

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN  
EĞRETİ ÇALIŞMA KOŞULLARI VE DUYGUSAL EMEK  
DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: İZMİT ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Nurdagül ÖZCAN**

**KOCAELİ 2021**

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN  
EĞRETİ ÇALIŞMA KOŞULLARI VE DUYGUSAL EMEK  
DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: İZMİT ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Nurdagül ÖZCAN**

**Doç. Dr. Hatice GÜÇLÜ NERGİZ**

**KOCAELİ 2021**

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN  
EĞRETİ ÇALIŞMA KOŞULLARI VE DUYGUSAL EMEK  
DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: İZMİT ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Nurdagül ÖZCAN**

**Doç. Dr. Hatice GÜÇLÜ NERGİZ**

**Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar ve No: 08.12.2021/ 25**

**KOCAELİ 2021**

## ÖNSÖZ

Lisans eğitimimden itibaren yüksek lisans eğitim sürecimin sonuna kadar geçen süre içerisinde bana olan inancını ve güvenini hiçbir zaman esirgemeyen, akademik çalışmalarda bulunmamı teşvik ederek bu yolda kendisi ile birlikte çalışmaktan memnuniyet duyduğum ve aynı zamanda tez danışmanım olan Sayın Doç. Dr. Hatice GÜÇLÜ NERGİZ'e, göstermiş olduğu sabır, destek ve anlayış ile üzerimdeki emeklerinden dolayı kendisine teşekkür ederim.

Hayatımın her anında ilgi ve desteğini esirgemeyen, her daim arkamda olan ve beni benden çok düşünen canım anneme, hayatım boyunca bana hep destek olan, her türlü fedakârlığı gösteren canım babama,  
Sonsuz teşekkür ederim.

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	I
İÇİNDEKİLER .....	II
ÖZET.....	IV
ABSTRACT .....	V
TABLolar LİSTESİ.....	VII
GİRİŞ .....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

1.İSTİHDAM VE EĞRETİ İSTİHDAM .....	4
1.1.İSTİHDAM KAVRAMI .....	4
1.2. EĞRETİ İSTİHDAM KAVRAMI .....	5
1.3. EĞRETİ İSTİHDAMIN UNSURLARI .....	7
1.3.1 Güvencesizlik.....	7
1.3.2 İstikrarsızlık .....	9
1.4. EĞRETİ İSTİHDAMIN OLUŞMASINDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER	10
1.5. EĞRETİ İSTİHDAMIN SONUÇLARI.....	12
1.5.1 EĞRETİ İSTİHDAMIN BİREYSEL SONUÇLARI .....	12
1.5.2 Eğreti İstihdamın Çevresel Sonuçları .....	12
1.6. TÜRKİYE'DE EĞRETİ İSTİHDAM.....	13

### İKİNCİ BÖLÜM

2.DUYGUSAL EMEK .....	16
2.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI.....	16
2.2. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI.....	18
2.2.1. Hoshchild'in Duygusal Emek Yaklaşımı .....	18
2.2.2 Ashforth ve Humprey'in Duygusal Emek Yaklaşımı.....	19
2.2.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı .....	20
2.2.4. Grandey Yaklaşımı .....	20
2.3 DUYGUSAL EMEĞİN BOYUTLARI.....	21
2.3.1 Yüzeysel Davranış .....	22
2.3.2. Derin Davranış .....	23
2.3.3. Samimi Davranış.....	25
2.4. DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER .....	26
2.4.1. Demografik Faktörler .....	26
2.4.1.1. Cinsiyet .....	26
2.4.1.2. Yaş .....	27
2.4.1.3. Eğitim Durumu .....	28

2.4.1.4. Medeni Durum .....	28
2.4.1.5. Mesleki Tecrübe .....	28
2.4.2. Örgütsel Faktörler .....	29
2.4.2.1 Duygusal Davranış Kuralları.....	29
2.4.2.2. Otonomi .....	30
2.4.2.3 Ödüllendirme.....	30
<b>2.5. DUYGUSAL EMEĞİN SONUÇLARI .....</b>	<b>31</b>
2.5.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları .....	31
2.5.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları .....	32

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

<b>3. YÖNTEM.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3. ÖN UYGULAMA .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ.....</b>	<b>36</b>
<b>3.5. VERİ TOPLAMA ARACI.....</b>	<b>37</b>
<b>3.6. ARAŞTIRMANIN MODELİ .....</b>	<b>38</b>
<b>3.7. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE VERİ ANALİZİ.....</b>	<b>38</b>
<b>3.8. ARAŞTIRMA BULGULARI .....</b>	<b>40</b>
3.8.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	40
3.8.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Temel Göstergeler .....	41
3.8.3. Hipotezlerin Test Edilmesine İlişkin Bulgular .....	43
3.8.4. Değişkenler Arası İlişkiye Ait Bulgular .....	46
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>48</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>51</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>57</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>59</b>

## ÖZET

Turizm sektörü, dünyada ve Türkiye’de en çok istihdam yaratan sektörlerin başında gelmektedir. Ekonomiye güç veren ve istihdam yaratan bu sektörün ana unsuru ise çalışanlarıdır. Hizmet sektöründe başarıyı elde etmede kilit rol üstlenenlerin çalışma koşulları incelendiğinde ise bir çelişki ortaya çıkmaktadır. Turizm sektöründeki işler çalışma koşulları açısından incelendiğinde düşük ücret, düzensiz çalışma saatleri ve sosyal güvencesi yetersiz işler olarak dikkat çekmektedir. Bunun sonucunda ise turizm eğitimi almış kalifiye personel sektörde çalışmaya devam etme konusunda ikilemler yaşamaktadır. Bu durum ise çalışanların işlerini kaybetmemek adına bu durumu kabullenmelerine ve gerçek duygularını iş ortamında gizlemelerine yol açarak, sahte bir davranış sergilenmesine neden olmaktadır.

Bu araştırma, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların istihdam koşullarının duygusal emek davranışları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda İzmit merkezde yer alan yiyecek-içecek işletmelerinde bbir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Çalışanların duygusal emek davranışlarını belirlemede Diefendorff vd. tarafından (2005) geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe’ye uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Eğreti çalışma koşulları için ise Akgün (2015) tarafından Türkçe’ye uyarlanan Çalışmanın Eğretilik Ölçeği’nden faydalanılmıştır. Eğreti istihdam koşulları ile gerçekten hissedilen duyguların gizlenmesi arasında yüksek, pozitif yönde, eğreti istihdam ile rol yapma arasında yüksek, pozitif yönde, eğreti istihdam koşulları ve derinlemesine davranış arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Eğreti İstihdam, Duygusal Emek, Yiyecek- İçecek İşletmeleri, İzmit.

## ABSTRACT

Tourism is the leading sector that creates the most employment in Turkey and all around the world. The main element of this sector, which supports the economy and creates employment, is its employees. A contradiction emerges from analyzing the working conditions of these employees who play a key role in achieving success in the service sector. When the jobs in the tourism sector are examined in terms of working conditions, they draw attention as jobs with low wages, irregular working hours and insufficient social security. As a result, qualified personnel with tourism training experience dilemmas about continuing to work in the sector. This leads employees to accept it in order not to lose their jobs and to hide their true feelings in their workplace environment, thereby causing to exhibit a fake behavior.

This research is intended to determine the effect of the employment conditions of the employees working in the food and beverage establishments on their emotional labor behaviors. Therefore, a questionnaire study was conducted on the food and beverage establishments located in the center of Izmit province. Developed by Diefendorff et al. (2005) and adapted into Turkish by Basim and Begenirbas (2012), the scale was used in determining the emotional labor behaviors of the employees. For precarious working conditions, the Employment Precariousness Scale adapted into Turkish by Akgun (2015) was used. It has been found that there were highly positively significant correlations between precarious employment conditions and hiding true feelings, precarious employment and role playing, and precarious employment conditions and deep acting.

**Keywords:** Precarious Employment, Emotional Labor, Food and Beverage Establishments, Izmit.



## SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

**$\alpha$** : Cronbach's Alfa Katsayısı

**ILO**: Uluslararası Çalışma Örgütü



## TABLolar LİSTESİ

<b>TABLO 1.</b> DUYGUSAL EMEK TANIMLARI .....	17
<b>TABLO 2.</b> ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER .....	38
<b>TABLO 3.</b> KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ .....	40
<b>TABLO 4.</b> DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN ORTALAMALAR .....	41
<b>TABLO 5.</b> EĞRETİ İSTİHDAM ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN ORTALAMALAR .....	42
<b>TABLO 6.</b> CİNSİYET VE MEDENİ DURUM DEĞİŞKENLERİNE İLİŞKİN T TESTİ SONUÇLARI .....	43
<b>TABLO 7.</b> YAŞ DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN T TESTİ SONUÇLARI .....	44
<b>TABLO 8.</b> EĞİTİM DURUMU DEĞİŞKENİNE GÖRE YAPILAN T TESTİ SONUÇLARI... ..	44
<b>TABLO 9.</b> GELİR DURUMU DEĞİŞKENİNE GÖRE YAPILAN T TESTİ SONUÇLARI.....	45
<b>TABLO 10:</b> ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN KABUL-RET SONUÇLARI.....	45
<b>TABLO 11.</b> KORELASYON DEĞERLERİ .....	46
<b>TABLO 12.</b> REGRESYON ANALİZİ .....	47
<b>TABLO 13.</b> EĞRETİ ÇALIŞMANIN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ.....	47

## GİRİŞ

Üretim sürecinin en önemli unsurlarından biri olan emeğin üretim sürecinde aktif olarak kullanılması istihdam olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yönüyle değerlendirildiğinde istihdam, emeğin üretimde değer kazanmasıdır. İnsan, emek piyasasının öznesi olarak hem varlığını sürdürmek için hem de kendisinin ve ailesinin geçimini sağlamak için emeğini bir araç olarak emek piyasasında işverenin kullanımına sunmaktadır. Ancak bu durum emeğin üretimini ve yeniden üretimini zorunlu kılar ki emeğin sakatlanması, yaşlanması veya hastalanması gibi durumlar emek için güvencesizlik, istikrarsızlık ve eşitsizlik unsurlarını ön plana çıkarmaktadır. Bundan dolayı gerçek bir istihdamdan söz edebilmek için istihdam biçimi kişilere saygınlık ve gelir kazandırmalı ve bunun süreklilik arz etmesi gerekir.

İstihdamın dünyadaki yapılanmalarına baktığımızda 1945 ve 1975’li yıllarda istihdam edilen kişilere yasal ve kurumsal güvenceler sağlanırken 1970’li yılların ortalarından itibaren özellikle Batı Avrupa toplumlarının ekonomilerinde yaşadıkları sorunlar sosyal alanları da etkilemeye başlamıştır. Bu durumun ortaya çıkması beraberinde emek piyasalarının yeniden yapılandırılmasına zemin hazırlamıştır. Katı istihdam koşullarından uzaklaşarak esnek istihdam koşullarının benimsendiği güvencesiz çalışma, eğreti istihdam veya standart dışı istihdam gibi alternatif istihdam biçimlerine yönelmelere yol açmıştır. Çalışma koşullarının ve ücretlerin esnekleştirilmesi olarak anlam kazanan yeni istihdam biçimleri özellikle emek piyasalarının canlanması ve işverenin kârının arttırılması için birçok Avrupa ülkesinde yaygınlaşması, çalışanlar açısından güvencesizlik, istikrarsızlık, belirsizlik, geleceğe yönelik plan yapamama gibi olumsuzlukları beraberinde getirmiştir. Bu boyutuyla emek piyasaları çalışanlar açısından kötü çalışma koşulları, uzun çalışma süreleri ve düşük ücretler anlamına gelmektedir.

Türkiye’deki emek piyasası ve istihdam ilişkilerinin tarihsel arka planına bakıldığında ise özellikle 1980’lerden itibaren köyden kente göçler başlamıştır. Bunun sonucunda şehirlerde artan nüfus ve bunun beraberinde getirdiği işsizlik ve yoksulluk gibi sorunların çözümü için istihdama yönelik çeşitli politikalar geliştirilse de istihdam

konusundaki en önemli adımlar Avrupa Birliği (AB)'ne uyum sürecinde atılmıştır. Uyum sürecinde; ulusal istihdam stratejisi, katılım ortaklığı belgesi gibi bir takım belgelerde çalışma ortamlarının iyileştirilmesi, genç nüfusa yönelik mesleki eğitim çalışmalarının yapılması, sosyal koruma, kamu ve özel sektöre yönelik çeşitli finansman desteklerinin sağlanması, istihdam fırsatlarının artırılması, eğitim ve iş piyasasında bağ kurulması gibi hedefler konulmuştur. Ayrıca sosyal diyalogun sağlanması ve kadın-erkek eşitliği gibi hedeflere ulaşmanın yanında 4857 sayılı İş Kanunu çıkarılmış, istihdam hizmetlerinin yürütülmesi için Türkiye İş Kurumu ve bu kuruma bağlı özel istihdam büroları kurulmuştur. Ancak tüm bu çalışmalar aynı zamanda Türkiye'de güvencesiz çalışmanın yaygınlaşmasının da önünü açmıştır.

Küreselleşme ve değişen yaşam koşullarından kaynaklı işveren ve çalışanlar çeşitli tutum ve davranışlar geliştirmek durumunda kalmaktadırlar. Kendilerini geliştirip, üretkenliklerini arttırarak, müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı hedeflemektedirler. Başarı elde etmek ve sürekliliği sağlamak amacıyla örgütler bazı davranış kuralları oluşturmaktadır. Çalışanların bu kurallar doğrultusunda hareket etmeleri beklenmektedir. Yaşadığımız dönemde çalışma şartlarında oluşan rekabet, insanların işlerini kaybetmemek adına çok fazla çalışmalarına ve çaba sarf etmelerine neden olmaktadır. Duygusal emek kavramının duyguların belirli çalışma alanlarında belirli düzey ve amaçlarla belirli sınırlar doğrultusunda kullanılması olarak tanımlandığı görülmektedir. Duygusal emek bireylerin örgüt içi davranış kuralları çerçevesinde duygularını kontrol edebilmesi olarak ifade edilmektedir. Turizm sektöründeki çalışma koşulları ile çalışanların duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin saptanması, sektör yöneticileri ve araştırmacılar açısından incelenmesi gereken bir konudur.

Bu tez çalışmasının amacı eğreti istihdamın duygusal emek davranışlarına olan etkisini incelemektir. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde eğreti istihdam kavramına ilişkin tanımlamalar ve açıklamalar yapılmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde ise duygusal emek kavramı ve konuyla ilgili yapılmış çalışmalara yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde, eğreti istihdamın duygusal emek üzerine etkisinin incelendiği bir alan araştırması sunulmuştur. Bu bölümde araştırmanın amacına, evren ve örnekleme, yöntemine ilişkin bilgilere yer

verilmiştir. Araştırmanın sonucunda elde edilen bulgulara yer verilerek sonuçlar özetlenmiştir



## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1.İSTİHDAM VE EĞRETİ İSTİHDAM

Bu bölümde, istihdam kavramı, eğreti istihdam kavramı, eğreti istihdam unsurları, bu unsurların oluşmasında etkili olan faktörler ve eğreti istihdamın sonuçları açıklanmıştır.

#### 1.1 İSTİHDAM KAVRAMI

Üretim sürecinin en önemli unsuru olarak görülen (Baştaymaz, 2002: 1) istihdam, bu boyutuyla emeğin üretken bir unsuru olarak üretimde kullanılmasıyla anlam kazanmaktadır. Dolayısıyla emeğini sunan birey için istihdam, kendisi ve bakmakla yükümlü olduğu aile fertlerinin ihtiyaçlarını karşılamak için emeğini araç olarak kullanmasıdır (Işığışok, 2017: 34).

İstihdam kavramı için dar ve geniş anlamda istihdam kavramları da kullanılmıştır (Tokol ve Alper, 2014: 149). Buna göre geniş anlamda istihdam; üretim faktörlerinin tamamının üretim sürecinde kullanılması, dar anlamda istihdam ise; emeğin üretim sürecinde girdi olarak kullanılması olarak tanımlanmıştır. İstihdam sadece işgücünün değil bütün üretim faktörlerinin mal ve hizmet üretiminde kullanılmasını içeren bir özelliğe sahip olsa da bu kavram en çok emeğin üretime katılması anlamında kullanılmaktadır.

Bu anlamıyla istihdam “ürün, gelir, saygınlık ve devamlılıktan” oluşan dört unsur üzerinde şekillenmekte ve bu dört unsurun bir araya gelmesiyle gerçek anlamda istihdam kavramından söz edilebilmektedir (Işığışok, 2017: 35). Bu yönüyle değerlendirildiğinde gerçek anlamda istihdam; ürün artışı yaratmakla birlikte istihdam edilen kişilerin emeklerini üretime katmaları ve bunun karşılığında gelir ve saygınlık elde ederek, bunun devamlılık arz etmesinin sağlanmış olmasını ifade eder (Işığışok, 2017: 35).

## 1.2. EĞRETI İSTİHDAM KAVRAMI

Eğreti istihdam kavramının, araştırmacılar tarafından farklı biçimlerde tanımlandığı görülmektedir. Farklı yaklaşımların oluşması eğretilik kavramının niteliğinin tam ve açık bir biçimde ortaya konamamasından kaynaklanmaktadır (Dull, 2003: 5).

