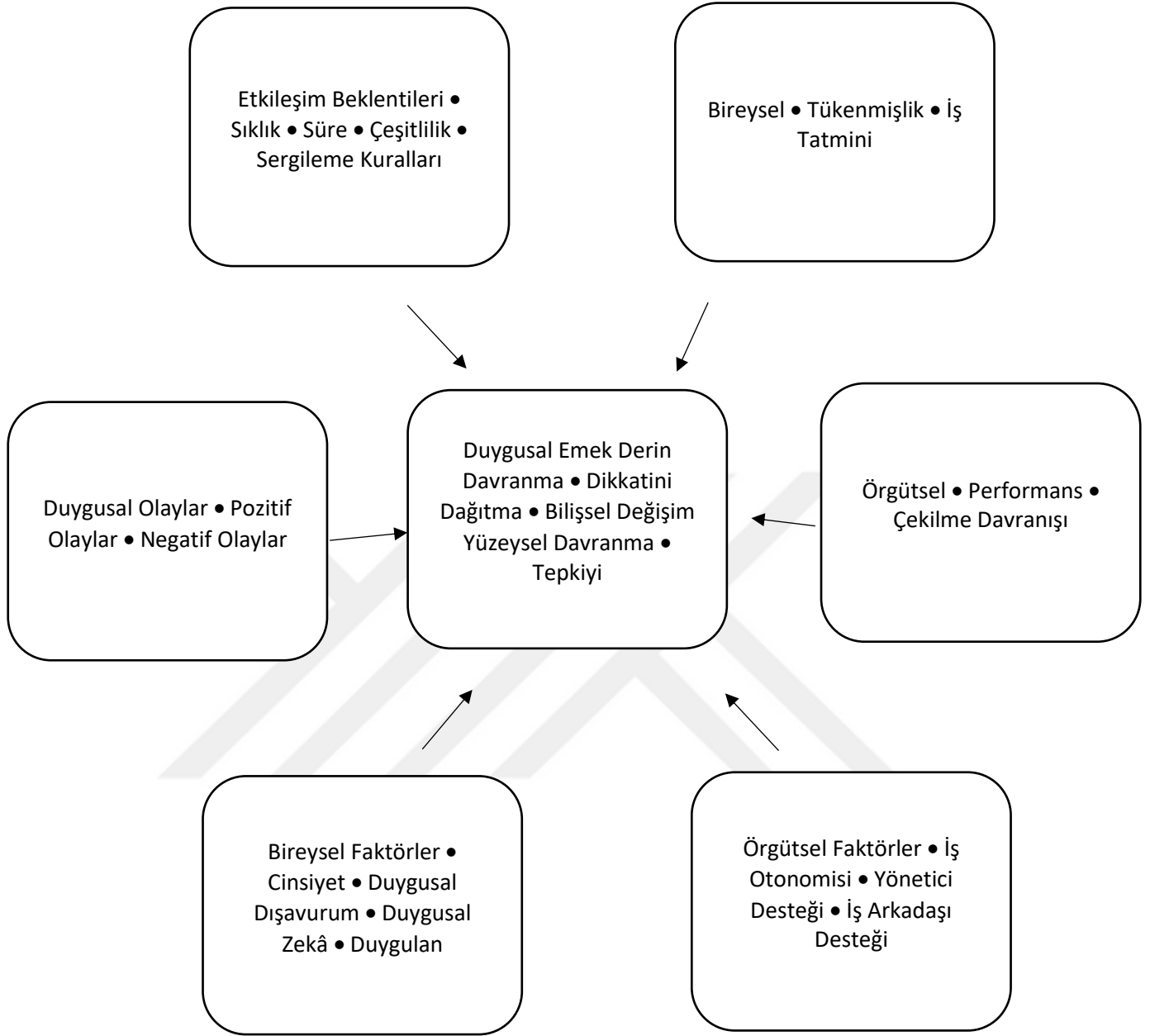
Durumu değiştirme stratejisi ise, çalışanların yaşanılması olası duyguları bilmesi üzerine değiştirmek için durumların değiştirilmesidir. Bu duruma örnek olarak, zorlu

bir müşteriye karşı çalışanın mesafe koyması ya da dolaylı olarak hizmet sunması gösterilebilir. . (Özgen,2010:28)

Dikkat dağıtma stratejisinde çalışanlar olumsuz duyguları yaşamak istemediği için kaçınma olarak olumlu duyguları düşünürler. (Grandey,2000:99)

Bilişsel değişim yolunda ise çalışan, içinde bulunduğu durumda duygularını tekrar değerlendirerek duygu durumunu daha farklı algılamaya çalışmaktadır. Birey burada kendi duygularını yeniden düzenleme yoluna gitmektedir. (Lazarus,1991:830)

Tepki odaklı düzenlemede ise, çalışanlar kendi duygularını durumlara göre ayarlamak yerine duygu davranışlarını manipülasyon yoluna gitmektedirler ve yüzeysel davranış sergilerler. (Gross, 1998: 285; Grandey:2000:99)



Şekil 4: Grandey'in (2000) Duygusal Emek Modeli (Grandey, 2000)

Bu modele göre duygusal emeğin boyutlarının öncüllerini etkileşim beklentileri ile duygusal olaylar oluşturmaktadır. Bireysel ve örgütsel faktörler ise duygu düzenleme sürecinde ara değişken olarak gösterilmektedir. Süreçler sonunda ortaya çıkan duygusal emek sonuçları ise bireysel ve örgütsel düzey olmak üzere iki farklı açıdan ele alınmıştır.

Öncüllerden olan etkileşim boyutu, çalışanların müşteri ile olan etkileşim özellikleri ile ilgilidir. Müşteri ile etkileşim sıklığı, süresi ve duygusal çeşitlilik gibi

faktörler duygusal emeğe katkıda bulunan öncüllerdir. Bir diğer öncül ise pozitif ve negatif durumlardır. Çalışanların duygusal olayları onların duygusal emeklerine etki etmektedir. Örneğin depresyonda olan bir çalışan negatif durum içerisinde olduğundan örgütün beklediği güleryüzlü hizmeti sunmak için pozitif duygusal durum içerisinde olan çalışana göre daha yoğun bir duygusal çaba göstermek durumundadır. (Özen,2017:s.27)

Modelde ara değişken olarak karşımıza çıkan bireysel ve örgütsel faktörler de duygusal emek sürecine etki eden faktörlerdendir. Cinsiyet, duygusal zeka ve duygusal dışavurum gibi etkenler duygusal emek üzerinde önemli rol oynamaktadır. Cinsiyet farklılıklarından doğan özellikler duygusal emek sunumuna yansımaktadır. Örneğin sert ve ciddi bir duygu sunumu gerektiren durumlarda erkek çalışanlar tercih edilmektedir. Hizmet sektörü genellikle güleryüzlü, içten bir hizmet anlayışıyla olduğu için kadın çalışanlar bu duygusal emek sürecinde daha fazla tercih edilmektedirler. (Özen,2017:s.27)

Duygusal emek modeline göre, öncüllerin etkisi ile gerçekleşen duygusal emek sürecinin birçok sonuçları doğmaktadır. Bu sonuçlar örgütsel çıktılar ve bireysel çıktılardır. Grandey'in yapmış olduğu çalışmada çalışanların yüzeysel davranma ile tükenmişlik ile doğru orantılı, iş tatmini ile ters orantılı bir ilişkisi olduğunu ortaya koymuştur. (Özen,2017:s.28)

3.6 DUYGUSAL EMEK BOYUTLARI (STRATEJİLERİ)

3.6.1 Yüzeysel Davranma

Yüzeysel davranmada çalışanlar, örgüt ve müşteri tarafından çalışandan sergilemesi gereken duyguyu gerçekte hissetmediği zamanlarda kullandığı bir duygusal emek stratejisidir. Bu strateji ile çalışan, sunması gereken duygusal ifadeleri uygun bir şekilde sunar. Kişinin bu ifadeleri sunması kendi duygularında bir değişikliğe neden olmaz. Gösterdiği duyguları içinde hissetmez. (Tunç vd 2014:s.46-47)

Yüzeysel davranma üç yolla gerçekleşir. Çalışan hiç hissetmediği bir duyguyu sergilemeyi tercih eder. Bir başka yol, çalışan içinde hissettiği duyguları bastırmayı

tercih ederek çevresine yansıtma. Üçüncü olan seçenek ise, çalışan gerçekte hissettiği duygusal ifadeyi farklılaştırmayı tercih ederek (azaltma- arttırma) sunar. (Karataş, 2019:s.36)

Araştırmalar incelendiğinde Hochschild,çalışanların yüzeysel davranma stratejisiyle duygusal emek sunumunu gerçekleştirmesi sonucunda fizyolojik ve psikolojik olarak olumsuz sonuçlar doğabileceğini ve bireyin tükenmişlik sorunuyla karşılaşabileceğini ifade etmiştir. Grandey ise, bu stratejinin diğer stratejilere göre daha maliyetli olduğunu ve derin davranma stratejisinin sonuçlarına oranla daha kötü sonuçlar doğurabileceğini ortaya koymuştur.(Brotheridge ve Grandey,2002:s.22)

3.6.2 Derinlemesine Davranma

Bir diğer duygusal emek stratejisi olan derinlemesine davranmada, çalışan göstermesi gereken duygusal durum ile kendi hissettiği duyguyu uyumlu hale getirmeye çalışmaktadır. (Ashforth ve Humphrey,1993:s.93)

Yüzeysel davranma stratejisinde olduğu gibi derinlemesine davranma stratejisinin de çeşitli uygulama yöntemleri vardır. Birinci yol olarak çalışan, iç duygusunu bastırarak veya göstermesi gereken duyguya dönüştürerek duygusal emek sunumunu gerçekleştirir. Diğer bir yol olarak ise çalışan göstermesi gereken duyguyu kendi içinde hissedebilmek amacıyla duygusal tecrübelerinden ve bu konuda kazandığı becerilerden yararlanır. (Hochschild, 1983:s.38- 42)

Derin davranma stratejisinin sonuçları incelendiğinde yüzeysel davranmadaki kadar olumsuz sonuçlar doğurmadığı görülmektedir. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin azaldığı ve tatmin düzeylerinin arttığı araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Kendisinden beklenen duygusal davranışları içselleştirerek yerine getiren çalışan duygusal uyumu yakaladığı için müşteriler tarafından daha olumlu geri dönüşler elde etmektedirler. (Fineman, 2008:s.30;Gill,2014:s.33)

3.6.3 Samimi Duygular

Samimi duygular gösterme duygusal emek stratejilerinden biridir. Bu stratejiye göre örgütün beklediği davranışları sergilemek için çalışanlar özel olarak bir yöntem

başvurmalarına gerek kalmadan doğal olarak aynı duyguyu hissederler. (Köksel,2009:s.83)

Samimi duygular stratejisine araştırmacılar farklı boyutlarda açıklamalar getirmişlerdir. Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların beklenen duygusal ifadeleri sunarken özel bir çaba harcayarak rol yapmalarına gerek olmayabileceğini, bazı durumlarda çalışanın duyguları ile sergilemesi beklenen duyguların doğal olarak uyumlu olabileceğini ifade etmiştir. Buna karşın Morris ve Feldman (1996), çalışanın aynı duyguları hissetmesinin yeterli gelmeyeceğini, duygusal ifadeleri örgütün belirlediği şekilde sunması gerektiği için özel bir çaba harcaması gerektiğini ve bunun da bir duygusal emek olduğunu belirtmişlerdir. (Köksel,2009:s.35;Ashforth ve Humphrey,1993:s.94)

Çocuk kliniğinde çalışan bir sağlık personeli, işinin gerekleri ile kişiliğinin uyumlu olması halinde hastaları ile olan etkileşiminde samimi duygular sunacaktır ve bu durum hastası olan çocukların tedavisine olumlu olarak yansıtacaktır. Kendisi ile aynı hissetmeyen meslektaşına göre daha fazla iş tatminine sahip olacaktır. (Gray ve Smith,2009:s.256)

3.7 DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ SONUÇLARI

Duygusal emek sunumu bireyler ve örgütler üzerinde çeşitli sonuçlar doğurmaktadır. Bu sonuçlar olumlu ve olumsuz olmak üzere bireye ve örgüte katkıları olduğu gibi çeşitli olumsuzluklara da yol açabilmektedir. Bu açıdan duygusal emek kavramının olası olumsuz sonuçlarını minimuma indirmek amacıyla konu önemle incelenmelidir.

