

DUYGUSAL EMEK ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

**Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Dönem Projesi
İşletme Anabilim Dalı
Yönetim ve Organizasyon Programı**

Sema KARA

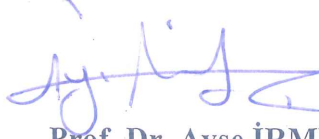
Danışman: Prof. Dr. Ayşe İRMIŞ

Ocak 2020

DENİZLİ

YÜKSEK LİSANS PROJE ONAY FORMU

İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı öğrencisi Sema Kara tarafından hazırlanan “Duygusal Emek Üzerine Bir Araştırma” başlıklı Yüksek Lisans Projesi tarafımdan okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından Yüksek Lisans Projesi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Ayşe İRMİŞ

Danışman

Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun ^{08/01/2020} tarih ve ^{01/01/.....} sayılı kararıyla onaylanmıştır.



Prof. Dr. Ahmet BARDAKCI

Müdür

ETİK SAYFASI

Bu dönem projesinin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulguların analizinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunduğunu beyan ederim.

Sema KARA

ÖNSÖZ

Dönem projemin tüm aşamalarında destek, sabır, ilgi ve yardımlarından dolayı danışmanım Prof. Dr. Ayşe İrmiş'e, dönem projemin süresi boyunca anlayış ve destekleri için aileme, nişanlıma ve arkadaşlarıma teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

SEMA KARA

ÖZET
DUYGUSAL EMEK ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

KARA, Sema

Dönem Projesi

İşletme Ana Bilim Dalı

Yönetim ve Organizasyon Tezsiz Yüksek Lisans Programı

Danışman: Prof. Dr. Ayşe İrmış

Ocak, 2020 vii + 59 Sayfa

Araştırma Denizli Barosu Başkanlığına bağlı bulunan avukatlara yönelik yapılmıştır. Araştırmada 150 adet anket toplanmıştır. Elde edilen sonuçlarda kullanılan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik değerlerinin kabul edilebilir seviyelerde olduğu ve üç ana boyuta ayrıldığı görülmüştür.

Bu boyutlar yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranıştır. Yüzeysel davranış çalışanın kendi hislerini saklayarak sergilediği davranış biçimidir. Derinlemesine davranış, kişinin kendisinden beklenen duyguyla, kendi hissettiği duygu arasında çelişkide kalması sonucu kendisinden beklenen davranışı sergileme biçimidir. Samimi davranış, kişinin kendisinden beklenen duyguların, bazı durumlarda ekstra bir gayret göstermeden sergilenmesidir.

Araştırmanın amacı duygusal emeğin boyutu ile avukatların demografik özellikleri arasında anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğini test etmektir. Bu amacıyla T testi ve ANOVA analizleri uygulanmıştır.

Araştırmanın sonuçlarına göre cinsiyet, eğitim durumu, yaş ile duygusal emek boyutları arasında bir ilişki tespit edilememiştir. Toplam mesleki tecrübe ile yüzeysel davranış arasında bir ilişki olduğu görülmüştür. Aylık gelir durumu ile duygusal emeğin her üç boyutu arasında bir ilişki olduğu görülmüştür.

ANAHTAR KELİMELEER: Duygu, Duygusal emek, Demografik özellikler

ABSTRACT
A RESEARCH ON EMOTIONAL LABOR

KARA, Sema

Term Project
Department of Business Administration
Management And Organization Program
Supervisor: Prof. Dr. Ayşe İrmış

January 2020, vii+ 59 Pages

The research was conducted for the lawyers who are affiliated to the Presidency of Denizli. 150 questionnaires were collected. The results showed reliability values of the scale used were acceptable and divided into three main dimensions.

These dimensions are superficial behavior, in-depth behavior and sincere behavior. Superficial behavior is the way the employee exhibits his or her own feelings. In-depth behavior is the way in which one is expected to behave as a result of a contradiction between the emotion expected of him and the emotion he feels. Sincere behavior is the display of emotions expected from one's self in some cases without extra effort.

The aim of the study is to test whether there is a significant difference between the size of emotional labor and the demographic characteristics of lawyers. For this purpose, T test and ANOVA analysis were applied.

According to the results of the study, there was no relationship between gender, education level, age and emotional labor dimensions. There was a relationship between total Professional experience and superficial behavior. There was a relationship between monthly income and all three dimensions of emotional labor.

KEYWORDS: Feeling, Emotional labor, Demographic features,

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGU KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ, DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE GELİŞİMİ, DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI, DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI, DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

1.1.Duygu Kavramı	4
1.1.2. Duyguların Özellikleri ve Duyguların Gösterimi	9
1.2.Emek Kavramı	10
1.3.Duygusal Emek Kavramı Ve Tarihsel Gelişimi	11
1.4. Duygusal Emek Yaklaşımları	23
1.4.1. Hochschild Yaklaşımı	23
1.4.2. AshforthveHumphrey Yaklaşımı	24
1.4.3. Morris Ve Feldman Yaklaşımı.....	24
1.4.4. Grandey Yaklaşımı	25
1.5. Duygusal Emek Davranışları	27
1.5.1. Yüzeysel Davranış	27
1.5.2. Derinlemesine Davranış	28
1.5.3. Samimi (Gerçek) Davranış.....	29
1.6. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler	29
1.6.1. Bireysel Faktörler.....	29
1.6.1.1. Yaş	30
1.6.1.2. Cinsiyet	30
1.6.1.3. Eğitim Durumu	31
1.6.1.4. Medeni Durum	31
1.6.1.5. Mesleki Tecrübe Düzeyi	31
1.6.1.6. Duygulanım.....	31

İKİNCİ BÖLÜM

AVUKATLARDA DUYGUSAL EMEK ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	34
2.2. Araştırma Evren ve Örneklemi	34
2.3. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtları.....	35
2.3. Araştırma Modeli	35
2.4. Araştırmanın Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler	35
2.5. Araştırma Bulguları ve Analizi	36
2.5.1 Demografik Bulguların Analizi.....	36
2.6. İstatistiksel Bulgular	39
2.6.1. Demografik Faktörlerle Duygusal Emek Boyutlarının İlişkilendirilmesi.....	42
KAYNAKÇA	53
EKLER	56
EK- 1 ANKET FORMU	56
ÖZGEÇMİŞ	59

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Duygu Tanımları.....	6
Tablo 2. Duygusal Emek Kavramı Üzerine Yapılan Önemli Araştırmalar	16
Tablo 3. Duyguların Sınıflandırılması	32
Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetlere Göre Dağılımı	36
Tablo 5. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	37
Tablo 6. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı.....	37
Tablo 7. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	38
Tablo 8. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Yılına Göre Dağılımı.....	38
Tablo 9. Katılımcıların Aylık Ortalama Gelir Durumuna Göre Dağılımı	39
Tablo 10. Güvenilirlik Analizi Sonucu	39
Tablo 11. Duygusal Emek Ölçeği İfadelerinin Aritmetik Ortalaması	40
Tablo 12. Faktör Analizi	41
Tablo 13. Cinsiyet Faktörüne Göre Duygusal Emek Boyutları İlişkisi(T-Testi).....	43
Tablo 14. Medeni Duruma Göre Duygusal Emek Boyutları İlişkisi (T Testi)	43
Tablo 15. Katılımcıların Yaşlarına göre Homojenlik Testi	44
Tablo 16. Yaş Faktörüne Göre ANOVA Testi.....	45
Tablo 17. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Düzeyine Göre Homojenlik Testi.....	45
Tablo 18. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Yılına Göre ANOVA Analizi.....	46
Tablo 19. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Yılına göre Tanımlayıcı İstatistik Tablosu ..	46
Tablo 20. Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna Göre Anova Testi	47
Tablo 21. Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna göre Tanımlayıcı İstatistik Tablosu ...	48
Tablo 22. Araştırmanın Hipotez Sonuçları	52

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.Duygusal Emek Süreci.....	26
Şekil 2. Araştırmanın Modeli.....	35

GİRİŞ

Örgütün amaçlarının gerçekleşmesi, çalışanın çabası ile mümkün olabilmektedir. İş görenlerin kendi duygularını da kullanarak, müşteri ve vatandaşların memnuniyetini yüksek tutmaları istenmektedir. Çalışanın işini benimsemesi, işini sevmesi, tatmin olması örgüt yöneticilerini ilgilendirmektedir. Örgütün sektörü ne olursa olsun, yöneticiler çalışanlara yol gösterme görevini yerine getirmelidirler. Kamu kurumlarında ise hizmet sunulurken doğrudan bir ürün satışı olmadığı halde, hizmetin sunulmuş biçimi önemlidir. Çalışanın kuruma olan bağlılığı ve tatmin derecesi vatandaşa karşı sunulan hizmetin de yüksek olmasını sağlamaktadır.

Çalışanlar kuruma olan bağlılığı ile kendisinden beklenen duyguları müşterilere sergilerken belirli bir çaba sarf etmektedirler. Bu yüzden hizmet sektöründe duygusal emeğin önemi artmaya başlamıştır (Güngör, 2009:168).

Duygular sürekli gelişen ve değişen hislerdir. Duygusal emek ise; ilk kez Arlie Hochschild tarafından 1983 yılında kullanılmıştır. Hochschild tarafından yazılan “The Managed Heart” isimli eserde ele alınan duygusal emekle, sosyal aktörlerin günlük hayatlarındaki performanslarına göndermeler bulunmaktadır (Köksal, 2009:5-6).

Hochschild (1983) duygusal emeğin yüz ve beden dili ile dışarıya sergilendiğini ileri sürmüş, Wharton ve Erickson (1993) ile Rafaeli ve Sutton (1987, 1989) ise duygusal emeği anlatmakta ses tonunun önemi üzerine durmuştur. Steinberg ve Figart(1999) duygusal emeği, diyalog ve yüz yüze iletişim esnasında o anda gösterilen davranış olarak belirtmiştir (Erken, 2016:5-10).

Duygusal emek davranışları, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olmak üzere üç boyuta ayrılmaktadır (Köksal, 2009:33).

Yüzeysel davranış, iş görenin hissettiği duyguyu değil de, işverenin istediği duyguyu dışarıya yansıtmasıdır. Derinlemesine davranış, iş görenin istediği davranışları gerçekleştirebilmek için çaba harcayıp kişinin kendi duygularını dışarı vurmaya engellemeye çalışmasıdır (Kaya ve Özhan, 2012:112). Samimi davranış, kişinin kendisinden beklenen duyguların, bazı durumlarda kişinin ekstra bir gayret göstermeden sergilendiğidir (Gündüz, 2017:17-18).

Yukarıdaki tanımlardan yola çıkarak, duygusal emek örgütlerde müşterilerin memnuniyet derecelerini yükseltmek ve devamlılığını sağlamak için iş görenlerin, örgütün istediği duyguları sergileyerek kendi duygularını göstermemesi şeklinde tanımlanabilir. İş görenler duygusal emeği müşterilere sergilerken bunu farklı şekillerde gösterirler. Bu farklılık duygusal emek boyutlarını oluşturmuştur.

Kişilerin örgütün istediği amaçlar doğrultusunda duygularını ifade şeklinin düzenleme süreci olan duygusal emeğin tanımının daha iyi anlaşılması için, duygusal emeğin yaklaşımlarına değinilmiştir.

Duygusal Emek yaklaşımları dörde ayrılmıştır.

Hochschild yaklaşımında gösterim kurallarının duygusal emek davranışlarının şekillendirilmesinde önemli rol oynadığını belirtmiştir.

Ashforth ve Humphrey yaklaşımında iş görenlerin özel ve iş hayatlarındaki davranış biçimlerini yönlendiren gösterim kurallarının önemli olduğunu ve bu gösterim kurallarının mesleki, sosyal ve örgütsel normların işlevi olduğunu belirtmiştir.

Morris ve Feldman yaklaşımında duygusal emeğin ortaya çıkış süreci üzerinde durmuştur. Duygusal emek sürecini derinden davranış ve yüzeysel davranış yerine etkileşimin sıklığı, duygusal çeşitlilik ve uyumsuzluk, gösterim kurallarına gösterilen özen olarak gerçekleştiren süreç olarak açıklamaktadır.

Grandey yaklaşımında duygusal emek bütüncül bir bakış açısı ile anlatılmıştır. Duyguları düzenleme kavramını süreç olarak ele almış ve modellendirmiştir. (Çelikyay, 2019: 35-40).

Hizmet sektörü olan avukatlık mesleğinde yapılan işin ağırlığı altında ezilmek, duygusal olarak çöküntüye uğramak müşteri memnuniyetinin artmasında bir engel olabilmektedir. Avukatların çalışma saatlerinin esnek olması, duruşmaların geç saatlere kadar uzaması, müvekkiliyle görüşmek için cezaevi görüşüne gitmeleri gibi durumlar diğer meslek gruplarına göre duygularını iletişimlerine nispeten daha fazla katmalarına zemin oluşturmaktadır. Bu çalışmanın amacı Denizli Barosunda kayıtlı avukatlardaki duygusal emeğin bazı demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin ortaya çıkarılmasıdır.

Bu amaç doğrultusunda yapılan çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde yapılan literatür araştırması ve kavramsal tanımlar yer almaktadır. İkinci bölümde araştırmanın kapsamı, yöntemi, istatistiksel analizler ve sonuçları bulunmaktadır. Sonuç ve öneriler kısmında çalışma özetlenerek, öneriler getirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGU KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ, DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE GELİŞİMİ, DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI, DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI, DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

1.1.Duygu Kavramı

Duygu kavramının geçmişi, insanoğlunun varoluşuna dayanır. Duygu olgusu binlerce yıl öncesinden beri felsefecilerin dikkatini çeken bir kavram olmuştur. Antik felsefede stoacılar hiçbir duygunun ya da hissin etkisi altında kalmayan kişinin bilge insan olduğu görüşünü savunmuşlardır. Platon'a göre yönsüz olan duyguların, mantık çerçevesiyle yönlendirilmesi gereklidir. Aristo da Platon'un görüşünü destekleyerek bilinç sayesinde duyguları algıladığımızı savunmuştur. Descartes ise “düşünüyorum o halde varım” felsefesinden hareketle düşüncelerimizle duygularımızın ortaya çıktığını savunmuştur (Çakar ve Arbak, 2004: 27-32).

İnsan doğduğu ve hayatın başladığı andan itibaren duyguları da var olmaya başlar. Bu sebeple, insanın olduğu ve olacağı süre boyunca duygularının hangi etkilere sebep olacağı önemli bir konudur. Duygu kavramının varlığıyla alakalı ulaşılan ilk araştırma diyebileceğimiz araştırmalar 1800'lü yıllara dayanmaktadır (Durak Buz, 2019:4).