Vives ve Benach (2013), eğreti istihdamı; *güvencesiz istihdam, işçi ve işveren arasında bireye özgü pazarlık koşulları, düşük ücretler ve yoksulluk, sınırlı işyeri hakları ve sosyal koruma ve işyerinde yasal olarak verilen haklarını kullanmada güçsüzlüğü içeren çok boyutlu bir yapı* olarak tanımlamaktadır.

Eğreti istihdamın tanımını yaparken McKay, Clark ve Paraskevopoulou (2011) beş temel özellikten yararlanmışlardır. Bunlar:

- İşsizlik oranlarının yüksek olması, a-tipik istihdam şekillerinin yaygınlığı vb. nedenlere bağlı olarak bireylerin işle ilgili çok fazla alternatiflerinin bulunmaması,
- Düşük gelir düzeyi ve çalışmaya bağlı olarak sağlanan hastalık, analık izni ile sosyal güvenlik sistemine dâhil olamamak gibi olumsuzluklar,
- Bireyin geleceğine yönelik planlar yapamaması, işsizlik ve emeklilik hallerine yönelik güvencelerin olmaması,
- Yetersiz sağlık ve güvenlik koşulları,
- Bireyin çalışma ilişkilerinde temsil edilememesi.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) eğreti istihdamı; iş sözleşmelerinin temel unsuru olan istihdam güvencesinin eksik olması, düşük ücret karşılığında çalışma, sendika üyeliği ve toplu pazarlık imkânının bulunmaması olarak tanımlamaktadır. Bir diğer tanıma göre eğreti istihdam, “istikrarsızlık, güvencesizlik, belirsizlik, korunmadan yoksunluk, kötü çalışma koşulları ve değişkenlik içeren istihdam biçimi” (Temiz, 2004: 56) olarak tanımlanmaktadır.

Uluslararası Çalışma Örgütü, yaptığı tanımlamada tek boyut olarak, iş güvencesinin olmama durumundan söz etmektedir. Ancak, eğreti istihdamın

tanımlanmasında sadece işin niteliği ve iş sözleşmesine bağlı olarak iş güvencesinin olmama durumu değil, aynı zamanda çalışanın niteliği ve tercihlerinin de dikkate alınması gerekmektedir.

Eğreti istihdam sadece işten çıkarılma riski taşıyan çalışanlarla değil, aynı zamanda yüksek düzeyde istihdam belirsizliği ve düşük ücret düzeyleriyle karşı karşıya olan ve sürekli kötü istihdam koşullarında çalışanları da kapsamaktadır. Dolayısıyla eğretilik, eşitsizlik, belirsizlik, istikrarsızlık, güvencesizlik ve kırılganlığın, giderilememesinin bir ifadesi olarak görülmektedir. Güvencesizlik ve eğretilik istihdamın hem ekonomik, hem de sosyal boyutunda önemli sıkıntıların ve çatışmaların doğmasına neden olmaktadır (Temiz, 2004: 57).

Dull (2003), eğreti istihdamın çok boyutlu olması nedeniyle bir iş in eğreti olup olmadığının anlaşılmasında zaman, ekonomik, düzenleme ve sosyal koruma boyutu olarak dört ana boyutun ele alınmasını iddia etmiştir.

- **Zaman Boyutu:** İstihdam ilişkisinin süreklilik düzeyi, işin belli bir süre ile sınırlı olması veya işin kaybedilme ihtimalinin yüksek olmasını,
- **Ekonomik Boyutu:** Çalışılan işten elde edilen gelirin düşük olmasını,
- **Düzenleme Boyutu:** Çalışanların, hem çalışma koşullarını hem de çalışma sürelerini düzenleme ve kontrol etme imkânlarının olmamasını,
- **Sosyal Koruma Boyutu:** Çalışan kişinin herhangi bir sosyal güvencesinin olmaması veya ayrımcılığa karşı korunmama durumunda eğretilikten söz edilebilir (Dull, 2003: 5)

Boyutların tümünde eğreti istihdam, çalışanların kötü çalışma koşullarını, güvencesizliği ve istikrarsızlığı içeren bir yapıyı ifade etmektedir.

Yapılan araştırmalarda, eğretiliğin genel olarak sosyal yaşamın farklı seviyelerinde ele alındığı görülmektedir: İstihdamın eğretiliği; yasal koruma yoksunluğu, düşük ücretler, yüksek düzey iş güvencesizliği, çalışma saatleri ve çalışma koşulları üzerindeki düşük çalışan gücünü içeren, işin nesnel özelliklerini değerlendiren çok boyutlu bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Eğreti iş; eğretiliğin



farklı boyutlarını içinde barındıran ücreti karşılığı yapılan iş olarak tanımlanmaktadır. Eğretiliğin birçok boyutunun belirli işlerde yoğunlaştığı gösterilmiştir. Bunlar, genellikle standart dışı işlerdir (Campbell ve Price, 2016: 314-332).

Eğreti işler, aynı zamanda kaybedilme riski yüksek ve uzun vadeli olmayan işlerdir. Çalışanların çalışma koşulları, çalışma temposu ve ücret üzerindeki kontrolleri, kanun ve/veya sendikalar aracılığıyla korunma düzeyi düşüktür. Bundan dolayı eğreti istihdam, iş güvencesizliği; çalışanın ücreti, çalışma temposu ve çalışma koşullarının belirlenmesinde kontrolünün düşük düzeyde olması; düşük ücretler ve sosyal koruma gibi çeşitli boyutları ile sosyolojik bir yapı olarak ele alınmaktadır (Matilla-Santander vd. 2018: 259-267). Sonuç itibari ile eğreti istihdam kavramının belirsizlik, istikrarsızlık, kötü çalışma koşulları, bedensel ve ruhsal sağlığa yönelik riskler, ekonomik ve sosyal açıdan yetersizlik ile korunmadan yoksunluk içeren istihdam koşulları için kullanıldığı görülmektedir (Temiz, 2004:59)

Bu koşullar altında çalışanların işletmeye karşı güven, bağlılık ve sadakat gibi duygularının aşınacağı, ortadan kalkacağı bile ifade edilebilir. Çünkü, söz konusu olan bu duyguların temeli uzun süreli ilişkilere dayanmaktadır. Günümüz koşullarında ise belirli bir kuruma uzun süre bağlı kalmanın gün geçtikçe zorlaştığı, esneklik ve eğretiliğin hâkim olduğu bir dünya söz konusudur (Sennet, 2011: 63).

### **1.3. EĞRETİ İSTİHDAMIN UNSURLARI**

Eğreti istihdamın unsurları güvencesizlik ve istikrarsızlıktan oluşmaktadır. Bu unsurlara ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmektedir.

#### **1.3.1 Güvencesizlik**

Güvencesizlik, eğreti istihdamın temel kaynaklarından birini oluşturmakta ve bunun yanı sıra eğretiliği desteklemekte olan bir unsur olarak ortaya çıktığı görülmektedir (Doogan, 2001:421). Güvencesizlik haksızlık ve eşitsizlik unsurlarını içerisinde barındırmaktadır (Erdut, 2004a: 32).

Günümüzün istihdam koşulları önemli riskleri beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla, ortaya çıkmakta olan bu riskler sadece işsizliği kapsamamaktadır, aynı zamanda çalışılmasına rağmen, iş ve gelir güvencesizliğine sebep olabilmektedir (Erdut, 2004b: 149). Bu bağlamda, eğreti istihdam ile birlikte ortaya çıkan güvencesizlik iş ve gelir güvencesizliği şeklinde ifade edilebilir (Erdut, 2004b: 149).

İşte kalınan süresinin güvencesizliği iş güvencesizliği çalışanın ve ailesinin hayatını idame edebilmek adına gereken gelir düzeyinden yoksul olması durumu da gelir güvencesizliğidir (Temiz, 2004: 60). Bundan dolayı güvencesizlik durumu çalışanların yaşamları üzerinde kontrol gücünün olmaması ve geleceğe yönelik planlar yapmasını engelleyici bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Eğreti istihdamın oluşturduğu güvencesizlik, herkese iş ve gelir güvencesi anlamı taşımakta olan sosyal koruma alanında görülmektedir. Sosyal korumanın bulunmamasının sonuçlarına katlananlar çalışanlar ve aileleri olmaktadır. Sosyal korumadan yoksunluk sadece çalışanların değil, aynı zamanda işletmelerin çıkarlarına aykırı olabildiği gibi toplum üzerinde de önemli etkiler oluşturabilir (Erdut, 2004a: 32-33).

Çalışanların iş ve gelir güvencesizliği işgücü piyasasının kurumları ile yakından ilgilidir. Güvencesizlik, işsizlik yardımlarının daha yüksek olduğu, toplu pazarlığın daha merkezi bir yapıda ve kapsamının daha geniş olduğu ülkelerde önemli ölçüde düşüktür. Bu durum, sendikaların güvencesizliğe karşı üyelerini koruma yeteneğinin bir yansıması olmaktadır. Günümüzde yaygınlaşan güvencesizlik sadece gelişmekte olan ülkelere özgü bir durum olmayıp, gelişmiş ülkeleri de etkilemektedir.(Felstead vd., 1998: 184; Erdut, 2004b: 34).

1975 öncesi altın çağın tam istihdam anlayışından sonra 1980 ve 1990'lı yıllar çalışanlar açısından iş ve gelir güvencesizliğin hızla yaygınlaştığı yıllar olurken, 2000'li yıllarda ise güvencesizlik çok daha etkili bir biçimde yaşanmakta olduğu görülmektedir. Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve Japonya gibi işsizliğin görece daha düşük olduğu gelişmiş ülkelerde de güvencesizlik özellikle 1990'lı ve 2000'li yıllarda yaygınlaşmıştır (Robinson, 2000: 28; Burchell, 1999:64; Doogan, 2001:421).

Güvencesizlik özellikle geçici, kısmi süreli devamlılığı olmayan işlerde çalışanlar arasında oldukça yüksek seviyede yaşanmaktadır. Aynı zamanda niteliksiz çalışanlar niteliklilere göre daha yüksek güvencesizlikle karşılaşmaktadırlar (OECD, 1997: 144) Örneğin, İngiltere’de 1970-1990 yılları arasında mavi yakalı çalışanların güvencesizlik riski yaklaşık iki kat artış gösterdiği görülmektedir (Burchell, 1999:67).

### **1.3.2 İstikrarsızlık**

Standart istihdam genellikle çalışanın yasal güvencelerden yararlanabildiği, tam süreli çalışabildiği ve sınırsız süreli istihdam edilme beklentisi olarak ifade edilir. Bu bağlamda ücret, sosyal yardım ve örgütlenme gibi bir takım haklardan yararlanabilme durumu istihdamdaki istikrarı önemli düzeyde etkilemektedir (Temiz, 2004: 61). İstikrarsızlık, işin süreklilik arz etmemesi, işçi ve işveren arasında iş sözleşmesinin bulunmamasıdır (ECLAC, 2000: 13). Aynı zamanda istikrarsızlığın olması ücret, çalışma süreleri, sosyal koruma, izin süreleri gibi konularda yüksek düzeyde esnek yapılanmanın olması anlamına da gelmektedir. İstikrarsızlık, iş yaşamında güvencesizliğe neden olmakla birlikte çalışan için gelecek umudunun da olmamasına neden olmaktadır (Erdut, 2004b: 152). Sonuç olarak eğreti istihdam koşullarında çalışmakta olan kişilerin niteliklerinin farklı olması elde ettikleri gelir düzeyinin de farklı olmasına, farklı ücret yapılarının ortaya çıkması da hem işte hem de işyerinde istikrarsızlığa sebep olmaktadır.

İşgücü piyasasını düzenleyen geleneksel faktörler, eğreti istihdam ile ortadan kalkmakta ve bireyselleşmekte olan istihdam ilişkisi çalışma sürelerinde istikrarsızlığa neden olmaktadır (Theodore, 2003: 1813). Bu anlamda, eğreti istihdamın en önemli özelliklerinden biri de işin istikrarsız bir nitelik göstermesidir. İstikrarsızlık, iş sözleşmesinin bulunmaması ve işin süreksizlik arz etmesinden kaynaklanmaktadır (ECLAC, 2000: 13; UN, 2003:23).

Günümüz işgücü piyasasında, çalışanlar yalnızca işin süreksizliğine bağlı olarak işlerini kaybedebilecekleri için değil, aynı zamanda sahip oldukları mesleki özellikleri kaybetme riski taşıdıkları için de endişe duymaktadırlar. Kısa süreli işler çalışma hayatında istikrarsızlık riskini arttırmakta, bu geçici işlerde çalışanların gelirleri de

azalmaktadır. İşgücü piyasasında ortaya çıkmakta olan sürekliliği olmayan işler güvencesiz ve istikrarsız istihdam yapısının bir göstergesi olarak kabul edildiğinde, sürekliliği olmayan işlerde çalışanların istihdam sürekliliği olanlara göre çok daha yüksek risklerle karşılaşacakları ifade edilebilir. Aynı zamanda istihdam sürekliliği olanlara göre daha yüksek işsizlik riski ile de karşılaşacaklardır (Giesecke ve Groß; 2004: 348). Bu tür belirsizliklerin olması eğreti istihdamın oluşturacağı istikrarsızlığı daha da arttırmaktadır. Kısa süreli istihdamın gelir üzerindeki etkilerinin önemli düzeyde olduğunun anlaşılmasında istikrar kilit bir öneme sahip olmaktadır. İstihdamın istikrarı, yalnızca yüksek ücretle ilgili olmayıp, aynı zamanda işçilerin işsizlikten kaçınabilmelerini, istikrarsız istihdam ilişkilerinden de kaçınmalarını da sağlamaktadır. İstikrarsız kısa süreli istihdam ilişkileri olumsuz gelir etkisine ve daha yüksek düzeyde istikrarsızlığı oluşturabilmektedir (Giesecke ve Groß; 2004:353).

Eğreti istihdam koşullarında çalışanların aynı niteliklere sahip olmadıkları görülmektedir. Her bireyin diğerinden farklı çalışma saatleri, iş deneyimleri, eğitim düzeyleri, bilgiye sahip olması, elde ettikleri geliri de farklılaştırmaktadır. Dolayısıyla bu durum işyerinde farklı ücret yapılarının oluşmasına, aynı zamanda işte ve işyerinde istikrarsızlığa yol açabilmektedir.

#### **1.4 EĞRETİ İSTİHDAMIN OLUŞMASINDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER**

Dünya ekonomisinde 1980'li yıllardan itibaren yaşanan değişiklikler ile yaşanan yeniden yapılanmaların bir sonucu olarak eğreti istihdam ortaya çıkmıştır. Emek piyasasının esnekliği sebebiyle meydana gelen eğreti çalışma, emeğin metalaştırılmasına aracılık etmektedir. Emeğin metalaşması da çalışma hakkı ve sosyal haklara erişimin güçleşmesi anlamı içermektedir.

İşgücü piyasasında esneklik, uluslararası rekabetin giderek arttığı günümüzde işgücünün tamamlayıcı bir unsuru haline getirilmektedir. Esnekliğin uygulanması farklı ülkelerde uluslara özgü farklı görünümde de taşımakla birlikte küresel düzeyde bir eğilim haline almıştır. Esneklik işgücünün bölünmesine, iş yerinde daha az kuralların olmasına, ekonomik dalgalanmalara bağlı ücret yapılandırılmalarına (Munck, 2003: 95) , daha az örgütlenmelere, toplu pazarlığın azaltılarak bireyselleşmesine ve

sosyal haklardan yoksunluğa doğru bir değişime yol açmaktadır (Casebourne, 2003: 18). Yani, eğreti istihdamın temel gerekçelerinden birini işgücü piyasalarında esneklik oluşturmaktadır.

Buna benzer biçimde eğretiliğe neden olan ve eğretiliği artıran önemli bir unsurda gençlerin de işgücü piyasasına erken yaşlarda girmesidir. Bu durum gençlerin kısa vadeli, geçici işlerde istihdam edilmeleri sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Gençler arasında yaşanan yüksek işsizlik oranları da durumun ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Gençlerin işsizlik oranlarının yetişkinlere göre 2-3 kat daha yüksek olması durumu onları eğreti istihdam koşullarında çalışmaya mecbur bırakmaktadır (UN, 2004: 25). Az gelişmiş ülkelerde ise benzer biçimde istihdam olanaklarının sınırlı olması sebebiyle insanlar çoğunlukla istihdam fırsatlarını tamamen kaybetmemek için güvencesiz, istikrarsız ve kötü çalışma koşullarında çalışmayı zorunlu olarak kabul edebilmektedir.

Eğreti istihdamın bir diğer gerekçesi ise kuşkusuz yoksulluk olmaktadır. Yoksulluk ve eğreti istihdam aslında birbirini hem etkileyen hem de birbirini yönlendirebilen iki olgudur. Bu yüzden, eğreti istihdam yoksulluk nedeniyle ortaya çıkabildiği gibi, yoksulluk da eğreti istihdam nedeniyle oluşabilmektedir. Yoksulluğun sürekli artış göstermesi eğreti istihdam koşullarının yaygınlaşmasında etkili olmaktadır. Eğitim fırsatlarından yoksun olmaları, çocukların okula devamının engellenmesi gençlerin zamanından önce işgücü piyasasına katılmasını sağlamaktadır (Temiz, 2004: 66).