3.7.1 Bireysel Sonuçlar

Duygusal emek davranışları çalışanların tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerine, işe olan bağlılıklarına, performans gösterimlerine, bireyin sağlık durumuna, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetine etki etmektedir.

Araştırmalar incelendiğinde duygusal emek ile iş tatmini arasında çeşitli sonuçlar görülmektedir. Örneğin; Grandey bir araştırmasında, duygusal emek stratejilerinden olan yüzeysel davranma ile iş tatmini arasındaki ilişkinin negatif

düzyeyde olduğunu ortaya koymuştur. Bir başka araştırma olarak Chu, yine duygusal emek stratejileri ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiştir ve yüzeysel davranma ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Bir diğer duygusal emek strateji olan derinlemesine davranma ile iş tatmini arasındaki ilişkiye bakıldığında banka çalışanlarına yapılan bir çalışmada anlamlı bir ilişki bulunamazken, başka bir araştırmada pozitif bir ilişki saptanmıştır. Samimi davranma ile iş tatmini arasında ise pozitif bir ilişki olduğu bir başka araştırmada görölmektedir. (Bağcı ve Akbaş,2018:s.384;Mengenci,2015:s.133)

Duygusal emeğin bireysel ıktıları arasında olan bağlılık düzeyi çalışanların hangi davranışları sergilediği ile yakından ilgilidir. alışan müşterilere yüzeysel,derin veya samimi bir davranış gösterebilir. Bu davranışlar ile bağlılık arasında ise farklı sonuçlar görölmektedir. alışan yüzeysel davranma stratejisiyle duygusal emek sunumunu gerçekleştirdiğinde işe olan bağlılığı azalmaktadır. Derin davranma ya da samimi davranma ile bağlılık arasında ise pozitif bir ilişki vardır ve bu da bağlılığı olumlu yönde etkilemektedir. (Köksel,2009:s. 43)

Tükenmişlik ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkilere bakıldığında çalışanların kendilerini tükenmiş hissetmeleri olumsuz sonuçlar arasında görölmektedir. Çalışanlardan beklenen duygusal emek sunumlarının fazlalığı ve çalışanların yoğun bir duygusal çaba içerisinde olması tükenme yaşamalarına neden olmaktadır. Çalışanların gösterdikleri duygu davranışlarını ne şekilde gerçekleştirdikleri de tükenmişlik düzeyine etki etmektedir. Yüzeysel davranma tükenmişliği arttırırken derinlemesine davranma ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu araştırmalarda görölmektedir. (Grandey ve Brauburger,2002:s.18)

Bireylerin performansını belirleyen duygusal emek olumlu olarak sonuç göstermektedir. Bunun nedeni çalışanların örgüt tarafından belirlenen davranış kalıplarıyla hizmet etmesidir. Davranış kuralları çalışanların davranışlarını sergilemesinde yol gösterici niteliğe sahip olduğundan işlerini kolaylaştırıcı bir özelliktedir. Bu kurallara göre hareket eden çalışanlar beklenen davranışları sergilediği için örgüt tarafından başarılı görölecektir ve bu durum çalışanların kendilerine olan inançlarını arttıracaktır. (Oral ve Köse, 2011:s.473)

Çalışanların sağlıklı olma haline etkisine bakıldığında, araştırmalar çalışanların gerçekte hissettikleri duygular ile beklenen davranış arasındaki uyumun bireyin stresini azalttığını ve psikolojik olarak bireyin sağlığına katkı sağladığını göstermektedir. (Eroğlu,2011:s.204)

Yabancılaşma olarak karşımıza çıkan kavram bireylerin, kişilerden veya bir süreçten veya bir ortamdan uzaklaşmaları olarak tanımlanabilmektedir. Bu tanımdan yola çıkarak yabancılaşmanın çalışanlar üzerinde önemi oldukça büyüktür. Duygusal emek ile yabancılaşma arasındaki ilişki için Hochschild (1983), çalışanın gösterdiği ile hissettiği duyguların birbirinden uyumsuz olması çalışanın yabancılaşmasına neden olacağını belirtmiştir. Başka bir araştırmaya göre çalışanın duygusal emek sürecinde derinlemesine davranma stratejisiyle göstermesi gereken duyguları ile hissettiği duyguları uyumlaştırması yabancılaşma ile negatif ilişkilidir. (Eroğlu,2010:s.30;Yapıcı,2005:s.1)

3.7.2 Örgütsel Sonuçlar

Duygusal emeğin bireysel sonuçlarında olduğu gibi örgütsel sonuçları da olumlu ve olumsuz olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal emeğin sonuçlarından en önemlisi hizmet sektöründe yoğun olarak kullanılan duygusal emeğin amaçlarından biri olan müşteri memnuniyetidir. Müşterilerin beklentileri üzerine duygu ve davranışların sergilenmesi müşteri memnuniyetini artırarak sektörde rekabet etme ve üstünlük elde edilmektedir. Bunun yanı sıra çalışanların duygusal emek gösterimlerinin inandırıcı olmaması durumunda müşteri memnuniyet düzeyi düşmektedir. Bu durum duygusal emeğin örgüt açısından olumsuz sonuçların biridir. Duygusal emek stratejileri açısından incelendiğinde araştırmalar derin davranma ile müşteri tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bir başka araştırmada ise çalışanların yüzeysel davranış göstermesi ile müşterilere hizmet sunması müşterilerin satın alma süreçlerine olumsuz şekilde yansıdığını göstermektedir. (Güngör, 2009:s.178-179;Karataş,2019:s.35;Aslan,2018:s.47)

Duygusal emeğin bireysel faktörler üzerindeki sonuçları örgütsel sonuçları da etkilemektedir. Bireylerin duygusal emek süreçlerinden olumsuz etkilenmesi örgütlerin de olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır.

Bireylerin duygusal emek sonucunda performanslarının düşmesi örgütün verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Tükenmişlik düzeyinin artması ile iş tatmin düzeyinin azalması da yine bireysel ve örgütsel açıdan verimliliğin azalmasına neden olmaktadır. Bunun sebeplerinden biri örgütün belirlemiş olduğu davranış kalıpları ile çalışanların duyguları arasındaki uyumsuzluktur. (Çelik ve Turunç,2011:227)

Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından biri de devamsızlık niyetinin artmasıdır. Çalışanların duygusal emek gösterimlerinden olumsuz etkilemesi yıpranmalarına ve devamsızlık yapmalarına neden olmaktadır. Bu durum örgüt açısından personel devir hızına neden olacağından örgütün olumsuz etkilenmesine sebebiyet vermektedir. (Eroğlu,2010:s.27)

3.8 KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Duygusal emek alanında Grandey (2000) daha önceki çalışmaları incelemiştir ve karşılaştırma yapmıştır. Duygusal emeği, iş hayatında duyguları yönetme ve yeni bir yol şeklinde kavramsallaştırılmıştır. (Doğan M.,2019: s.47)

Çalışanların tükenmişlik ve iş tatmini düzeyleri ile duygusal emek ilişkisini inceleyen Chu ve Murmann (2006), 285 otel çalışanı üzerinde araştırmalarını yapmıştır. Araştırma yüzeysel davranma ile derin davranma stratejileri ile tatmin arasında pozitif bir ilişki olduğunu, tükenmişlik ile arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bir diğer strateji olan samimi davranma ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki olduğu sonucu çıkmıştır. (Chu ve Murmann,2006)

Konu ile ilgili yapılan bir diğer çalışma olan Karataş'ın (2019) "Seçilen Çatışma Yönetimi İle Duygusal Emek Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Saha Çalışması" nda duygusal emeğin yoğun olarak kullanıldığı çağrı merkezi sektöründe çalışan 187 kişiye anket uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda çatışma yönetimi stratejisiyle duygusal emek davranışı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. (Karataş, 2019)

Köksel (2009) araştırmasında, duygusal emeğin tükenmişlik ve iş doyumuna etkisini incelemeyi amaçlamıştır. Duygusal emeğin yoğun olduğu sağlık alanında çalışmasını yapan Köksel, 136 doktora anket uygulamıştır. Ankette yararlandığı

ölçekler; 26 soruluk duygusal emek ölçeği, 3 sorudan oluşan Michigan örgütsel değerlendirme anketi - iş doyumunu alt ölçeği ve Maslach Tükenmişlik envanteridir. Araştırma sonucunda, duygusal emek gösterimi sırasında yüzeysel davranmanın çalışanların tükenmişlik düzeylerini artırıp iş doyumlarını düşürdüğü saptanmıştır ve derinlemesine davranma ile tükenmişlik veya iş doyumunu arasında ise güçlü ilişkiler saptanmamıştır. (Köksel, 2009)

Okul yöneticilerinin duygusal emeğinin öğretmenlerin algılarına olan etkisini inceleyen Lu ve Liou (2016), Tayvanlı 490 öğretmeni araştırmasına katmıştır. Yapılan analizler sonucunda yöneticiler ve öğretmenlerin yüzeysel davranmaları ile derin davranmaları arasında pozitif bir ilişki olduğunu saptamıştır. (Doğan M., 2019: s.48)

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE ARAÇLARI

4.1 ARAŞTIRMANIN KONUSU VE ÖNEMİ

Bu araştırmada üç temel konu üzerinde durulmuştur. Bu konulardan ilki işin anlamıdır. Doğası gereği düşünen ve irdeleyen insan, tarih boyunca hep bir anlam arayışı içerisinde olmuştur. Yaşamını sorgulayan, kendi için neyin önemli olduğunu ve nelerin mutlu ettiğini düşünen bireyler hayatının büyük çoğunluğunu geçirdiği işi için de bir anlam arayışında olmuştur. Tarihsel süreçte değişen ve gelişen yaşam koşulları insanların hayata olan bakış açılarını dolayısıyla kararlarını da etkilemiştir. Artan ihtiyaçlar beraberinde farklı sektörlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur ve dolayısıyla çeşitli iş olanaklarını da beraberinde getirmiştir. Sanayi devriminden önce temel ihtiyaçlarını karşılamak için yapılan tarım ve hayvancılık ya da el işçiliği sanayi devrimiyle birlikte yerini makineleşmeye bırakmış daha az işgücünü daha fazla üretim yapmaya başlanmıştır. Zamandan ve işgücünden yapılan tasarrufla insanların ihtiyaçlarında değişimler meydana gelmiş ve yenilik arayışı içerisine girilmiştir. Bunun sonucunda bireylerin çalışmaya olan yaklaşımları da değişmiştir. Artık insanlar kendilerine göre anlamlı olan, bir amaç uğruna çalıştıkları işlere yönelmeye başlamıştır. Bireylerin kendilerine göre anlamlandırdıkları ve buradan hareketle tercih ettikleri işlerle birlikte iş dünyası da şekillenmiştir ve şekillenmeye devam edecektir. Bu açıdan bu konunun araştırılması oldukça önemlidir.

Araştırmanın bir diğer konusu ise duygusal emek kavramıdır. Değişen ve gelişen iş dünyasında rekabetin giderek artması ile birlikte müşteri beklentileri ve memnuniyetinin merkezi bir konum alması işletmelerin ve dolayısıyla çalışanların müşterilerle olan iletişimlerini arttırmıştır. Hizmet anlayışının gelişmesi organizasyonların hizmet sunum kalitesini artırmasını zorunlu kılmıştır. Bu durumda çalışanların fiziksel ve zihinsel emekleri yetersiz kalmış aynı zamanda duygusal çaba göstermelerini gerekli kılmıştır. Müşteri beklentileri ve işletme değerleri göz önüne alındığında belirli davranış kalıpları ve çalışma prensipleri ortaya çıkmaktadır. Fiziksel ya da zihinsel emek gösteren çalışanların duygusal emek sarf etmeleri gerek bireyler üzerinde gerekse işletmeler üzerinde çeşitli sonuçlar doğurmaktadır.