1884 yılında “Duygu nedir?” sorusu üzerine kaleme alınan makalede, duygunun sadece ruhsal dünyamızdaki değişikliklerin fiziksel olarak dışı vurumu olmadığı, bir uyarıcının hissiyatımızda meydana getirdiği değişim olduğu ifade edilmiş, duygunun ve hissin bedensel ifadelerden bağımsız olamayacağı belirtilmiştir (Erken, 2016:6).

Duygu kavramının tek bir tanımı yoktur, duygular monoton olmayan bir kavramdır. Her araştırmacı duygu kavramını farklı şekilde ifade etmiştir(Durak Buz, 2019:5). Duygu sözcüğü etimolojik olarak Latince “movere” kökünden türetilmiştir. Sevinç, keder, ürkme, hoşlanma vb. durumları birbirinden ayırmayı sağlayan hislerdir (Akçay ve Çoruk, 2012:4-5). Türk Dil Kurumuna (TDK) göre ise “duygu” sözcüğünün; (i) Duyularla algılama ve his, (ii) Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim, (iii) Önsezi, (iv) Nesnelere veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği, (v) Kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik olmak üzere

beş farklı anlamı bulunmaktadır (www.tdk.gov.tr, 12.10.2019). “Duygu, hislerimizde ve düşünsel durumlarımızda, fizyolojik hareketlerle ortaya çıkan histir. Duygularımız, fiziksel olarak sergilediğimiz hareketlerden fazlasını anlatır. Duyguların büyük bir kısmı yüz ifadelerinden anlamlandırılmaktadır. Bu sebeple dünyanın birçok yerinde mutlu ve mutsuz olarak ifade ettiğimiz kavramların anlamları evrenseldir (Gündüz, 2017:5). Duygu terimi, içerisinde hisleri de barındırmaktadır. Duygu bir şeye yönlendirmeyi sağlayan aşırı hislerdendir(Çakar ve Arbak, 2004:27).Hisler ve duygu kavramı birbiriyle aynı anlama geldiği düşünülse de, his “ne hissedildiği” ni duygu ise “ne gösterildiği”ni ifade etmektedir. Hayal Etme, umut etme, beklenti gibi duygular kişinin kendisini daha iyi geliştirmesi açısından motive kaynağıdır. Çalıştığı ortamda yaptığı işin amacına ulaşması adına isteklendirme kaynağı olduğunu ve çalışma grubu içerisinde işlere, çalışmalara, tartışmalara açık olduğunu ve kendi fikirlerini gruptaki diğer kişilerle paylaşabileceğini belirtmektedir (Çelikyay, 2019:21). Duygular kimi zaman açık açık ifade edilememektedir. Örneğin: sinemada film izlerken başka birinin mısır yemesinden duyulan rahatsızlık, televizyon izlerken duyulan haz, kardeşinizin yaptığı uygunsuz davranıştan dolayı duyduğunuz utanç, dedikodu yapan arkadaşından rahatsızlık gibi çeşitli şekillerde duygu kendini gösterir. James (1994) ve Gross (1998) duyguları, davranışsal ve fizyolojik tepkilerin eğilimleri olarak ele almıştır. Kişilerin her zaman duygusal eğilimlerini yansıtmadığını söylemiştir. Köpek ya da kediden korkan kişinin koşarak uzaklaşması yerine kedi ya da köpeğe ıslık çalması örnek verilebilir (Söylemezoğlu, 2019:34-40). Çeşitli anlamlarıyla incelenen duygu olgusu, kişinin kendi iç dünyası ve bedeniyle ilişkisi kadar içinde yaşadığı çevre ile de ilişki içerisinde. Yaşadığı çevresel faktörlerden olumlu ya da olumsuz şekilde etkilenmektedir. Etkilendiği şekilde de etrafını etkileyebilmektedir. Bu yüzden duygunun içinde yaşadığımız ortamdaki etkilerini görmezden gelmek mümkün değildir (Erken, 2016:7). Bu sebeple de duygu kavramı tarihsel süreç içerisinde anlamsal gelişim kaydetmiştir. Manzz (2009) 1800’li dönemden 2016 yılına kadarki literatürde yer alan duygu kavramının tanımlanmasındaki gelişimi yıl sırasıyla Tablo 1’de görüldüğü üzere özetlenmiştir (Çelikyay, 2019:19-22).

Tablo 1. Duygu Tanımları

YAZAR	TANIMI
Spinoza (M.Ö)	Mutluluk, arzu ve üzüntü değişkenlerinden oluşan bir durumdur.
Darwin (1872)	Duygusal olarak verdiğimiz ifadelerimizin sinir sistemi üzerinde oluşturduğu otomatik tepkilerdir.
William James Griswold (1884;1894)	Yaşanan önemli hadiselerle karşı ortaya koyduğumuz davranışlarımız ve gösterdiğimiz psikolojik eğilimler
Frijda (1986,1988)	Bir uyarıcıya karşı gösterdiğimiz reaksiyonlar ve bunların sonuçlarını içermektedir. Diğer kişilerle ilgili algılarımızı ve davranışlarımızı biçimlendirir ve bu kişilerle ilgili etkileşimlerimizi etkiler.
Scherer (1984); Tooby ve Cosmides(1990), Buck (1994)	Bireylerin yaşadığı zor durumlara ve karşılaştıkları fırsatlara karşı yaşadıkları durumları değerlendirmeleri sonucunda verdikleri yenilenen ve esneklik gösteren tepkilerdir.
Dodge (1991)	Bireylerin ortam isteklerine uyarlanabilir verdikleri tepkilerdir.
Fineman (1993, 2003); Domagalski (1999); Bolton (2005)	Kişilerin yaşadıkları hisleri kapsayan zihni halleridir. İdare tarafından geliştirilmiş ve kullanıma müsait değerli verileri ve örgütlerin isteklendirmelerini ve birbirlerine karşı gösterdikleri rekabet kapasitelerini anlatmaktadır.
Fridlund (1994)	Davranışlarımızla ilgili maksatları yargılamak için oluşturulan bir topluluk tarafından geliştirilen bir gelenek
Başaran (2000)	Dış ve iç ortamdan gelen uyarıcıların, bireyin üzerinde üzüntü veya zevk gibi bir izlenim oluşturması
Lewis (2000)	Bilgi, tutum ve durum anlamlarına gelmektedir.
Frijda Manstead ve Bem, S. (2000)	Duyguları, gösterdiğimiz psikolojik değişimleri, davranışsal ifadelerimizi ve rol yapmaya meyilli olmayı kapsayan ruhsal bir durum

	Düşünebilen bir bireyin rol yapan aktör gibi bir duruma dönüşmesi için önemli bir motivasyon kaynağıdır.
Konrad ve Hendl (2001)	Sözcük anlamıyla bir aksiyon içermektedir ve buradan yola çıkarak duyguların bireyi aksiyon içine yönlendirdiği kabul edilmektedir.
Barutçugil (2004)	Hislerimizde ve zihinsel davranışlarımızdaki fizyolojik değişimler ve açıklanabilir davranışlarla birlikte ortaya çıkan bir aksiyon
Goleman (2005)	His ve bu hisle ilgili ona has ve belli olan düşünceler, psikolojik ve biyolojik olarak yaşadığımız durumlar ve buna bağlı süregelen seri hareket eğilimidir.
Perlovsky (2006)	Hem iletişimi hem de cesaret, sevgi nefret, zevk, korku tiksinti sevinç gibi hislerimizle ilgili yaşadığımız içsel hallerimizi ifade eder.
Yaylacı (2006)	Psikolojik olarak verdiğimiz tepkileri, algılarımızı ve bilinci kapsayan, psikolojik sistemlerimizi kontrol ve koordine eden yaşadığımız içsel olaylar
Gençöz (2007)	Belirli bir birey, durum, olay ya da bir varlığın kişinin iç dünyasında yaşattığı izlenimleri ifade eder.
Cooper ve Sawaf (2010)	Latince’de “Motusanima” duyguyu tarif etmek için kullanılan bir ifadedir. Tam olarak karşılığı “bizleri hareketlendiren ruh” olan Motusanima kavramı duyguların gücünü ve derinliğini anlatmaktadır.
Hançerlioğlu (2011)	Kişilerin idrak ettiklerini değerlendirdikten sonra aldıkları tutumlardır.
Cüceloğlu (2012)	Yaşanılan ortamın idrak edilmesiyle birlikte oluşan, organlarımızı harekete geçiren, bedenimizde, davranışlarımızda ve bilincimizde oluşan ve kendini ortaya çıkaran süreç

Kaynak: (Çelikyay, 2019:19-22).

William James Griswold (1884;1894) duyguyu, yaşanan önemli hadiselerle karşı ortaya koyduğumuz davranışlarımız ve gösterdiğimiz psikolojik eğilimler olarak

tanımlarken Frijda (1986,1988), bir uyarıcıya karşı reaksiyonda ya da başkalarıyla ilgili algılarda duygu kavramını anlatmıştır.

Dodge (1991), Fineman (1993,2003) ve Bolton (2005) yaptıkları çalışmalarda çevrenin etki gücünden bahsetmişlerdir. Bu doğrultuda duygu, bireylerin ortam isteklerine uyarlanabilir verilen tepkiler olarak düşünülmüştür. Aynı zamanda, duygu kavramı ile his kavramı arasında da ayrıştırma yapılmış ve his yaşanan durumlarla ve bu durumlara karşı ne hissedildiği ile ilgili olarak tanımlanırken, duygu bu durumlara karşı yaşanan hislerin nasıl gösterildiğiyle ilişkilendirilmiştir. Diğer taraftan, bireylerin hislerini içeren zihinsel durumlar olarak anlamlandırılan duygu, yönetim tarafından geliştirilen kullanılabilir değerli kaynak olarak görülmüştür. Böylece duygu olgusu ilk defa yönetimle ilişkilendirilmiştir.

Fridlund (1994)'a göre tamamen toplumsal gelenek olarak ifade edilen duyguya Lewis (2000)'in tanımında bilgi ve davranış unsurları eklenmiştir. Goleman (2005) bir his ve bu hisle ilgili ona has ve belli olan düşünceler, psikolojik ve biyolojik olarak yaşanan durumlar ve buna bağlı süregelen seri hareket eğilimidir demiştir. Aynı zamanda Duygusal Zekâ adlı kitabında çeşitleriyle, karışımlarıyla geçmişten günümüze geçirdiği değişimlerle yüzlerce duygudan söz edilebileceğini aktarmıştır. Goleman (2018:373-374)araştırmacıların duygu kavramını oluşturan asal duyguların hangileri olduğu üzerine hatta birinci duyguların var olup olmadığı üzerine tartıştıklarını, bazı araştırmacıların ise temel duyguların olduğunu düşündüğünü ve bu duyguların, öfke, üzüntü, korku, zevk, sevgi, şaşkınlık, iğrenme ve utanç olduğunu dile getirmiştir. *Öfke*, hakaret, kızma, sinirlenme, kin, alınganlık, düşmanlık, içerleme; *Üzüntü*, kederlenme, acı, kasvet hali, yalnız hissetme, umutsuzluğa kapılma, mutsuzluk, melankoli; *Korku*, kuruntu yapma, kaygılanma, tasalanmak, şüphe duymak, vicdan azabı çekmek, huzursuzluk hali, çekinmek, ürkmek; *Zevk*, mutluluk, coşku, rahatlama hali, tatmin olma, haz duyma, eğlenme, gururlanma, tensel zevk, hoşnutluk hali, kendinden geçme hali, aşırı zinde hissetme; *Sevgi*, kabul görme hissi, dostluk, güven, iyilik, sadakat, hayranlık; *Şaşkınlık*, şok hali, hayret, merak, afallama; *İğrenme*; aşağılama, hor görme, küçümseme, nefret etme, itici bulma, aşağılama; *Utanç*, mahcup olmak, suçluluk hissi, pişman olmak, üzülme, çile, hayal kırıklığı olarak tanımlamış bu listenin duyguların

sınıflandırılmasıyla ilgili her sorunu çözmediğini, duyguların sınıflandırılmasıyla ilgili bilimsel tartışmaların halen devam ettiğini söylemiştir (Goleman, 2018:373-374).

Yapılan pek çok araştırmaya göre duygular iş hayatımızdaki ve özel hayatımızdaki deneyimlerimizden oluşur. Bununla beraber, 1900'li yıllara kadar örgütsel araştırmalarda duygu kavramının ele alınmadığı görülmektedir. Günümüze geldikçe duygu kavramı, özellikle psikoloji alanındaki araştırmacıların, ilgi konusu olmuştur. Özellikle, 1995'li yıllarda Goleman 'Duygusal Zekâ' kitabında duygu kavramına geniş yer vermiş olup, 2000'li yıllarda da duygu kavramının gelişmesine ve duygu olgusunun örgütlerde önemli bir faktör olarak görülmesine ön ayak olmuştur. Duyguların çalışma hayatında hem birey hem de örgüt açısından önemli ölçüde ve doğrudan etkisinin ve sonuçlarının olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalarda, örgütler açısından, çalışanın örgüte bağlılığını artırarak tecrübe kazanmasına neden olduğu; çalışanlar açısından ise rekabeti artırarak en üst düzeyde performans göstermelerini sağlayarak, örgüte bağlılığı artırdığı üzerinde durulmuştur (Akçay ve Çoruk, 2012:82-83).

1.1.2. Duyguların Özellikleri ve Duyguların Gösterimi

Bireyi, gösterilmesi gereken eyleme hazırlayan karmaşık bir durum olan duygu, kişiyi belirli bir davranışa ve düşünceye yönlendirir. Evrensel açıdan düşünüldüğünde de duygu kişiyi harekete geçirmeyi tetikleyen ruhtur (Çolakoğlu, 2017:5).

Yukarıdaki diğer tanımlar da dikkate alındığında duyguların aşağıda ifade edilen bazı özelliklerinin ortak olduğu görülmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012:4-5);

-Duyguların tespiti mümkün değildir. İstemsiz bir şekilde oluşur.

-Duygular hissedildiği anda, heyecan duygusu da aynı anda hissedilir,

-Duyguların hoş ya da hoş olmadığı zamanlar olabilir.

-Duygular fiziksel hareketler, jest ve mimiklerle dışarıya vurulur ve bireyin amaç ve hedeflerini etkiler.

Yukarıdaki özelliklerle anlamlandırıldığında kişiyi yönlendirenin duygu olduğu anlaşılmaktadır. Duyguların farklı açılardan incelenmesi ve tanımlanması mümkündür. Özellikle düşünsel özellikleri anlatması bakımından incelendiğinde bilişsel, vücutla

alakalı etkenler dikkate alındığı zaman biyolojik, eyleme geçmesi bakımından incelendiği zaman ise davranışsal olarak tanımlanmaktadır (Akçay ve Çoruk, 2012:4-5).