Geçici istihdam ve kısmi süreli istihdam gibi eğreti istihdam biçimleri, aynı zamanla standart istihdama geçiş için bir adım olarak algılanabilmektedir (Korpi ve Levin, 2001: 127-128). Bu anlamda, geçici istihdam sürekli istihdam sağlamasa da, sürekli işsizlikle karşılaştırıldığı zaman daha tercih edilebilir olmaktadır.

Eğreti istihdamı etkileyen faktörlerden biri de doğrudan hükümet politikaları olabilmektedir. Küresel düzeyde hükümetler tarafından sosyal haklara yönelik verilen tepkiler eğretiliğe yol açabilmektedir (Gorz, 2001:114).

Ekonomik krizler eğreti istihdamı etkileyen unsurlardan bir diğerini oluşturmaktadır. Küreselleşme ile birlikte istihdam ile ilgili yaşanan gelişmeler ülkeler açısından oldukça kaygı verici olmaktadır. Ekonomik krizler, reel ücretlerde düşüş, yüksek işsizlik, yoksulluk, gelir güvencesizliği ve istikrarsızlığı ile sonuçlanabilmektedir. Sonuç olarak, eğreti istihdam koşullarında çalışan kişilerin sürekli artış eğilimi göstermesi, aynı zamanda standart istihdam ilişkisi içinde çalışan kişiler için önemli bir tehdit unsuru oluşturabilmektedir. İşsiz, kısmi süreli çalışıp tam zamanlı iş aramakta olan çalışanlar, ya da geçici, güvencesiz ve istikrarsız işlerde çalışanlardan oluşan bir işgücü kitlesinin sürekli varlığını sürdürmesi, sermaye birikim süreci için oldukça önemli olmaktadır. Bu durum çalışanların eğretilen iş ve yaşam koşullarıyla oluşmaktadır. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler içinde benzer durum söz konusudur. (Temiz, 2004: 67).

## **1.5 EĞRETİ İSTİHDAMIN SONUÇLARI**

### **1.5.1 Eğreti İstihdamın Bireysel Sonuçları**

Çalışanların işini kaybetmeye yönelik yaşadığı kaygılar, sadece geçim sıkıntısı veya yaşam standardıyla ilgili olmamakla birlikte duygusal ve manevi endişeleriyle de ilgilidir. Bireyin çalışıyor olması sadece geçimle ilgili olmadığından, yaşanan iş güvencesizlikleri ile birlikte gelecekle ilgili belirsizliklerin oluşması bireyin hayatında önemli sorunlara da yol açmaktadır. Bu tür bir durumda yaşanan stres, kaygı, depresyon, tatminsizlik gibi durumlar bireylerin psikolojisini önemli düzeyde etkileyen ciddi sorunlara yol açabilmektedir (Bora, 2011: 69).

### **1.5.2 Eğreti İstihdamın Çevresel Sonuçları**

Eğreti istihdamın bireylerin üzerinde oluşturduğu korku, stres ve belirsizlik gibi olumsuz duygular kişiyle sınırlı kalmayıp aile içi ilişkilerini olumsuz etkileyebilmektedir. Çalışanın işiyle ilgili yaşadığı kaygı aynı zamanda çalışırken elde ettiği ekonomik ve sosyal kaynakları da kaybetme durumu ile doğrudan ilişkilidir. Aile üyelerinden herhangi birinin yaşadığı bu durum, gelecekte işin ve bireye sağladığı ekonomik-sosyal kaynakların kaybedilme olasılığı, yaşam kalitelerinde düşüşe yol açacağından aile bireylerini ve evlilik ilişkisini olumsuz etkileyebilmektedir. Yapılan

birçok araştırma da yaşanan eğreti istihdam koşullarının eşler arasındaki anlaşmazlık ve çatışmayı arttırdığını ortaya koymaktadır (Ferrie,1999: 63).

Özellikle ekonomik kriz dönemlerinde bireylerin yakın çevrelerinde şahit oldukları işten çıkarılmalarla birlikte kendisine de sıra geleceği düşüncesiyle yaşadığı kaygı, geleceğe yönelik inanç, beklenti ve umutları köreltmekte, geleceğin öngörülemiyor olması eşler arasındaki ilişkiyi olumsuz etkilemektedir (Çakır, 2007: 135).

Tüm bunların yanı sıra yapılan araştırmalar anne-babalarının kötü çalışma koşulları altında çalıştıklarını hisseden çocukların adalet olmadığına ilişkin düşüncelere kapıldıkları ve eğitim hayatlarındaki başarılarının da olumsuz etkilendiğini ortaya koymaktadır (Barling ve Mendelson, 1999: 348). Bu nedenle eğreti istihdam koşullarının aile bireyleri üzerinde son derece olumsuz etkileri olduğu ortaya çıkmaktadır.

## **1.6. TÜRKİYE'DE EĞRETİ İSTİHDAM**

Uluslararası Çalışma Örgütü; belirsiz istihdam süresi, örtülü istihdam ilişkisi, sosyal korumadan yoksun olma ve istihdam ile ilgili yardımlara erişimde zorluk, düşük ücretler ve sendikalaşma ve toplu pazarlık imkânlarından yararlanabilme konusunda yasalarda ve uygulamalarda engellerin olmasını eğreti çalışma olarak tanımlamaktadır. Türkiye'de de işsizliği önlemek ve istihdamın artırılmasını sağlamak için stratejiler geliştirse de eğreti istihdam biçimleri ve buna bağlı olarak da işgücü piyasasında eğreti çalışma koşullarına rastlanmaktadır.

Türkiye'de eğreti çalışmanın gelişimi dünya geneli ile benzer şekilde, küreselleşen ekonomi ile başlamaktadır. Türkiye'de sermaye birikimi, teknolojik birikime göre olmayıp, emeğin yoğun olduğu üretime ve düşük ücretlere dayanmaktadır (Güler Müftüoğlu, 2015: 168). Türkiye'de eğreti istihdamın başlangıcı 1980'lere dayanıyor olsa da eğreti çalışmayı meşrulaştıran en önemli unsur 2003 yılında kabul edilen 4857 sayılı İş Kanunu olmaktadır. Bu yasa sonrasında 4447 ve 4632 sayılı Kanunlar ile sosyal güvenlik alanında, 5502 sayılı Sosyal Güvenlik

Kurumu Kanunu ve 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun kabulleri ile birlikte esnek çalışma biçimleri sosyal güvenlik alanında da meşrulaştırılmıştır (Yenimahalleli, 2011: 180-181).

Türkiye'de eğreti istihdam biçimlerine 2008 yılında yaşanan ekonomik krizde bu süreci hızlandırmıştır. Bu kriz, hem dünyada ve Türkiye'de yeni esneklik stratejilerinin uygulanmasında etkili olmuştur. Ülkede sosyal güvenlik alanında işverenlerin mali yükümlülüklerinin azaltılması, özel istihdam bürolarına geçici iş ilişkisi yetkisi verilmesi, kıdem tazminatı fonu, bölgesel asgari ücret gibi yeni esneklik biçimleri ortaya çıkmıştır (Güler Müftüoğlu, 2015: 171).

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından 2011 yılında "*Türkiye'de İşgücü Piyasası Sorunları ve Çözüm Önerileri*" adlı bir rapor yayınlanmıştır. Bu raporda Türkiye işgücü piyasasının "yapısal özellikleri" hızlı nüfus artışına bağlı büyüyen genç nüfusun olduğu, kadının işgücüne katılım oranının düşük olduğu, lise altı eğitilmişlerin toplam işgücünün yarısından fazlasını oluşturduğu, yaygın kayıt dışılık ve istihdamın %40 düzeylerinde olduğu ifade edilmektedir. Bu rapor Türkiye'de esnek piyasa koşullarının var olduğunun en önemli göstergesi olmaktadır (Güler Müftüoğlu, 2015: 173).

ILO'nun 122 sayılı İstihdam Politikası Sözleşmesi ve Avrupa İstihdam Stratejisinde yararlanılarak 30 Mart 2014 tarihinde ise Ulusal İstihdam Stratejisi isimli belge Resmi Gazetede yayınlanmıştır. Bu stratejide Türkiye işgücü piyasasının ciddi reformlara ihtiyacı olduğunu vurgulayarak 4 önemli politika ekseninde hazırlanmıştır. Bunlar; eğitim ve istihdam ilişkisinin desteklenmesi, işgücü piyasasında güvence, esnekliğin sağlanması, istihdam sosyal koruma ilişkisinin kuvvetlendirilmesidir (Güler Müftüoğlu, 2015: 175). Ayrıca Türkiye'de işsizliğin azaltılması ve istihdamın artırılması ve kayıt dışılığın azaltılması gibi konuların üzerinde de durulmuştur.

Stratejide 2023 yılına gelindiğinde işsizliğin yüzde %5'e ve istihdam oranlarının %55'lere yükseltilmesi, fırsat eşitliği, insanı değil işi korumak ve sosyal diyalogun esas alınması gibi hedefler yer alsa da işçi sendikalarının eleştirilerine hedef olmaktan korunamamaktadır. İşçi sınıfı sendikalarına göre bu belge işçinin yerine sermaye



sınıfını korumaktadır. Aynı zamanda belgenin hazırlanma aşamasında da sosyal diyalog mekanizmasının işletilmediğini savunulmuştur (Güler Müftüoğlu, 2015: 176).

Stratejide Türkiye işgücü piyasasında ekonomik büyümenin yolu esneklik olarak görülmekte ve çalışanlar açısından da güvencelerinin ve sosyal korumalarının geliştirilmesi ön görülmektedir. Strateji güvenceli esnekliğe vurgu yapsa da bu kavram halen tartışılmakta olup bu konudaki teorik tartışmalara tam anlamıyla uyumlu olmamaktadır.

Sonuç olarak, eğreti istihdamın yaygınlaşması 1980’li yıllarda kapitalist sistemdeki yaşanan yeniden yapılanmaların bir sonucu olmaktadır. Emek piyasası esnekliği vasıtasıyla meydana gelen eğreti çalışma, emeğin metalaştırılmasının en önemli aracı olmaktadır. Emeğin metalaşması ise çalışma hakkı ve sosyal haklara erişim yoksunluğu anlamı taşımaktadır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2.DUYGUSAL EMEK

Çalışmanın bu bölümünde duygusal emek kavramı, yaklaşımları, boyutları, duygusal emeği etkileyen faktörler ve sonuçları hakkında bilgilere yer verilmektedir.

#### 2.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygu kavramı, literatürde net bir biçimde incelenemeyen bir konu olarak yer almaktadır. Fakat duyguların iş yaşamında stres, iş tatmini ve motivasyona önemli etkisi olduğu bilinmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88). Duyguların örgütün ve çalışanların performansı üzerindeki etkisi göz önüne alındığında işverenlerin, çalışanların duygularının dışı vurumlarını nasıl etkileyeceklerini bilmeleri önem taşımaktadır (Humphrey vd., 2008: 157). Müşterinin memnuniyetinin sağlanması amacıyla, çalışanların müşteri ile pozitif yönlü ilişkiler kurması için duygularının otokontrolünü sağlayarak kendi duyguları yerine işverenin göstermesini istediği duyguları müşterilere yansıtması duygusal emek davranışını meydana getirmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316). Çalışanların, kendilerine verilen işleri yerine getirirken aynı zamanda duygusal yükler üstlenmesi ve duygusal performans göstermesi duygusal emek olarak adlandırılmaktadır. Bu bağlamda çalışanlara ödenen ücret sadece yaptıkları iş için değil; aynı zamanda duygusal emek sergiledikleri için de ödenmektedir. Hizmet sektöründe çalışanların gülümsemesi yapılan işin bir parçası olarak görülmektedir (Seymour, 2000: 159-160).

Duygusal emek kavramını, ilk kez Hochschild 1983 yılında yayınlanan “*Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi*” adlı kitabında kullanmıştır. Hochschild yapmış olduğu ampirik çalışması sonucu duygusal emek kavramını; çalışanların duygularını işverenlerin arzuları doğrultusunda, diğer bireyler tarafından gözlemlenebilir şekilde net bir bedensel ve yüz ifadesi ile ortaya koymak olarak nitelendirilmiştir (Hochschild, 1983: 7). Hochschild duygusal emek kavramını çalışan

bireylerin duygularının bir ücret karşılığı duygunun yönetilmesi şeklinde tanımlamaktadır (Grandey, 2000: 95).

Hochschild (1983)'in ardından çok sayıda araştırmacı tarafından çalışıldığı ve farklı tanımlamaların yapıldığı görülmektedir. Bu tanımlara tarihsel olarak Tablo 1'de yer verilmektedir.

**Tablo 1: Duygusal Emek Tanımları**

YAZAR	TANIM
Hochschild (1979)	Belli normlara uyum sağlamada özlemlenebilir etkili bir davranış sunumunun yaratılması
Hochschild (1983)	Müşterilere iyi hizmet vermek için çalışanların müşterilerle etkileşim içindeyken, duygularını yönetmeleri ve bu yönetim sırasında gösterdikleri emek. -Herkes tarafından gözlenebilir şekilde jest ve mimiksel ya da beden hareketleri ile duyguların yönetimi
Ashforth ve Humphrey (1993)	Uygun duyguları ifade eylemi (bir davranış kuralı ile şekillendirme).
Morris ve Feldman (1996)	Kişilerarası iletişim sırasında örgütsel olarak istenilen duyguları ifade etmek için gerekli olan çaba, planlama ve kontroller.
Gross (1998)	Duygusal emeğin temelinde duygusal düzenlemenin olduğu kabulü ile bireylerin yaşamakta olduğu duyguları, hissedildiği anda bu duyguları nasıl yaşamaları ve göstermelerini etkileyen bir süreç
Grandey (2000)	Duygusal ifadeyi şekillendirmek için duyguların bastırılması, değiştirilmesi ve taklit edilmesi.
Kruml ve Geddes (2000)	Çalışanların, işle ilgili etkileşimlere girerken belirli duyguları hissetmeleri veya en azından yansıtmaları gerektiğinde gerçekleştirdikleri şey.
Diefendorff ve Gosserand (2003)	Duygusal emek teorilerinin merkezinde bireylerin görevlerini yaparken göstermeleri gereken uygun duyguları belirleyen duygusal gösterim
Eroğlu (2010)	Çalışanın çalıştığı kurum tarafından belirlenen kuralları uygulama sürecinde, paydaşa en iyi şekilde hizmet verebilmek için uygun duygunun hissedilmesi ve aktarılması zorunluluğu
Basım ve Beğenirbaş (2012, s. 78)	İnsanın bilinçli olarak giriştiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim.
Kaya ve Serçeoğlu (2013, s. 316)	Müşteri memnuniyeti sağlamak amacı ile çalışanların müşteriler ile pozitif ilişkiler kurabilmeleri için duygularını kontrol etmesi ve kendi duyguları yerine işletmenin gösterilmesini istediği duyguları sergilemesi.

Hochschild' in ardından duygusal emek kavramı için geliştirilen çalışmalarda en çok kabul gören yaklaşımlar da Ashforth and Humprey (1993); uygun duyguları sergileme eylemi, Morris and Feldman (1996); bireylerarası faaliyetlerde işverenin beklediği duyguların ifade edilmesi için gerekli istek, planlama ve kontrol süreci, Grandey (2000); duygusal gösterimi düzenlemek için bazı duyguların güçlendirilmesi, değiştirilmesi ya da bastırılması ve Liu vd. (2008) ise duygu düzenleme sürecinde kendi bireysel takdirleri ile örgütün duygusal gösterim kurallarına bağlı kalınması şeklinde tanımlamalar yapmışlardır.

Duygusal emek teorileri literatürde; işin özellikleri, mesleki farklılıklar, gösterim kuralları, kişisel kimlikler, duygusal uyumsuzluk, duygusal çaba ve duygusal düzenleme kuralları gibi farklı biçimlerde yer almaktadır (Diefendorff and Gosserand, 2003). Diğer araştırmacılar tarafından yapılan tanımlar incelendiğinde ortak noktanın bireylerin örgüt hedefler doğrultusunda, duygusal ifadelerini düzenleme eyleminde olduğu ortaya çıkmaktadır. Duygusal emek kavramının üç boyutu bulunmaktadır: Yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış (Duman, 2017). Kişinin duyguyu hissetmeyip; jest ve mimiklerini kullanarak hissediyormuş gibi davranması yüzeysel davranıştır. Bireyin duyguyu tecrübe etmeye ve hissetmeye çalıştığı süreç ise derin davranıştır. Samimi davranış ise hissedilen duygu ile ortaya konan davranışın gerçek ve içten olduğu durumu ifade etmektedir (Tarım, 2017: 30). Çalışanlar kendilerinden beklenen duyguyu sergileyebilmek için kendilerine telkinde bulunmak, daha önceki deneyimlerini hatırlamak gibi farklı metotlar uygulamaktadırlar.

## **2.2. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI**

### **2.2.1. Hoshchild'in Duygusal Emek Yaklaşımı**

Hochschild'e göre, hizmet sektörü çalışanları yaptıkları hizmet karşılığında ücret alırken, müşterilere karşı uygun davranışlar gösterip, uygun olmayanları gerektirdiği şekilde gizleyerek aslında rol yapmaktadırlar. Duygusal davranış kuralları yani uygun ve uygun olmayan olarak nitelenen davranışlar daha önceden

belirlenmektedir. Çalışanların belirlenen duygusal davranış kurallarına uyup duygularını kontrol etmesi istenir (Akturan vd., 2017: 39).