Araştırmanın diğere bir konusu olan işe tutkunluk ise hem bireyler için hem de bireylerin bağılı olduğu organizasyonlar için oldukça önemli bir konudur. Örgütsel bağılılık, olumlu iş performansı, müşteri memnuniyeti gibi birçok önemli sonuçları etkilemesinden dolayı işe tutkunluk kavramı ciddiyle incelenmesi ve meşgul olunması gereken bir konumdur. Kahn'a göre, bireylerin işlerini içselleştirmesi ve tüm benlikleriyle işleriyle meşgul olması işi ile olan ilişkisiyle yakından ilgilidir. (Kahn, 1990: 694). Bireyin iş ortamında sergilediği duygusal çaba ve var olan işini ne şekilde anlamlandırdığı işiyle bütünleşik olduğu düşüncesinden hareketle bu araştırmanın konusunu bireyin istenilen belirli davranış kalıplarını kullanarak hizmet sunumunu gerçekleştirilmesiyle sarf ettiği duygusal emek ile yapmış olduğu işi anlamlı bulup bulmamasının sonucunda işe olan tutkunluk düzeylerinin etkilenip etkilenmemesi, ne derecede etkilendiği oluşturmaktadır.

Literatür incelendiğinde araştırmanın konusunu oluşturan üç kavramın oldukça önemli olduğunu, bireyler ve organizasyonlar için belirleyici etkilerinin olduğunu görmekteyiz. Buna rağmen ayrı ayrı olarak konular araştırıldığında yeterince çalışmanın olmayışı; özellikle bu çalışmada bahsedilen üç kavramın daha önce bir arada ele alınmaması ve araştırılmaması bu çalışmayı önemli kılmaktadır.

4.2 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bireylerin işlerini anlamlı bulma düzeyleri ve sergiledikleri duygusal emek ile işe tutkunluk arasında nasıl bir ilişki kurulduğu, birbirleri üzerinde ne kadar etkili olduklarını ortaya koymak bu çalışmanın ana amacıdır. Bu amaçla organizasyonlar tarafından belirlenen duygu davranışlarının bireyler tarafından hangi boyutlarla gerçekleştirildiğini belirlemek istenmektedir. Bunun yanı sıra bireylerin işe olan bakış açılarını incelemek amaçlanmıştır.

Bu amaçla çeşitli sektörde ve pozisyonda çalışmakta olan bireyler çalışmanın kapsamını oluşturmaktadır. Farklı bölgelerden çeşitli meslek gruplarına ulaşabilmek amacıyla internet yoluyla erişim sağlanmıştır.

4.3 ARAŞTIRMANIN SINIRLARI VE VARSAYIMLARI

Araştırmanın evrenini Türkiye'nin şehirlerinde çeşitli sektörlerde çalışan veya yönetici konumundaki kişiler oluşturmaktadır. Anketler dağıtılırken çalışanların pozisyon, sektör veya cinsiyet, yaş gibi kişilik özellikleri üzerinde ayırım yapılmamıştır. Bahsedilen kurumlarda çalışan toplamda 450 kişiye anket gönderilmiştir. Bu anketlerden 337 tanesi cevaplanmıştır.

Araştırmada anketlere katılım sağlayan bireylerin sorulara doğru ve dürüst cevaplar verdiği varsayılmıştır. Anketin internet yoluyla sağlanmasının ve bireylerin isimlerinin yer almayacak şekilde gönderilmesinin bunu teşvik ettiği düşünülmektedir. Ayrıca soruların bireyler tarafından doğru anlaşıldığı varsayılmıştır.

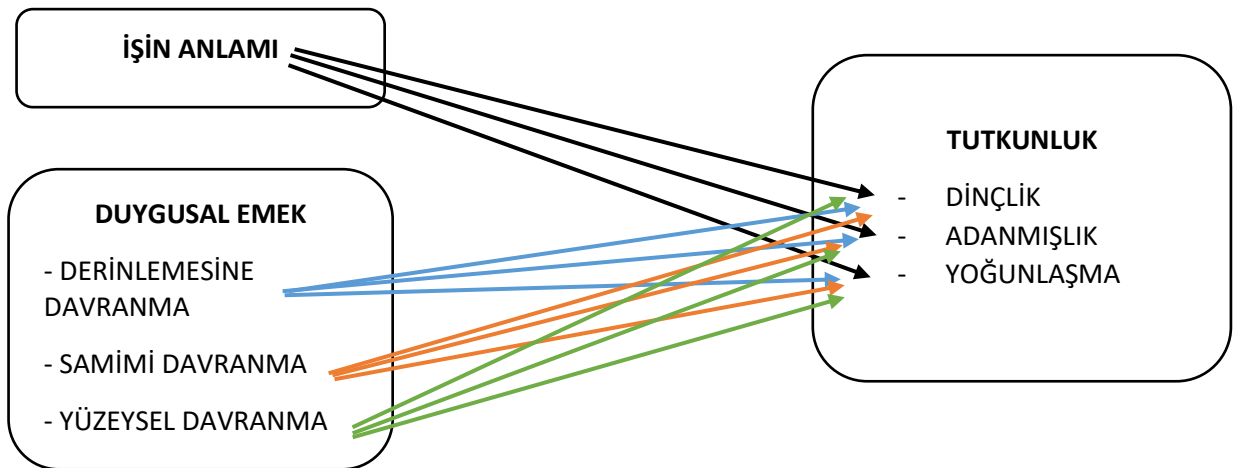
Araştırmanın sınırlarını şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Araştırmada kullanılacak veri toplama araçları anket ile sınırlıdır.
- Araştırma, anket uygulamasına gönüllü olarak katılan kişilerin yanıtları ile sınırlıdır
- Araştırma Türkiye'de çeşitli sektör ve pozisyonlarda görev alan bireyler üzerinde uygulanmıştır.
- Araştırmanın verileri 24.12.2019-10.02.2020 tarihleri arasında toplanmıştır.
- Araştırma verileri 337 kişiden sağlanmıştır. Bu anketler gözden geçirildikten sonra 293'ü ile sınırlandırılmıştır.
- Araştırmada veri toplama yöntemi olarak kısa sürede daha fazla kişiye ulaşabilmeye imkan sağlayan ve düşük maliyet avantajı sebebiyle online anket metodu tercih edilmiştir.
- İşgörenlerin, işlerini anlamlı bulmaları ve duygusal emek stratejilerinin işlerine olan tutkunlukları üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır.
- Bazı çalışanların çeşitli nedenlerle bu çalışmalara katılmak istememeleri araştırmanın kısıtlarındandır.
- Araştırma işin anlamı, duygusal emek ve işe tutkunluk ölçeği ve demografik sorulardan oluşan anket soruları ile sınırlandırılmıştır.

4.4 ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

- 1- İşin anlamı işe tutkunluğu etkiler mi?
 - 1a- İşin anlamı işe tutkunluğu etkiler mi?
 - 1b- İşin anlamı işe tutkunluğu etkiler mi?
 - 1c- İşin anlamı işe tutkunluğu etkiler mi?
- 2- Duygusal emek işe tutkunluğu etkiler mi?
- 3- Yüzeysel davranma işe tutkunluğu etkiler mi?
 - 3a- Yüzeysel davranma dinçliği etkiler mi?
 - 3b- Yüzeysel davranma adanmışlığı etkiler mi?
 - 3c- Yüzeysel davranma yoğunlaşmayı etkiler mi?
- 4- Derinlemesine davranma işe tutkunluğu etkiler mi?
 - 4a- Derinlemesine davranma dinçliği etkiler mi?
 - 4b- Derinlemesine davranma adanmışlığı etkiler mi?
 - 4c- Derinlemesine davranma yoğunlaşmayı etkiler mi?
- 5- Samimi davranma işe tutkunluğu etkiler mi?
 - 5a- Samimi davranma dinçliği etkiler mi?
 - 5b- Samimi davranma adanmışlığı etkiler mi?
 - 5c- Samimi davranma yoğunlaşmayı etkiler mi?

4.5 ARAŞTIRMANIN MODELİ



Şekil 5 : Araştırmanın Modeli

4.6 HİPOTEZLER

Konu ile ilgili olarak ispatlanmak üzere oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibi sıralanmıştır. Bu çalışmada, araştırmanın modeli çerçevesinde geliştirilen iki ana hipotez ve alt hipotezler test edilmiştir.

H₁: İşin anlamı işe tutkunluğu etkiler.

H_{1a}: İşin anlamı dinçliği olumlu etkiler.

H_{1b}: İşin anlamı adanmışlığı olumlu etkiler.

H_{1c}: İşin anlamı yoğunlaşmayı olumlu etkiler.

H₂: Duygusal emek işe tutkunluğu etkiler.

H_{2a}: Derinlemesine davranma dinçliği olumlu etkiler.

H_{2b}: Derinlemesine davranma adanmışlığı olumlu etkiler.

H_{2c}: Derinlemesine davranma yoğunlaşmayı olumlu etkiler.

H_{2d}: Samimi davranma dinçliği olumlu etkiler.

H_{2e}: Samimi davranma adanmışlığı olumlu etkiler.

H_{2f}: Samimi davranma yoğunlaşmayı olumlu etkiler.

H_{2g}: Yüzeysel davranma dinçliği olumsuz etkiler.

H_{2h}: Yüzeysel davranma adanmışlığı olumsuz etkiler.

H_{2i}: Yüzeysel davranma yoğunlaşmayı olumsuz etkiler.

4.7 YÖNTEMİ

Araştırmanın birinci bölümünde işe tutkunluk, işin anlamı ve duygusal emek konuları açıklanarak literatür taraması ile desteklenmiştir. Bu bölümde ise işin anlamı ve duygusal emeğin işe tutkunluk üzerindeki etkisini araştırmak, veri toplama tekniği ve verilerin analizi gibi konulara açıklık getirmek amaçlanmıştır.

4.7.1 Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak kısa sürede daha fazla kişiye ulaşabilmeye imkan sağlayan online anket metodu tercih edilmiştir. Araştırmanın verileri 24.12.2019 – 10.02.2020 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmada meslek ayrımı gözetmeksizin çeşitli pozisyonlarda çalışan 337 kişiden veri sağlanmıştır. Bu anketler gözden geçirildikten sonra 293'ü analizlere tabii tutulmuştur. Ölçeklerde 5'l

Likert modeli kullanılmıştır. “1” kesinlikle katılmıyorum “5” kesinlikle katılıyorum olarak derecelendirilmiştir.

Anketin ilk bölümünde sırasıyla işe tutkunluk, duygusal emek ve işin anlamı ölçekleri yer alırken son bölümünde ise araştırmaya katılan bireylerin demografik bilgilerine ulaşmak amacıyla hazırlanan 11 maddelik demografik sorular yer almaktadır. Araştırmada elde edilen veriler elektronik ortama aktarılarak SPSS 25 istatistik paket programında analiz edilmiştir. Katılımcılardan elde edilen verilerin faktör analizi, geçerlilik-güvenirlilik analizleri, değişkenlerin ilişkilerini ortaya koymak amacıyla korelasyon analizi ve regresyon analizleri yapılmıştır.