Duyguların bir davranışa dönüşmesi ve dışa yansıtılması bazı demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir. Bireyler mantıkları kadar, duygularından da etkilenerek bir takım davranışlar göstermektedirler. Özellikle başkalarıyla iletişim kurarken duygularımız önemli rol oynar. Scherer, duygunun önemli işlevlerini 3 grupta toplamıştır;

-Kişiyi hissetmesi gereken duygu için hazırlamak

-Kişinin ilerideki olası davranışlarını yönlendirmek

-Sosyal ortamdaki sosyalleşmeye ve sosyalleşirken yaşanan ilişkilerin düzenlenmesine yardımcı olmaktır (Akçay ve Çoruk, 2012:5-6).

Duygu durumunun pek çok çeşidinden bahsetmek mümkündür. Duygu çeşitleri; öfke, üzüntü, korku, utanç, sevgi, zevk, şaşkınlık gibi kavramları içerir. Duygular kişinin etrafında meydana gelen farklı olaylardan ortaya çıkar, istemsiz olarak başlar, kişide fiziksel değişikliklere sebep olur, içindeki kuralları değiştirir, gösterilen davranışı başlatır, Etrafa yayılır ve çaba göstermeye yardım eder (Durak Buz, 2019:6).

İşverenlerin, duyguların önemini anlaması iş gören ile olan bağlarını artırarak örgütün çıkarlarını gerçekleştirmedeki bir amaç halini almıştır. Duygularımız, dikkatimizi belirli bir noktaya çevirerek, ilgilendiğimiz konu hakkında bilincimizdeki algıyı şekillendirir ve ona doğru yönelmemizi sağlar. Hawthorne araştırmasıyla ilk adımı atılan “İnsan İlişkileri Akımı” araştırmacıları, iş dünyasında işverene bağlı olarak çalışan kişilerin sevgilerini araştırma konusu yapmışlardır. Daha önceki araştırmalar, iş görenlerin istenilen bir durumu gerçekleştirdiğinde ortaya çıkan duygunun gösterilmesiyle sınırlı kalırken, günümüze geldikçe, duygu kavramının iş hayatındaki önemi daha fazla araştırmanın konusu olmuştur (Durak Buz, 2019:4-5).

1.2.Emek Kavramı

Adam Smith’e göre henüz sermaye birikiminin bulunmadığı ve özel mülkiyetin oluşmadığı ilkel toplumlarda ‘değer’in kaynağını emek oluşturmaktadır. Adam Smith’in bu görüşü daha sonra, Ricardo ve Marks tarafından geliştirilmiş ve toplumun her döneminde ‘değer’i yaratan asıl unsurun emek olduğu kabul edilmiştir (Genç ve

Çağlayan, 2017:667). Türk Dil Kurumuna (TDK) göre “emek”; bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü, zahmet olarak tanımlanmaktadır(www.tdk.gov.tr, 2019). Beden ve kafa gücü olarak, insan yaşamının ve dünyadaki evrimleşmenin en önemli unsurlarından biri olarak görülen emek ‘çalışma’ kavramıyla beraber düşünülmektedir. Temelde ‘uğraş’ anlamına gelen emek, çalışma hayatında bir üretim faktörü olarak görülmekte ancak doğrudan insan unsuruyla ilişkili olması sebebiyle, diğer üretim faktörlerinden önemli ölçüde ayrılmaktadır (Orhan ve Savuk, 2014:10). Bununla beraber bir üretim faktörü olarak emek, belirli bir bedel karşılığında bir işi yapmaktır (Özgün, 2015:8).

Sanayi Devrimiyle beraber emek kavramı daha ziyade teknolojiyle olan ilişki kapsamında ele alınmıştır. Bu süreçte teknolojinin emeğe yani insana olan ihtiyacı (Orhan ve Savuk, 2014:10) kadar teknoloji ile emeğin yani insanın birbiri üzerindeki etkisi de araştırmalara konu olmuştur. Hizmet sektörünün gelişmesiyle beraber örgütlerin amaçları için iş görenlerin becerileri kadar duyguları da önem kazanmıştır. Örgütün istekleri doğrultusunda, iş görenlere beklentilerinin karşılığını gerçekleştirmek için ödenen bedel sonucunda gösterdikleri duygusal davranışa emek denilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011:228). Böylece, özellikle sanayileşme sonrasında kullanılmaya başlanan fiziki ve zihinsel emek kavramlarının yanı sıra, duygusal emek kavramı diğer emek türlerine göre, yönetim ve literatüründe, daha fazla inceleme ve araştırma konusu yapılmaya başlanmıştır.

1.3.Duygusal Emek Kavramı Ve Tarihsel Gelişimi

Teknolojik gelişmeler ve endüstrileşmeyle beraber yönetim yaklaşımları da değişmiştir. Sanayileşmenin ilk yıllarında çalışma hayatında yer alan insan, duygu ve hisleri olmayan bir makine gibi görülmüştür. Çalışanların duygularının örgütün gelişimi için gerekli olduğu düşüncesi ise ilk önce “İnsan Davranışları Yaklaşımıyla” başlamıştır. İnsan Davranışları Yaklaşımı sonrasında yapılan diğer araştırmalarla çalışanların duygularının olumlu şekilde yönlendirilmesinin örgüt içinde olumlu sonuçlar doğuracağı ortaya konulmuştur. Böylece duyguların önemi üzerinde durulmaya başlanmış ve araştırmacıların sıklıkla ele aldıkları konu olmuştur (Erken, 2016:12).

Hizmet sektöründeki gelişmeyle beraber duygu kavramı emek kavramıyla beraber ele alınmıştır. Özellikle hizmet sektöründe iş gören ile işveren ilişkisi, müşterilerle iletişim sırasında yaratılan imaj bağlamıyla şekillenmiş ve ilişkiler büyük ölçüde

işverenin himayesi altına girmiştir. Örgütler, çalışanlarının müşterilerle olan etkileşiminde ve müşterilere hizmetin sunulması aşamasında aktif hale gelmiştir. İş görenler, müşterilere hizmet sunarken belli bir çaba göstererek örgütün kendisinden istediği davranışı sergilemektedirler ancak duygusal olarak harcadıkları emek mevcut çabanın da ötesinde olup süreklilik teşkil eden bir durumu doğurmuştur. Çalışanlar, işverenlerin kendilerinden bekledikleri performansları sergilerken, bu durum onların yıpranmalarına sebep olmaktadır. Bu da çalışanların kendilerinden beklenen performansı tamamen kişiselleştirdiğini göstermektedir. Yani günümüz hizmet sektöründe duygusal emek daha önemli hale gelmektedir. Duygusal emeğe ilişkin beklenti, geçmişten günümüze hizmet sektörünün önemli bir parçası haline gelmiştir (Güngör, 2009:168-170).

Duygusal emek en kısa tanımıyla, müşterilere hizmet sunarken, istenilen duyguların gösterilmesidir. Buradaki ifadeyle dört temel unsur göze çarpmaktadır, bunlar;

- 1- Bireyler kendi duygularını, etrafındaki olayları anlama yeteneğine göre şekillendirirler.
- 2- Örgütün istediği duygu ile kişinin hissettiği duygu aynı olsa dahi, kişiler belirli bir çaba sarf etmek zorunda kalırlar.
- 3- Bir kez dahi olsa örgütün istediği davranışı müşteriye karşı gösteren iş gören artık gösterilen hizmetin parçası haline gelir.
- 4- İstenilen duyguların sergileniş zamanı ve biçimi önceden belirlenir.

Hochschild bu unsurlara “hissetme kuralları” adını vermiştir. Bu kurallar sosyal çevrenin etkisiyle şekillenen kurallardır. Birçok durumda bizden beklenen davranışın ne olduğunu biliriz ve ona göre hareket ederiz. Ancak bazı durumlarda ya da mesleklerde bu kurallar değişebilmektedir. Ekman bu temel unsurlara “gösterim kuralları” adını vermiştir. Bu kurala göre duygunun aktarılış biçimi, karşıya nasıl iletileceğiyle ilgili davranış kurallarıdır (Güngör, 2009:169-171).

Hizmet sektöründe, müşteriyle olan ilişkiler, iletişim, hizmetin gösterilme biçimi, müşterinin memnuniyet derecesinde önemli hale gelmiştir. Bu önemin altında müşteri memnuniyet derecesi bulunmaktadır. Yaşadığımız çağın koşullarında hizmet sektörü

çalışanları, maaşları doğrultusunda, işverenin kendilerine yüklediği iş ve görevleri yerine getirmekle yükümlü hale gelmiştir. Duygusal emeğin ortaya çıkışı da ‘müşteri memnuniyeti’ kavramıyla desteklenmiştir. Çalışanların, müşterilerle iletişimde iş veren tarafından belirlenen kurallara göre sarf ettikleri çaba, duygusal emek olarak adlandırılmıştır (Köksal, 2009:3).

Günümüz iş sektöründe gelişen teknolojik faktörler ve endüstrileşmedeki gelişmeler sayesinde hizmet sektöründeki işgücü istihdamı artmaktadır. Bu noktada çalışanların, çalıştığı iş içerisindeki belli olan kurallar dâhilinde iş üretmesi yeterli gelmemektedir. Eskiden çalışanlar, işletmenin gerektirdiği kurullarla üretimi gerçekleştirip kendileri istihdama katkı sağlamadan üretimi gerçekleştirebiliyorlardı. Bugüne bakıldığında ise hizmet sektörü, emeğe diğer sektörlerden daha fazla önem vermektedir. Nedeni ise imalat sanayiinde gelişen teknoloji ile daha fazla üretim yapılmasında ve bu malların müşteriye ulaştırılmasında çalışanlara duyulan ihtiyaçtır. İşveren ile müşteri arasındaki bir köprü görevi gören çalışan önemli bir araç haline gelmiştir. Çalışanın hizmeti müşteriye sunma şekli, sergilediği tavırlar, iş görenin diğer iş görenlerle arasındaki rekabet açısından da önem kazanmıştır. İşverenler çalışanlarının sergiledikleri davranış ve sunumların örgütün amaçlarını gerçekleştirmedeki önemini daha çok kavramışlardır. İş görenin, örgütte gösterdiği davranışlarının üzerindeki denetimin eskisinden daha fazla artmasıyla duygusal emek kavramı ortaya çıkmıştır. Hizmet sektöründe vazgeçilmez bir nokta haline gelen duygusal emek, gerçekte, örgüt verimliliğini, kârını ve üretimini artırmada da önemli bir faktör olarak görülmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016:131).

Duygusal emeğin tanımı birçok araştırmacının ilgi alanı hale gelmiştir.

Duygusal emek ilk kez Arlie Hochschild tarafından 1983 yılında kullanılmıştır. Hochschild tarafından yazılan “The Managed Heart” isimli eserinde ele alınan duygusal emekle, sosyal aktörlerin günlük hayatlarındaki performanslarına göndermelerde bulunmaktadır. Hochschild’in çalışmasından sonra duygusal emek hakkında birçok çalışma yapılmıştır. Araştıranlar genellikle duygusal emeğin çalışanların iş tatmini ve tükenmişlikleri üzerindeki etkilerini incelemişlerdir(Köksal, 2009:5-6).

Hochschild (1983) duygusal emeğin yüz ve beden dili ile dışarıya sergilendiğini ileri sürmüş, Wharton ve Erickson (1993) ile Rafaeli ve Sutton (1987, 1989) ise duygusal emeği anlatmakta ses tonunun önemi üzerine durmuştur. Steinberg ve Figart (1999)

duygusal emeği, diyalog ve yüz yüze iletişim esnasında o anda gösterilen davranış olarak belirtmiştir (Erken, 2016:5-10).

Duygusal emek kavramında hem erkeksi hem de kadınsı duyguların aynı anda olması gerekebilir. Bu açıdan bakıldığında duygusal emeğin amacı karşıdaki kişinin hissettiği iyi ya da kötü durumlara göre kendisinin de benzer ya da aynı ruh halini hissetmesini sağlamaktır. Örnek verilecek olursa Ceza İnfaz Kurumlarında çalışan infaz memurları, duygusal emeğin en zıt ucundayken, Hava Yolu Şirketlerinde çalışan kabin memurları kendi içinde hissettiği duyguların ötesinde daha güler yüzlü ve sempatik olma durumundadırlar. Buldukları ortamdaki iletişimlerinde yaşanan sorunlar karşısında işinin gereği tarafsız kalmaya çalışırken de duygusal emeğini harcamış olmaktadır (Beğenirbaş ve Basım, 2012:79-80).

Paula England ve George Farkas duygusal emeği, karşısındakini anlama, empati kurabilme kabiliyeti olarak adlandırmıştır. Sosyolog Nicky James'e göre duygusal emek, kişinin kendisi dışındaki insanların duygularıyla ilgilidir. Yani duygusal emeğin amacı hizmetin sunulmasında müşteriye kendisini mutlu ya da mutsuz hissettirmektir. Örnek verilecek olursa, butik bir kıyafet dükkânına gelen müşterinin kendisini mutlu hissederken, infaz koruma memurluğu ya da polislik gibi mesleklerde, karşıdaki kişinin ya da müşteri olarak nitelendirilecek kişinin kendini kötü hissetmesidir. Ashforth ve Humphrey'e göre duygusal emek, iş görenin çalıştığı süre boyunca işverenin istediği duyguları yansıtmasıdır. Benzer şekilde Morris ve Feldman duygusal emeği kişinin kendi gayreti olarak ele alıp, örgütün, işverenin kendisinden beklediği duyguları, iletişimde göstermeleri için kullandıkları çaba, planlama ve uygulama olarak tanımlamıştır. Başka bir ifadeyle işverenin istediği duyguların gösterilmesi için çalışan tarafından harcanan gayret duygusal emek olarak tanımlamıştır. Deadrick ve McAfee'ye göre "duygusal emek, iş görenlerin, çalıştıkları kurumda ya da birimlerde, kendi duygularından ziyade müşterinin ne isteğini anlayıp, müşterinin duygularına göre kendilerini yönlendirmesidir. Diefendorff ve Gosserand'da duygusal emeği, "Örgütün belirlediği hedeflere ulaşmadaki yaşanan duyguları kontrol etme süreci" olarak tanımlamıştır. Tüm bu tanımlar duygusal emeğin bir süreci ifade ettiğini göstermektedir. Bu da iş görenin belirlediği kurallara göre çalışanların duygularını denetim altında tutarak onlardan istenilen performansın gerçekleştirilme sürecidir (Oğuz ve Özkul, 2016:131-133).