Hochschild (1983), çalışanların hizmeti gerçekleştirdiği esnasında yüzeysel ve derin davranış şeklinde iki farklı düzeyde duygusal emek davranışı sergilediklerini ifade etmektedir. Yüzeysel davranış; duygular birey tarafından özümsemeden yüz ifadeleriyle, mimiklerle ya da ses tonuyla özümseyormuş gibi tepki verilmesi anlamına gelmektedir. Özümseme yâda hissetme söz konusu olmadığı için yüzeysel olarak adlandırılmaktadır. Çalışanlar, gerçekte içten gelmemesine rağmen durumun gerektirdiği şekilde duygu ifadelerini ve davranışlarını değiştirmektedirler. (Duman, 2017). Derin davranış ise çalışanın istenilen duyguyu bilinçli olarak gerçekten hissetme çabası anlamına gelmektedir (Yalçın, 2012).

### **2.2.2 Ashforth ve Humprey'in Duygusal Emek Yaklaşımı**

Duygusal emek çalışmalarında ikinci temel yaklaşım olarak karşımıza çıkmakta olan Ashforth and Humprey (1993)'in yaklaşımı bazı açılardan Hochschild (1983)'in duygusal emek tanımlamasından farklılık göstermektedir. Ashforth and Humprey (1993), duygusal emeğin bilinçli bir gayret gerektirmediğini, çalışanların gerçekten hissedebileceği duygular sonucu ortaya çıkabileceğini ifade etmektedir. Başka bir deyişle duyguların doğal olarak ortaya konulması olarak da açıklanabilmektedir. Aynı zamanda çalışanlarca samimi olarak ifade edildiğinde olumlu tepki alma ihtimali yüksek ve daha başarılı bir yöntem olduğu savunulmaktadır.

Ashforth ve Humprey (1993)'in duygusal emek yaklaşımında Hochschild (1983)'in orjinal iki boyutlu yaklaşımına 'samimi davranışı' boyutunu üçüncü bir boyut olarak eklemektedir. İşini yapan bir çalışan, kendisinden istenilen duygusal gösterimi Hochschild (1983)'in iddiasının tam tersine bir duygusal düzenleme çabasına girmeden sadece samimi bir şekilde hissedip de sergileyebilmektedir. Bu bağlamda samimi davranış, çalışanların kendilerinden istenilen duygusal ifadeleri herhangi bir çaba sarf etmeden ve samimi bir şekilde sergilemeleri olarak kavramsallaştırılmaktadır. Örneğin hasta bir çocukla ilgilenen bir hemşirenin,

herhangi bir duygusal düzenleme çabasına ihtiyaç duymaksızın çocuğa karşı samimi bir tavır veya şefkat göstermesidir (Ashforth and Humprey, 1993).

### **2.2.3. Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı**

Morris ve Feldman (1996), çalışanların her duygusal emek davranışında kesinlikle çaba göstermeleri gerektiğini ifade etmektedir. Bu sebeple kurumun önceden belirlediği davranış kurallarının tatbiki için çalışanların sarf ettiği çaba üzerine yoğunlaşmaktadır. Zira çalışanlardaki davranışın ortaya çıkma nedeni kurumun belirlediği ve gerçekleşmesini istediği davranışlardır. Çalışanların yüzeysel, derin veya samimi davranış ortaya koyabilmesi için kuşkusuz çaba göstermesi gerekmektedir (Savaş, 2012: 53-54).

Duygusal emeği, örgütsel ve bireysel faktörlerin etkilediğini savunarak diğer iki modelden ayırmaktadırlar. Duygusal emek kavramını davranış türleri yerine boyutlarıyla incelemişlerdir. Bu bağlamda duygusal emeğin dört boyutu olduğunu savunmaktadırlar. Bunlar; çalışanların duygusal gösterim sıklığı, çalışanların gösterim kuralları için sarf ettiği dikkat seviyesi, işveren tarafından sergilenmesi talep edilen duyguların çeşitliliği ve çalışanlara ait gerçek duygular ile işverenin sergilenmesini istediği duygular arasındaki çatışmadır (Güngör, 2009).

### **2.2.4. Grandey Yaklaşımı**

Grandey kendinden önceki üç farklı yaklaşımdan yola çıkarak toplu bir yaklaşım ortaya koymayı amaçlamıştır. Grandey' e göre duygusal emek (2000), çalışanların işverenin belirlediği davranışları gösterebilme amacıyla duygularını düzenlemek için sarf ettiği gayret ve bu süreci kapsamaktadır (Grandey, 2000: 95-110). Duyguların düzenlenmesi çalışanların kendilerini etkilemekte olan duyguları belirleyip bu duygulara ne zaman sahip olduklarını ve bunun davranışlarına nasıl bir etkiyle yansıtacağını yönetmeleriyle ilgili bir süreç olmaktadır (Gross, 1998: 275).

Grandey'in yaklaşımında dikkat çekici nokta diğer yaklaşımlarla birlikte harman oluşturması ve yaklaşıma duyguların düzenlenmesini eklemesi olmaktadır. Bireylerin

sosyal hayatlarında karşılaştığı durumlarda otomatik olarak duygularını düzenlediği bilinmektedir. Çünkü hasta evine ziyarete giden birey duygularını üzgün yansıtırken, toplantıda yaşanan komik olaylara gülerek duygularını yansıtması duygularını düzenlemesi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Beğenirbaş ve Meydan, 2012: 166). Duyguların düzenlenmesi ise iki şekilde olmaktadır. Bunlar duyguya neden olan öncü davranışı düzenlenmesi ve buna verilen tepkiyi düzenlemek şeklinde gruplandırılmaktadır (Özgen, 2010).

Yaklaşımlar incelendiğinde Hochschild, Ashford ve Humprey, Morris ve Feldman son olarak da Grandey' in literatüre önemli kavramlar kazandırdığı görülmektedir. Hochschild duygusal emek kavramın ortaya çıkartan ilk araştırmacı olması nedeniyle alan yazında önemli bir yere sahip olmaktadır. Onun ardından Ashford ve Humprey Hochschild' in kuramına samimi davranış boyutunu ekleyerek kuramın gelişmesine katkı sağlamıştır. Morris ve Feldman, Hochschild ve Ashford ile Humprey' in yaklaşımından çok daha farklı bir bakış açısı olarak boyutlandırma ile kavramı ele almıştır. Son olarak da Grandey, duyguların düzenlenmesi kavramını kullanarak diğer yaklaşımlar ışığında kapsamlı bir yaklaşım ortaya çıkarmıştır. Kapsamlı oluşundan dolayı Grandey' in yaklaşımı alan yazında önemli bir yere sahip olmaktadır.

### **2.3 DUYGUSAL EMEĞİN BOYUTLARI**

Çalışanlar sağladıkları hizmetin karşılığında ücret alırken, aynı zamanda müşterilere uygun davranışlar göstermekte, uygun olmayanları ise gizleyip bir nevi rol yapmaktadır. Uygun olan veya uygun olmayan davranışlar olarak nitelendirilmekte olan davranışlar, işverenler tarafından belirlenmektedir. Çalışanlardan duygularını arzu edilen hedefler doğrultusunda düzenlemeleri beklenmektedir (Hochschild, 1983).

Çalışanların sunum esnasında sergiledikleri duygusal durum ile hissettiği duygusal durum her zaman paralel doğrultuda olmayabilir. Bundan dolayı işverenler belirli davranış kuralları geliştirmişlerdir. Hochschild'in çağrı merkezi çalışanları ve hostesler üzerinde yaptığı çalışmalarda çalışanların müşterilerle etkileşiminin ve

iletişim seviyesinin yüksek oranda yönetimin kontrolü altında olduğunu gözlemlemiştir (Hochschild, 1983).

Duygusal emeğin boyutları konusunda alan yazını incelendiğinde genellikle 3 boyut üzerinde eğilimin olduğu görülmektedir. Bu nedenle çalışmada duygusal emek boyutları yüzeysel davranış (surface acting), derinden davranış (deep acting) ve samimi davranış (genuine acting) şeklinde ele alınacaktır.

### **2.3.1 Yüzeysel Davranış**

Çalışanların içsel olarak hissetmediği duyguları taklit etmesi durumu yüzeysel davranış (surface acting) olarak adlandırılmaktadır. (Ashford ve Humphrey, 1993: 92). Bir başka deyişle, hissettikleri gerçek duyguları değiştirmeyip, duygunun sergileme biçimini kontrol altına aldığı davranış şekli olarak tanımlanabilmektedir (Grandey, 2000: 97). Çalışan bireyler, gösterilmesi zorunlu kılınan davranışa odaklanıp hissettiği gerçek duygularını sergileyememektedir. Diğer bir ifadeyle çalışanlar, duygu değişimini işlerindeki devamlılığı sağlamak amacıyla yapmaktadırlar (Yang ve Chang, 2008: 881).

Yüzeysel davranış şekli, çoğunlukla olumsuz duyguları bastırıp eyleme geçmemek ve ya olumlu duygular içerisindeymiş gibi davranmaya çalışmakla ilişkilendirilmektedir. Çünkü çalışan bireylerden müşterilere karşı olumlu davranış sergilemeleri beklenmektedir. Örneğin; çalışan bireyler kötü bir ruh halinde olsalar bile müşterilere karşı olumlu bir yaklaşım sergilemek zorunda kalmaktadırlar. Burada önemli nokta, çalışan bireylerin pozitif duygu durumlarını taklit edilerek negatif duygu durumlarını saklanmasıdır (Diefendorff vd., 2005:340).

Alan yazın incelendiğinde duygusal emek stratejilerinin ilk ve en fazla çalışılan yüzeysel rol yapma davranışı olduğu görülmektedir. Hochschild bir araştırmasında hosteslerin yüzündeki sahte gülümsemeyi keşfedip, bu tanımlamayı çalışan bireylerin gösterdiği sahte davranışlar şeklinde ifade etmiştir (Hochschild, 1983: 7-8).



İş yaşamında duyguların yönetilmesi kapsamında yüzeysel davranış, kurumun belirlediği davranış kurallarına uygun duyguların da ortaya koyulmasını kapsamaktadır. Bu davranış şeklinde, çalışanın içten hissettiği duygular ile iş gereği arzu edilen duygular arasında kalınan ikilemden kaynaklanan duygusal uyumsuzluğun üstesinden gelmede, arzu edilen davranışların sergilenmesini beklenmektedir (Crego, vd., 2013: 570).

Duygular ve davranış kuralları arasında uyumsuzluk olduğu durumda çalışan bireylerin arzulanan duyguyu hissetmemesine rağmen hissediyormuş gibi görünmesi yüzeysel davranış türünün gerçekleşmesidir. Bu bağlamda gösterilen davranışın değişmesi ile birlikte hissedilen duygu aynı kalmaktadır (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 954).

Hochschild, içten hissedilmeyen duyguların sergilenmesi sonucu gerçek duygular ile duygusal bir çelişkinin meydana geleceğine vurgu yapmıştır. Belirli bir süre ardından bu durumun çalışan üzerinde duygusal çelişkilerle kalmayıp aynı zamanda fiziki problemlere de yol açacağı ifade edilmektedir. Bu durumu destekler nitelikte olan sonuçlar hostesler ve bilet görevlileriyle yapılan araştırmalar sonucu ortaya konmuştur. Aldıkları ücret karşılığında yönetim tarafından şekillendirilen ve takibi sağlanan duyguların ortaya konulması bir zamandan sonra olumsuz etkiler oluşturmuştur. Yönetim tarafından devamlı olarak kontrol altına alınan duyguları sergilemekte mecbur bırakılan çalışanların diğer insanlarla sağlıklı ilişkiler kuramadıkları, iş devamsızlıklarının arttığı ve şiddetli baş ağrısına maruz kaldıkları görülmüştür (Hochschild, 1983:16).

### **2.3.2. Derin Davranış**

Duygusal emek boyutlarının ikincisi olan derin davranış boyutunda çalışan bireyler gerçekten hissettikleri ile işverenler tarafından arzulanan duygular ile eşleştirmek için değiştirmesi ile ortaya çıkmaktadır (Anderson, 2014: 20). Derin davranış çalışan bireylerin hissettiği ve ortaya koyduğu duyguların paralellik göstermesi için sarf ettiği çabayı ifade etmektedir. Bu bağlamda derin rol yapma

davranışı, içten hissedilen duyguların beklenen duygulara adapte edilmesi anlamına gelmektedir (Eroğlu, 2014:149).

Hochschild'in derin davranış tanımlamasında duygu çalışması ve duygu yönetimi kavramlarını kullanmaktadır. Derin davranış çalışan bireylerin müşteriler önünde duygularını belli etmeden evvel kendisinden sergilemesinin istendiği duyguyu içselleştirmek ve deneyimlemek için ciddi çaba sarf etmesidir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88).

Grandey ise derinden davranışı, çalışan bireyin kendine olumlu telkinler vererek ya da içerisinde bulunduğu duyguyu durumunu yeniden değerlendirmesiyle duygularını değiştirme ve farklılaştırma çabası olarak tanımlamaktadır (Grandey, 2000: 96). Bu davranış türünde sadece fiziki ifadelerle sınırlı olmayıp aynı zamanda duyguların da davranış kuralları çerçevesinde düzenlenmesi söz konusu olmaktadır. Yani derin davranışta, çalışanın içten hissettiği bireysel duyguyu yine kendi isteğiyle işin gerektirdiği duygularla paralellik gösterecek şekilde değiştirme çabası söz konusudur (Başbuğ vd., 2010: 256).

Hochschild derin davranışı kendi içerisinde aktif ve pasif davranış olmak üzere ikiye ayırmıştır. Aktif davranışta çalışan, kendisinden arzu edilen duyguları hissedip bunları ortaya koyabilmek adına geçmişteki deneyimlerini anımsayarak kendisini ikna etmeye çabalamaktadır. Fakat çalışan birey kendisinden arzu edilen duygu durumunu herhangi bir çaba göstermeden gerçekleştirebiliyorsa pasif derinden davranış sergilemiş olmaktadır (Hochschild, 1983).

Derin davranışın yüzeysel davranıştan farkı çalışanların duygularını da davranış normları doğrultusunda değiştirmesidir. Örneğin, bir öğretmenin yaramazlık yapan bir öğrencisine duyduğu kızgınlık duygusunun farkında olup, işini iyi yapabilmek adına bu duyguyu olumlu duyguya çevirme çabası derinden rol yapmadır (Başbuğ vd., 2010: 56). Derinlemesine davranışta önemli noktanın çalışanların arzulan davranışları ortaya koymadan önce kendi iç dünyalarında bu davranışın kabul görmesi olduğu söylenilebilir.

Derin davranış ile yüzeysel davranış karşılaştırıldığında yüzeysel davranışta, çalışanların müşterilerine karşı zayıf ya da güçlü ilgisi söz konusu olurken derin davranışta göstermiş olduğu ruhsal bir çaba ön plana çıkmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Bundan dolayı derinlemesine davranışı sergilemek daha zor olmaktadır. Ayrıca yüzeysel davranışta değişim doğrudan, derin davranışta ise değişim dolaylı olarak olmaktadır. Çünkü çalışan birey ilk olarak kendi hissetmesi gereken duyguyu yaşamaya çalışmakta, sonrasında beklenen davranışı sergilemektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93).

Sonuç olarak derinlemesine davranış, olumlu çıktılar, kişisel başarı, hizmetin sunumu esnasında olumsuz duygularından soyutlanma, müşteri memnuniyeti, iş performansı ve tatminiyle ilişkili olmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 17).

### **2.3.3. Samimi Davranış**

Duygusal emek davranışlarının son boyutu samimi davranış ilk olarak Ashforth ve Humphrey (1993:88) tarafından geliştirilmiş daha sonrasında Diefendorff, Croyle ve Gosserland (2005: 339-340) tarafından tartışmaya açılan bir boyuttur. Ashforth ve Humphrey (1993) ile Diefendorff vd. (2005) doktorların çocuk çalışanlarının hastalarına karşı samimi bir şekilde ilgi göstermesi ya da bir çalışanın üzgün bir müşterisini iyi hissettirmek adına içten şekilde bir ilgi göstermesi gibi durumlar düşünüldüğünde samimi davranışın kuşkusuz üçüncü boyut olarak ele alınması gerektiğini vurgulamaktadırlar (Humphrey, 2012: 741).

Bu alt boyut Basım ve Beğenirbaş (2012: 84) tarafından Türkçeye uyarlanmış ve araştırmalarda sıklıkla kullanılmıştır. Derinlemesine ve yüzeysel davranış duyguların manipüle edilmesine odaklanırken, samimi davranış kendiliğinden oluşan gerçek duygulara odaklanmaktadır (Anderson, 2014: 22). Dahling ve Perez bu durumun çalışanların “içten bir şekilde kurumun arzulanan istekleri ile tutarlı olan duyguları hissetmesi” şeklinde ortaya çıktığını ifade etmektedirler (Dahling ve Perez, 2010: 575). İçten samimi olarak hissedilen duygular ile örgüt kurallarının paralel olması durumunda, çalışan birey derinlemesine ya da yüzeysel davranış kalıplarını kullanmaya gerek duymamaktadır (Anderson, 2014:22).