4.7.1.1 Duygusal Emek Ölçeği

14 maddeden oluşan duygusal emek ölçeği Kruml ve Geddes (2000) ve Grandey (2003)'in ölçeklerini uyarlayarak Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilmiş, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından ise Türkçe'ye çevrilmiştir. Duygusal emek ölçeğinin üç alt boyutu mevcuttur. Bu boyutlar yüzeysel davranma, derin davranma ve samimi davranmadır. Duygusal emek kavramının ölçülmesine dair çeşitli yaklaşımlar ortaya atılmıştır. Hochschild, bireylerin gerçekte hissettikleri duyguları tıpkı maske takar gibi işgörenlerin duygularını dışarıya yansıtırken farklılaştığını belirttiği yüzeysel davranma ile bireylerin beklenen duyguları sergilemek için kendi içsel duygularına odaklanarak büyük bir çaba sarf etmesi olarak tanımladığı derin davranma şeklinde iki boyutlu incelerken, Ashforth ve Humprey bu iki boyuta ek olarak bireylerin davranış gösterirken doğal davranabileceğini öne sürerek üçüncü bir boyut olarak doğal duyguları eklemiştir. Bir başka yaklaşım olan Morris ve Feldman tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği ise duygu gösterim sıklığı, gösterim kuralları, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olmak üzere dört boyutlu olarak ele alınmıştır. Bu çalışmada Diefendorff ve arkadaşlarının geliştirdiği duygusal emek ölçeğinin kullanılmasının nedeni ise literatüre bakıldığında doğal davranmaya yer vermesi, soru sayılarının ölçüm için yeterli uzunlukta olması ve anlaşılabilir olmasıdır. (Basım & Beğenirbaş,2012:79)

4.7.1.2 İŖe Tutkunluk Ölçeği

Araştırmanın bir diğer ölçeği ise iŖe tutkunluk ölçeğidir. İŖe tutkunluk ölçeği olarak Schaufeli ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) ölçeği kullanılmıştır. Turgut (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlanan iŖe tutkunluk ölçeği 20 sorudan oluşmakta ve üç alt boyutu bulunmaktadır. Bu konu üzerinde araştırma yapan akademisyenler iŖe tutkunluk ölçeği üzerinde çalışmalarda bulunmuştur ve birbirine yakın anlamlı olan maddeleri ölçekten çıkartarak 17 maddeye indirgemilmiştir. Bunlardan 6 ifade dinçlik boyutunu, 5 ifade iŖe adanma boyutunu ve geri kalan 6 ifade ise iŖe yoğunlaşma boyutunu ölçmektedir. (Gazioğlu, rgtsel Adalet Algısının İŖe Tutkunluk zerindeki Etkisinde rgtsel Sinizmin Aracı Rolü, 2018)

4.7.1.3 İŖin Anlamı Ölçeği

Araştırmanın bir diğer konusu olan iŖ anlamını araştırmak için ise Steger vd. (2012) tarafından geliştirilen 10 maddelik iŖ anlamı ölçeği kullanılmıştır. İŖin anlamı ölçeğinin Türkçe'ye uyarlamasını ve geçerlilik güvenirliğini Akın vd (2013) tarafından yapılmıştır. Bu ölçeğin pozitif anlam, iŖ yoluyla anlam yaratma ve üstün amaç motivasyonları olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. VERİLERİN ANALİZİ

Bu başlık altında veri toplama aracında yer alan tüm soru ve değişkenlerin tanımlayıcı istatistikleri, geçerlilik ve güvenilirlik ölçümleri ile faktör analizleri yer alacaktır.

5.1 ARAŞTIRMANIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİNE İLİŞKİN İSTATİSTİKLER

Tablo1: Demografik Analizler

Özellikler	Kategoriler	N	%
Cinsiyet	Erkek	106	36,2
	Kadın	186	63,5
	Cevapsız	1	0,3
	20-30	177	60,4
	31-40	80	27,3
	41-50	24	8,2
	50 Yaş Ve Üzeri	10	3,4
	Cevapsız	2	0,7
Medeni Durum	Evli	124	42,3
	Bekar	196	57,7

Öğrenim Düzeyi	Lise	29	9,9
	Yüksekokul	44	15
	Lisans	150	51,2
	Yüksek Lisans	44	15
	Doktora	24	8,1
	Cevapsız	2	0,6
Gelir düzeyi	2000-3000	102	34,8
	30001-5000	82	28
	5000+	91	31,1
	Cevapsız	18	6,1
İdari Görev	Var	115	39,2
	Yok	177	60,4
	Cevapsız	1	0,3
Kurum	Özel kurum	188	64,2
	Kamu kurumu	104	35,5
	Cevapsız	1	0,3

Kurumda Çalışma Süresi	0-1 yıl	15	5,1
	2-5 yıl	44	15
	6-10 yıl	24	8,2
	11-15 yıl	8	2,7
	15 yıl ve üzeri	13	35,5
	Cevapsız	189	64,5
Meslekte Çalışma Süresi	0-1 yıl	14	4,8
	2-5 yıl	39	13,3
	6-10 yıl	31	10,6
	11-15 yıl	7	2,4
	15 yıl ve üzeri	22	7,5
	Cevapsız	180	61,4
Meslek	Yönetici-uzman	48	16,3
	Sağlık çalışanı	41	14
	Öğretmen	37	12,6
	Mühendis	35	12
	Akademisyen	25	8,5

	Satış elemanı	25	8,5
	Diğer	82	28

Demografik özelliklere bakıldığı zaman araştırmaya katılan kişilerin %63,5'i kadın, %60,4'ü 20-30 yaş aralığında, %57,7'si bekar ve %51,2'si lisans mezunudur. Araştırmaya katılan kişilerin mesleki bilgilerine bakıldığında %16,3'ü yönetici-uzman, %14'ü sağlık çalışanı, %12,6'sı öğretmen, %12'si mühendis, %8,5'i akademisyen ve %8'i satış elemanıdır ve bu kişilerden %64,2'si kamu kuruluşunda çalışmaktadır. Bu kişilerin %60,4'ünün idari görevi bulunmamaktadır. Kişilerin çalışma sürelerine bakıldığında araştırmaya katılanların %44'ü aynı kurumda 2-5 yıl çalışmaktadır ve mesleki çalışma sürelerinin %13,3'ü 2-5 yıl arasındadır. Gelir düzeylerine bakıldığında %34,8'i 2000-3000 tl arasında ücret almaktadırlar.

5.2 TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

Araştırmanın değişkenlerine ilişkin ifadelerin ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve tablolarla gösterilmiştir. Buna göre, işin anlamına ilişkin ifadelerin ortalamaları 3,39 ile 3,91 iken duygusal emek ifadelerin ortalamaları 2,11 ile 4,04 arasında değiştiği görülmektedir. İşe tutkunluk ifadelerin aritmetik ortalamaları ise 3 ile 4,12 arasında değişmektedir.

5.2.1 İşin Anlamı Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 2: İşin Anlamı Değişkeninin Ortalamaları

İŞİN ANLAMLI	Ortalama	Std sapma
- Anlamlı bir kariyer bulduğumu düşünüyorum.	3,46	1,31
- İşimi kişisel gelişimime katkı olarak görüyorum.	3,79	1,16
-İşimin hayatımın anlamına nasıl katkıda bulunduğunun farkındayım.	3,67	1,07
	3,91	1,06

- İşimi anlamlı kılan şeyin ne olduğu hakkında fikir sahibiyim.	3,44	1,27
- Yaptığım işin dünyada olumlu bir fark yarattığını düşünüyorum.	3,39	1,25
- İşim kendimi daha iyi anlamama yardımcı oluyor.	3,41	1,24
- Tatmin edici amacı olan bir iş keşfettiğimi düşünüyorum.	3,61	1,22
- İşim etrafımdaki dünyayı anlamama yardımcı oluyor.	3,72	1,27
- Yaptığım iş görüldüğünden daha büyük bir amaca hizmet ediyor.		

5.2.2 Duygusal Emek Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 3: Duygusal Emek Değişkeninin Ortalamaları

DUYGUSAL EMEK		Ortalama	Std sapma
YÜZEYSEL DAVRANMA	- Çalıştığım kurumda insanlarla (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) ilgilenirken iyi hissediyormuş gibi rol yaparım.	2,52	1,35
	- Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için adeta bir maske takarım.	2,33	1,33
	- Çalıştığım kurumda insanlarla (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	2,22	1,26
	- Çalıştığım kurumda insanlarla (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	2,25	1,23
	- Çalıştığım kurumda insanlarla (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	2,11	1,2
	- Çalıştığım kurumda insanlarla (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	2,12	1,16

	<p>uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.</p> <p>-Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.</p> <p>- Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs), gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular gösteririm.</p>		
DERİNLEMESİNE DAVRANMA	- Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	2,70	1,19
		3,08	1,19
	- Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	2,74	1,2
	- Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	2,86	1,28
SAMİMİ DAVRANMA	- Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	3,76	1,06
		4,04	1
		3,83	1,10

	- Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) sergilediğim duygular samimidir.		
	- Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.		

5.2.3 İşe Tutkunluk Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 4: İşe Tutkunluk Değişkeninin Ortalamaları

İŞE TUTKUNLUK		Ortalama	Std sapma
DİNÇLİK	- İşimde kendimi enerji dolu hissederim.	3,56	1,08
	- İşimde kendimi güçlü ve dinç hissederim.	3,60	1,08
	- Sabah kalktığımda işe gitmek için istekli hissederim.	3	1,23
	- Ara vermeden uzun süre çalışabilirim.-	3,38	1,2
	- İşimde kendimi zihinsel olarak oldukça dinç hissederim.	3,52	1,08
ADANMIŞLIK	- Yaptığım işi anlamlı buluyorum ve bir amaca hizmet ettiğini düşünüyorum.	4,12	1,12
	- İşime karşı istekli ve hevesliyim.	3,94	1,09
	- İşim bana ilham verir.	3,65	1,21
	- Yaptığım işle gurur duyuyorum.	4,12	1,09
		3,65	1,27

	- Yaptığım iş yeteneklerimi zorlayıcı ve geliştiricidir.		
YOĞUNLAŞMA	- Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.	3,34	1,16
	-Yoğun çalıştığımda kendimi mutlu hissedirim.	3,32	1,26
	- Çalışırken işimden kopmam çok zordur.	3,35	1,08
	- Çalışırken kendimi işime kaptırırım.	3,78	,98

5.3 DEĞİŞKENLERİN FAKTÖR ANALİZLERİ VE GEÇERLİLİK-GÜVENİRLİK ÖLÇÜMLERİ

Faktör analizi, çok sayıdaki değişkenler arasındaki ilişkileri minimum bilgi kaybıyla analiz edip en iyi şekilde açıklayan ve yeni değişkenler ortaya çıkaran çok değişkenli istatistiksel analiz yöntemidir. Faktör analizi çok sayıda değişkenden az sayıda faktör elde etme özelliği ile bir boyut indirgeme ve bağımlılık yapısını yok etme yöntemidir. (Kalaycı, 2006)Araştırmada kullanılan verilere orijinal ölçekte olduğu gibi ilgili faktörlere yüklenip yüklenemediklerini test etmek amacıyla faktör analizleri uygulanmıştır.(Polat,2012:16)

5.3.1 Değişkenlerin Faktör Analizleri

Faktör analizini yapmadan önce ölçeklere ilk olarak KMO ve Bartlett's testi uygulanmıştır. Bunun amacı kullanılan ölçeklerin faktör analizine uygun olup olmadığını tespit etmektir.

Tablo 5: İşe Tutkunluk Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Yeterliliği Testi (Tutkunluk)		,906
Bartlett Küresellik Testi	Ki-kare	2280,703
	S.D.	91
	P	,000

KMO testinde işe tutkunluk ölçeğinin örneklem büyüklük değeri 0,906, Bartlett küresellik testinde $p < 0,05$ olarak saptanmıştır. Buna göre örneklem büyüklüğü “çok iyi” ve faktör analizine uygunluk söz konusudur.

Tablo 6: İşe Tutkunluk Faktör Analizi

	1	2	3
Dinçlik	,808		
Dinçlik	,831		
Dinçlik	,774		
Dinçlik	,559		
Dinçlik	,695		
Adanmışlık			-,799
Adanmışlık			-,631
Adanmışlık			-,677
Adanmışlık			-,778

Adanmışlık			,760
Yoğunlaşma		,783	
Yoğunlaşma		,515	
Yoğunlaşma		,764	
Yoğunlaşma		,782	

Tablo 2’de işe tutkunluğa yönelik olarak yapılan faktör analizi sonuçları yer almaktadır. İşe tutkunluk faktör analizi sonucunda 3 faktörlü yapı ortaya çıkmış ve faktörler toplam varyansının %66,2’sini açıklamaktadır. Bu faktörler yoğunlaşma, adanma ve dinçliktir. Yapılan analiz sonucunda binişik madde gözlemlendiğinden 6. ve 12. madde ölçekten çıkarılmıştır.

Tablo 7: İşin Anlamı Ölçeği KMO ve Bartlett’s Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Yeterliliği Testi		
(İşin Anlamı)		,916
Bartlett Küresellik Testi	Ki-kare	1600,115
	S.D.	36
	P	,000

KMO testinde işin anlamı ölçeğinin örneklem büyüklüğü 0,916, Bartlett küresellik testinde ise $p < 0,05$ olarak saptanmıştır. Buna göre örneklem büyüklüğü “çok iyi” ve faktör analizine uygunluk söz konusudur.