Duygusal emek, iş görenlerin belirli bedel ya da ödül karşılığında sunduğu bir hizmettir. Bu hizmete göre en az 3 tür emek bulunmaktadır. Bunlar (Kılıç ve Demirel, 2019:232-233).

1-Zihinsel Emek: İş gören kişinin kendi becerisi dışındaki bilgiyi işleme kabiliyetidir.

2- Fiziksel Emek: İş gören kişinin kendisine verilen işi gerçekleştirmek için harcadığı bedensel çabasıdır.

3- Duygusal emek: İş gören kişinin kendisinden beklenen hizmet için beklenen duyguya bürünmesidir.

Örgütün imajının, kârının, ticari itibarının, kalitesinin olumlu ya da olumsuz olmasının ön önemli sorunu çalışanlarıdır. Çalışanlar müşteri memnuniyetini sağlamak ve geri bildirim almada en önemli faktördür. Müşterilerin memnun kalmalarını sağlamak için örgütün kendisinden beklediği davranışları sergilemeleri duygusal emektir (Kılıç ve Demirel, 2019:233).

Hochschild'in (1983) araştırmasından sonra, duygusal emek kavramı üzerine yapılan araştırmalar artış göstermiştir. Duygusal emeğin kuramsal gelişimi hizmet sektörü çalışanlarında başlamıştır. Örneğin; hamburgerci ve tost dükkânları gibi fast-food'larda çalışanlar, marketlerde çalışan kasiyerler, uçak kabin memurları, banka elemanları üzerine araştırmalar yapılarak duygusal emeğin boyutlarını ölçmek için sistematik ve nicel yaklaşımlar kullanmıştır. Bu süreçte duygusal emeğin kuramsal gelişimini oluşturmak için araştırmacılar turizm sektörü çalışanlarını inceleyerek davranışlarını araştırmışlardır. Turizm sektöründeki çalışanlar üzerine yapılan araştırmalardaki sonuçlarla daha ölçülebilir sonuçlar ortaya çıkmıştır (Pala ve Tepeci, 2009:114).

Tablo 2. Duygusal Emek Kavramı Üzerine Yapılan Önemli Araştırmalar

YAZAR	TANIM	ALT BOYUTLAR	SONUÇ
Hochschild (1979)	Belli kurullara uyumda etkili bir davranış gösteriminin ortaya çıkarılması.	-	-
Strauss vd .(1980)	Jest ve mimiklerle veya vücut diliyle duyguların yönetimi.	-Yüzeysel davranış; karşıya iletilen tepkinin duyguyu içselleştirmeden gösterilmesi. -Derin davranış; İş görenin kendisinden istenilen duyguyu bizzat yaşaması.	-Duygusal Çelişki -İşe Devamsızlık -Duygusal Tükenme -İlaç ve alkol kullanımı -İş stresi
Ashforth ve Humphrey (1993)	- İş görenin gösterdiği hizmet süresi boyunca uygun duyguyu sergileme davranışı.	-Yüzeysel davranış, Derin davranış ve samimi davranış. Hochschild'ın görüşünden farkı, davranışın kendisine odaklıdır. Altındaki nedenle ilgilenmez.	-Görev Etkinliği -Kendini ifade etme
Morris ve Feldman (1996)	-Müşterilerle olan iletişimde iş görenin istediği duyguları gösterebilmek için sarf edilen çaba, - Müşterilerle olan iletişimde iş gören tarafından istenilen duyguların, belirli bir plan ve kontrol dahilinde çaba sarf edilerek gösterilmesi.	-Duygusal davranış gösterimindeki sıklık -Duygu yoğunluğu ve süresi -Sergilenmesi gereken duyguların çeşitliği -Duygusal uyumsuzluk -Gerekli gösterim kurallarına riayet	-Duygusal tükenme -İş tatmini
Gross(1998)	Kişilerin içinde yaşadıkları duyguları, hissedildiği anda bu duygunun nasıl yaşanması gerektiğini gösteren süreç.	Duygusal düzenleme sürecinin öncül odaklı boyutları: - Durum seçimi - Durum değişikliği - Dikkat dağıtma - Bilişsel değişim	-
Grandey(1999)	İş görenlerin, işverenin kendisinden istenildiği davranışı gösterebilmek için harcanılan çaba	-Yüzeysel davranış a)Tepki düzenleme -Derinlemesine davranış b)Dikkat dağıtma c)Bilişsel değişim	Yüzeysel davranış ile yabancılaşma ve duygusal tükenme arasında pozitif, Derinlemesine davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif, Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif, Yüzeysel davranış

			ile müşteri hizmeti performansı, iş arkadaşı desteği ve yönetici desteği arasında negatif yönlü ilişki
Steinberg ve Figart (1999)	Başka kişileri anlama ve empati kurma	-	-
Grandey (2000)	Duygusal emek kavramına ek olarak duygu düzenlemesi kavramını ilave etmesi onu diğer araştırmacılardan farklılaştırmaktadır. Bireyin bir uyaranla karşı karşıya kaldığında duygularını kontrol ederek duruma göre tepkiler vermesi duygu düzenlemesi olarak tanımlanmıştır.	-Duygusal düzenleme sürecinin öncül odaklı boyutları; a) Durum seçimi b)Durum değişikliği c)Dikkat dağıtma d)Bilişsel değişim -Duygusal düzenleme sürecinin tepki odaklı boyutları; a)Yüzeysel davranış b)Derinlemesine davranış	-Duygusal tükenme -İş tatmini -İş performansı -İş'ten çekilme davranışları
Kay ve Lin (2002)	Hissedilen duygu ve davranışları kurallar dahilinde düzenleme derecesi	-	-
Zapf (2002)	İletişimde yüz yüze ve sesli etkileşim gerektiren işlerin bütünüdür	-Yüzeysel davranış -Derinlemesine davranış -Otomatik duygusal düzenleme	-Duygusal uyumsuzluk -Tükenmişlik -İş tatmini
Chu (2002)	-	-	Yüzeysel davranış arttıkça duygusal tükenmenin azalacağı, Duygusal çaba ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü ilişki olduğu bulunmuş. Derinlemesine davranış arttıkça duygusal tükenmenin azalacağı sonucu ortaya çıkmıştır
Brotheridge ve Grandey (2002)	İş odaklı ve çalışan odaklı duygusal emek olarak belirtir	-Bireylerarası iş beklentileri(iletişim frekansı,duyguların yoğunluğu, kişilerarası etkileşim süresi), duygusal kontrol -Yüzeysel ve Derin davranış	Duygusal tükenmişlik
Brotheridge ve Lee (2003)	-	- Duygusal davranış gösterimindeki sıklık - Duygu yoğunluğu ve süresi - Sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği - Yüzeysel davranış	-Duygusal Tükenme -Rol tanımlama

		- Derinlemesine davranış	
Gosseran ve Diefendorff (2003)	Kişilerin sergilemesi gerekli olan davranışları belirleyen duygusal gösterim kurallarını takip etmesi	- Görev temelli bireylerarası beklentiler - Yönetici/Birey tarafından beklenen pozitif duygularının gösterimi - Yönetici/Birey tarafından beklenen negatif duyguların bastırımı - Kişisel özellikler(Dışa dönüklük,duygusaldengesizlik)	Çalışanın gösterim kuralları algısı, çalışanın iş tatmini ve iş arkadaşlarının o çalışanın duygusal gösterimlerine olan değerlendirmesi ile ilişkilidir. Sonuç olarak duygusal tutarsızlık bu iki değişkenle negatif ilişki içindedir
Gosserand (2003)	-	-	Duygusal emek gösteriminin süresi ile yüzeysel davranış pozitif yönde ilişkili çıkmıştır. Duygusal davranış kurallarına gösterilen dikkatin negatif duyguları gösterme gerekliliği ile derinlemesine davranış arasında aracı rol oynadığı bulunmuştur.
Totterdel ve Holman (2003)	-	- Yüzeysel davranış - Derinlemesine davranış - Motivasyonu düzenleme İfadeyi düzenleme	- Duygusal tükenmişlik- Duygusal hissizlik - İş performansı - Duyguların ifadesi - Proaktif müşteri desteği
Glomb ve Tews (2004)	Duygunun gösteriliş şekillerine uygun olup olmadığı görmek için, uygun ya da uygunsuz şekilde aktarılması.	- Uygun şekilde ifade edilen duygular(anappropriateexpression of an emotion) - Uygun olmayan şekilde ifade edilen duygular(an appropriatenonexpression of an emotion) - Duyguların hissedilmesi - Duygularının hissedilmemesi	- Duygusal çelişki - Yüzeysel davranış - Duygusal Tükenme - Süre
Constanti ve Gibbs (2004)	İş görenlerin, işverenin istediği duyguları müşterilerine aktarırken harcadıkları çaba	-	-
Gosserand ve Diefendorff (2005)	İşverenin kurallarına bağlı kalarak, iş gören tarafından duygunun gösterilişinin düzenlenme süreci	-	-
Cheung Yue Lok (2006)	-	Duygusal düzenleme stratejileri: -Yüzeysel davranış - Derin davranış - Gerçek-içten davranış	İş yaşam kalitesi

Johnson (2007)	-	- Yüzeysel davranış a) bastırma b) duygusal rol yapma - Derin davranış a) tekrar değerlendirme b) pozitif tekrar odaklanma	Derinlemesine davranışın duygusal tükenme ile negatif yönde ilişkili, Yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkili, Derinlemesine davranışın iş doyumunu ile pozitif yönde ilişkili, Yüzeysel davranışın da iş doyumunu ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.
Ela Ünler Öz (2007)	İşveren tarafından düzenlenen kurallara iş gören tarafından uyulmasının sağlanması için ortaya çıkan kavram	- Yüzeysel davranış a) Tepki düzenleme - Derin davranış a) Dikkat dağıtma b) Bilişsel değişim	Rol yapma ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki, Derinlemesine davranış ile yönetici desteği ve işe bağlılık arasında pozitif yönlü, işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönlü ilişki bulunmuştur
Liu vd. (2008)	İşveren tarafından düzenlenen duygusal gösterim kurallarına, iş görenin kendi duygularını sınırlandırılarak gösterilmesi esnasında harcanan çaba	- Yüzeysel davranış - Derin davranış	- İş gerginliği - İş tatmini
Othman vd. (2008)	Duyguların belirli bir ücret karşılığında sergilenmesi	-	-
Furnell (2008)	-	- Sıklık - Yoğunluk - Çeşitlilik - Yüzeysel davranış - Derin davranış	Duygu gösteriminin yoğunluğu ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki, Yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ilişki, Derinlemesine davranış ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Pala (2008)	-	-Yüzeysel davranış -Derin davranış	Derinlemesine davranış ile iş tatmini ve işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki,Yüzeysel davranış ile işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuş ancak yüzeysel davranış ile iş tatmini arasında ise herhangi bir ilişki bulunmamıştır
Köksel (2009)	-	-Yüzeysel davranış, -Derin davranış -Duygusal çaba harcama Gerçek duyguları bastırma	Yüzeysel davranış ile iş doyumu arasında negatif yönlü ilişki,Yüzeysel davranış ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ise pozitif yönlü bir ilişki,Duygusal çaba harcama ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ilişki,Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ilişki olduğu belirtilmiş, Gerçek duyguları bastırma alt boyutu ile iş doyumu ve tükenmişlik arasında herhangi bir ilişki sonucuna varılamamıştır.
Wharton (2009)	Müşterilerle olan iletişimde, iş görenin örgüt tarafından belirlenen duyguları sergilerken gösterdiği çaba	-	İş tatmini
Gram ve Botone (2009)	Kabul görmüş davranış halinin kontrolü, Davranışlardan,		

	duygusal uyumsuzluklardan, duyguların yoğunluğundan ortaya çıkmış bir olgu,	-	-
Cheung ve Tang (2010)		Yüzeysel davranış -Derin davranış -Doğal duyguların ifadesi	-İş tatmini -Psikolojik üzüntü
Eroğlu (2010)	İşveren tarafından belirlenen kurallara uyum aşamasında, müşterilere en iyi hizmetin sunulması için iş görenin hissetmesi gereken duyguyu aktarması zorunluluğuna verilen isim	-	-
Becker (2010)	-	Takım seviyesinde:Yüzeysel ve derin davranış. Bireysel seviyede:Kurallara bağlılık,duygusal tükenmişlik	-Bağlılık -İş tatmini -Ayrılma niyeti -İş performansı -Örgütsel vatandaşlık davranışları
Goodwin vd. (2011)	-	-Yüzeysel davranış -Derinlemesine davranış	-Duygusal tükenme -İş performansı -Çalışan devamlılığı -Duygusal gösterim(affectivede livery) Yüzeysel davranış çalışanların devri ve duygusal tükenme ile direkt ilişkilidir. Yüzeysel davranış ile iş performansı arasındaki ilişkinin, çalışanın duygusal gösterimi dolaylı bir ilişki içindedir.
Liu vd. (2011)	Önemli bir durum şartı olarak	-Duygusal emek -Etkileşimsel liderlik -Takım etkinliği	Takım Yenilikçiliği
Handelsman (2011)	-	-Yüzeysel davranış -Derin davranış -Bireysel faktörler -İş faktörleri	Duygusal Tükenme
Geng Z. vd. (2013)	-	-Yüzeysel davranış -Derin davranış -Stres	Çalışan Yaratıcılığı -Yüzeysel davranış çalışan yaratıcılığı ile negatif,derin davranış pozitif ilişkilidir. -Yüzeysel davranış engelleyici (hindrance)stres ile pozitif,derin davranış

			kamçılıyıcı (challenge)ile pozitif ilişkilidir. -Engelleyici stres,yüzeysel davranış ve yaratıcılık arasındaki ilişkide arabuluculuk(mediator) yapmaktadır.
Özbingöl (2013)	-	-Yüzeysel davranış -Derinlemesine davranış	-Tükenme -İş tatmini -İş'ten ayrılma niyeti Derinlemesine davranmanın iş tatmini ile olumlu yönde,işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik ile ise olumsuz yönde ilişkisi ortaya çıkmıştır.Yüzeyseld avranmanın iş tatminini azalttığı ve tükenmişlik duygusunu arttırdığı belirlenmiştir.İştene yırılmaniyetiüzerinde önemli bir etkisi saptanmamıştır.Amir desteğinin yer aldığı durumda,yüzeysel davranma ile tükenmişlik arasındaki olumsuz ilişki yön değiştirmiştir
Liu ve Hartel (2013)	İş görenin diğer insanlarla arasındaki duygusal alışverişler	Çalışma grubu duygusal emek	Çalışma grubu performansı
Hur vd. (2013)	-	-Yüzeysel davranış -Derin davranış	-İş performansı -İş tatmini
Wardlaw (2015)	-	Psikolojik engeller değişkeninin alt boyutu olarak; duygusal emek alınmıştır.	Takım kalitesi; -Takım güveni -Takım kimliği -Takım öğrenmesi
Imose (2016)	-	Çalışma grubu duygusal emek boyutları: -Yüzeysel davranış -Derin davranış -Doğal gösterim	-Çalışma grubu iyiliği - Bireysel iyilik

Kaynak: Çelikyay, 2019:23-32.