Yüzeysel ve derinden davranışa kıyasla samimi davranışta çalışan bireyler daha az duygusal emek sarf etme çabası içerisine girmektedirler. Bu yüzden diğer boyutlara oranla samimi davranışın olumsuz etkilerinin daha az olduğu görülmektedir.

Çalışan bireylerin göstermiş olduğu duygular ne yüzeysel davranışta ne de derinlemesine davranışta direk olarak ortaya çıkmamaktadır. Yani her iki davranış durumunda da çalışan bireyler arzu edilen kurallara uyum sağlamak için çaba harcamaktadırlar. Bu durum ya bir duygunun içsel olarak meydana gelmesi ve ya duyguların dışı vurumlarının farklı şekillerde yansıtılmasıyla oluşmaktadır. Fakat samimi davranışta çalışan bireyler kendi hissettikleri duygularını yansıtmakta ve diğer davranış türlerindeki gibi çaba göstermemektedirler (Grandey, 2003: 86). Söz konusu üç boyutunda hedefi müşterilerin memnuniyetini artırmak ve örgütün davranış kurallarına uyum sağlayabilmektir. Bundan dolayı çalışan bireyler hangi boyuta ait davranışı gösterecekler de kuşkusuz yaptıkları işlere duygularını katmakta ve yönetmektedirler.

## **2.4. DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

Duygusal emeği etkileyen faktörleri demografik ve örgütsel faktörler başlıkları altında incelemek mümkündür.

### **2.4.1. Demografik Faktörler**

Duygusal emeğin yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış boyutları ile yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim durumu ve mesleki tecrübe gibi demografik özellikler arasında yüksek düzeyde bir etkileşim söz konusu olmaktadır.

#### **2.4.1.1. Cinsiyet**

Cinsiyet, bireylerin toplumsal rollerini ortaya koyan ana unsurlardan biri olmaktadır. Kadın davranışı ve erkek davranışı olarak toplumsal beklentiler küçük yaştan itibaren bireylerin cinsiyet farkıyla yetiştirilmesinde etkili olmaktadır. Bu toplumsal beklentiler, duygusal yönetim ve gösterim arasında kadınların ve erkeklerin belirgin farklılıklar ortaya koymasına neden olmaktadır. Genel olarak kadınların

öfkelerini ve gerginliğini bastırması beklenirken, üzüntü, mutluluk ve korku gibi duygularını sergilemesi durumu olağan karşılanmaktadır. Erkeklerin öfkelerini sergilemesi ise normal bir durum olarak karşılanmakta ve bu durum onların oldukları pozisyonlarını daha da sağlamlaştırdığı düşünülmektedir (Solmuş, 2004:28).

Kadınların iş yaşamında duygularını erkeklere oranla daha yüksek düzeyde kullandığı görülmektedir. Aynı zamanda kadınlar dışardan gelebilme ihtimali olan duygu işaretlerini fark ederek duygu durumlarını ona göre yönlendirmeye daha eğilimli olmaktadır. Erkekler ise asıl hissettikleri duygularını direkt olarak yansıtmamakta daha çok içsel duygulara önem vermektedirler (Rafaeli, 1989: 386). Bu yüzden kadınların erkeklere oranla duygu durumlarını yönetme ve duygularının iş yerinde verimlilik adına kullanabilme yetenekleri daha üst düzeydedir. Bu özellikler, kadınların erkeklere göre duygusal emek konusunda daha başarılı olmasını, duygusal emeğin gerektiği işlerde kadın sayısının erkeklere oranla fazla olmasını sağlamaktadır (Köksel, 2009:18).

#### **2.4.1.2. Yaş**

Yaş, duygusal emek davranışı üzerinde önemli bir etkiye sahip olmaktadır. Hochschild (1983), yaşlı çalışanların genç çalışanlara oranla daha fazla duygusal deneyime sahip olmaları, karşılaşılan durumlarda uygun duygu davranışı gösterebilme ve duygu kontrolünü sağlamada daha başarılı olduklarına değinmektedir. Benzer bir biçimde Kruml (1999: 104)'da hizmet sektörü çalışanlarıyla yaptığı çalışmada, daha yaşlı çalışanların daha yüksek oranda duygusal emek davranışı gösterdiklerini ortaya koyarak Hochschild'i destekler nitelikte sonuçlara ulaşmıştır.

Yaş durumunun değerlendirilmesi yapılırken daha yaşlı olan bireylerin daha fazla duygusal emek deneyimine sahip olmalarından dolayı gerekli duyguyu daha kolay ve daha net bir şekilde gösterebildikleri varsayılmaktadır. Aynı zamanda daha yaşlı bireylerin kendilerine verilen sorumluluklarını yerine getirirken olması gereken duygu ve davranış biçimlerinin dışına çıkmadıkları belirtilmektedir (Kruml ve Geddes, 2000: 15).

### **2.4.1.3. Eğitim Durumu**

Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda eğitim durumu daha üst düzeyde olan çalışanların daha fazla duygusal emek sergiledikleri ifade edilmektedir. Eğitim durumunu mesleki eğitim olarak ele aldığımızda, mesleki açıdan daha tecrübeli olan çalışanların daha yüksek seviyede duygusal emek sergiledikleri görülmektedir. Çünkü mesleki eğitim açısından deneyimi olan bireyler hangi durumlarda ne şekilde davranmaları gerektiği konusunda görece daha bilgili olmaktadır (Ünal, 2011: 51). Çalışanların edindikleri deneyimler sonucunda mesleklerine karşı farkındalık duygu seviyesi artmakta ve görevlerini yerine getirirken daha dikkatli davranmaktadırlar. Çalışanlar, kurumların kendilerinden arzu edilen beklentileri yüksek düzeyde yerine getirebilmek ve hata oranlarını en aza indirme adına daha yüksek düzeyde emek sarf etmektedirler.

### **2.4.1.4. Medeni Durum**

Evli çalışanların bekâr çalışanlara oranla, içerisinde buldukları sosyal çevrelerinde de önemli sorumluluklar yüklenmelerinden dolayı daha yüksek oranda kişisel başarıya önem vermektedirler. Bundan dolayı bireyler kendilerinden istenilen davranışları yerine getirirken, en az riskle yüksek düzey çaba sergilemektedirler. Bekâr çalışanların evli olan çalışanlara oranla sosyal statüleri göz önüne alındığında daha serbest davrandıkları görülmektedir. Bu serbest konumları görevlerini yerine getirirken ortaya koydukları çabayı da etkilemektedir. Diğer ifadeyle evli çalışanlar mevcut konumlarını sağlamlaştırmak ve başarılı olmak adına görevlerini yaparken evli olmayan çalışanlara oranla daha fazla duygusal emek davranışı çabası içerisine girmektedirler. Bu durum da çalışan bireylerin duygusal tükenmişlik düzeylerinde de farklılıklar meydana getirebilmektedir (Eroğlu, 2011: 260).

### **2.4.1.5. Mesleki Tecrübe**

İş yaşamının da daha az tecrübeye sahip olan bireyler, daha fazla tecrübesi olan bireylere göre daha yüksek düzeyde belirsizlik yaşamaktadırlar. Bu ise çalışan

bireylerin daha yüksek oranda duygusal çelişki yaşanmasına neden olabilmektedir (Kruml ve Geddes, 2000: 25).

Hochschild'in 1983 yılında yaptığı araştırma temel alınarak farklı araştırmacılar da tarafından birçok çalışma yapılmış ve farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Tecrübenin yaş ile doğru orantılı olmasından dolayı duygusal emeği etkileyen faktörler arasında yer almaktadır ve uzun zamandır aynı iş yerinde çalışan bireylerin daha az duygusal çaba sergileyerek uyum sağlayabildikleri ifade edilmektedir. Başka bir deyişle daha az tecrübeye sahip olan bireyler belirsizlik, çelişki ve çabayla daha fazla karşı karşıya gelebilmektedir. (Kruml ve Geddes, 2000:11).

## **2.4.2. Örgütsel Faktörler**

### **2.4.2.1 Duygusal Davranış Kuralları**

Davranış kuralları kavramı Ekman ve Friesen tarafından ilk kez 1969 yılında tanımlanmıştır. Bu kurallar; genellikle erken yaşta öğrenilen, farklı sosyal çevrelerde, durumlarda farklı davranış kalıplarına uyulmasını zorunlu kılan kurallar dizisi olarak belirtilmiştir (Ekman ve Friesen, 1969: 75). Başka bir ifade ile davranış kuralları; bazı durumlarda belirli bir duygu durumunun gerektiği biçimde gösterimini belirleyen sosyal kurallar dizisi olarak ifade edilmektedir (Misailidi, 2007: 36).

Duygusal davranış kalıplarını belirleyen çeşitli sözlü ve yazılı kurallar, insanlarla birebir iletişim kurulan bütün meslek dallarında bulunmaktadır. Duygusal davranış kuralları, kurumlarda sergilenmesi beklenen duygu gösterimleri kalıplaşmış bir biçimde çalışanlara aktarmayı belirtmektedir (Ekman, 1973; akt, Diefendorff vd., 2005: 343). Aynı zamanda, çalışan bireylerin duygularını işverenlerin faydasını gözeterek sergilemelerine olanak sağlamaktadırlar. Davranış kurallarının varlığı ile çalışan bireylerin duygusal gösterimlerini düzenlemeleri ve duygu ifadelerinde standartlara uymaları mümkün olmaktadır (Diefendorff vd., 2005: 343).

Davranış kuralları, kültüre ve karakteristik özelliklere göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin; Mc Donald's firmasının Rusya'da açtığı şubede batı tarzına yönelik davranış kuralları göz önüne alınarak çalışan bireylere eğitim verilmiş

ve müşterilerle iletişimde buldukları andan itibaren gülmelerini istenmiştir. Ancak eski dönem Sovyetler Birliğinde müşterilerle iletişimde gülümseme gibi bir davranış kuralı olmadığı için bu durumla karşılaştıklarında bazı müşteriler kendilerinin önemsenmediğini ve dalga geçildiğini düşünmüşlerdir (Ashforth ve Humprey, 1993: 91).

#### **2.4.2.2. Otonomi**

Bir çalışanın kendi işini yaparken planlama ve kullanacağı yöntemler konusunda özgür ve bağımsız davranabilmesi otonomi olarak tanımlanmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 470). Duygusal emeğin en temel noktası çalışan bireylerin sergiledikleri duygusal gösterimin oluşturduğu etki olmaktadır. Bu bağlamda otonomi, bireysel ilişkilerde daha iradi tavır gösterebilmeleri yani çalışan bireylerin örgütün istediği davranışsal kurallarını şahsi stiline uydurabilme yetkisi olarak adlandırılmaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Çalışanların işlerinde sahip oldukları otonomi düzeyinin artması yüzeysel ya da derinden davranış sergileyebilme serbestisini artıracak, durumsal şartlara uygun pozisyon alınmasının önünün açılmasını sağlayacaktır. Scott vd. (2012: 909) Bireylerin duygusal davranışları örgütler tarafından belirli kurallara bağlanıldığında duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının arttığı, çalışan bireylere belirli oranlarda şahsi duygusal tepkileri konusunda iradi sorumluluğunun verildiği durumlarda ise mevcut olumsuz sonuçların en aza indirilebildiği sonucuna ulaşılmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990: 26).

Grandey ve arkadaşlarının (2005: 893) 198 çağrı merkezi çalışanı ile yaptığı araştırma sonucu; çalışanlar bireyler birbir iletişimde buldukları müşterilere karşı davranış sergilerken kendilerini serbest hissettiklerinde, müşterilerin sergilediği olumsuz davranışların yarattığı stres azalmaktadır. Aynı zamanda işyerinde yüksek düzey otonomi olan çalışanların daha düşük seviyelerde tükenmişlik durumu yaşadıkları da belirtilmektedir.

#### **2.4.2.3 Ödüllendirme**

Çalışanların bireyler, örgütün arzuladığı başarıya ulaştıklarında örgütleri tarafından ödüllendirilmeyi ve takdir edilmeyi beklemektedirler. Bireylerin, örgütsel



amaçlara daha etkin ve verimli bir şekilde ulaşmaları adına ödüllendirme sistemleri oluşturulmuştur. Bu ödüllendirme sistemleri içerisinde maaşlar, ücretler, izinler, tatiller, övgüler, takdirler, eğitim ve terfi gibi unsurlar bulunabilmektedir(Nas, 2006: 56).

Başarılı çalışan ödüllendirme sistemleri sayesinde bireyler işine karşı daha bağlı olmakta ve örgütsel amaçlara katkıda bulunmak adına daha verimli çalışmaktadırlar. Aynı zamanda ödüllendirme sonucu çalışanın tatmin duygusu müşterilere de yansımaktadır. Bu yüzden ödüllendirme sistemleri hem çalışan hem de örgüt açısından sayısız fayda sağlamaktadır (Örnek, 2009: 36).

## **2.5. DUYGUSAL EMEĞİN SONUÇLARI**

Duygusal emek sonuçları ile ilgili yapılan çalışmalarda, araştırmacılar farklı fikirler ileri sürmektedir. Bunlardan bazıları duygusal emeğin olumsuz sonuçlara neden olacağını ileri sürerken bazıları ise olumlu sonuçlarının da olacağını ileri sürmektedirler.

### **2.5.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları**

Çalışanın örgüt tarafından belirlenen davranış kalıpları ile çalıştığı takdirde müşterinin göstereceği olumlu davranışlar sebebi ile ruhsal olarak daha az yıpranmaktadır. Böylelikle ortaya çıkmakta olan müşteri memnuniyeti de çalışan performansına yansımaktadır. Örgütlerin, bu performansı değerlendirmesi çalışanlar açısından kariyer fırsatları, prim, ikramiye gibi maddi imkânlar sağlamaktadır. Duygusal emek sonuçların olumlu olması durumunda aynı zamanda iş tatmini de ortaya çıkarmaktadır (Güler, 2018: 35).

Hizmet sektöründe performans odaklı ücretlendirme politikası uygulamakta olan işletmelerde çalışan bireylerin müşterilere yansıttıkları olumlu duygu gösterimleri(güler yüz, sıcak davranış), ek gelir kazanmalarını da sağlamaktadır (Güngör, 2009). Duygusal emek davranışının çalışana kazandırdığı en olumlu sonucun maddi rahatlık olduğu söylenilebilir. Örneğin; müşteriye gülümseyen bir garsonun fazla bahşiş alması, samimi davranışı sonucu müşterisi ek ürün alan bir satış

görevlisinin prim kazanması, yüksek performans gösteren bir çalışanın ilave ücret alması (Eroğlu, 2010).

Otel çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada, bireylerin çoğunluğunun duygusal emek davranışlarından derinlemesine davranışı kullandıklarını, müşteri tarafından daha samimi buldukları ve geri dönüşlerin olumlu olması sebebiyle de işlerini daha olumlu duygularla yaptıkları belirtilmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011). Duygusal emeğin çalışan bireylerin iş performansına da olumlu yönde etkilerde bulunduğu söylenmektedir. Sonuç olarak duygusal emeğin çalışan performansı, iş doyumunu ve işe bağlılığı arttırdığı ve ekonomik fayda sağladığı sonucuna ulaşılmaktadır (Keçeli, 2017).

### **2.5.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları**

Araştırmacılar, duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile daha fazla ilgilenmektedir. Çalışmalarında genellikle duygusal emek ile iş tatminsizliği ve tükenmişlik arasında ilişki kurmayı tercih etmektedirler. Araştırmacıların tercih sebebi, Hohschild'in çalışanın örgüt tarafından arzu edilen duyguları sergilenmek mecburiyetinde bırakılmasından ötürü, çalışanın kendisine ait duygularının üzerindeki denetimini kaybetme hissini çalışan bireyde olumsuz duygular oluşturacağı görüşüne dayanmaktadır. Aynı zamanda yapılan çalışmalarda duygusal emeği, öz saygı, rol yabancılaşması, kendine yabancılaşma ve depresyon gibi çalışanın psikolojik refahı ile ilgili kavramlarla ilişkilendiren araştırmalar yapılmıştır (Pala Morkoç, 2014: 14-15). Duygusal emek sonucunda, iş stresi, iş tatminsizliği, duygusal tükenmişlik, performans azalması, geri çekilme, çalışan memnuniyetinin azalması, işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkardığı gibi örgüt için ise çatışma ve verimsizlik gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır.