Tablo 8: İşin Anlamı Faktör Analizi

	1
İşin Anlamı	,727
İşin Anlamı	,814
İşin Anlamı	,771
İşin Anlamı	,792
İşin Anlamı	,785
İşin Anlamı	,847
İşin Anlamı	,830
İşin Anlamı	,723

Yapılan faktör analizi sonucunda işin anlamı tek faktörlü bir yapı olarak ortaya çıkmış ve faktörler toplam varyansın % 61,2'sini açıklamaktadır. İşin anlamı ölçeğinde binişik madde ortaya çıktığı için 3. maddesi ölçekten çıkarılmıştır.

Tablo 9: Duygusal Emek Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Yeterliliği Testi		
(Duygusal Emek)		,850
Bartlett Küresellik Testi	Ki-kare	2156,494
	S.D.	78
	P	,000

KMO testinde örneklem büyüklüğü 0,85, Bartlett küresellik testinde ise $p < 0,05$ olarak saptanmıştır. Buna göre örneklem büyüklüğü “iyi” ve faktör analizine uygunluk söz konusudur.

Tablo 10: Duygusal Emek Faktör Analizi

	1	2	3
Yüzeysel Davranma	,788		
Yüzeysel Davranma	,891		
Yüzeysel Davranma	,842		
Yüzeysel Davranma	,823		
Yüzeysel Davranma	,736		
Yüzeysel Davranma	,643		
Derinlemesine Davranma		,838	
Derinlemesine Davranma		,863	
Derinlemesine Davranma		,897	
Derinlemesine Davranma		,878	
Samimi Davranma			,791
Samimi Davranma			,868
Samimi Davranma			,829

Yapılan faktör analizi sonucunda duygusal emek ölçeği 3 faktör olarak saptanmıştır ve faktörler toplam varyansın %71.7' sini açıklamaktadır. Bu faktörler yüzeysel davranma, derinlemesine davranma ve samimi davranma olarak ayrılmıştır.

5.3.2 Değişkenlerin Güvenilirlik Analizi

Faktör analizi verilerin yapı olarak geçerliliğini test edebilmek amacıyla kullanılan ve boyutlarını belirlemeyi sağlayan bir analiz yöntemidir. Faktör analizi sonucunda belirlenen her bir alt boyutun güvenilirlik analizinin sayısal olarak verilmesi gerekmektedir. Güvenilirlik analizi yapmak için “Alpha” modeli yöntemi kullanılmıştır. Cronbach’s Alpha modeli sorular arasındaki ilişkiye bağlı uyum değerini göstermektedir. Cronbach Alpha değerinin 0,70 üzeri durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Fakat sosyal bilimler alanında bu oran 0,60 olarak da kabul edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2017: 325).

Tablo 11: Değişkenlerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

DEĞİŞKENLER	SORU SAYISI	CRONBACH ALPHA
DİNÇLİK	5	,848
ADANMIŞLIK	4	,891
YOĞUNLAŞMA	5	,759
YÜZEYSEL DAVRANMA	6	,895
DERİNLEMESİNE DAVRANMA	4	,893
SAMİMİ DAVRANMA	3	,792
İŞİN ANLAMLI	9	,895

Tablo 7’de değişkenlerin güvenilirlik analizi sonucu cronbach alpha değerleri verilmiştir. Yapılan geçerlilik güvenilirlik analizlerine göre yoğunlaşma ve samimi davranma boyutları güvenilirken; diğer faktörler yüksek derecede güvenilir olarak saptanmıştır.

5.4 ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNE İLİŞKİN ANALİZLER

5.4.1 Korelasyon Analizi

Araştırmada iki ve daha fazla değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi veren korelasyon analizi yapılmış ve tabloda gösterilmiştir.

Tablo 12: İşe Tutkunluk, İşin Anlamı ve Duygusal Emek Korelasyon Analizi Tablosu

N		İşin Anlamı	Dinçlik	Adanmışlık	Yoğunlaşma	Yüzeysel Davranma	Derine Davranma	Samimi Davranma
İşin Anlamı	r	1						
	p							
Dinçlik	r	,418**	1					
	p	,000						
Adanmışlık	r	,757**	,627**	1				
	p	,000	,000					
Yoğunlaşma	r	,422**	,538**	,559**	1			
	p	,000	,000	,000				
Yüzeysel Davranma	r	-.272**	-.201**	-.316**	,220**	1		
	p	,000	,000	,000	,000			
Derin Davranma	r	,144*	,108	,066	,150*	,208**	1	
	p	,000	,000	,000	,000	,000		
Samimi Davranma	r	,494**	,300**	,458**	,381**	-.499**	,055	1
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

Tabloda katılımcıların işlerine yükledikleri anlam ve gösterdikleri duygusal emek ile işlerine olan tutkunluklarına ilişkin korelasyon analizi sonuçları yer

almaktadır. Tabloya göre işin anlamı ile işe tutkunluk alt boyutlarından olan dinçlik değişkeni ile arasında pozitif yönlü orta düzeyde, adanmışlık ile pozitif yönlü yüksek düzeyde ve yoğunlaşma ile arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki saptanmıştır.

Duygusal emek alt boyutlarından olan yüzeysel davranma ile işe tutkunluğun alt boyutları arasındaki korelasyon analizine bakıldığında şu yorumları yapabiliriz:

Yüzeysel davranma ile dinçlik boyutu arasında negatif yönde zayıf bir ilişki vardır.

Yüzeysel davranma ile adanmışlık arasında negatif yönde zayıf bir ilişki vardır.

Yüzeysel davranma ile yoğunlaşma arasında negatif yönde zayıf bir ilişki vardır.

Tabloya bakıldığında duygusal emek alt boyutlarından biri olan derinlemesine davranma ile işe tutkunluğun alt boyutları arasındaki korelasyon analizleri ise şu şekildedir:

Derinlemesine davranma ile dinçlik boyutu arasında pozitif yönde çok zayıf düzeyde bir ilişki vardır.

Derinlemesine davranma ile adanmışlık arasında pozitif yönde çok zayıf düzeyde bir ilişki vardır.

Derinlemesine davranma ile yoğunlaşma arasında pozitif yönde çok zayıf bir ilişki vardır.

Duygusal emek alt boyutlarından olan samimi davranma ile işe tutkunluğun alt boyutları arasındaki korelasyon analizine bakıldığında şu yorumları yapabiliriz:

Samimi davranma ile dinçlik boyutu arasında pozitif yönde zayıf düzeyde bir ilişki vardır.

Samimi davranma ile adanmışlık boyutu arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki vardır.

Samimi davranma ile yoğunlaşma boyutu arasında pozitif yönde zayıf düzeyde bir ilişki vardır.

5.4.2 Regresyon Analizi

Regresyon analizi, değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisini saptamamıza olanak sağlayan bir analiz yöntemidir. Korelasyon analizi ise iki değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini ortaya koymaktadır. Korelasyon analizinde korelasyonun büyüklüğü iki değişken arasındaki ilişkinin düzeyini belirlerken; işareti ise ilişkinin hangi yönde artış veya azalış olduğunu gösterir. (Sayım, 2019:297)

Tablo13: İşin Anlamının Dinçlik Üzerindeki Etkisi

	Bağımsız Değişken			
	İşin Anlamı			
Bağımlı Değişken	Standart beta(β)	Standart hata	t değeri	p-değeri
Dinçlik	,418	,051	7,860	,000
	$R^2=,175$			
	$F=61,775$			

Tablo 12'deki işin anlamının işe tutkunluğun alt boyutu olan dinçliği ne kadar açıkladığını tespit etmek amacıyla yapıla regresyon analizi sonucuna göre dinçliğin %17'sini açıkladığı ve beta değeri istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır.

Tablo 14: İşin Anlamının Adanmışlık Üzerindeki Etkisi

	Bağımsız Değişken			
	İşin Anlamı			
Bağımlı Değişken	Standart beta(β)	Standart hata	t değeri	p-değeri
Adanmışlık	,757	,039	19,781	,000
	$R^2=,574$			
	$F=391,303$			

İşin anlamının adanmışlık üzerindeki etkisini ortaya koymak için yapılan regresyon analizi sonucunda işin anlamı değişkeninin adanmışlığın %57'sini açıkladığı görülmüştür. Tabloya bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 15: İşin Anlamının Yoğunlaşma Üzerindeki Etkisi

	Bağımsız Değişken			
	İşin Anlamı			
Bağımlı Değişken	Standart beta(β)	Standart hata	t değeri	p-değeri
Yoğunlaşma	,422	,048	7,946	,000
	$R^2=,422$			
	$F=63,132$			

Tablo 14’de verilen analiz sonuçlarına göre işin anlamının işe tutkunluk alt boyutlarından yoğunlaşmanın % 42’sini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 16: Samimi Davranmanın Adanmışlık Üzerindeki Etkisi

	Bağımsız Değişken			
	Samimi Davranma			
Bağımlı Değişken	Standart beta(β)	Standart hata	t değeri	p-değeri
Adanmışlık	,458	,057	8,784	,000
	$R^2=,210$			
	$F=77,163$			

Duygusal emek alt boyutlarından olan samimi davranma ile işe tutkunluk alt boyutlarından olan adanmışlık arasındaki regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında samimi davranma adanmışlığın %21’ini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 17: Samimi Davranmanın Yoğunlaşma Üzerindeki Etkisi

	Bağımsız Değişken			
	Samimi Davranma			
Bağımlı Değişken	Standart beta(β)	Standart hata	t değeri	p-değeri
Yoğunlaşma	,381	,052	7,034	,000
	$R^2=,145$			
	$F=49,472$			

Tablo incelendiğinde samimi davranmanın işe tutkunluk alt boyutu olan yoğunlaşmanın %14'ünü açıkladığı ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır.

Tablo 18: Yüzeysel Davranmanın Adanmışlık Üzerindeki Etkisi

	Bağımsız Değişken			
	Yüzeysel Davranma			
Bağımlı Değişken	Standart beta(β)	Standart hata	t değeri	p-değeri
Adanmışlık	-,316	,053	-5,688	,001
	$R^2=,100$			
	$F=32,355$			

Yüzeysel davranmanın adanmışlık üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda oluşturulan tablo incelendiğinde yüzeysel davranmanın adanmışlığın %10'nu açıkladığı görülmektedir ve beta değeri istatistiksel olarak anlamlı olarak saptanmıştır.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda duygusal emek alt boyutlarından olan derinlemesine davranma ile işe tutkunluk alt boyutlarından olan adanmışlık, dinçlik ve yoğunlaşma değişkenlerinin beta değeri istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Aynı zamanda samimi davranma ve dinçlik arasındaki regresyon analizi incelendiğinde çok düşük düzeyde etkilediği (%0,9), yine duygusal emeğin alt boyutlarından olan yüzeysel davranmanın işe tutkunluğun alt boyutlarından olan dinçlik (%041) ve yoğunlaşma (%048) üzerinde çok düşük düzeyde etkisinin olduğu saptanmıştır.

ALTINCI BÖLÜM

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1 SONUÇ VE YORUMLAR

Sürekli değişen ve gelişen bir dünyada hem toplumsal yaşam hem de iş yaşamı büyük ölçüde etkilenmektedir. Günümüz iş dünyasında müşteri memnuniyeti ve kalite anlayışı merkezi bir öneme sahiptir. Bu durum gerek ürünlerde gerekse hizmet sunumlarında belirli standartlara ulaşılmasını gerekli kılmıştır. İşletmeler de buradan hareketle kendi örgüt politikaları doğrultusunda belirlenen standardize edilmiş davranış kalıplarını hizmete sunmaktadırlar. Bir işletmenin kimliğini yansıtmada aracı rolü üstlenen çalışan davranışları müşterilerin beklenti ve algılarında da önemli bir role sahiptir. Bu nedenle işgörenler iletişim halinde oldukları müşterilere önceden belirlenmiş duygu davranışlarını sergilemektedirler. Literatürde duygusal emek olarak karşımıza çıkan bu kavram en az fiziksel ve zihinsel emek kadar önemlidir.

Çeşitli iş kollarının ortaya çıkması ve insanın hayatı üzerine derinlemesine düşünmesiyle birlikte işini yalnızca para kazanma aracı olarak görmekten ziyade kendine göre anlamlı bir iş yapmak istemesini beraberinde getirmiştir. Bireylerin değer yargıları ile yaptıkları işin taşıdıkları değer ve gerekliliklerin uyumu günümüz iş hayatında oldukça önemli bir konuma gelmiştir. İşin anlamı, bireylerin zamanının çoğunu geçirdiği iş hayatında motivasyon düzeylerini, iş yapma biçimlerini ve iş çevresindeki tutum ve davranışları gibi birçok önemli çıktılarını etkilemektedir.