Tablodan görüleceği üzere duygusal emek çalışmaları genellikle duygusal emeğin olumsuz sonuçları üzerine yapılmıştır. Araştırmacılar araştırmalarını, duygusal emekle tükenmişlik düzeyi, stres, kendine yabancılaşma, depresyon, düşük özgüven üzerine yapmıştır. Araştırma sonuçlarında duygusal emeğin çalışanların performanslarında, özgüvenlerinde ve tatmin düzeylerinde olumlu sonuçlar doğurduğu söylenmiştir. Özellikle hizmet sektöründe bahşişle çalışılan yerlerde, iş görenlerin bahşiş almak için müşterilerle olan iletişimlerinde daha fazla performans gösterdikleri gözlemlenmiştir. Çalışanların, örgütün istediği kurallara uymaları sonucunda daha az yıpranarak ruh ve beden sağlıklarını korudukları belirtilmiştir. Çalışanların sergiledikleri duygusal emek örgütler açısından hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. En önemli olumlu sonucu ise müşteri memnuniyeti ile müşteriyi örgüte bağlayarak örgütün performansını artırmasıdır. Müşteri gösterilen performans neticesinde, örgüte daha fazla gelerek başka kişilere de tavsiye etmektedir. Yeni müşteri potansiyelinin de bu şekilde artacağı ifade edilmektedir (Çelikyay, 2019:32-34).

Duygusal emekle ilgili olan tanımlardan yola çıkarak işverenin bakış açısından duygusal emek kavramı; örgütlerde müşterilerin memnuniyet derecelerini yükseltmek ve devamlılığını sağlamak için iş görenlerin, örgütün istediği duyguları sergileyerek kendi duygularını göstermemesi şeklinde tanımlanabilir. İş görenler ise duygusal emeği müşterilere sergilerken bunu farklı şekillerde gösterirler. Bu farklılık duygusal emek boyutlarını oluşturmuştur (Pala ve Tepeci, 2009:114).

1.4. Duygusal Emek Yaklaşımları

1.4.1. Hochschild Yaklaşımı

Hochschild yaklaşımında, duygusal emek, iş görenlerin müşterilerle iletişim içindeyken kendi duygularını yönetmelerini ve emeklerini sunmalarıdır. Duygusal emek kavramı ilk kez Hochschild'in (1983) "The Managed Heart" adlı eserinde kullanılmıştır. Yapılan çalışmada Delta Havayollarının hostes eğitime merkezlerindeki görülen kurslara katılarak, hostesler üzerindeki duygusal emeği araştırmıştır (Ayana, 2016:21). Araştırma sonuçlarına göre Hosteslerin gülücükleri, uçaktaki yolculara aktarılan sesler, hava yolu şirketinin yiyecek ve içecekleri, hosteslerin saçları ve makyajları gibi uçaktaki müşterilerin memnuniyetini sağlayacak durumdan ziyade, hosteslerin bunu işi olarak gördüğü dile getirilmiştir.

Bu öngörüye göre; iş görenler, yaptıkları hizmete karşılık maaş alıp, müşterilerin beklediği davranışları göstererek, ortama uygun olmayan hareketleri gizleyerek, işinin ve durumun gerektiği davranışa göre rol takınmaktadır. Duygusal Emek üzerine çalışmaları yürüten Hochschild (1983), duygusal emeği iki boyutlu olarak değerlendirip, yüzeysel ve derin davranış adını vermiştir. Hochschild'den sonraki araştırmacılar duygusal emeği farklı yaklaşımlarla araştırmışlardır (Özgün, 2015:10-12).

1.4.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey Yaklaşımına göre duygusal emek hizmetin sunulması aşamalarında işverenin istediği duyguları çalışanların yansıtmasıdır. Bunu yansıtırken müşteriyle yüz yüze iletişimdeki göstermiş oldukları ifadeleridir ve sergilenen davranışa odaklıdır (Çolakoğlu, 2017:56).

Gündüz (2017) ise dört faktörle duygusal emeğin hizmet sektöründeki önemini dile getirmiştir. Bu faktörler;

- 1- Müşterileriyle örgütte iletişim halinde olan iş görenin dışarıya karşı örgütü temsil görevinde olması,
- 2- Müşterilere sunulan jest ve mimiklerle ya da sözlü iletişimle sunulan hizmetin, duygusal emek gerektiren işler olması,
- 3- Müşterilere sunulan hizmet sürecinde iş gören ile müşteri arasındaki iletişimin sürekli değişken bir yapıda olması,
- 4- Müşterilere sunulan hizmetin soyut olması nedeniyle, müşteriler tarafından değerlendirilmesinin zor olmasıdır.

1.4.3. Morris Ve Feldman Yaklaşımı

Duygusal emekle ilgili diğer yaklaşım ise Morris ve Feldman yaklaşımıdır. Bu yaklaşıma göre duygusal emek örgütün işverenden sergilemesini istediği duyguları sergilerken müşterilerle olan iletişim sürecindeki gösterdikleri çabanın, kontrol altına alınarak planlanması sürecidir. Bu yaklaşım müşteriye nasıl davranıldığıyla en çok ilgilenen yaklaşım türüdür (Gündüz, 2017:9) . Morris ve Feldman, duygusal emeğin dört özelliği olduğunu belirtmiştir. Bunlar (Biçkes vd., 2014:97-100);

- 1-Duygusal tepki: Bu tepkiler bir etkileşim süreci sonunda oluşmaktadır.

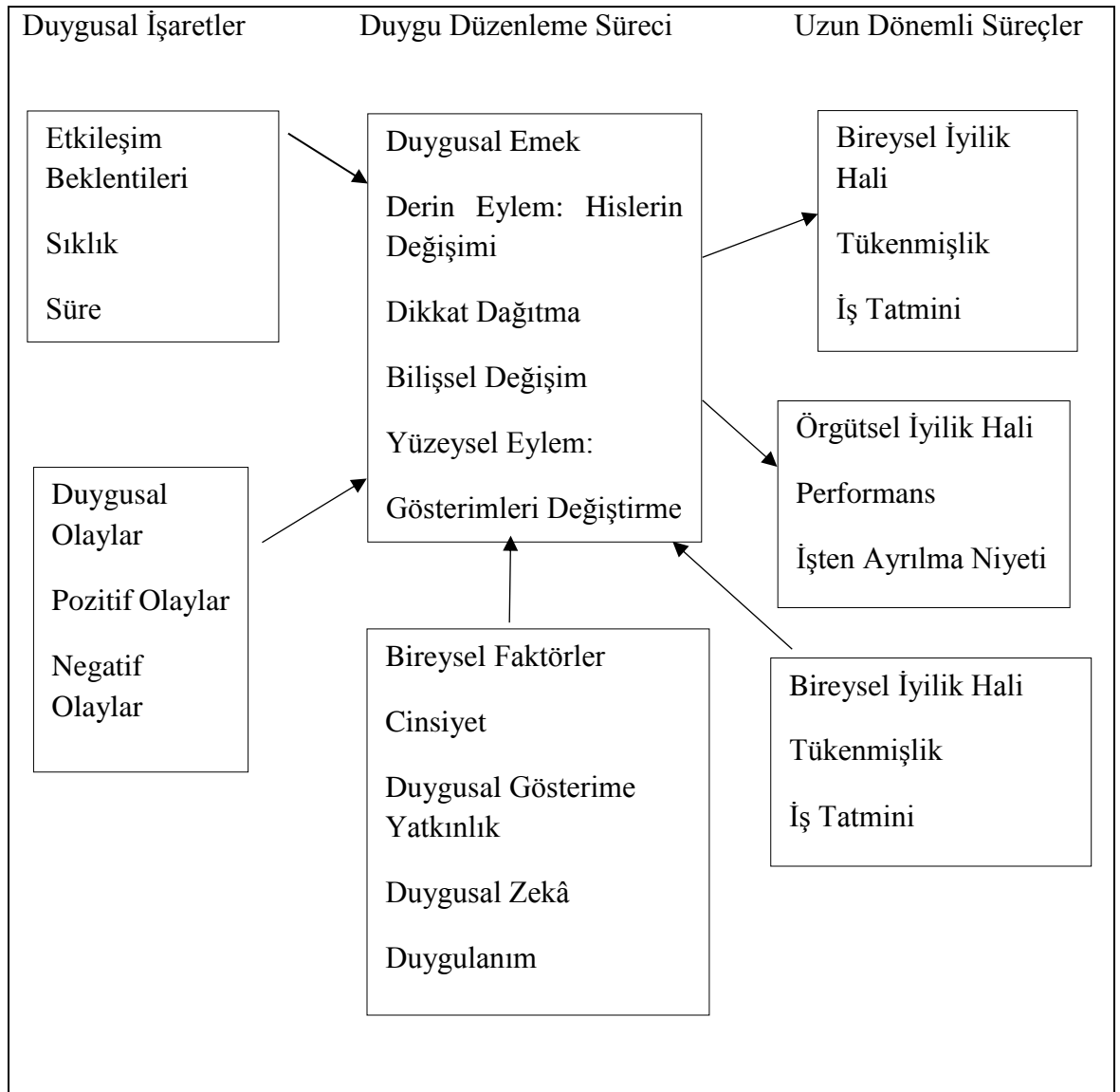
2- Duygusal Emek Gösterimi: İş görenin hissettikleri ile örgütün kuralları benzer olsa dahi duygusal emeğin gösterimi sırasında duygusal emek sarf edilmektedir.

3- Pazar Malı: İş görenin gösterdiği duygu, artık pazar malı olarak nitelendirilmektedir ve gösterilen hizmetin bir parçası olmuştur.

4- Gösterim Kuralları: İş görenin göstereceği kuralların örgüt tarafından belirlenmiştir

1.4.4. Grandey Yaklaşımı

Diğer üç yaklaşımla bütünleşerek Grandey bir duygusal emek modeli oluşturmuştur (Şekil 1). Grandey'e göre duygusal emek duyguların saklanması, farklılaştırılması, yeni duyguların oluşturulmasıdır. Duyguların işverenin kurallarına karşı gösterilen tepki olduğunu ifade etmektedir. İş görenin örgütün kendisinden beklediği duyguları ifade ederken kendi duygularını da düzenleyerek ortaya çıkardığını belirtmektedir. Grandey araştırmasında duygusal düzenleme süreci üzerinde daha fazla durmuştur. Duygusal düzenleme duygusal dengeyle ilgilidir. Duygusal denge ise bir kişinin bir uyarana karşılaştığı zaman, duygularını kontrol altına alması ve duygularını bir denge içinde tutarak, duruma uygun şekilde tepkiler vermesidir (Demirel, 2015:10).



Şekil 1. Duygusal Emek Süreci

Kaynak: (Sarı ve Kulualp, 2018:1170).

Durumsal simgeler, duygusal emeğin çıkışındaki boyutları adlandırmaktadır. Duyguların ne derecede sergilenip, ne kadar etkileşimde kaldığını, farklılığını ve gösteriliş kurallarını belirlemektedir. Duygusal etkileşimse negatif ya da pozitif olabilmektedir. İş gören kendisinden istenilen duyguyu gösterirken, derinlemesine ve yüzeysel davranış yöntemlerini kullanabilmektedir. Bu yöntemleri sergilerken bireysel faktörler ve kurumsal faktörler etkilenmektedir. Demografik özelliklerin içerisinde duygusal emeği en fazla etkileyen unsurun cinsiyet olduğu görülmüş ve yapılan araştırmalarda kadınların erkeklerden daha fazla duygusal gösterimde bulunduğu görülmüştür. Kurumsal faktörlere ise, iş otonomisi, yöneticisi ve ekip arkadaşlarının ilgi ve desteği örnek verilebilir (Güngör, 2009:175-176).

Şekil 1’de durumlara göre değişik fonksiyonları olan duygusal emek süreci gösterilmektedir. Bu fonksiyonlar iş görenin, amirleri, ekip arkadaşları ve müşterilerle olan iletişim ve etkileşim sürecine dayanmaktadır. Duygusal emeğin alt boyutlarıyla beraber kişinin bireysel ve örgütsel faktörlerinden de yararlanılmıştır. Son adımda ise uzun dönemli süreçte kişinin ve örgütün iyilik halindeki olumsuz ve olumlu davranışları üzerinde durulmuştur. Grandey (2000)’e göre duygusal emek belirlenen hedefler için iş göreninin duygu ve davranışlarını değiştirmesi sürecidir. Bu sürecin de teorilerle destekleneceğini savunmuştur. Bunlar; duygusal emek süreci üzerinde iş görenlerin sağlayacağı destek ve duygusal emeğin örgütsel performansı da etkileyeceği üzerinedir. Sürece ek olarak iş görenlerin performansı duygusal emek üzerinde etkili olabilmektedir (Sarı ve Kulualp, 2018:1171).

1.5. Duygusal Emek Davranışları

1.5.1. Yüzeysel Davranış

Duygusal emeğin bu süreci, duyguların yansıtılma biçimine göre değişiklik gösterir. Mesela; iş görenin hissettiği duygusunu değil de, işverenin istediği duyguyu dışarıya yansıtmasına yüzeysel davranış denilir. İşverenin kendisinden istediği davranış ile kendi içinden gelen duygu aynı değildir (Oğuz ve Özkul, 2016:133). Yüzeysel davranış aynı zamanda, kişinin yapmacık gülmesi veya beden dilini katarak umursamaz bir tavır halinde bulunması şeklinde de görülebilir (Öz ve Baykal, 2017:144).