Alan yazında yapılan araştırmalarda duygusal emek davranışının çalışan üzerinde olumlu olduğu kadar olumsuz etkilerinden de olduğundan bahsedilmiştir. Duygusal emek davranışlarından yüzeysel davranışı işletmenin çalışandan arzu ettiği bir davranış olmasına rağmen çalışanlar üzerinde olumsuz sonuçlar doğurduğunu belirtmektedir (Hochschild, 1983). Bu bağlamda çalışanın gerçek duygularını

bastırması, sürekli sahte duygularla davranmaya çalışması, iş stresi gibi birçok olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Grandey, 2000). Günümüz koşullarında mesai saatleri çok uzun olan hizmet sektöründe çalışan bireylerin işletmenin talepleri doğrultusunda gerçek duygularını bastırarak çalışması ve bunu sürekli olarak tekrar etmesi durumu çalışan bireylerde psikolojik rahatsızlıklara neden olduğu sonucuna yapılan araştırmalar da ulaşılmaktadır. Kamu çalışanı olan işçiler üzerinde yapılan bir çalışma sonucunda, işçilerin gerçek duygularıyla kendi duyguları arasında yaşadığı çelişkinin çalışanda uyku bozukluğu, stres, kötümserlik ve hatta intihara bile neden olduğu ifade edilmektedir (Çelik, 2011).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde eğreti çalışma koşullarının duygusal emek davranışı üzerindeki etkisinin belirlenmesine yönelik yapılan araştırmanın, yöntemine ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanlar, uzun ve stresli çalışma saatleri boyunca farklı tip müşteriler ve çalışma arkadaşları ile yoğun bir çalışma ilişkisi içinde bulunmakta, duygusal emek ve estetik emek gibi olguları bizzat deneyimlemektedir. Çalışmanın amacı; çalışanların içinde buldukları eğreti çalışma koşulları ve duygusal emek davranış düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Yiyecek-içecek işletmeleri çalışanlarının eğreti çalışma koşullarını ve duygusal emek davranışlarını ele almak, turizm sektörünün gülümseyen yüzünün arkasındaki (Gmelch, 2003) eğreti çalışma koşullarını göstermeyi hedeflemektedir. Turizm araştırmalarında genellikle turistlerin söz konusu eğlenceli deneyimleri öne çıkarılmaktadır. Ancak bu deneyimlerinin hangi çalışma şartlarıyla sağlandığı çoğu zaman maskelendiği ve üzerinde nadiren konuşulduğu görülmektedir (Gmelch, 2003). Turizm araştırmaları işletmelerin ekonomik kazançlarını arttırmaya odaklanmaktadır. Aslında işletmelerin kazançlarını artırma yolunda çalışanların önemini sözde yadsımadığını vurgulamaktadır. Çalışanların tatmininin, müşteri tatmini ve işletmeye kazanç getirdiği, diğer bir deyişle, herkesin kazandığı bir süreç üzerinde durulur. Bu kapsamda turizmde çalışma sorunları daha çok çalışanların yeterince performans göstermemesine bağlanır; hizmet kalitesi, insan kaynakları yönetimi, örgütsel bağlılık, müşteri ve hizmet yönelimiyi gibi konularla çalışanların performanslarının artırılması, işverenler ve iş görenler arasında “kazan-kazan” ilişkilerinin üretilmesi amaçlanmaktadır (Budd, 2016: 183-217). Bu yönde, turizm araştırmalarında “sektördeki eğreti çalışma koşullarını” ve “sektör çalışanlarının duygusal emek davranışlarını” yeterince ele alınmamaktadır (Veijola, 2009).

Turizm literatüründe çalışmayı ele alan az sayıdaki araştırma da otel işletmeleri çalışanları üzerine odaklanmaktadır (Zampoukos ve Ioannides, 2011); büyük bir istihdam alanı olan ve turizm hareketliliklerini sağlayan yiyecek-içecek işletmeleri göz ardı edilmektedir (Baum, 2007: 1384). Bu yüzden, İzmit destinasyonunda yiyecek-içecek işletmeleri çalışanlarının eğreti çalışma koşulları ve duygusal emek davranışları ile ilişkisini ele almak, turizm sektörünün gülümseyen yüzünün arkasındaki (Gmelch, 2003) çalışma dünyasını, çalışan açısından olumsuz yönlerinin ortaya çıkarılması ve yapıcı çözümler bulunması her açıdan önem arz etmektedir.

### **3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI**

Araştırmanın kavramsal kapsamını, eğreti istihdam ve duygusal emek kavramları oluşturmaktadır. Bu kavramlardan yola çıkılarak araştırmanın çalışma evrenini, Kocaeli'nin İzmit ilçesinde bulunan yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Bu amaçla İzmit merkezde alışveriş merkezlerinde faaliyet gösteren restoranlar tercih edilmiştir. Araştırma kapsamında alışveriş merkezinde faaliyet gösteren tüm restoranlar çalışmaya dahil edilmiştir. Kocaeli'nin İzmit ilçesinde bulunan yiyecek-içecek işletme yöneticileri ile görüşülüp gerekli izinler alınmıştır. Bazı işletme yöneticileri, gizlilik, yoğunluk ve ölçek ifadelerinin çalışanlar üzerinde olumsuz etki oluşturacağı kaygısı ile ölçeğin dağıtılmasına izin vermemesi, bu çalışmanın en önemli sınırlılıklarından birini oluşturmaktadır.

### **3.3. ÖN UYGULAMA**

Araştırmada kullanılan soru cetvelinin geliştirilmesi ön uygulama yolu ile yapılmıştır. Hazırlanan soru cetvelinde yer alan soruların anlaşılabilirliğini sağlamak için 2019 yılı Aralık ayı içerisinde Kocaeli Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda eğitim alan ve sektör tecrübesi olan 30 öğrenci arasında ön uygulama yapılmıştır. Buradaki amaç soruların (ifadelerin) anlaşılabilirliğini ölçmek, eksik veya hatalı yerleri tespit etmek ve anket formunu test etmektir.

Ön uygulamada, soru cetvelleri bir otelde bizzat araştırmacı tarafından işgörenlerle yüz yüze uygulanarak yapılmıştır. Anlaşılmayan ifadeler açıklanmış,

yanıtlayıcıların soruları cevaplanarak onların da anket hakkındaki düşünceleri alınmıştır. Uygulama esnasında soru cetvelinde yanlış anlaşılabilir kelimeler ve ifadeler ile diğer bazı eksiklikler tespit edilmiştir. Veriler istatistik paket programına (versiyon 23.0) aktararak ölçeğin güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik katsayısı  $\alpha$ : 0,778 olarak hesaplanmıştır. Eğreti istihdam ölçeğinin güvenilirlik katsayısı ise  $\alpha$ : 0,896 olarak bulunmuştur. Yapılan ön uygulama sonucunda, soru cetvelinde gerekli düzenlemeler yapılarak, soru cetveline son şekli verilmiştir.

### 3.4. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evreni, İzmit'te faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanlar olarak belirlenmiştir. Evren araştırma sonucunda elde edilen sonuçların, gerçekleştirilen çalışma sınırları içinde olmadan genelleştirilmesi istenilen birimler bütünü oluşturmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 69).

Çalışmada istatistiksel olarak anlamlılığı test edilen bulgular %95 güven aralığında ve %5 örnekleme hata payı ile değerlendirilmeye alınacaktır. Bu doğrultuda örneklemin homojen olmadığı durumlarda  $q=0,5$  ve  $p=0,5$  olarak değerlendirmeye alınır. Çalışma çerçevesinde belirlenen güven aralığının t tablosundan ulaşılan t değeri 1,96'dır. Dolayısıyla gerçekleştirilen çalışmada elde edilmesi gereken örneklem sayısı;  $n=1,962.(0,50.0,50)/0,052 = 384,16$  yani **384** kişi olarak belirlenmiştir.

Araştırmada %95 güven aralığında, %5 örnekleme hata payı ile örneklem büyüklüğü saptanmıştır. Araştırmada maliyet ve zaman kısıtlarının yanında COVID-19 pandemi döneminde araştırmanın yürütülmesi nedeniyle kolayda örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Ankete katılımı kabul eden katılımcılar, olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden, kolayda örnekleme yöntemine göre örnekleme dahil edilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemin amacı ana kütleyi oluşturan herkesin örnekleme dahil edilmesidir. Kolayda örnekleme yöntemi zaman ve maddi açıdan çok büyük tasarruf sağlamaktadır. Aynı zamanda bu yöntem "en kolay ulaşılabilen katılımcı, en uygun olanıdır", düşüncesine dayanmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 83). Çalışma zaman ve maliyet açısından imkânlar dâhilinde oluşturulan, 400

anket formu kolayda örnekleme yöntemiyle yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanlara elden teslim edilerek dağıtılmıştır. Ancak, pandemi nedeni ile işletmelerin çalışma saatlerinin kısıtlanması, az sayıda personel ile paket servis yapmaları gibi sebeplerle 121 anket toplanmıştır. Analizler bu sayı üzerinden yürütülmüştür.

### 3.5. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırmada, veri toplama aracı olarak *anket tekniği* kullanılmıştır. Bu nedenle, veri toplama aracına uygun olarak anketi yanıtlayan katılımcının kendi inisiyatifi doğrultusunda soruları yanıtlamasına olanak sağlayacak şekilde hazırlanmış bir soru cetvelinden (soru formu) yararlanılmıştır (Kozak, 2001: 72). Araştırmada kullanılan soru cetveli Ek 1’de verilmiştir. Her iki ölçekteki bazı ifadeler yiyecek- içecek işletmelerine yönelik olarak yeniden düzenlenmiştir.

Soru cetveli, üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde duygusal emek davranışlarını ölçmek üzere, Diefendorff vd. tarafından (2005) geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe ’ye uyarlayarak geçerliliğini ve güvenilirliğini test ettiği anketten faydalanılmıştır. Ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel davranış ifadeleri, derin davranış ifadeleri ve samimi davranış ifadeleri olmak üzere 13 madde ile ölçülmüştür.

Soru cetvelinin ikinci bölümünde eğreti istihdam ölçeğinin oluşturduğu ifadelerin yer aldığı maddeler bulunmaktadır. Eğreti çalışma koşullarını ölçmek üzere, Akgün’ün (2015) Türkçe’ye uyarladığı Çalışmanın Eğretilik Ölçeğindeki 13 önermeden faydalanılmıştır.

Soru cetvelinin son bölümünü oluşturan demografik özellikler araştırmaya katılan bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, aylık ortalama gelir, bu işletmede çalışma süresi gibi kişisel bilgilere ilişkin verilerinin toplanması amaçlanmaktadır. Tablo 2’de araştırmada kullanılan ölçeklere yer verilmiştir.

**Tablo 2:** Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Kullanılan Ölçek	Önerme Sayısı	Kaynak
Duygusal Emek	13	Basım ve Beğenirbaş (2012)
Eğreti İstihdam Koşulları	13	Akgün (2015)

### 3.6. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Çalışma, tanımlayıcı ve açıklayıcı araştırma modeline uygun olarak tasarlanmıştır. *Tanımlayıcı araştırma modeli*, araştırılan konunun ayrıntılı bir biçimde belirlenmesi amacıyla yapılır (Kozak, 2001: 5). Tanımlayıcı araştırma modelinde, araştırma konusu ile ilgili durum var olduğu şekli ile belirlenmekte, bir durum saptaması yapılmaktadır (Karasar, 1994: 77). İzmit'teki yiyecek- içecek işletmelerinde çalışanların eğreti çalışma koşulları ile duygusal emekleri saptanırken tanımlayıcı araştırma modeli kullanılmıştır.

*Açıklayıcı araştırma modeli*, araştırılan konunun ilgili değişkenler arasındaki ilişkilerle açıklanmasına dayalı olan bir araştırma modelidir (Altunışık vd. 2004: 61). İzmit ilçesinde bulunan yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların eğreti istihdam koşulları ve duygusal emek davranış düzeyleri arasındaki ilişkinin açıklanması ile açıklayıcı araştırma modelinden yararlanılmıştır.

### 3.7. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ ve VERİ ANALİZİ

Hipotez, “araştırmalarda olaylar ya da değişkenler arasında var olduğu söylenen ilişkiye” (Karasar, 1994: 68) denir. Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda, duygusal emek ve eğreti istihdam değişkeni arasındaki ilişkileri araştırmak üzere oluşturulan ana hipotezler ve alt hipotezler aşağıda yer almaktadır:

**Hipotez 1:** Katılımcıların eğreti istihdam koşullarının duygusal emek davranışları üzerinde etkisi vardır.

**Hipotez 2:** Katılımcıların duygusal emek davranışları ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H2a Çalışanların duygusal emek davranışları ile **cinsiyet** arasında anlamlı bir



farklılık bulunmaktadır.

- H2b Çalışanların duygusal emek davranışları ile **yaş** arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H2c: Çalışanların duygusal emek davranışları ile **medeni durum** arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H2d: Çalışanların duygusal emek davranışları ile **eğitim seviyeleri** arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H2e: Çalışanların duygusal emek davranışları ile **aylık gelir seviyeleri** arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- 

**Hipotez 3:** Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile demografik özellikleri arasında bir ilişki vardır.

- H3a: Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile **cinsiyet** arasında bir ilişki vardır.
- H3b: Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile **yaş** arasında bir ilişki vardır.
- H3c: Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile **medeni durum** arasında bir ilişki vardır.
- H3d: Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile **eğitim seviyeleri** arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H3e Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile **aylık gelir seviyeleri** arasında bir ilişki vardır.

Araştırmaya katılım gösteren çalışanlardan elde edilen veriler, sosyal bilimler için oluşturulmuş olan bir istatistik paket program (SPSS 23.0) kullanılarak analiz edilmiştir. Öncelikle katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili frekans ve yüzde dağılımları, duygusal emek ve eğreti istihdam ölçeklerinin ortalama ve standart sapma değerleri verilerek yorumlanmıştır.

Anketteki ifadelerin kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla güvenilirlik kat sayısı hesaplanmıştır. Bir diğer ifadeyle Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. Bu değer 0 ile 1 arasında değişiklik göstermektedir. Değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artmaktadır. Alpha değeri 0,60 ile 0,80 arasında ise güvenilirliğin iyi; 0,80 ile 1,00 arasında ise güvenilirliğin yüksek olduğu ifade

edilmektedir (Kozak, 2015: 146). Duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,778 saptanmıştır. Eğreti istihdam ölçeğinin ise 0,896'dır.

### 3.8.ARAŞTIRMA BULGULARI

#### 3.8.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri hakkında bilgi sahibi olabilmek için frekans analizi yapılmıştır. Frekans analizi sonucunda ortaya çıkan sonuç Tablo 4'te gösterilmiştir.

**Tablo 3:** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler	Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	101	83,5
	Erkek	20	16,5
Yaş	25'den az	60	52
	26-30 yaş arası	48	40
	31 ve üstü	13	8
Medeni Durum	Evli	4	3,3
	Bekar	117	96,7
Öğrenim Durumu	Önlisans	60	56
	Lisans	44	36
	Yüksek Lisans	9	8
Gelir Seviyesi	Asgari Ücret	61	50
	2001-2500 TL	57	45
	2501-3000 TL	3	5
Çalışma Süresi	1 yıldan az	69	57
	1-2 yıl arası	33	27
	3-4 yıl arası	16	11
	5 ve üstü	6	5
Günlük Çalışma Saati	8 saat	45	37,2
	9 saat	20	16,5
	10 saat	52	43,0
	12 saat	4	3,3
Kadro Durumu	Devamlı Kadro	40	33,1
	Geçici Kadro	41	33,9
	Stajyer Kadro	40	33,1
TOPLAM		121	100,00

Katılımcıların %83,5'ini kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş aralığına bakıldığında %52'si 25 yaştan küçük ve %96,7'lik kısmı bekadır. Öğrenim durumu açısından ise çoğunluk grubun Ön Lisans/Lisans mezunu (%74,4) olduğu ve gelir durumunun 2001-2500 TL arasında (%50,41) olduğu bir diğer veridir. Çalışma süresi açısından 1 yıldan az çalışma süresi olanlar %80,17'dir. Günlük çalışma süresi 10 saat olanlar %43 ile en yüksek oranda olduğu görülmektedir.

### 3.8.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Temel Göstergeler

Araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4'te gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Ortalamalar

Önermeler	Ortalama	Standart Sapma
Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	2,11	1,235
Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım	1,91	1,098
Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	2,34	1,378
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım	1,84	1,015
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	1,77	1,001
Müşterilere gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	1,76	0,952
Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm	1,66	0,918
Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	3,26	1,335
Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm	3,18	1,235
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	3,23	1,256
Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	<b>3,44</b>	1,176
Müşterilere sergilediğim duygular samimidir	<b>4,33</b>	0,907
Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	<b>4,13</b>	0,955

Tablo 4'te görüldüğü üzere, katılımcıların duygusal emek ölçeğine ilişkin değişkenlerden "Müşterilere sergilediğim duygular samimidir", ifadesi 4,33 ortalama

ve 0,907 standart sapma ile en yüksek değere sahiptir. İkinci sırada ise 4,13 ortalama ve 0,955 standart sapma ile “Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar” ifadesi yer almaktadır. Üçüncü sırada ise 3,44 ortalama ve 1,176 standart sapma ile “Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım”, ifadesi olmuştur. Bunun yanı sıra “Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm” ifadesi ise 1,66 ortalama ile en düşük ortalamaya sahip ifade olduğu görülmektedir.

Eğreti istihdam ölçeğine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 5’te gösterilmiştir.