Bireylerin zamanının büyük çoğunluğunu geçirdiği işlerine karşı olan duygu ve tutumları gerek bireylerin özel yaşamları gerekse işletmeler açısından oldukça önemli ve merkezi bir konumdadır. Çalışanların işte kendilerini hem zihinsel hem de psikolojik olarak motive hissetmeleri, zamanlarını ve iş yapma süreçlerini etkin ve verimli kullanmaları, karşılıklı olarak hem işin bireyi geliştirdiği hem de bireyin işe artı değer katması işe tutkunluğun sonuçlarındandır ve bireyin özel hayatını olumlu etkilemekle beraber işletmelere de katkısı oldukça önemlidir.

Yukarıda açıklanan konulardan hareketle bu tezin amacı, bireylerin göstermiş olduğu duygusal emek ve işine yüklediği anlamlar sonucunda işe olan tutkunluk düzeylerinin etkilenip etkilenmediği eğer etkileniyorsa ne derecede etkilendiğini ortaya koymaktır. Buradan hareketle duygusal emek, işin anlamı ve işe tutkunluk boyutlarının belirlenmesi ve bu boyutlar arasındaki ilişkinin incelenmesi alt amaçlarındandır.

Bu amaçlara ulaşmak üzere, farklı meslek gruplarından 337 kişiye ulaşarak anket çalışması uygulanmıştır. Anketlerin 293'ü geçerli sayılmıştır. Online olarak yapılan anketlerden elde edilen verilere göre gerekli analizler yapılmıştır. İlk olarak ölçeklerin geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. İlk aşamanın ardından faktör analizleri yapılarak alt boyutlar belirlenmiştir. Daha sonra korelasyon ve regresyon analizleri yapılarak değişkenler arasındaki ilişkiler incelenerek hipotezler test edilmiştir. Bunun yanı sıra ankete katılan kişilerin demografik özellikleri analiz edilmiştir.

Demografik özelliklere bakıldığı zaman araştırmaya katılan kişilerin %63,5'i kadın, %60,4'ü 20-30 yaş aralığında, %57,7'si bekar ve %51,2'si lisans mezunudur. Araştırmaya katılan kişilerin mesleki bilgilerine bakıldığında %16,3'ü yönetici-uzman, %14'ü sağlık çalışanı, %12,6'sı öğretmen, %12'si mühendis, %8,5'i akademisyen ve %8'i satış elemanıdır ve bu kişilerden %64,2'si kamu kuruluşunda çalışmaktadır.

Bu kişilerin %60,4'ünün idari görevi bulanmamaktadır. Kişilerin çalışma sürelerine bakıldığında araştırmaya katılanların %44'ü aynı kurumda 2-5 yıl çalışmaktadır ve mesleki çalışma sürelerinin %13,3'ü 2-5 yıl arasındadır. Gelir düzeylerine bakıldığında %34,8'i 2000-3000 tl arasında ücret almaktadırlar

Yapılan faktör analizi sonucunda duygusal emek değişkeninin üç alt boyutu ortaya çıkmıştır. Bunlar samimi davranma, yüzeysel davranma ve derinlemesine davranmadır. Diğer bir değişken olan işin anlamı ise tek boyutlu olarak değerlendirilmiş binişik madde gözlemlendiğinden 3. madde ölçekten çıkarılmıştır. İşe tutkunluk değişkenine bakıldığında yapılan analizler sonucunda dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma olmak üzere üç faktörlü bir yapı ortaya çıkmış ve binişik maddeler (6.-12. sorular) ölçekten çıkarılmıştır.

Araştırma hipotezlerini test etmek için işin anlamı ve duygusal emek alt boyutlarından her bir bağımsız değişkenin, işe tutkunluk boyutları üzerindeki etkisi regresyon analiziyle test edilmiştir. Bu analizler sonucunda ilk olarak işin anlamının işe tutkunluk değişkeninin alt boyutları olan dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ve pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Buradan hareketle H_1 ve alt hipotezleri kabul edilmiştir. Diğer bir bağımsız değişken olan duygusal emeğin bağımlı değişken (işe tutkunluk) üzerindeki etkisini incelemek için yapılan regresyon analizine bakıldığı zaman ise duygusal emek alt boyutu olan samimi davranmanın adanmışlık ve yoğunlaşma üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğu görülürken dinçlik üzerinde çok fazla etkisinin olmadığı gözlemlenmiştir. Analizler sonucunda H_{2d} , H_{2e} ve H_{2f} kabul edilmiştir. Duygusal emeğin bir diğer alt boyutu olan yüzeysel davranmanın adanmışlık üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olsa da adanmışlığı %10 gibi çok düşük düzeyde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yüzeysel davranmanın işe tutkunluğun diğer alt boyutlarından dinçlik ve yoğunlaşma üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olmadığı saptanmıştır. Bu nedenle H_{2g} ve H_{2i} reddedilmiştir. Aynı zamanda derinlemesine davranmanın da işe tutkunluk boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı gözlemlenmiştir ve H_{2a} , H_{2b} ve H_{2c} reddedilmiştir.

Literatür araştırmasından ve Yoo ve Jeong (Yoo ve Jeong, 2017)'un çalışmasından hareketle duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranma ile derinlemesine davranmanın işe tutkunluk üzerindeki etkilerinin birbirlerinin tam tersi yönünde olması beklenmiştir. Bunun nedeni ise yüzeysel davranmanın bireylerde iş stresine ve duygusal açıdan yıpranmalara neden olmasıdır. Bu durumda tükenmişlik ve uyumsuzluk gibi sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Fakat bu çalışmada yüzeysel ve derinlemesine davranmanın işe tutkunluk üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Yüzeysel davranmanın işe tutkunluk üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması beklenirse de konu ile ilgili yapılan çalışmaların bazılarında da anlamlı etkileri olmadığı gözlemlenmiştir.

Diğer çalışmalar incelendiğinde derinlemesine davranmanın işe tutkunluk üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülürken bu çalışmada anlamlı etkisi olmadığı görülmektedir. Bunun nedeni olarak literatürde incelenen araştırmaların bazılarının duygusal emek alt boyutlarından olan samimi davranmayı ayrı olarak değerlendirmeyip derinlemesine davranmayla birlikte ele alması gösterilebilmektedir.

Bütün sonuçlar incelendiğinde işini anlamlı bulan bireylerde tutkunluk düzeyleri de olumlu bir şekilde artmaktadır. Diğer yandan örgütün beklediği davranışları özel bir çabaya gerek kalmaksızın doğal olarak sergileyen bireylerin de işe olan tutkunluğu olumlu etkilenmektedir. Yüzeysel davranmanın tutkunluk üzerinde bir etkisinin olmamasına, çalışanların sergilemeleri gereken duyguları gerçekte hissetmemeleri ve bunu rol yapar gibi büyük bir içsel çaba sarf etmeleri sonucunda psikolojik olarak yorgun düşmeleri sebep olarak gösterilebilir. Araştırmada derinlemesine davranmanın işe tutkunluk üzerinde olumlu bir etkisi olacağı varsayılsa da çalışmanın sonucunda etkisinin olmadığı saptanmıştır.

Yapılan bu çalışmanın konularına bakıldığında literatürde çok olmamakla beraber çeşitli araştırmalar mevcut olmasına rağmen bu üç konunun birlikte ele alınmaması hem literatür açısından hem de örgütlerde uygulama açısından araştırmayı değerli kılmaktadır.

6.2 TARTIŞMA

Araştırmanın konusunu oluşturan işin anlamı, duygusal emek ve işe tutkunluk konularının bir arada daha önce araştırılmamış olmasından dolayı literatüre önemli katkı sağladığı düşünülen, bireylerin işlerini anlamlı bulmaları ve gösterdikleri duygusal emek sonucunda işe olan tutkunluklarının ne derecede etkilendiğini ortaya koyma amacı ile yapılan bu çalışmada kendine göre anlamlı işlere sahip bireylerde işe tutkunluğun olumlu etkilendiği saptanmıştır. Diğer yandan duygusal emek boyutlarından samimi davranmanın işe tutkunluğu olumlu etkilediği ortaya koyulmuştur.

Araştırma bulguları ile literatür incelendiğinde işin anlamının işe tutkunluk üzerindeki etkileri beklenildiği gibi sonuçlanmıştır. Daha önceki yapılan çalışmalardan Seçkin (2018)'in çalışmasında işini anlamlı bulan bireylerin işe olan

tutkunluklarının arttığı gözlemlenmiştir ve bu araştırma da diğer çalışmaları destekler niteliktedir.

Duygusal emek ve işe tutkunluk arasındaki ilişki incelendiğinde literatürdeki çalışmalardan Yeşil ve Mavi (2018) ile Aybas ve Kosa (2018)'nin çalışmalarında samimi davranma boyutunun ele alınmadığı ve derinlemesine davranmanın tutkunluk üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu, yüzeysel davranmanın ise anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı gözlemlenmiştir. Diğer bir çalışma olan Lu ve Guy (2014)'in çalışmasında ise derinlemesine davranmanın adanmışlık üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu çalışmada ise samimi davranma duygusal emeğin alt boyutu olarak ele alınmıştır ve işe tutkunluk boyutları üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu ortaya koyulmuştur.

Yüzeysel davranma boyutuna bakıldığında ise diğer çalışmaları destekler nitelikte sonuçlar elde edilmiştir. Derinlemesine davranmanın olumlu bir etkiye sahip olması beklenirse de bu çalışmada diğer çalışmaların aksine derinlemesine davranmanın tutkunluk üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bunun nedeni olarak diğer çalışmalarda duygusal emek alt boyutlarından samimi davranmanın ele alınmaması gösterilebilir. Bu çalışmanın örnekleminin diğer çalışmalara göre daha büyük olması diğer çalışmaların belli bir meslek grubunu örneklem olarak ele alması da bir diğer neden olarak düşünülmektedir. Daha kesin ve net bilgilere ulaşma anlamında duygusal emek ve işe tutkunluk konularının farklı çalışmalarla desteklenmesi gerektiğini söylemek doğru olacaktır.

6.3 GELECEK ARAŞTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER

Bu araştırmanın sonuçları ve daha önceki çalışmalardan elde edilen sonuçlar dikkate alındığında konu ile ilgili çalışma yapmak isteyen araştırmacılara, konularla bağlantılı olan bağlılık, işten ayrılma niyeti gibi konuları araştırıp kapsamlı bir model oluşturması önerilebilir. Bu araştırma sadece nicel araştırma olduğundan farklı yöntem ve tekniklerinin de kullanılması (mülakat, gözlem vb) çalışmanın güvenilirliğini arttırabilir.

Araştırmada veri toplama yöntemi olan online anket metodu zaman ve maliyet açısından tercih sebebi olsa da soruların bireyler tarafından doğru anlaşıldığı net olarak bilinmemektedir. Bu nedenle alternatif veri toplama yöntemlerine başvurulabilir.

Toplumda diğer meslek gruplarına göre daha anlamlı olarak görölen sektör ve meslekleri ayrı ayrı ele alıp derinlemesine analizler yapılabilir ve ne gibi farklılıklar olduğu, tutkunluk üzerinde etkilerinin ne derecede olduğu ortaya koyulabilir.

Kuşaklar arası anlayış farklılığından hareketle bireylerin işe olan bakış açıları değişiklik göstermektedir. Buradan hareketle X,Y ve Z kuşakları olarak adlandırılan bireylerin ayrı ayrı ele alınıp karşılaştırması yapılabilir.