Yüzeysel davranışta iş gören, kendinden beklenen davranışa ve yapmakla yükümlü olduğu hisse yoğunlaşır, kendi iç dünyasında hissettiği duygularını dışa vurmamaya gayret eder. Önemli olan dışa vurduğu davranışların değişimidir. Yüzeysel davranış çoğunlukla, çalışanın kendi olumsuz duygularını dışa vurmaması ya da olumlu duygu besliyormuş imajı çizmesidir. Çünkü iş görenden beklenen, müşterilere karşı olumlu davranışlar içindeymiş gibi görünmeleridir. Örneğin bir kafede çalışan iş görenin, sürekli karar değiştirip sinirli davranan bir müşterinin karşısında, sinirlendiğini ve kızdığını belli etmemeye çalışarak nazik ve gülümseyerek konuşmaya çalışması yüzeysel davranışa bir örnektir. Bu örnekteki esas husus, iş görenin aslında sinirli olmasına rağmen müşteriye bunu belli etmeden işverenin kendisinden beklediği gibi müşteriye karşı güler yüzlü ve nazik olması gerektiğinden, kendi hissettiği duygularla dışa vurduğu davranışların tamamen birbirinden farklı olmasıdır. Çalışan sadece nazik ve güler yüzlü gibi davranır (Köksal, 2009:33).

İş gören sahte bir maske takarak duygularını gizlemekte ve istenilen duyguları dışı vurmaktadır İşveren ise çalışandan beklediği duyguların sergilenmesi haricinde, çalışanın bu hislerinde inandırıcı olduğuna kendisinin de inanması ve bu konuda müşteriyi ikna etmesidir (Yıldız, 2017:20).

1.5.2. Derinlemesine Davranış

İşverenin istediği duyguyla, kişinin kendi hissettiği duygu arasında çelişki hissedilen iş görenin, kendi duygularından ziyade iş görenin istediği duyguyu yansıtmasına duygusal çaba diğer bir deyişle derinlemesine davranıştır. Yani bu davranışta bulunan kişi, iş görenin istediği davranışları gerçekleştirebilmek için çaba harcayıp kendi duygularını dışarı vurmaya engellemeye çalışmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012:112).

Derinlemesine davranış kişinin istediği şekilde, başkalarına karşı olumlu ya da olumsuz tavırlı görünme amaçlı bir gayreti olmadan, kendi istediği şekilde kendi hislerini açığa vurarak davranmasıdır (Öz ve Baykal, 2017:144).

Derinlemesine davranışta gösterilen davranış ile hissedilen duygular bütünlük sağlamış olur. Bir başka deyişle bu davranış biçiminde çalışanlar, işverenin kendisinden beklemiş olduğu duyguyu, kendi duygusuymuş gibi bütünleştirerek bir tiyatro oyuncusu gibi o role bürünerek bunu göstermeye çalışır (Kökden ve Işık, 2018:1217).

Hochschild'a göre derinlemesine davranış iki şekilde olur (Ünlü ve Yürür, 2011:189).

1-Kişinin kendi hissini örtelemek veya yeni bir duyguyu ortaya çıkartmak için hissini uyarması,

2-Kişinin istenilen duyguyu, hissetmek amacıyla kafasında kurduğu hayal gücü (Örneğin; okuldan mezun olduğunda mutlu olacağını düşünüp hayal kurmak gibi)

Derinlemesine davranışın yüzeysel davranıştan farkı ise derinlemesine davranışta kişinin hissetmesi gereken duyguyu gerçekten hissediyormuşçasına davranmasıdır. Başka bir ifadeyle, kendisinden istenilen duyguya bürünüp aslında o ruh hali içerisindeymiş gibi davranmasıdır. Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'in yüzeysel ve derinlemesine davranış tanımına ek olarak "spontane ve samimi duygular" tanımını oluşturmuştur. Spontane ve samimi duygularla, derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış halinde olan iş görenlerin, kendilerinden istenilen duyguları yansıtmak için çaba

gösterirken, bazı olaylarda kendisinden beklenen davranışa bürünmeden, istenilen duyguyu kendi isteğiyle samimi bir şekilde göstermesini ifade eder. Samimi davranış, kişinin doğal duygu ve hislerini dışa vurmasıdır. Örneğin: hastanede görevli bir hemşirenin, hasta bir bebekle ilgilenirken, kendisinden beklenen samimi ve içten duyguları spontane bir şekilde kendi istediğiyle göstererek samimi bir şekilde bebekle ilgilenmesidir (Öz ve Baykal, 2017:144).

1.5.3. Samimi (Gerçek) Davranış

Ashforth ve Humphrey duygusal emeğin iki kapsamdan oluştuğunu, kişinin kendisinden beklenen duyguların, bazı durumlarda kişinin ekstra bir gayret göstermeden sergilendiğini açıklamaktadır. Örneğin sağlık ocaklarında çalışan sağlık görevlilerinin hasta gelen bebeğe içinden geldiği gibi rol yapmadan, bebekle ilgilenmesi verilebilir. Samimi davranış gösteren iş görenler, yüzeysel davranış ve derin davranışa kıyasla daha az duygusal emek tüketmektedir. İş gören severek çalışır, memnun olur ve bunu karşısındaki müşteriye pozitif şekilde iletirse bu durum iş görene de pozitif yansır (Gündüz, 2017:17-18).

Bu davranış biçiminde yapılan araştırmalarda, kişilerin diğer davranış biçimlerine kıyasla daha az duygusal çaba sarf ettikleri ifade edilmiştir. Örnek olarak, çocuk bakım evinde görevli öğretmen ve çalışanlar, gelen çocuklara samimi duygularla sevecen davranabilir ya da şirket girişinde görevli sekreter gelen müşterilere içinden geldiği gibi güler yüzlü davranabilir. Ashforth ve Humphrey yaptığı araştırmada, iş gören kişinin ekstra bir gayret göstermeden işverenin kendisinden istediği davranışı kendi isteğiyle yapmasını samimi davranış olarak tanımlamıştır. Samimi davranış üzerine araştırma yapan araştırmacılar da diğer türlerden daha az duygusal emek sarf edildiğini dile getirmişlerdir (Koçak ve Gürsoy, 2018:166).

1.6. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

1.6.1. Bireysel Faktörler

Duygusal emeğe yönelik araştırmalarda, duygusal emeğin boyutlarının iş görenlerin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Yapılan çalışmalarda iş görenlerin yaşları, cinsiyetleri, medeni durumları, ekonomik durumları, eğitim durumları, meslekteki çalışma süreleri gibi demografik özellikleri ele alınmıştır (Kaya ve Özhan, 2012:113).

1.6.1.1. Yaş

Bireyin yaşının olgunlaşmasıyla deneyimleri de artmaktadır. Duygusal emekle yaş ilişkisinin incelendiği araştırmalarda da yaş ile duygusal emek arasındaki anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Robbins (2009) çalışmasında kişinin yaşı olgunlaştıkça olumsuz duygu gösteriminin azaldığını tespit etmiştir. Banka çalışanları üzerine yapılan araştırmada ise yaşla derinlemesine davranış ve samimi davranış arasında pozitif bir ilişkinin olduğu, yüzeysel davranışta ise negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Gross vd. (1997)'nin çalışmalarında ise yaşla duygu gösterimi arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Bu araştırmalar neticesinde yaşın olgunlaştıkça duyguların kontrolünün de arttığı görülmüştür (Kaya ve Özhan, 2012:114).

1.6.1.2. Cinsiyet

Bireysel faktörler arasında olan ve en çok üzerinde durulan faktör cinsiyettir. Önceki araştırmalarda kadınların, erkeklere oranla daha kolay duygusal gösterimde bulunabildiği tespit edilmiştir (Güngör, 2009:175).

Cinsiyetle ilgili yapılan araştırmalarda, kadınların erkeklere oranla daha fazla duygusal ifade buldukları ortaya çıkmıştır (Özgün, 2015:19). Yine yapılan araştırmalar incelendiğinden daha çok hizmet sektörü içerisinde yer alan hemşireler, hasta bakıcılar ve öğretmenlerin yer aldığı ve daha çok kadınların duygusal emek harcadıkları görülmüştür (Durak Buz, 2019:32).

Hochschild, kadınların erkeklere oranla daha fazla duygularını düzenleyebildiklerini, Wharton ve Erickson (1993) ile Adelman (1989) ise yapılan işin içeriğinin dikkate alınmaksızın, yapılan işte kadınların erkeklere göre daha çok duygusal emek sergilemesinin beklenildiğini ifade etmiştir. Morris ve Feldman ise kadınların erkeklere oranla daha çok duygularını göstermelerinin nedenini aşağıdaki şekilde açıklamıştır:

- Kadınların daha samimi davranışlar sergilemesi
- Duyguları sergileme becerisinin kadınlarda daha fazla olması
- Olumlu duyguları kadınların daha fazla göstermesi

Önceki araştırmalar da kadınların daha çok ve çeşitli miktarda duygusal ifadeleri kullandığı göstermektedir. Erkeklere göre kadınların daha çok gülmesi beklenir.

Kadınların iş hayatında duygularını erkeklere oranla daha fazla kullanma eğiliminde oldukları görülmektedir (Özgün, 2015:35).

1.6.1.3. Eğitim Durumu

Yapılan araştırmalar özellikle mesleki eğitim durumunun, iş görenlerin yaptıkları işin gerektirdiği davranışları bilmelerinde ve daha çok duygusal emek davranışında bulunmalarında önemli bir faktör olduğunu göstermiştir. Mesleki bilgi düzeyi fazla olan iş görenlerin müşterilerle olan ilişkilerinin pozitif yönde etkilendiği görülmüştür. Mesleki bilgi düzeyleri düşük olan iş görenlerin ise müşterilerle olan iletişimde sorun yaşadıkları gözlemlenmiştir (Özgün, 2015:36).

1.6.1.4. Medeni Durum

Çalışanların medeni durumlarına yönelik yapılan bir araştırmada duygusal emek seviyesinin farklı olduğu, evli olan avukatların, bekâr olanlara göre daha yüksek başarı hissine sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Doktorlar üzerinde araştırma medeni durumun duygusal emek üzerinde bir etkisinin olmadığını ortaya koyarken, Tayvanlı hostesler üzerine yapılan araştırmada, duygusal emek ile medeni durum arasında anlamlı ölçüde bir fark olduğu ortaya çıkmış; evlilere göre bekar hosteslerin daha çok duygusal emek davranışı sergiledikleri görülmüştür (Özgün, 2015:36).

1.6.1.5. Mesleki Tecrübe Düzeyi

Kişi mesleğinde tecrübe sahibi oldukça duygusal emek davranışları da artacaktır (Özgün, 2015:37). Çünkü birey meslek sürecinde duygularının ve duygu yönetiminin diğer insanlar üzerindeki etkileri hususunda farklı tecrübeler edinebilecektir. Mesleğe yeni başlayan kişiler için henüz tecrübe edilmemiş ilişki sitemleri o zamana kadar çok tanımadıkları durumlar karşısında yeni duygulanım alanları oluşturmaktadır. Duyguların tanınması ve duygusal emeğin bir iletişim becerisi olarak kullanılması mesleki tecrübeyle gelişme göstermekte ve daha olumlu davranış bütünlüklerinin sağlanmasında zemin oluşturmaktadır.

1.6.1.6. Duygulanım

Duygulanım kelimesi, kişinin yaşamış olduğu ruhsal halidir. Bazı kişilerin ruhsal durumu, belirli durumların etkisi altında bulunur ve bu duyguların etkisi altındayken tepki gösterme eğilimindedir. Duygulanım, olumlu ve olumsuz duygulanım olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Hayata karşı olumlu bakış açısına sahip olmaya olumlu duygulanım, olumsuz bakış açısına sahip olmaya ise olumsuz duygulanım denilmektedir. Olumsuz

düşünceleri yüksek olan kişilerden olumlu duygu göstermeleri istenildiğinde, bu kişilerin daha çok çaba sarf ederek rol yapma ihtiyacını daha yüksek hissettikleri görülmüştür (Mavi, 2016:22).

Duyguların sınıflandırılması zaman zaman karmaşıktır. Duyguların sınıflandırılması üzerine yapılan araştırmalardan biri de Lazarus tarafından yapılmıştır. Lazarus duyguları dörde ayırmıştır. Bunlar (Özgün, 2015:37-38);

-Negatif duygular: Tehdit, kayba uğrama, zarara uğrama sonucunda oluşan duygulardır. Örneğin mutsuzluk, korku, öfkelenmek ve kıskançlık vb.

-Pozitif Duygular: Belirlenen hedeflere ulaşmanın sonucundaki duygulardır. Örneğin mutluluk, neşelenmek, gurur duymak, âşık olmak vb.

-Sınırdaki olan duygular: Merhamet, durumdan hoşnutluk, umut etme gibi.

-Nötr duygular; depresyona girme, şaşkınlık, kederlenmek vb.

Duygu sınıflandırılmasında Gray ve Watson duyguları olumlu duygular ve olumsuz duygular olmak üzere iki kategoride incelemiştir (Tablo 3). Bu kategoriler aşağıda yer alan tablodaki gibidir (Özgün, 2015:37-38).

Tablo 3.Duyguların Sınıflandırılması

DUYGULAR								
OLUMSUZ DUYGULAR					OLUMLU DUYGULAR			
Duygu	Korku	Üzüntü	Öfke	Suçluluk	Sevinç	Gurur	İlgi	Duygu
Ruh hali	Sinirli	Üzüntülü	Sinirli	Utanmış	Neşeli	Güvenli	Özenli	Ruh Hali
Huy	Endişeli	Depresyon	Düşmanlık	Öz Eleştiri	Mutluluk	Kendine Güvenen	Faal	Huy

Kaynak: Özgün, 2015:38.

Tabloda görüldüğü gibi; Olumlu Duygular; sevinç, gurur, ilgidir. Olumsuz Duygular; korku, üzüntü, öfke ve suçluluktur (Özgün, 2015:37-38).

Duygulanım kavramı, kişinin her şeye karşı belli bir duygusal eğilimle yaklaşılmasıdır. Duygulanımın iki çeşidi vardır. Bunlar olumlu ve olumsuz duygulanımdır. Olumlu duygulanıma, gülümsemek, olumsuz duygulanıma ise nefret etme örnek verilebilir. Araştırmacılar duyguları alt boyutları ve kategorilere göre ayırmışlardır. İyi ve kötü olarak ayrılan durumlar daha sonra olumlu ve olumsuz duygular olarak ayrılmıştır. Duygusal emek üzerine çalışma yapan araştırmacılar da, duygusal emeğin, olumlu ya da olumsuz duygulanım üzerindeki önemi üzerinde durmuşlardır. Bireyin içinde yaşadığı ruh hali, sarf edilecek duygusal emekte etkili olacaktır (Özgün, 2015:39).

Grandey, Dicter ve Sin'e (2004) göre olumsuz duygulanıma sahip birey olumsuz dünya görüşüne sahip olacaktır. Örnek verilecek olursa bu kişiler müşterilerle olan iletişimde müşterilerin tepkilerine ters anlam yükleyerek savunmacı bir tavır içine girebilirler. Araştırmacılar ise olumsuz duygulanım düzeyi yüksek olan iş görenlerin, müşterilerin davranışlarını ters anlama ihtimalinin yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Olumsuz duygulanıma sahip kişilerin stres ve tükenmişlik oranlarının diğer kişilere oranla yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Köksal, 2009:20).