**Tablo 5:** Eğreti İstihdam Ölçeğine İlişkin Ortalamalar

Önermeler	Ortalama	Standart Sapma
İşletme çalışanlarının haftalık toplam çalışma süresi, çalışma saatleri, aldığı maaş vb. sadece işveren kararı ile belirleniyor	<b>4,03</b>	1,058
Haftalık tatilleri sorun yaşamadan kullanırım	3,45	1,148
İhtiyaç duyulduğunda, sorunsuzca sağlık nedeniyle izin alabilirim	3,66	1,196
İhtiyaç duyulduğunda sorunsuzca doktora gidebilirim	3,84	0,987
Sorunsuzca yıllık izin kullanabilirim	3,85	0,981
İhtiyaç duyulduğunda, sorunsuzca ailevi ya da kişisel nedenler için bir gün izin isteyebilirim	3,95	0,858
İş koşullarının iyileştirilmesini istemekten çekinirim	3,89	1,011
Üstlerimin haksız davranışları karşısında çaresiz hissediyorum	3,39	1,181
Benden istenenleri yapmadığımda işten atılmaktan korkuyorum	3,86	0,945
İşyerinde ayrımcı ve haksız davranışa maruz kaldım	3,64	1,171
İşyerinde kolaylıkla yerime yeni eleman alınabileceği hissettiriliyor	<b>4,23</b>	0,812
Şu anki maaşım temel ihtiyaçlarımı karşılıyor	<b>4,07</b>	1,091
Şu anki maaşım öngörülemeyen durumlarda ortaya çıkabilecek harcamalara yetiyor	3,35	1,181

Eğreti istihdam ile ilgili ifadelerle verilen cevaplara bakıldığında en yüksek ortalama 4,23 ortalamaya sahip olan “İşyerinde kolaylıkla yerime yeni eleman alınabileceği hissettiriliyor”, ifadesidir. “Şu anki maaşım temel ihtiyaçlarımı karşılıyor” (4,07) ve “İşletme çalışanlarının haftalık toplam çalışma süresi, çalışma saatleri, aldığı maaş vb. sadece işveren kararı ile belirleniyor” ifadesi (4,03) eğreti

istihdam ile ilgili ifadelerden yüksek ortalamaya sahip olanlardır. “Şu anki maaşım öngörülemeden durumlarda ortaya çıkabilecek harcamalara yetiyor” ifadesi, eğreti istihdam ölçeği ile ilgili katılımcılara sunulan ifadelerden en düşük ortalamaya sahip olan ifade olarak görülmektedir.

### 3.8.3.Hipotezlerin Test Edilmesine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde hipotezleri test etmek amacıyla eğreti istihdam koşulları ile duygusal emek değişkenlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. İlk olarak demografik açıdan değişkenlerle olan ilişkisi incelenmiştir. Cinsiyet ve medeni durum değişkenleri analiz edilirken t- testi kullanılmıştır. Elde edilen t-testi analiz sonuçları Tablo 6’da belirtilmektedir.

**Tablo 6:** Cinsiyet ve Medeni Durum Değişkenlerine İlişkin t-Testi Sonuçları

Boyutlar/Faktörler	Değişkenler	Gruplar	Ortalama	Standart Sapma	p
<b>Eğreti İstihdam</b>	Cinsiyet	Kadın	3,2710	0,08613	<b>0,971</b>
		Erkek	3,2674	0,05417	
	Medeni Hal	Evli	3,2640	0,54069	<b>0,952</b>
		Bekar	3,2704	0,50210	
<b>Duygusal Emek</b>	Cinsiyet	Kadın	3,7576	0,11840	<b>0,025</b>
		Erkek	3,4329	0,08572	
	Medeni Hal	Evli	3,6344	0,76427	<b>0,492</b>
		Bekar	3,5222	0,78382	

Cinsiyet değişkenine bağlı olarak yapılan t-testi sonucunda; Eğreti istihdam  $p=0,971>0,05$  olması sebebiyle bir farklılığa rastlanmamıştır. Ancak duygusal emek düzeyi  $p=0,025<0,05$  olması sebebiyle anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Ayrıca kadınların duygusal emek düzeyleri (3,76), erkeklerin duygusal emek düzeylerinden (3,43) daha yüksektir. Eğreti istihdam kadın (3,28) ve erkeklerde (3,27) hemen hemen eşit düzeydedir. Medeni durum değişkenine bağlı olarak yapılan t-testi sonucunda; eğreti istihdam kavramında  $p=0,952>0,05$  olduğundan dolayı bir farklılığa rastlanmamıştır. Ayrıca duygusal emek düzeyi  $p=0,492>0,05$  olduğundan ötürü anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ayrıca Tablo 7’de de görüleceği üzere; evli

olanların duygusal emek düzeyi (3,63), bekâr olanların duygusal emek düzeyinden (3,52) daha yüksektir. Eğreti istihdam ise evli olanlarda (3,26) ve bekarlarda (3,27) hemen hemen eşit düzeydedir.

Yaş değişkenine ilişkin yapılan t-testi analiz sonuçları Tablo 7’de belirtilmektedir.

**Tablo 7: Yaş Değişkenine İlişkin t-Testi Sonuçları**

	Frekans	Anlamlılık Düzeyi (Tek Yönlü)	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi (Çift Yönlü)	Ortalamanın Standart Hatası
Eğreti İstihdam	0,975	0,058	120	0,426	0,10664
Duygusal Emek	0,786	0,693	119	0,538	0,16222

Yaş değişkenine bağlı olarak yapılan t-testi sonucunda; eğreti istihdamda  $p=0,426>0,05$  olduğundan dolayı bir farklılığa rastlanmamıştır. Duygusal emek düzeyi  $p=0,538>0,05$  olduğundan ötürü anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Eğitim durumu açısından yapılan t- testi analiz sonuçları Tablo 8’de belirtilmektedir.

**Tablo 8:Eğitim Durumu Değişkenine Göre Yapılan t-Testi Sonuçları**

	Frekans	Anlamlılık Düzeyi (Tek Yönlü)	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi (Çift Yönlü)	Ortalamanın Standart Hatası
Eğreti İstihdam	0,692	0,0182	120	<b>0,504</b>	0,08664
Duygusal Emek	0,368	0,0262	120	<b>0,693</b>	0,11223

Eğitim durumu değişkenine bağlı olarak yapılan t-testi sonucunda; Eğreti istihdamda  $p=0,504>0,05$  olduğundan dolayı bir farklılığa rastlanmamıştır. Aynı şekilde duygusal emek düzeyinde  $p=0,693>0,05$  olduğundan ötürü anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Gelir durumuna ilişkin yapılan t-testi analiz sonuçları Tablo 9’da yer almaktadır.

**Tablo 9:** Gelir Durumu Değişkenine Göre Yapılan t-Testi Analizi Sonuçları

	Frekans	Anlamlılık Düzeyi (Tek Yönlü)	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi (Çift Yönlü)	Ortalamanın Standart Hatası
Eğreti İstihdam	0,733	0,0273	120	<b>0,536</b>	0,56377
Duygusal Emek	0,935	0,0466	120	<b>0,428</b>	0,09272

Gelir durumu değişkenine bağlı olarak yapılan t-testi sonucunda; Eğreti istihdam kavramında  $p=0,536>0,05$  olduğundan dolayı bir farklılığa rastlanmamıştır. Duygusal emek düzeyinde de  $p=0,428>0,05$  olduğundan ötürü anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ait hipotezlerin kabul edilip edilmediğine yönelik durumları Tablo 10’de belirtilmiştir.

**Tablo 10:** Araştırma Hipotezlerinin Kabul- Ret Sonuçları

Hipotez	Durum
<i>Hipotez 1:</i> Katılımcıların eğreti istihdam koşullarının duygusal emek davranışları üzerinde etkisi vardır.	<b>Desteklenmedi</b>
<i>Hipotez 2a:</i> Çalışanların duygusal emek davranışları ile <b>cinsiyet</b> arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	<b>Desteklenmedi</b>
<i>Hipotez 2b:</i> Çalışanların duygusal emek davranışları ile <b>yaş</b> arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	<b>Desteklenmedi</b>
<i>Hipotez 2c:</i> Çalışanların duygusal emek davranışları ile <b>medeni durum</b> arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	<b>Desteklenmedi</b>
<i>Hipotez 2d:</i> Çalışanların duygusal emek davranışları ile <b>eğitim seviyeleri</b> arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	<b>Desteklenmedi</b>
<i>Hipotez 2e:</i> Çalışanların duygusal emek davranışları ile <b>aylık gelir seviyeleri</b> arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	<b>Desteklenmedi</b>
<i>Hipotez 3a:</i> Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile <b>cinsiyet</b> arasında bir ilişki vardır.	<b>Desteklenmedi</b>

**Tablo 10 (devamı)**

<b>Hipotez</b>	<b>Durum</b>
<i>Hipotez 3b:</i> Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile <b>yaş</b> arasında bir ilişki vardır.	<b>Desteklenmedi</b>
<i>Hipotez 3c:</i> Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile <b>medeni durum</b> arasında bir ilişki vardır.	<b>Desteklenmedi</b>
<i>Hipotez 3d:</i> Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile <b>eğitim seviyeleri</b> arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	<b>Desteklenmedi</b>
<i>Hipotez 3e:</i> Çalışanların eğreti istihdam koşulları ile <b>aylık gelir seviyeleri</b> arasında bir ilişki vardır.	<b>Desteklenmedi</b>

### **3.8.4. Değişkenler Arası İlişkiye Ait Bulgular**

Duygusal emek ve eğreti istihdam arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçlarına Tablo 11’de yer verilmiştir.

**Tablo 11: Korelasyon Değerleri**

	Duygusal Emek	Eğreti İstihdam
Duygusal Emek	1	<b>-,063</b>
Eğreti İstihdam	<b>-,063</b>	1

\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı (iki yönlü).

Duygusal emek ve eğreti istihdam değişkenleri arasında yüksek derecede negatif korelasyon olduğu tespit edilmiştir ( $r = -0,063$ ,  $p > 0.01$ ).

Duygusal emeğin eğreti istihdama olan etkisini ölçmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizine ilişkin veriler Tablo 12’de yer almaktadır.



**Tablo 12: Regresyon Analizi**

Bağımsız Değişken	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Anova F Değeri	Anova Anlamlılık Düzeyi	Durbin Watson Değeri
Eğreti Çalışma	0,63	,004	-,004	,475	,492	2,259
Bağımlı Değişken: Duygusal Emek						

Değişkenler arasındaki ilişkilere bakılmadan önce hataların bağımsızlığı için Durbin-Watson değeri testi uygulanmıştır. Sonuçlarda Tablo 13'te belirtilen test değerinin 2,259 olduğu ve varsayımı ihlal etmediği tespit edilmiştir. Duygusal emeğin eğreti istihdam üzerinde oluşturulan regresyon denklemi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Anlamlılık değerinin (Sig.) 0.05'ten küçük olmaması sebebiyle duygusal emeğin eğreti istihdam etkilediği ve bu etkinin %4 oranında açıklayıcı olduğunu da göstermiştir. (R Square= 0.004).

**Tablo 13: Eğreti Çalışmanın Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi**

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	T Değeri	Anlamlılık Düzeyi
	B	Standart Hata	Beta		
Eğreti Çalışma	3,052	,176	-,063	17,294	,000

Tablo 13 incelendiğinde ise duygusal emeğin eğreti istihdam üzerinde ( $\beta = -,063$ ;  $p = ,000$ ) oranında olumsuz bir etkisi olduğu görülmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşme ve değişen yaşam koşullarından kaynaklı işveren ve iş görenler çeşitli tutum ve davranışlar geliştirmek durumunda kalmaktadırlar. Kendilerini geliştirip, üretkenliklerini arttırarak, müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı hedeflemektedirler. Başarı elde etmek ve sürekliliği sağlamak amacıyla örgütler bazı davranış kuralları oluşturmaktadır. İş görenlerden bu kurallar doğrultusunda hareket etmeleri istenmektedir. Yaşadığımız dönemde çalışma şartlarında oluşan rekabet, insanların işlerini kaybetmemek adına çok fazla çalışmalarına ve çaba sarf etmelerine neden olmaktadır. Duygusal emek kavramının duyguların belirli çalışma alanlarında belirli düzey ve amaçlarla belirli sınırlar doğrultusunda kullanılması olarak tanımlandığı görülmektedir. Duygusal emek kavramı genel anlamda hizmet sektöründe daha fazla karşımıza çıkmaktadır. Duygusal emek bireylerin örgüt içi davranış kuralları çerçevesinde duygularını kontrol edebilmesidir.

Bu çalışmada eğreti istihdam kavramının duygusal emek davranışlarına etkisi incelenmiştir. Çalışmanın konusu eğreti istihdam kavramının iş görenlerin duygusal emek davranışlarına etkisinin incelenmesidir. Literatürde yer alan çalışmalardan farklı olmasının önemi ise İzmit destinasyonunda yiyecek-içecek işletme çalışanlarının sektördeki eğreti çalışma koşullarını ve sektör çalışanlarının duygusal emek davranışlarını ele alınmasıdır. Eğreti istihdam koşulları ile gerçekten hissedilen duyguların gizlenmesi arasında yüksek, pozitif yönde, eğreti istihdam ile rol yapma arasında yüksek, pozitif yönde, eğreti istihdam koşulları ve derinlemesine davranış arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Bu bilgiler ışığında davranış kurallarının duygusal emek davranışlarını ortaya çıkaran bir değişken olduğu varsayılmasıyla birlikte yapılan analiz sonucunda duygusal emek davranışlarını sergilerken bu durum iş görenlerin duygusal emek düzeylerini %38,6 oranında etkilediği sonucuna ulaşılmaktadır. Bundan dolayı rol yapma ve gerçek duyguları gizleme iş görenlerin o anki duygusal durumuna özel geliştirdikleri davranış türleri olduğundan uzun vadeli bir iş tutumuna etkisi olmayabilir.

İşletme sahipleri veya yöneticileri çalışanların duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi için daha yaygın çalışmalar yapmalıdırlar. Öncelikle duygusal emek öğelerinin olumlu özelliklerini arttırması yönünde çalışmalar yapılması faydalı olabilir. Duygusal emeğin iki önemli ögesi olan gerçek duyguları gizlenme ve rol yapma düzeyleri arttıkça işe yabancılaşmanın da arttığı görülmektedir. Kişi samimi davranışlar sergilemedikçe kendine yabancılaşmakta çünkü kendisi gibi davranmamaktadır. Bundan dolayı da kuralları koyan örgüt hakkında olumsuz düşüncelerin başlaması ile ayrılma niyeti artmaktadır.

Gerçek duygularını gizleyerek davranış kurallarına uyan iş görenler kendilerini bu kurallar ile kısıtlanmış hissetmekte ve psikolojik baskı altında olduklarını düşünmektedirler. Bu durumda işgörenlerin kurumdan ayrılma niyetlerinde artış olmaktadır. Bunun yanı sıra derinlemesine davranış sergileyerek yani bu kuralların içerdiği duyguyu bizzat özümseyerek uyum gösteren iş görenlerin işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Bu nedenle örgütler iş görenlerin gerçek duygularını gizlemelerini ve rol yapmalarını azaltmak için çalışmalarına önem vermelidir. Bunun yanı sıra derin davranışı artırma çalışmaları yapılması ise işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetini azalacaktır.

İş görenlerin motivasyonlarını arttırmak adına grup çalışması, eğitimler, sosyal etkinlikler düzenli yapılmalı ve iş görenlerin memnuniyet düzeylerini belirlemek için belli aralıklarla anketler yapılmalıdır. Aynı zamanda iş görenler ile yapılan mülakatlar ve gözlem tekniği gibi çeşitli teknikler ile derinlemesine davranışın daha detaylı araştırılmasının yapılması sağlanmalıdır. Buna bağlı olarak da iş görenlerin verimlilik düzeyinde artış sağlamak için yeni faaliyet konuları geliştirilebilir.

Duygusal emek, iş görenlerin duygularını yönettiği önemli bir süreçtir ve örgütün yansıtmasını istediği duygularla kendi hissettiği duygular arasında bir yönetim sürecidir. Bu gösterilen çaba olumlu olduğu gibi olumsuz duygu durumlarına da neden olabilmektedir. Gerçek duygularını gizlerken rol yapmayan veya rol yaparken gerçek duygularını gizlemeyen iş görenlerinde olduğunu gösteren bu araştırma, daha sonrasındaki araştırmalarda farklı kültürlerin karşılaştırmalı olarak incelenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Bunun yanında bu sonuç sektörel bir farktan

kaynaklanmış da olabileceğinden ileriki araştırmalar diğerk hizmet sektörlerinde uygulanarak karşılaştırma yapılabilir.