KAYNAKÇA

1.KİTAPLAR

- Arslan,Mahmut.(2001).İş ve Meslek Ahlakı.Ankara:Nobel Yayın Dağıtım.
- Aytaç, Serpil.(2000).İnsan Anlama Çabası Psikolojiye Giriş.Bursa:Ezgi Kitabevi.
- Ciulla,Joanne Bridgett.(2011).The Promise And Betrayel of Modern Work.New York:Time Books.
- Cook, Sarah.(2008).The Essential Guide To Employee Engagement: Better Business Performance Through Staff Satisfaction. Kogan Page,3.
- Cüceloğlu,Doğan.(2006).İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları.İstanbul:Remzi Kitabevi.
- Davis,Keith.(1988).İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış,(Cilt 199).(K. Tosun, & Diğerleri, Çev.)İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- Ekin,Nusret.(1989).Endüstri İlişkileri.İstanbul.
- Eren, Erol.(2010).Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi.Ankara:Beta Yayınevi.
- Eroğlu,Erhan.(2011).İletişimci Liderlik:Yöneticilerin İletişimci Biçimleri Üzerine Bir Araştırma.Konya:Literatürk Yayınlar.
- Fineman,Stephen.(2008).The Emotional Organization Passion and Power. Singapore:Blackwell Publishing Ltd.
- Frankl,Viktor Emil.(2009).İnsanın Anlam Arayışı.(Çev. S. Budak)İstanbul: Okuyan Us.
- Giddens,Anthony.(2000).Sociology (1. b.). (Çev. C. Güzel) Ankara:Ayraç Yayınevi.
- Goleman,Daniel.(2005).Duygusal Zeka.(Çev.B. S. Yüksel) İstanbul:Varlık Yayınları.
- Grinth,Keith.(1998).Çalışma Sosyolojisi(Çev.V.Bozkurt)İstanbul:Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Gürbüz,Sait,Faruk Şahin.(2017).Sosyal Bilimlerde Araştırma Teknikleri.Ankara:2017.
- Hall,Richard H. (1986).Dimensions of Work.USA.
- Kahn,Robert,Daniel Katz.(1977).Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi.(Çev.H.Can,Y. Bayar) Ankara: Doğan Basımevi.
- Koray,Meryem,AlperTopçuoğlu.(1987).Sosyal Politika. İzmir.

Kutanis,Rana Özen.(2002).Esnek Örgütlenme Yöntemi Olarak Takımlar Modern Yönetim Yaklaşımları.İstanbul:Beta Yayınları.

Lazarus, Rizhard S.(1991).Emotion and Adaptation.New York:Oxford University Press.

Lordoğlu, Kuvvet, Nurcan Özkaplan.(2000).Çalışma İktisadı.İstanbul:Der Yayınlar.

Maslach,Christina,Michael Leiter.(1997).The Truth About Burnout. San Fransisco:Jossey-Bass.

Mayer, John D., Peter Salovey.(1997).What Is Emotional Intelligence.New York:Basicbooks,Inc.

Oates,Wallace E.(1971).Confessions of a Workaholic:The facts about work addiction. New York:World Publishing.

Öz, Ela Ünler.(2007).Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi.İstanbul:Beta Yayınları.

Özgen, Işıl.(2010).Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek. Ankara: Detay Yayıncılık.

Robbins, Stephen, Timothy Judge.(2013).Örgütsel Davranış.(Çev.İ. Erdem) Ankara:Nobel Yayıncılık.

Rothman, Robert A.(1987).Working Sociological Perspectives.New Jersey.

Sabuncuoğlu,Zeyyat, Melek Tüz.(1995).Örgütsel Psikoloji.Bursa.

Sayım,Ferhat.(2019).Sosyal Bilimlerde Araştırma ve Tez Yazım Yöntemleri.Ankara:Seçkin Yayıncılık.

Solmuş,Tarık.(2004).İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler.İstanbul:Beta Basım.

Tınar,Mustafa Yaşar.(1996).Çalışma Psikolojisi.İzmir:Necdet Bükey A.Ş.

2.MAKALELER, BİLDİRİLER, DİĞER BASILI YAYINLAR

Acar, Beyzanur Ece,Esra Alnaçık,Onur Güleç.(2019).“Hastanelerde Algılanan Güçlendirmenin Örgütsel Bağlılığa Etkisinin Değerlendirilmesi”.Sivas Sosyal Bilimler Kongresi.Sivas:s.75-87.

Agyemang,Collins Badu,Samuel Batchison Ofei.(2013).“Employee Work Engagement and Organizational Commitment:A Comparative Study Of Private and Public Sector Organizations In Ghana” European Journal of Business and Innovation Research,1(4),20-33.

Akçay,Cengiz Adil Çoruk.(2012).“Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi:Kavramsal Bir İnceleme”.Eğitimde Politika Analizi Dergisi,1(1),3-25.

Akıncı,Zeki.(2002).“Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”.Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi(4), 1-25.

Anand, Vijay, K. Madhuvanhi. (2012). A Study on The Employee Engagement with Special reference to CPCL. International Conference on Management Issues in Emerging Economies, 25-30. (01 04, 2020 tarihinde <https://ieeexplore.ieee.org/document/06316819> adresinden alındı.)

Ardıç, Kadir,Sema Polatçı.(2009).“Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü İşle Bütünleşme”.Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi(82), 21-46.

Armor, Dacid, Shelley Taylor. (1998).“ Situated Optimism: Specific Outcome Expectancies and Self-regulation”. Advances in Experimental Social Psychology(30),309-379.

Atilla Bal,Esra .(2009).“ Bir Pozitif Psikoloji Kavramı Olarak İşe Gönülden Adanma (Work Engagement) ve İnsan Kaynakları Açısından Önemi.” 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı. Eskişehir:s.546-552.

Aybas,Meryem,Gözde Kosa. (2018).“ Duygusal Emegin Mesleki Stres ve İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi Üzerinde Bir Araştırma”.Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,103-111.

Bağcı,Zübeyir,Türkmen Akbaş.(2018).“Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma”. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi,8(1/1),375-387.

Bakker,Arnold,Evangelia Demerouti.(2008).“ Towards a Model of Work Engagement”. Career Development International,3(13),209-223.

Bakker Arnold,Simon Albercht,Michael Lieter.(2011).“ Key Questions Regarding Work Engagement”. European Journal Of Work And Organizational,20(1),4-28.

Bakker, Arnold, Wilmar Schaufeli,Toon Taris vd (2008). “ Work Engagement: An Emerging Concept İn Occupational Health Psycholog.”. Work & Stress,22(3), 187-200.

Bardakçı,Salih,Mustafa Baloğlu.(2012).“ İlköğretim ve Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Okul Yöneticilerinin İşkoliklik Eğilimleri”.Eğitim ve Bilim,37(164), 46-57.

Basım,H. Nejat, Memduh Beğenirbaş. (2012).“Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”.Yönetim ve Ekonomi, 19(1),77-90.

Bolelli,Murat.(2019).“İşe Tutkunluk ile Öznel İyi Olma İlişkisinde Kuşakların Etkilerinin İncelenmesi”.İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,1(35),247-272.

Ceylan,Adnan,Hüseyin Yıldırım.(2006). “Rol Belirsizliği,Rol Çatışması,İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler”.Doğuş Üniversitesi Dergisi,48-58.

Ceylan,Adnan,Güner Çöl,Hasan Gül.(2005)."İşin Anlamlılığını Belirleyen Sosyal-Yapısal Özelliklerin Güçlendirmeye Olan Etkileri". Doğu Üniversitesi Dergisi,6(1),35-51.

Chu,Kay Hei-Lin,Suzanne Murrmann.(2006)."Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale".Tourism Management,27(2),1181-1191.

Cropanzano,Russell,John Howes,Alicia Grandey vd (1997)."The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors,Attitudes, And Stress". Journal of Organizational Behavior(18),159-180.

Çelik, Mazlum,Ömer Turunç.(2011)."Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı:İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi".Istanbul University Journal Of The School Of Business Administration, 40(2),226-250.

Doğan,Hulusi.(2009)."Comparative Study for Employee Job Satisfaction in Aydın Municipality and Nazilli Municipality".Ege Academic Review, 9(2),423-433.

Eisenberger,Robert,Jim Cummings,Stephen Armeli vd (1997)."Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction".Journal of Applied Psychology,82(5),812-820.

Erdost,Hayat,Korhan Karacaoğlu,Metin Reyhanoğlu.(2007)."Örgütsel Sinizm Kavramı ve İlgili Ölçeklerin Türkiye'deki Bir Firmada Test Edilmesi".S. Üniversitesi (Dü.).içinde,(s.514-524).Sakarya.

Eroğlu,Şeyma.(2010)."Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma".Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,19,147-160.

Freudenberger,Herbert.(1974)."Staff Burn-Out".Journal of Social Issues,30(1),159-165.

Gill,Windell(2014)."A Hermeneutic Phenomenological Study Exploring the Emotional Labor Experiences of Clergy".Texas:Lamar University.

Gökalp,Nurten.(2014)."Kişi Olmanın Değeri ve Değerlerin Kişi Olmadaki Önemi." Değerler Eğitimi Dergisi,12(27),123-134.

Grandey,Alicia,Celeste Brotheridge.(2002)."Emotional Labor And Burnout: Compating Two Perspectives Of "People Work"".Journal Of Vocational Behavior, 60(1),17-39.

Gray,Benjamin,Pam Smith.(2002)."Emotional Labour and The Clinical Settings of Nursing Care: The Perspectives Of Nurses In East London"Nurse Education In Practice, 9(4),256.

Gross, James.(1998)."The Emerging Field of Emotion Regulation:An Integrative Review". Review of General Psychology,2(3),271-299.

Güngör,Meltem.(2009)."Duygusal Emek Kavramı:Süreci ve Sonuçları".Kamu-İş, 11(1),167-184.

Harzer,Claudia,Willibald Ruch.(2014).“The Role of Character Strengths for Task Performance, Job Dedication, Interpersonal Facilitation, and Organizational Support”.Human Performance,3(27),183-205.

Hochschild,Arlie.(1983).“The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling”.Berkeley:University of California Press.

James,William.(1884).“ What is Emotion”.Oxford Journals, 9(34),188-205.

Johnson,Kerri.(2007).“On Fire or Burned Out?”.Harvard University Good Work Project Report Series(49),1-34.

Kahn,W.illiam.(1990).“Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work”. Academy of Management Journal,33(4),692-724.

Kapanseren,Serhan,Edip Özücü.(2018).“İşe Tutkunluğun Örgütsel Vatandaşlığa Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”.Trakya Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,7(1),1-19.

Kapız, Serap. (2001).“İşin Değişen Anlamı ve Birey Yaşamında Önemi”.İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi,3(2).

Keser,Aşkın.(2005).“Çalışmanın Değişen Anlamı ve Çalışmaya İlişkin Yeni Trendler”.Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi(49),362-377.

Kök,Sebahat.(2006).“ İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”.Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,20(1),294-295.

Köse,Sevinç,Lale Oral.(2011).“Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İşe Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”.Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,16(2),463-492.

Kruml,Susan M.,Deanna Geddes.(2000).“Exploring the dimensions of emotional labor: Hochschild's Work”.Management Communication Quarterly(14),8-49.

Mainemelis,Charalampos.(2001).“When the Muse Takes It All: A Model for The Experience of Timelessness in Organizations”.Academy of Management Review, 4(26),548-565.

Maslach, Christina,Wilmar Schaufeli,Michael Leiter. (2001).“Job Burnout”.Annual Review of Psychology(52),397-422.

Mengenci,Cengiz.(2015).“İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi”.Ege Akademik Bakış Dergisi,15(1),127-140.

Mengüç,Bülent,Seigyoung Auh, Michelle Fisher vd (2013).“To Be Engaged Or Not To Be Engaged:The Antecedents and Consequences of Service Employee Engagement”.Journal of Business Research,11(66),2163-2170.

Michaelson, Christopher, Michael G. Pratt, Adam M. Grant vd (2014). "Meaningful Work: Connecting Business Ethics and Organization Studies". *Journal of Business Ethics*, 1(121), 77-90.

Morris, J. Andrew, Daniel C. Feldman, (1996). "The dimensions, antecedents and consequences of emotional Labor". *Academy of Management Review*, 21(4).

Nicholson, Joel D., Yim-Yu Wong. (2001). "Culturally Based Differences in Work Beliefs". *Management Research News*, 24(5), 1-10.

Özkalp, Enver, Bilçin Meydan. (2015). "Schaufeli ve Bakker Tarafından Geliştirilmiş Olan İşe Angaje Olma Ölçeğinin Türkçe'de Güvenilirlik Ve Geçerliliğinin Analizi". *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(3), 4-19.

Özsoy, Emrah, Burcu Filiz, Tarık Semiz. (2013). "İşkoliklik ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Sağlık Sektöründe Bir Araştırma". *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(5), 59-68.