Olumsuz duygulanım düzeyi yüksek olan iş görenler, işveren tarafından olumlu duygu gösterimi talep edildiğinde, çok fazla rol yapmaya gerek duyarken, olumlu duygulanım düzeyleri yüksek olan iş görenler, rol yapmaya gerek kalmadan müşterilerle iletişime geçmektedir. Bu durum ise olumlu duygulanıma göre olumsuz duygulanım düzeyleri yüksek olan iş görenlerin daha fazla duygusal emek harcadığını görüşünü desteklemektedir (Demirel, 2015:19).

İKİNCİ BÖLÜM

AVUKATLARDA DUYGUSAL EMEK ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada birinci amaç avukatların sarf ettikleri duygusal emek türlerini incelemektir. Araştırmanın ikinci amacı araştırmaya konu olan Denizli Barosu Başkanlığına bağlı avukatların, cinsiyetleri, yaşları, tecrübeleri ve aylık gelirleri gibi demografik faktörler ile sergiledikleri duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaçlar doğrultusunda hazırlanan hipotezler şunlardır:

H1: Avukatlık mesleğinde cinsiyet ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.

H2: Avukatlık mesleğinde yaş ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.

H3: Avukatlık mesleğinde medeni durum ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.

H4: Avukatlık mesleğinde eğitim durumu ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.

H5: Avukatlık mesleğinde çalışma süresi ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.

H6: Avukatlık mesleğinde aylık ortalama gelir düzeyi ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.

Bu çalışma sonucunda Denizli Barosu Başkanlığına bağlı avukatlar kapsamında, duygusal emeğin hangi faktörlerden etkilendiğine dair belirlenen hipotezler test edilecektir

2.2. Araştırma Evren ve Örnekleme

Araştırmanın Evrenini Denizli Barosu Başkanlığına bağlı 1342 Ceza Avukatı oluşturmaktadır. Mevcut evren içerisinde 200 avukata ulaşılmış, ancak 150 avukat anketlere cevap vermiştir. Anket formları Eylül- Aralık 2019 tarihleri arasında bizzat avukatlara dağıtılarak yapılmıştır.

2.3. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtları

Araştırmaya katılan avukatların anketi cevaplarırken verdikleri cevapların gizli tutulacağı konusunda katılımcılara güven verilmiştir. Anket verileri toplanırken en doğru verilerin anket yöntemiyle toplanılacağı düşünülmüş, analizlerin güvenilir sonuçlara ulaşacağı varsayılmıştır. Duygusal emek davranışına ilişkin yapılan ölçek geliştirme çalışmalarına genellikle yabancı araştırmalarda rastlanılmıştır. Ölçeğin Türkçeye uyarlanmasına ilişkin araştırma sayısı azdır. Bu nedenle ölçeğin tam anlamıyla netlik oluşturamaması araştırmanın sınırlılıklarından birisidir. Diğer kısıtlılık ise ankete katılan avukatların gelir durumlarını cevaplamaları konusunda çekimser olduklarının gözlemlenmiş olmasıdır. Bu durum fark edilince gerekli güven ortamı sağlanarak anketi cevaplandırma katılımı sağlanmıştır (Özgün, 2015:118).

2.3. Araştırma Modeli

Araştırmada Denizli Barosu Başkanlığında çalışan avukatların duygusal emek boyutlarının demografik özelliklere ilişkin etkileri incelenmiştir. Buna uygun araştırma modeli aşağıdaki gibi geliştirilmiştir.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

2.4. Araştırmanın Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler

Avukatların duygusal emek davranışlarının demografik değişkenler üzerindeki etkileşiminin değerlendirilmesine yönelik yapılan araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılarak anket yapılmıştır. Analizi gerçekleştirmek için SPSS programından yararlanılmıştır (Çolakoğlu, 2017:82). Çalışmada ankete katılanların demografik özellikleriyle gösterdikleri duygusal emek arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma anket tekniği ile elde edilen verilerin analiz edilmesiyle yapılmıştır.

Çalışmada, Diefendorfff ve arkadaşları (2005), Krulm ve Geddes (2000) ve Grandey (2003)'ün kullandıkları duygusal emek ölçek maddelerinin bir kısmının uyarlanması ve maddelerin bir kısmının geliştirilmesi neticesinde Beğenirbaş ve Basım (2012) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan ölçek kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeği, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi duygular olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Katılan avukatlardan ölçek maddelerini beşli likert ölçeği yardımıyla yorumlamaları istenmiştir (1=Hiçbir Zaman, 5=Her Zaman). Duygusal emek ölçeği toplam 13 maddeden oluşmaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışı 6 madde, derinden rol yapma davranışı 4 madde, doğal davranışlar ise 3 madde ile ölçülmektedir (Beğenirbaş ve Basım, 2012:82).

2.5. Araştırma Bulguları ve Analizi

Araştırmanın bu bölümünde araştırmaya katılan avukatlara ait demografik (sosyo-ekonomik) bulgulara yer verilmiştir. Bu bulgular ışığında analizler yapılmaya çalışılmıştır.

2.5.1 Demografik Bulguların Analizi

Çalışanların demografik özelliklerine ilişkin bulguların frekans ve yüzdeleri aşağıda belirtildiği şekilde gerçekleşmiştir.

Tablo 4.Katılımcıların Cinsiyetlere Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	83	55,3
Erkek	67	44,7
Toplam	150	100,00

Tablo 4'e göre araştırmaya katılan katılımcıları %55,3 ünün kadın, %44,7 sinin erkek olduğu görülmüştür. Cinsiyet dağılımının hemen hemen dengeli olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	83	55,3
Bekâr	67	44,7
Toplam	150	100,0

Araştırmaya katılan avukatların medeni durumları Tablo 5’de gösterilmiştir. Tablo incelendiğinde ankete cevap veren katılımcıların %55,3ünün evli, %44,7 sinin bekâr olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde
20-30 yaş	37	24,7
31-40	42	28,0
41-50	33	22,0
51 ve üzeri yaş	38	25,3
Toplam	150	100

Tablo 6’da araştırmaya katılan katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımı görülmektedir. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılanlardan yaş aralığı; 20-30 aralığında %24,7, 31-40 arası %28, 41-50 arası %22, 51 ve üzeri %25,3 olduğu görülmektedir. Buna göre ankete katılan avukatların ağırlıklı olarak yaş aralığının dengeli dağıldığı söylenebilir.

Tablo 7. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Lisans	143	95,3
Yüksek Lisans	7	4,7
Toplam	150	100,0

Tablo 7’de araştırmaya katılan katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımı görülmektedir. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcılardan lisans mezunu olanlar %95,3, yüksek lisans mezunu olanların % 4,7 olduğu görülmektedir. Bu duruma göre lisans mezunlarının çoğunlukta olduğu söylenebilir.

Tablo 8. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Yılına Göre Dağılımı

Tecrübe	Frekans	Yüzde
0-5 yıl	28	18,7
6-10 yıl	36	24,0
11-15 yıl	19	12,7
16-20 yıl	32	21,3
21 ve üstü yıl	35	23,3
Toplam	150	100,0

Tablo 8’de araştırmaya katılan katılımcıların mesleki tecrübe yıllarına göre dağılımı görülmektedir. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılanların tecrübe aralığı; 0-5 yıl aralığında %18,7, 6-10 yıl arası %24,0, 10-15 yıl arası %12,7, 16-20 yıl arası %21,3, 21 yıl ve üzeri tecrübeye sahip %23,3 olduğu görülmektedir. Buna göre ankete katılan avukatların ağırlıklı olarak çalışma sürelerinin 6-10 ve 21 yıl ve üzeri olduğu görülmektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Aylık Ortalama Gelir Durumuna Göre Dağılımı

Gelir	Frekans	Yüzde
5.000 TL ve altı	48	32,0
6.000 TL- 10.000 TL	39	26,0
11.000 TL-15.000 TL	16	10,7
16.000 TL ve üstü	47	31,3
Toplam	150	100,0

Tablo 9’da araştırmaya katılan katılımcıların aylık gelir durumlarına göre dağılımı görülmektedir. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılanlardan 5.000 TL ve altında geliri olanlar %32,0, 6.000 -10.000 TL arası %26, 11.000 -15.000 TL arası % 10,7, 16.000 TL ve üzeri %31,3 olduğu görülmektedir

2.6. İstatistiksel Bulgular

Bu kısımda tanımlayıcı bulgular olarak adlandırabileceğimiz güvenilirlik analizi ve araştırmada yer alan duygusal emek ölçeği için elde edilmiş olan frekans ve yüzde dağılımları ile bu ölçeklere ait ortalama değerlere yer verilerek elde edilen bulgulara göre sonuçlar yorumlanmaya çalışılmıştır.

Anket çalışmasında elde edilen bulguların yorumlanması için kullanılan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik açısından uygunluğuna bakmak gereklidir. Tablo 10, araştırmanın geçerlilik ve güvenilirlik sonucunu göstermektedir.

Tablo 10. Güvenilirlik Analizi Sonucu

Cronbach’s Alpha	İfade Sayısı
0,880	13

Faktörlerin geçerlilik ve güvenirlik seviyelerinin belirlenmesinde kullanılan yöntem Cronbach's Alpa değeridir. Genel olarak Cronbach's Alpa değerinin 0,70 değerinin üzerinde olması faktörün güvenilir olduğu anlamına gelmektedir.

Katılımcılara uygulanan anketin geçerlilik ve güvenirlik derecesinin gösteren Cronbach Alpha = 0,88 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen Cronbach Alpha değerleri, anketin yeterli güvenirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Aşağıda Tablo 11'de belirtilen sorulara katılımcı avukatların verdiği cevap sayılarının dağılımı (Frekans) belirtilmiş olup, bu dağılımlar yüzde (%) olarak tablonun açıklama kısmında yorumlanmıştır.

Tablo 11. Duygusal Emek Ölçeği İfadelerinin Aritmetik Ortalaması

	N	Minimum Değer	Maksimum Değer	Ortalama	Standart Sapma
Soru1	150	1,00	5,00	2,5400	1,20196
Soru2	150	1,00	5,00	2,8267	1,29401
Soru3	150	1,00	5,00	2,7933	1,31229
Soru4	150	1,00	5,00	2,8400	1,30090
Soru5	150	1,00	5,00	2,7667	1,30778
Soru6	150	1,00	5,00	2,9333	1,13910
Soru7	150	1,00	5,00	2,9133	1,14655
Soru8	150	1,00	5,00	2,9600	1,27905
Soru9	150	1,00	5,00	2,9867	1,18710
Soru10	150	1,00	5,00	2,9800	1,24496
Soru11	150	1,00	5,00	3,4533	,98025
Soru12	150	1,00	5,00	3,4133	,96368
Soru13	150	1,00	5,00	3,2067	1,17180
Genel Ortalama	150	1,00	5,00	2,9700	1,194572

Yukarıdaki ifadelerin ortalamaları incelendiğinde katılımcıları “Müvekkillerimle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.” ifadesine (Ort=2,54) “katılmıyorum”, “Müvekkillerime sergilediğim duygular samimidir” ifadesine (Ort=3,45) “katılıyorum”, “Müvekkillerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar” ifadesine (Ort=3,41) “katılıyorum” cevabı verdikleri görülmektedir. Genel olarak incelendiğinde ise katılımcıların duygusal emek algı düzeyleri (Ort=2,97) “kararsızım” düzeyinde gerçekleşmiştir

Duygusal emek olgusunu boyutlandırabilmek için faktör analizi yapılmıştır. Tablo 12’de üç boyuta ayrılan ifadelerin faktör yüklerini göstermektedir.

Tablo 12. Faktör Analizi

	Yüzeysel Davranış	Derinden Davranış	Doğal(Samimi) Davranış
DE1	0,831		
DE2	0,818		
DE3	0,800		
DE4	0,770		
DE5	0,794		
DE6	0,714		
DE7		0,663	
DE8		0,834	
DE9		0,747	
DE10		0,774	
DE11			0,850
DE12			0,799
DE13			0,684

Tablo 12’de de görüldüğü üzere duygusal emek ölçeğinin Denizli Barosu Başkanlığına bağlı avukatlarına yapılan anket çalışmasının faktör analizine göre duygusal emek boyutları literatürde yer aldığı üzere üç boyutta şekillenmiştir (Beğenirbaş ve Basım, 2012:81). Bunlar yüzeysel davranış, derinlemesine rol yapma davranışı ve doğal davranış olarak literatürdeki gibi isimlendirilmiştir. Yüzeysel davranış boyutu altı ifadeden, derinlemesine rol yapma davranışı dört ifadeden, doğal davranış da üç ifadeden oluşmaktadır. Bütün ifadelerin faktör yükleri yüzde altmıştan büyüktür.

Avukatların yüzeysel davranış boyutlarının ortalaması 2,78, derinden davranışlarının ortalaması 2,96, samimi davranışlarının ortalaması 3,36’dır. Bu durumda avukatlık mesleğinde duygusal emek açısından en fazla samimi davranışın, ikinci sırada derinden davranışın, üçüncü sırada da yüzeysel davranışın sergilendiği görülmektedir.

2.6.1. Demografik Faktörlerle Duygusal Emek Boyutlarının İlişkilendirilmesi

Araştırmaya katılan avukatların ankete vermiş oldukları cevaplarla demografik özelliklere ait yorumlamalar aşağıda belirtilmiştir. Bu kısımda demografik faktörlerin duygusal emek ile ilişkisi incelenmiştir.

Duygusal emeğin araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için T testi ve Anova analizi kullanılmıştır. Demografik faktörlerden cinsiyet ve medeni durum gibi iki değişkenli faktörlerle duygusal emek boyutları arasındaki ilişkinin testi için T Testi, demografik faktörlerden ikiden daha fazla değişkenli olanlarla duygusal emek boyutları arasındaki ilişkinin testi için de One- Way Anova Testi yapılmıştır. T testinde değişkenlerin ortalama sayılarının birbirinden farklı olduğunu söyleyebilmek için p değerinin 0,05’den küçük olması aranır.