## KAYNAKÇA

### Kitaplar:

- Altunışık, Remzi, Coşkun, Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı)*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Bora, Tanıl. (2011). *Beyaz Yakaluların İş Bulma ve Geçinme Stratejileri, Herkes İşsiz Ama Seninki Farklı*. 2. Basım. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Budd, John W. (2016). *Çalışma Düşüncesi*. Çev. Fuat Man. İstanbul: Ayrıntı.
- Eroğlu, Erhan. (2011). *İletişimci Liderlik: Yöneticilerin İletişimci Biçimleri Üzerine Bir Araştırma*. Konya: Literatürk Yayınları.
- Gmelch, George. (2003). *Behind the Smile: The Working Lives of Caribbean Tourism*. Indiana University Press, Bloomington, Indiana.
- Gorz Andre. (2001). *İktisadi Aklın Eleştirisi*. (Çeviri: Işık Ergüden). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Işığışık, Özlem. (2017). *İstihdam ve İşsizlik*. Bursa: Dora.
- Karasar, Niyazi. (1994). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler*. 6. Basım. Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd. Şti.
- Kozak, Metin. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayın Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, Nazmi. (2001). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Ders Notu
- Munck, Ronaldo. (2003). *Emeğin Yeni Dünyası*. (Çeviri: Mahmut Tekçe). İstanbul: Kitap Yayınevi.
- Özgen, Işıl. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sennett Richard(2011). *Yeni Kapitalizmin Kültürü*, çev. Aylin Onacak, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, s: 63.
- Solmuş, Tarık. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler: Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Tokol, Aysel ve Alper, Yusuf. (2014). *Sosyal Politika*. Bursa: Dora Yayınevi.
- Yazıcıoğlu, Yahşi ve Erdoğan, Samiye. (2014). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

### **Makaleler, Bildiriler, Diğer Basılı Yayınlar**

- Akgün, Aysun (2015). *Çalışmanın Eğretlilik Ölçeği'nin Türkçeye Uyarlanması; İş Kazası ve Genel Sağlık Durumuna Etkilerinin Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Akturan, Abdulkadir, Günsel Ayşe ve Becerikli Mevlüt (2017). "Duygusal Emek Kavramı ve Duygusal Emeğin Takım Başarısı Üzerindeki Etkileri: Bilişim Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama". *Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi*, Cilt. 1, Sayı. 1, ss. 34-47
- Anderson, L. B. (2014). *There Goes Another Little Chip of Your Hearth: Exploring The Intersections of Communication, Emotional Labor and Age*. Doctoral Dissertation. Purdue University, West Lafayette, Indiana.
- Ashforth, B.E. ve R.H. Humphrey (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity" *Academy of Management Review*, 18 (1):88-115.
- Barling Julian-Morris B. Mendelson (1999). "Parent's Job Insecurity Affects Children's Grade Performance Through The Indirect Effects of Beliefs in an

- Unjust World and Negative Mood”. *Journal of Occupational Health Psychology*, No:4.
- Basım, Nejat ve Beğenirbaş, Memduh (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarılma Çalışması”. *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt:19 Sayı:1, 77-90.
- Başbuğ, G., Ballı, E.& Oktuğ, Z. (2010). “Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 254-274.
- Baştaymaz, T. (2002). *İstihdamın Korunması ve Geliştirilmesi. Endüstri İlişkilerinin Güncel Sorunları Semineri*. Kızılcahamam, Ankara 10-13 Mayıs.
- Baum, Tom. (2007). “Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change”. *Tourism Management*, 28: 1383-1399.
- Beğenirbaş, M., Meydan C. H. (2012). “Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14/3, 159-181.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). “Emotional labor and burnout: Comparing two Perspectives of People Works”. *Journal of Vocational Behavior*, 60: 17-39.
- Burchell Brendan(1999); “The Prevalence And Redistribution Of Job Insecurity And Work Intensification,” (İçinde) *Labour Markets Changes And Job Insecurity: A Challenge Eğreti İstihdam 79 For Social Welfare And Health Promotion*. Edt. By Jane E. Ferrie Et. Al., World Health Organization (Who), Copenhagen.s.67
- Campbell Ian ve Price Robin (2016). “Precarious work and precarious workers: Towards an improved conceptualisation”. *The Economic and Labour Relations Review*, 27 (3): 314-332.
- Casebourne Joanna (2003). *Work, Poverty And Welfare Reform*. Centre For Economic & Social Inclusion. Cornwall.
- Crego, A., Martínez-Iñigo, D. ve Tschan, F. (2013).”Moderating effects of attributions on the relationship between emotional dissonance and surface acting: A transactional approach to health care professionals' emotion work”. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(3): 570–581.
- Çakır, Özlem (2007). “İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği”, *Çalışma ve Toplum*, 1: 117- 140.
- Çelik, M. T. (2011). “Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40 (2): 226-250.
- Dahling, J. J. ve Perez, L. A.(2010). “Olderworker, Different Actor? Linking Age And Emotional Labor Strategies”. *Personality and Individual Differences*, 48: 574–578.
- Diefendorf J.M. ve Gosserand R.H., (2003). “Understanding the emotional labor process: a control theory perspective”. *Journal of Organizational Behavior*. 24: 945-959.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”. *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2): 339-357.
- Doogan Kevin (2001). “Insecurity and Long-Term Employment,” *Work, Employment & Society*, 15 (3): 419-441.
- Dull, Nicola (2003). *Is Precarious Employment Shaping European Labour Markets?. Paper Prepared for the 15th Annual Meeting of the Society of Advanced Economics in Aix-en-Provence, June 26-28.*

- Duman, N. (2017). "Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi", *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1 (1): 29-39.
- ECLAC. (2000). *Part-Time Work in Chile: Is it Precarious Employment?*. Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), Santiago. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5871/S9912946\\_en.pdf?sequence=1](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5871/S9912946_en.pdf?sequence=1) (Erişim Tarihi: 18.01.2021)
- Ekman, P. ve Friesen, W.V. (1969). "The Repertoire Of Nonverbal Behavior: Categories, Origins", *Usage and Coding. Semiotica*, 1 (1): 49-98.
- Erdut, Tijen (2004a). "İş ve Gelir Güvencesi," (içinde) *Yaşam Boyu Sosyal Koruma*, I. Ulusal Sosyal Politika Kongresi, 22-24 Ocak 2004-Ankara, Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK) Yayınları, Ankara.
- Erdut, Zeki (2004b). "Günümüzde Sosyal Politikanın Açılımları," (içinde) *Yaşam Boyu Sosyal Koruma*, I. Ulusal Sosyal Politika Kongresi, 22-24 Ocak 2004-Ankara, Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK) Yayınları, Ankara, 32-33.
- Eroğlu, E. (2010). "Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi". *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 6 (3): 18-33.
- Eroğlu, Ş. (2014). *Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19: 147-160.
- Felstead Alan, Burchel Brendan, Green Francis (1998). "Insecurity At Work," *New Economy*, 5 (3): 180-184.
- Ferrie, E. (1999). "Health Consequences of Job Insecurity", *Labour Market Changes and Job Insecurity: A Challenge For Social Welfare and Health Promotion*, eds. Jane E. Ferrie-Michael G. Mamot-John Griffiths- Erio Ziglio, WHO Regional Publications, European Series, No:81, Denmark.
- Giesecke Johannes, Groß Martin (2004). "External Labour Market Flexibility And Social Inequality". *European Societies*, 6 (3): 347-382.
- Grandey, Alicia A. (2000). "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor". *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1): 95-110.
- Grandey, Alicia A. (2003). "When 'The Show Must Go on': Surface Acting and Deep Acting Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery", *Academy of Management Journal*, 46 (1): 86-96.
- Grandey, Alicia A., Fisk, Glenda M., Steiner, Dirk D. (2005). "Must 'Service With a Smile' Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees". *Journal of Applied Psychology*, 90 (5): 893-904.
- Gross, J. J. (1998). "The Emerging Field of Emotion Regulation: Integrative Review", *Review of General Psychology*, 2/3: 271-299.
- Güler Müftüoğlu, Berna (2015). "Üretim Sürecinin Vazgeçilmezi Esneklik: Var ve Yok Ettikleri Üzerine Bir Çerçeve", *Türkiye'de Esnek Çalışma*, Ed. Özgür Müftüoğlu- Arif Koşar, Evrensel Kültür Kitaplığı, İstanbul, ss.17-42.
- Güler, H. N. (2018). *Kişilik, Örgütsel Güven ve Bağlılığın Duygusal Emeğe Etkileri ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Doktora Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Güngör, M. (2009). "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları". *Kamu-İş*, 11/1: 167-184.

- Hochschild, Arlie Russell (1979). "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American Journal of Sociology*, 85 (3): 551-575.
- Humphrey, R. H. (2012). "How Do Leaders Use Emotional Labor?" *Journal of Organizational Behavior*, 33: 740-744.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu N. (2013). "Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma", *Çalışma ve Toplum*, 1: 311- 346.
- Keçeli, A. (2017). *Örgüt Sosyolojisi Açısından Çalışma Yaşamında Duygular Ve Duygusal Emek. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Korpi, Tomas ve Levin Henrik (2001). "Precarious Footing: Temporary Employment As A Stepping Stone out of Unemployment in Sweden". *Work, Employment & Society*, 15 (1): 127-128.
- Köksel, Lale (2009). "İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma", Yüksek Lisans Tezi. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Kruml, Susan M. ve Geddes, Deanne (2000). "Exploring The Dimensions Of Emotional Labor: Hochschild's Work". *Management Communication Quarterly*, 14: 8- 49.
- Kruml, Susan M. (1999). *The Heart Working: An Empirical Investigation of the Dimensions, Antecedents and Outcomes of Emotion Labor. Doctoral Dissertation. Temple University.*
- Liu, Yongmei L., Prati, Melita, Perrewe, Pamela L. ve Ferris, Gerald R. (2008). "The Relationship Between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exploratory Study". *Journal of Applied Social Psychology*, 38 (10): 2410-2439.
- Matilla-Santander Nuria, Lidon- Moyano, Cristina, Gonzalez- Marron, Adrian; Bunch, Kailey, Martín-Sánchez, Juan Carlos ve Martínez-Sánchez, Jose M. (2018). "Measuring precarious employment in Europe 8 years into the global crisis". *Journal of Public Health*, 41 (2): 259–267.
- McKay, S., Clark, N. and Paraskevopoulou, A. (2011). *Precarious Work in Europe: Causes and consequences for the Agriculture, Food and Tourism sectors. Working Lives Research Institute, London Metropolitan University. Carried out for the European Federation of Food, Agriculture and Tourism Trade Union.*  
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/587285/IPOL\\_STU\(2016\)587285\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/587285/IPOL_STU(2016)587285_EN.pdf) (Erişim Tarihi: 20.12.2020)
- Misailidi, P. (2007). "Children's understanding of display rules: The role of second-order intentions". *Hellenic Journal of Psychology*, 4: 36-51.
- Morris J. Andrew ve Daniel C. Feldman (1996). "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Nas, T. (2006). *Sağlık Sektöründe Ödüllendirme Sistemlerinin Performans Üzerinde Etkisi ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.*
- OECD. (1997). *Employment Outlook 1997. Paris.*
- Oral, Lale ve Köse, Sevinç (2011). "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2): 463-492.



- Örnek, Nurgül (2009). Ödül Sistemleri ve Ödüllendirmenin Gütülemeye Etkisi Üzerine İnşaat Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Pala Morkoç, Tuğba (2014). Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Rafaelli, Anat (1989). "When Clerks Meet Customers: A Test of Variables Related to Emotional Expressions on the Job". *Journal of Applied Psychology*, 74 (3): 1-31.
- Robinson Peter (2000). "Insecurity And The Flexible Workforce," (İçinde) *The Insecure Workforce*. Edt. By Edmund Heery& John Salmon, Routledge, London.
- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990). "Emotional Intelligence". *Imagination, Cognition, and Personality*, 9 (3): 185–211.
- Savaş, Ahmet Cezmi (2012). İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Duygusal Emek Yeterliliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Scott, B.A., Barnes, C.M. ve Wagner, D.T. (2012). "Chameleonic or Consistent? A Multilevel Investigation of Emotional Labor Variability and Self- Monitoring", *Academy of Management Journal*, 55 (4): 905-926.
- Seymour, D. (2000). "Emotional Labour: A Comparison Between Fast-Food And Traditional Service Work". *Hospitality Management*, 19: 159-171.
- Tarım, M. (2017). Lider-Üye İlişkilerinde Liderin Olumlu ve Olumsuz Özellikler Göstermesi İle Ortaya Konulan Duygusal Emegin Üyelerin Bağlılık ve Performansı Üzerindeki Etkisi. Doktora Tezi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Temiz Ejder Hasan (2004). "Eğreti İstihdam: İşgücü Piyasasında Güvencesizliğin ve İstikrarsızlığın Yeni Yapılanması". *Çalışma ve Toplum*, 2: 55-80.
- Theodore Nick (2003). "Political Economics Of Day Labour: Regulation And Restructuring Of Chicago's Contingent Labour Markets". *Urban Studies*, 40 (9): 1811-1828.
- UN. (2003). *Report on the World Social Situation 2003*. United Nation (UN), New York.
- UN. (2004). *World Youth Report 2003*. United Nation (UN) Publication, New York.
- Ünal, A. (2011). Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul'da Yerleşik Dört ve Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Vejjola, Soile (2009). "Gender as Work in the Tourism Industry". *Tourist Studies*, 9 (2): 109–126.
- Vives, Alejandra, Marcelo Amable, Montserrat Ferrer, Salvador Moncada, Clara Llorens, Carles Muntaner, Fernando G. Benavides, Joan Benach (2013). "Employment Precariousness and Poor Mental Health: Evidence from Spain on a New Social Determinant of Health". *Journal of Environmental and Public Health*, 2013: 1-10.
- Yalçın Rukiye Can (2012). Bazı Öncülleri ve Sonuçları ile Duygusal Emek: Görgül Bir Araştırma. Doktora Tezi. T.C.KHO Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Yang, Feng- Hua ve Chang, Chen-Chieh (2008). “Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Clinical Nurses: A Questionnaire Survey”. *International Journal of Nursing Studies*, 45: 879-887.
- Yenimahalleli Yaşar, G. (2011).“Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Neoliberal Dönüşümü”. *Mülkiye*, XXXV (272): 163-193.
- Yürür, Şenay ve Ünlü, Onur (2011). “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi”. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2): 81-104.
- Zampoukos, K. ve Ioannides, D. (2011). “The Tourism Labour Conundrum: Agenda for New Research in the Geography of Hospitality Workers”. *Hospitality and Society*, 1 (1): 25–45.



## EKLER

### Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duygusal emeklerini tespit etmek üzere hazırlanmıştır. Anketten elde edilen veriler bilimsel bir amaçla kullanılacak olup, verdiğiniz cevaplar başka bir amaçla kullanılmayacaktır. Kişisel bilgilerinizi (isim, soyisim gibi) lütfen **belirtmeyiniz**.

### I.BÖLÜM

Aşağıda, çalıştığınız iş yerinde müşteriler ile girdiğiniz etkileşimle ilgili bazı ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelere şu anda çalıştığınız iş yerinizde müşteriler ile etkileşim anını düşünerek cevap veriniz. Lütfen ifadeleri dikkatlice okuyunuz ve okuduğunuz ifadeyi ne derece yaşadığınıza göre değerlendiriniz. Her bir ifade için <b>size uygun olan yeri işaretleyin.</b>	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen (Ara Sıra)	Çoğu Zaman	Her Zaman
1.Müşterilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
2. Müşteri ile ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
3.Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
5. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
6. Müşterilere gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
7. Müşterilerle olan ilişkilerimde sahte duygular gösteririm	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
8. Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
9. Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
10. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
11. Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
12. Müşterilerle sergilediğim duygular samimidir	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
1.3Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )

### II. BÖLÜM:

Lütfen aşağıdaki ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı belirtiniz.	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. İşletme çalışanlarının haftalık toplam çalışma süresi, çalışma saatleri, aldığı maaş vb. sadece işveren kararı ile belirleniyor	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
2. Haftalık tatilleri sorun yaşamadan kullanırım	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
3. İhtiyaç duyulduğunda, sorunsuzca sağlık nedeniyle izin alabilirim	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
4. İhtiyaç duyulduğunda sorunsuzca doktora gidebilirim	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
5. Sorunsuzca yıllık izin kullanabilirim	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )

6. İhtiyaç duyulduğunda, sorunsuzca ailevi ya da kişisel nedenler için bir gün izin isteyebilirim	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
7. İş koşullarının iyileştirilmesini istemekten çekinirim	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
8. Üstlerimin haksız davranışları karşısında çaresiz hissediyorum	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
9. Benden istenenleri yapmadığımda işten atılmaktan korkuyorum	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
10. İşyerinde ayrımcı ve haksız davranışa maruz kaldım	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
11. İşyerinde kolaylıkla yerime yeni eleman alınabileceği hissettiriliyor	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
12. Şu anki maaşım temel ihtiyaçlarımı karşılıyor	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )
13. Şu anki maaşım öngörülemeyen durumlarda ortaya çıkabilecek harcamalara yetiyor	1( )	2( )	3( )	4( )	5( )

### KİŞİSEL BİLGİLER

**Cinsiyetiniz** ( ) Kadın ( ) Erkek

**Yaşınız** .....

**Medeni Durumunuz** : ( ) Evli ( ) Bekar ( ) Dul ( ) Boşanmış

**Eğitim Düzeyiniz:**

( ) İlkokul mezunu ( ) Ortaokul mezunu ( ) Lise mezunu ( ) Üniversite mezunu ( )

Lisansüstü

**Ortalama Aylık Geliriniz:**.....

**Bu İşletmede Çalışma Süreniz:**.....

**Günlük Çalışma Saatiniz:** .....

## ÖZGEÇMİŞ

### **Nurdagül ÖZCAN**

Düzce Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan mezun oldu. Amatör olarak 2014 yılında, profesyonel olarak ise 2016 yılında iş hayatına başladı. Servis personeli, kat görevlisi, aşçı yardımcısı, resepsiyonist ve ön muhasebe görevlisi olarak çalıştı. 2018 yılında başladığı Kocaeli Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda yüksek lisans öğrenimine devam etmektedir.