Rafaeli, Anat, Robert Sutton. (1987). "Expression of Emotion as Part of the Work Role". *Academy of Management Review*, 23-37.

Richardson, Glenn E. (2002). "The metatheory of resilience and resiliency". *Journal of Clinical*, 3(58), 307-321.

Rosso, Brent D., Kathryn H. Dekas, K. H., Amy Wrzesniewski. (2010). "On the Meaning of Work: A Theoretical Integration". *Research in Organizational Behavior*(30), 91-127.

Schaufeli, Wilmar B., Marisa Salanova, Vicente Gonzalez-roma, V. vd (2002). "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor". *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.

Schaufeli, William, Arnold Bakker. (2003). "UWES- Utrecht Work Engagement Scale". *Occupational Health Psychology Unit*, 4-41.

Schaufeli, William, Marisa Salanova. (2007). "Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and Work Engagement, And Their Relationships With Efficacy". *taylor & francis journals*, 20(2), 177-196.

Schaufeli, William, Toon Taris, Williem Van Rhenen. (2008). "Workaholism, Burnout, and Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-Being". *Journal of Applied Psychology: An International Review*(57), 173-203.

Seçer, Şebnem. (2005). "Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme". *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*(50), 813-834.

Seçer, Ş., & Tınar, M. Y. (2004). "İş Yerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek: Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma." 9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı, 814-830.

Seçkin,Şeyda Nur.(2018).“Yapılan İşin Anlamlılığı ve İşe Tutkunluk İlişkisi Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma”.ÇAKÜ Sosyal Bİlimler Enstitüsü Dergisi,9(1),143-160.

Seijts, Gerard, Dan Crim.(2006).“What Engages Employees the Most or, the Ten C’s of Employee Engagement”. Ivey Business Journal,70(4), 1-5.

Shimazu,Akihito,Wilmar Schaufeli.(2009).“Workaholism Good or Bad for Employee Well-Being? The Distinctiveness of Workaholism and Work Engagement Among Japanese Employees”.Industrial Health,47(5),495-502.

Tunç,Pervin,Ali Gitmez,M. Rita Krespi Boothby. (2014).“Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde İncelenmesi”.Anadolu Psikiyatri Dergisi(15),45-54.

Turgut, T. (2011).“Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri.”Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bİlimler Dergisi,25(3-4),155-179.

Turgut,Tülay. (2011).“Çalışmaya Tutkunluk:İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri”.Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bİlimler Dergisi,25(3-4),155-179.

Warr,Peter,İlke İnceoğlu.(2012).“Job Engagement, Job Satisfaction, and Contrasting Associations with Person - Job Fit”.Journal of Occupational Health Psychology,17(2),129-138.

Wrzesniewski,Amy,Jane E. Dutton,Gelaye Debebe.(2003).“Interpersonal Sensemaking and the Meaning of Work”.Research in Organizational Behaviour(25),93-135.

Yapıcı,Mehmet.(2005).“Eğitim ve Yabancılaşma”.Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi,1,2-9.

Yeşil,Salih,Yüksel Mavi.(2018).“Duygusal Emeğin Etkilediği Faktörler Üzerinde Bir Alan Araştırması”.Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,1,29-44.

Yoo,Jaewon,Jicheol Jeong.(2017).“The Effects of Emotional Labor On Work Engagement and Boundary Spanner Creativity”.Asia Pasific Journal of Innovation and Enterpreurship,214-232

3.TEZLER

Aslan,Hüseyin.(2008).Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi:Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması.Doktora Tez,Hasan Kalyoncu Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,Gaziantep.

Aşçı,Kerem.(2019).Beş Faktörlü Kişilik Özelliklerinin İşe Tutkunluğa Etkisi.Yüksek Lisans Tezi,Sakarya Üniversitesi,Yönetim ve Organizasyon,Sakarya.

Beğenirbaş, Memduh.(2013).‘Kişiliğin Öğretme Stillere Etkisinde Duygusal Emek Ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü,Ankara.

Bülbül,Sebila.(2019).Okul Müdürlerinin Kullandıkları Etkileme Taktikleri ile Öğretmenlerin İşe Tutkunluk Düzeyleri Arasındaki İlişki.Yüksek Lisans Tezi,Uşak Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,Uşak.

Demir, R. (2019).Endüstri 4.0 ve Çalışmanın Anlamı: Kuşaklar Arası Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi,Uludağ Üniversitesi,Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları Bilim Dalı,Bursa.

Doğan,Miray.(2019).Öğretmenlerin Duygusal Emek ve Örgütsel Yabancılaşma Davranışlarının İncelenmesi.Yüksek Lisans Tezi,Ege Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,İzmir.

Gazioğlu,E.(2018).Örgütsel Adalet Algısının İşe Tutkunluk Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracı Rolü.Yüksek Lisans Tezi,Yıldız Teknik Üniversitesi,İnsan Kaynakları Yönetimi Programı,İstanbul.

Kamber,Asiye.(2014).Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma.Yüksek Lisans Tezi,Pamukkale Üniversitesi,Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Programı,Denizli.

Kara,Tayfun.(2016).Stadyumlarda Çalışan Özel Güvenlik Personelinin Örgütsel Bağlılık ve İş Anlamı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi.Yüksek Lisans Tezi,İstanbul gelişim Üniversitesi,Sağlık Bilimleri Enstitüsü,İstanbul.

Karataş,Gözde Sodacı.(2019).Seçilen Çatışma Yönetimi Stratejisi ile Duygusal Emek Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Saha Çalışması. Yüksek Lisans Tezi,İstanbul Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul.

Korkmaz,Fatma.(2018).Babacan (Paternalist) Liderlik Davranışının Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinde Çalışanların İşe Tutkunluk Düzeylerinin Aracılık Rolü: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırmalı Bir Analiz. Doktora Tezi,Kırıkkale Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,Kırıkkale.

Köksel,Lale.(2009).İş Yaşamında Duygusal Emek ve Amprik Bir Çalışma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Celal Bayar Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

Mammadov,Orkhan.(2019).Çalışanların Duygusal Zekaları İle Duygusal Emek Stratejileri Arasındaki İlişki: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi,Ondokuz Mayıs Üniversitesi,İşletme Ana Bilim Dalı,Samsun.

Oğuz,Hatice.(2016).Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri(Batı Akdeniz Uygulaması).Yüksek Lisans Tezi,Süleyman Demirel Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,Isparta.

Özçelik,Basri.(2019).İş Anlamı ve Mutluluk Arasındaki İlişkide Sosyal Güvenin Aracılık Rolünün İncelenmesi. Doktora Tezi,Sakarya Üniversitesi,Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bilim Dalı,Sakarya.

Özen,Melek Yağcı.(2017).Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama.Yüksek Lisans Tezi,Necmettin Erbakan Üniversitesi,Sağlık Bilimleri Enstitüsü,Konya.

Özkan,Gülден.(2011).Duygusal Emek Gerektiren Mesleklerde Örgütsel İletişim Doyumunun Duygusal Emeğe Bağlı İş Doyumuna Etkisi: Çağrı Merkezlerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi,Anadolu Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,Eskişehir.

Polat,Yadigar.(2012).Faktör Analizi Yöntemlerinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi ve Hayvancılık Denemesine Uygulanışı. Doktora Tezi,Çukurova Üniversitesi,Zootekni Anabilim Dalı,Adana.

Sarıca,Hakan.(2019).Öğretmenlerin Siber Kaytarma Davranışları İle İşe Tutkunluk Düzeyleri Arasındaki İlişki.Yüksek Lisans Tezi,Pamukkale Üniversitesi,Eğitim Bilimleri Enstitüsü,Denizli.

Turner, Hollyene Celeste. (2007). Predictors of Teachers' Job Satisfaction in Urban Middle Schools. Doktora Tezi, The University of North Carolina at Chapel Hill, Educational Administration, USA.

Ünal, Aydın. (2011). Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul'da Yerleşik Dört ve Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma.Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Sakarya Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,Sakarya.

Wright,Jerry.(2009).Role Stressors,Coworker Support, and Work Engagement:A Longitudinal Study.Master Thesis,San José State University.

Yöndem,Şeyma.(2019).Çalışanlarda İş Anlamı ve Motivasyon İlişkisi.Yüksek Lisans Tezi,Bahçeşehir Üniversitesi,İnsan Kaynakları Yönetimi,İstanbul.

4.ELEKTRONİK KAYNAKLAR

(2020, 02 12).Türk Dil Kurumu: <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı

TDK.(2019, Kasım 19).Tür DİL Kurumu. <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı

TDK.(2020, 02 18).<https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı

Türk Dil Kurumu.(2020, 02 12).<https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı

Türk Dil Kurumu.(2020, 19 02).<https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı

EKLER

Sayın katılımcı,

Bu anket Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı'nda yapılmakta olan "İŞİN ANLAMI VE İŞE TUTKUNLUK İLE DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİ" konulu yüksek lisans tezine veri elde etmek amacıyla hazırlanmıştır. Vereceğiniz cevaplar yalnızca konu dahilinde bilimsel amaçla kullanılacak olup verileriniz üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Çalışmanın geçerli ve güvenilir olması açısından tüm soruları eksiksiz olarak yanıtlamanız önem arz etmektedir. Çalışmaya ayırdığınız değerli vaktiniz ve desteğiniz için teşekkür eder saygılar sunarız.

SORULAR	1	2	3	4	5
NOT: 1: Kesinlikle Katılmıyorum 5: Kesinlikle Katılıyorum					
1.İşimde kendimi enerji dolu hissedirim.					
2.İşimde kendimi güçlü ve dinç hissedirim.					
3.Sabah kalktığımda işe gitmek için istekli hissedirim.					
4.Ara vermeden uzun süre çalışabilirim.					
5.İşimde kendimi zihinsel olarak oldukça dinç hissedirim.					
6.Çalışırken işler yolunda gitmese bile azimle çalışmaya devam ederim.					
7.Yaptığım işi anlamlı buluyorum ve bir amaca hizmet ettiğini düşünüyorum.					
8.İşime karşı istekli ve hevesliyim.					
9.İşim bana ilham verir.					
10.Yaptığım işle gurur duyuyorum.					
11.Yaptığım iş yeteneklerimi zorlayıcı ve geliştiricidir.					
12.Çalışırken zaman su gibi akıp gider.					
13.Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.					
14.Yoğun çalıştığımda kendimi mutlu hissedirim.					
15.Çalışırken işimden kopmam çok zordur.					

16.Çalışırken kendimi işime kaptırırım.					
17.Çalıştığım kurumda insanlarla (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) ilgilenirken iyi hissediyormuş gibi rol yaparım.					
18.Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için adeta bir maske takarım.					
19. Çalıştığım kurumda insanlarla (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
20. Çalıştığım kurumda insanlarla (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
21.Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
22. Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs), gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular gösteririm.					
23. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
24. Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
25. Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
26. Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
27. Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
28. Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) sergilediğim duygular samimidir.					
29. Çalıştığım kurumda insanlara (müşteriler, çalışma arkadaşları vs) gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.					
30. Anlamlı bir kariyer bulduğumu düşünüyorum.					
31. İşimi kişisel gelişimime katkı olarak görüyorum.					
32. İşimin dünya için bir fark yarattığını düşünmüyorum.					
33. İşimin hayatımın anlamına nasıl katkıda bulunduğunun farkındayım.					
34. İşimi anlamlı kılan şeyin ne olduğu hakkında fikir sahibiyim.					

35. Yaptığım işin dünyada olumlu bir fark yarattığını düşünüyorum.					
36. İşim kendimi daha iyi anlamama yardımcı oluyor.					
37. Tatmin edici amacı olan bir iş keşfettiğimi düşünüyorum.					
38. İşim etrafımdaki dünyayı anlamama yardımcı oluyor.					
39. Yaptığım iş görüldüğünden daha büyük bir amaca hizmet ediyor.					

1. Cinsiyet: () Erkek () Kadın

2. Medeni Durum: () Evli () Bekar

3. Yaş:

4. Öğrenim düzeyi : () İlköğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans
() Doktora

5. Gelir Düzeyi:

6. Meslek:

7. Sektör:

8. Kurum: () Kamu kurumu () Özel Kurum

9. İdari görev : () Var () Yok

10. Kurumda çalışma süresi (yıl) :

11. Meslekte çalışma süresi (yıl) :