Tablo 13. Cinsiyet Faktörüne Göre Duygusal Emek Boyutları İlişkisi(T-Testi)

Boyutlar	Levene Varyans Eşitliği Testi		T Testi Ortalamaların Eşitliği Testi				
	F	Sigma	t	Serbestlik Derecesi	Sigma 2	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı
Yüzeysel Davranış	1,078	0,301	0,589	148	0,556	0,09935	0,16856
Derinden Davranış	0,09	0,924	-1,136	148	0,258	-0,18396	0,16193
Samimi Davranış	0,290	0,591	-1,799	148	0,074	-0,25097	0,13951

Tablo 13 incelendiğinde Levene testinin anlamlılık düzeyi 0,05'in üzerinde olduğu için ifadelerin dağılımı homojen kabul edilir. İlişkiyi ifade eden p değerinin ise 0,05 den küçük olması ($p < 0,05$) aranır (İslamoğlu ve Alnaçık, 2019:316). Her bir boyutta p değeri 0,05'ten büyük çıkmıştır. Bu nedenle katılımcıların yaşları ile duygusal emek boyutları arasında istatistikî bir ilişki görülmemektedir

Tablo 14. Medeni Duruma Göre Duygusal Emek Boyutları İlişkisi (T Testi)

Boyutlar	Levene Varyans Eşitliği Testi		T Testi Ortalamaların Eşitliği Testi				
	F	Sigma	t	Serbestlik Derecesi	Sigma 2	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı
Yüzeysel Davranış	0,119	0,731	-1,099	148	0,273	-0,18477	0,16807
Derinden Davranış	0,527	0,469	0,053	148	0,958	0,00863	0,16264
Samimi Davranış	0,242	0,623	-0,197	148	0,844	-0,02775	0,14101

Tablo 14 incelendiğinde Levene testinin anlamlılık düzeyi 0,05 in üzerinde olduğu için ifadelerin dağılımı homojen kabul edilir. Her bir boyutta ilişkiyi ölçen p değeri 0,05'ten büyük çıkmıştır, bu nedenle katılımcıların medeni durumları ile duygusal emek boyutları arasında istatistikî bir ilişki görülmemektedir.

Katılımcıların yaşı, mesleki tecrübeleri ve aylık gelirlerinin duygusal emek boyutu ile ilişkisini test etmek için One- Way Anova testi yapılmıştır. İki den fazla değişkenin ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığı test etmek için Anova analizinden faydalanılmaktadır. Anova analizinin yapılabilmesi için varyansların homojen olması gerekmektedir. Bu nedenle öncelikle katılımcıların yaşları açısından homojenlik testi incelenmiştir.

Tablo 15. Katılımcıların Yaşlarına göre Homojenlik Testi

	Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Sigma
Yüzeysel Davranış	4,729	3	146	0,004
Derinden Davranış	0,353	3	146	0,787
Samimi Davranış	0,260	3	146	0,854

Tablo 15, incelendiğinde duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunda p değerinin 0,05'den küçük olduğu görülmektedir. Bu durumda yaş ile duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu arasında farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. Duygusal emeğin derinden davranış ve samimi davranış boyutlarında yaşa bağlı olarak ilişki olmadığı görülmektedir.

Duygusal emeğin boyutlarının yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini açıklamak için ANOVA analizi yapılmıştır.

Tablo 16. Yaş Faktörüne Göre ANOVA Testi

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kareler	F	Sigma
Yüzeysel Davranış	8,783	3	2,928	2,898	0,037
Derinden Davranış	3,366	3	1,122	1,156	0,329
Samimi Davranış	1,495	3	0,498	0,676	0,568

Tablo 16’da göre yaş faktörü ile duygusal emeğin boyutları arasında ilişki bulunup bulunmadığını test etmek için p değerine bakılmaktadır. Tabloya göre duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu ile yaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmektedir ($p < 0,05$)

Derinden davranış boyutunun p değerinin (0,329) ve samimi davranış boyutu p değerinin (0,568) 0,05 değerinden büyük olduğu için aralarında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Bu nedenle varyans analizinin bir kısmı karşılanamamıştır.

Tablo 17. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Düzeyine Göre Homojenlik Testi

	Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Sigma
Yüzeysel Davranış	2,185	4	145	0,074
Derinlemesine Davranış	0,823	4	145	0,513
Samimi Davranış	0,793	4	145	0,532

Tablo 17 incelendiğinde duygusal emeğin boyutları ile mesleki tecrübe düzeyi arasında ilişki bulunup bulunmadığı test etmek için p değerine bakılmaktadır ($p < 0,05$). P değerleri incelendiğinde duygusal emek boyutlarının hiçbirinin mesleki tecrübeye düzeyi arasında ilişki bulunmadığı görülmektedir.

Tablo 18. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Yılına Göre ANOVA Analizi

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kareler	F	Sigma
Yüzeysel Davranış	5,832	4	1,458	1,405	0,235
Derinden Davranış	11,032	4	2,758	2,982	0,021
Samimi Davranış	3,941	4	0,985	1,358	0,251

Tablo 18’de görüldüğü gibi mesleki tecrübeye göre değişkenliği analiz etmek amacıyla Anova testi yapılmıştır. Analiz sonucunda mesleki tecrübe ile duygusal emeğin derinden rol yapma boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir

Derinden davranış boyutunun p değerinin 0,021 iken ($p < 0,05$), yüzeysel davranış ve samimi davranış boyutlarının p değerleri 0,05 değerinden büyüktür. Bu durumda, sadece mesleki tecrübe düzeyi ile derinden davranış boyutu arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Tablo 19. Katılımcıların Mesleki Tecrübe Yılına göre Tanımlayıcı İstatistik

Tablosu

		N	Ortalamalar	Standart Sapma	Standart Hata
Derinden Davranış	0-5 YIL	28	2,9464	0,98685	0,18650
	6-10 YIL	36	2,5069	0,88335	0,14723
	11-15 YIL	19	3,0921	0,88667	0,20342

	16-20 YIL	32	3,2422	0,91468	0,16169
	21 ve üzeri	35	3,1071	1,09021	0,18428
	Toplam	150	2,9600	0,98694	0,8058

Tablo 19 incelendiğinde derinlemesine davranış boyutu 6-10 yıl arası mesleki tecrübe yılına sahip olanlarda bir düşüş yaşanırken 16-20 yıl arası mesleki tecrübe yılına sahip avukatlarda derinlemesine davranış sergileme düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Genel olarak avukatların mesleki tecrübe yılı arttıkça derinlemesine davranış sergileme düzeyinin de arttığı tespit edilmiştir.

Tablo 20. Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna Göre Anova Testi

Boyutlar	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kareler	F	Sigma
Yüzeysel Davranış	13,650	3	4,550	4,658	0,004
Derinden Davranış	20,599	3	6,866	8,050	0,000
Samimi Davranış	7,992	3	2,664	3,845	0,11

Tablo 20’de görüldüğü gibi aylık gelir değişkenliğini analiz etmek amacıyla ANOVA analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda sigma değerleri incelendiğinde, her üç boyutta da sigma değerleri 0,05 değerinden küçük olduğu için, aylık gelir ile duygusal emeğin her üç boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir

Tablo 21. Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna göre Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

		N	Ortalamalar	Standart Sapma	Standart Hata
Yüzeysel Davranış	5000 TL ve altı	48	2,6285	0,92588	0,13364
	6-10 bin TL	39	2,4786	0,84741	0,13569
	11-15 bin TL	16	2,7188	1,02690	0,25672
	16 bin TL ve üzeri	47	3,2163	1,13461	0,16550
	Toplam	150	2,7833	1,02409	0,08362
Derinden Davranış	5 ve 5 bin TL den az	48	2,5365	0,83154	0,12002
	6-10 bin TL	39	2,8397	1,09289	0,17340
	11-15 bin TL	16	3,0938	0,86060	0,21515
	16 bin TL ve üzeri	47	3,4468	0,88915	0,12970
	Toplam	150	2,9600	0,98694	0,8058
Samimi Davranış	5 ve 5 bin TL den az	48	3,0625	0,81550	0,11771
	6-10 bin TL	39	3,4017	0,86240	0,13810
	11-15 bin TL	16	3,3125	0,86469	0,21617
	16 bin TL ve üzeri	47	3,6383	0,81303	0,11859
	Toplam	150	3,3578	0,85582	0,6988

Tablo 21 incelendiğinde duygusal emeğin boyutları ile aylık gelir düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Her üç boyutta da sigma değerleri 0,05 değerinden küçük olduğu için aylık gelir düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki çıkmıştır.

Ortalama gelir düzeyi arttıkça duygusal emeğin her üç boyutunda da artış gözlemlenmiştir. Yine gelir düzeyi 16 bin TL üzeri olanlarda samimi davranış boyutunda (3,6383), derinlemesine davranış boyutunda (3,4468), yüzeysel davranış boyutunda

(3,2163) diğer gelir gruplarına göre ortalama en yüksek olarak gözlenmiştir. Genel olarak ortalama gelir düzeyi arttıķça sarf edilen duygusal emek düzeyinin de arttığı tespit edilmiştir.

SONUÇ

Bu çalışmanın amacı, Denizli Barosu Başkanlığına bağlı avukatların sarf ettikleri duygusal emeğin demografik faktörlerle ilişkisini ortaya çıkarmaktır. Araştırma Eylül-Aralık 2019 arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Denizli Barosuna kayıtlı 150 avukata anket yapılmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak Duygusal Emek ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Grandey (2003), Diefendorf ve arkadaşları (2005), Klum ve Geddes(2000)'ın duygusal emek ölçeğinin 3 alt boyutundan oluşmaktadır. Duygusal emek ölçeğinin faktör yapısının tespiti için faktör analizi yapılmıştır. Yapılan faktör analizindeki boyutlar literatürde yer alan Duygusal Emek ölçeğinin boyutlarıyla birebir aynı çıkmıştır. Analizler SPSS programı uygulanarak gerçekleştirilmiştir.

Avukatlık mesleği hizmet sektörü içerisinde yer almaktadır. Avukatlar meslekleri gereği sürekli olarak insanlarla iletişim halindedir. Bu iletişim süreci de beraberinde bir hizmeti oluşturmaktadır. Avukatların bu hizmeti sunarken sürekli iletişim halinde olması onların duygularını etkili yönetmelerini ve ifade etmelerini gerektirmektedir. Çalışmanın amacı avukatların hangi duygusal emek boyutlarını ne ölçüde gösterdikleri ve demografik özellikleri ile duygusal emek boyutları arasındaki ilişkinin ne olduğunu analiz etmektir. Duygusal emek boyutlarını ölçmek için 13 sorudan oluşan Duygusal Emek ölçeği ile birlikte demografik özelliklerin sorularını da içeren anket kullanılmıştır.

Araştırmada Duygusal Emeğin güvenilir ve geçerli olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek ölçeğinde bulunan 13 maddenin, yapılan faktör analizinde literatürdeki boyutlara göre şekillendiği ve yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarından oluştuğu tespit edilmiştir. Faktör analizi sonucunda ölçekteki ilk altı soru yüzeysel davranış, dört soru derinden davranış ve son üç soru da samimi davranış boyutlarını oluşturmuştur. Avukatların duygusal emek açısından yüzeysel davranış ortalaması 2,78, derinden davranış ortalaması 2,96 ve samimi davranış boyutu 3.36 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda avukatların en fazla samimi davranış boyutunu gösterdikleri gözlenmektedir.

Demografik faktörlerle duygusal emek boyutları arasındaki ilişkiyi oluşturulan hipotezler doğrultusunda test etmek için T testi ve Anova Testi kullanılmıştır. Analizler sonucunda Avukatların cinsiyetlerinin duygusal emek boyutları üzerinde etkili olmadığı görülmüş böylece erkek ve kadın avukatların duygusal emek boyutlarına göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Hipotez 1 desteklenmemiştir.

Avukatların medeni durumlarının duygusal emek boyutları üzerinde etkili olmadığı, evli ve bekâr avukatların duygusal emek boyutlarına göre farklılaşmadığı görülmektedir. Hipotez 2 desteklenmemiştir.

Avukatların eğitim durumlarının duygusal emek boyutları üzerinde etkili olmadığı, dolayısıyla eğitim durumları ile duygusal emek boyutları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır. Hipotez 3 desteklenmemiştir.

Avukatların yaşlarıyla duygusal emek boyutları arasındaki ilişkiyi görmek için yapılan testte de Avukatların yaşlarının duygusal emek boyutları üzerinde etkili olmadığı, yaş ile duygusal emeğin boyutları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Hipotez 4 desteklenmemiştir.

Avukatların mesleki tecrübe durumlarının duygusal emek boyutlarından derinden rol yapma davranışıyla ilişkili olduğu, ancak yüzeysel rol yapma ve samimi davranış boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre avukatların mesleki tecrübe yılı arttıkça derinlemesine davranış sergileme düzeyinin de arttığı tespit edilmiştir. Hipotez 5 kısmen desteklenmiştir.

Avukatların gelir durumları ile duygusal emeğin her üç boyutu arasında anlamlı ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Ortalama gelir düzeyi arttıkça duygusal emeğin her üç boyutunda da artış gözlemlenmiştir. Analizde dikkat çeken husus gelir düzeyi 16 bin TL üzeri olanlardadır. Çünkü gelir durumu 16 bin TL ve üzeri olanlarda samimi davranış boyutu, derinlemesine davranış boyutu ve yüzeysel davranış boyutu diğer gelir grupları arasında ortalamaları ‘en yüksek’ olarak gözlenmiştir. Tablo 22’ye bakıldığında gelir düzeyi arttıkça sarf edilen duygusal emek düzeyi de artmaktadır. Hipotez 6 desteklenmiştir.

Tablo 22. Araştırmanın Hipotez Sonuçları

HİPOTEZ	SONUÇ
H1:Avukatlık mesleğinde cinsiyet ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.	DESTEKLENMEMİŞTİR.
H2:Avukatlık mesleğinde yaş ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.	DESTEKLENMEMİŞTİR.
H3:Avukatlık mesleğinde medeni durum ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.	DESTEKLENMEMİŞTİR.
H4:Avukatlık mesleğinde eğitim durumu ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.	DESTEKLENMEMİŞTİR.
H5:Avukatlık mesleğinde çalışma süresi ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.	KISMEN DESTEKLENMİŞTİR
H6:Avukatlık mesleğinde aylık ortalama gelir düzeyi ile duygusal emek boyutları arasında ilişki vardır.	DESTEKLENMİŞTİR.

KAYNAKÇA

- Akçay, C., ve Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1 (1), 4-12.
- Ayana, Ç. (2016). Duygusal Zeka ve Duygusal Emegin Örgütsel Sinizm Algısına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama,(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). *Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 21-22.
- Beğenirbaş, M., ve Basım, N. H. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1), 78-82.
- Biçkes, D., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., & Uğur, A. (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9 (2), 97-100.
- Çakar, U., ve Arbak, Y. (2004). Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (3), 27-32.
- Çelik, M., ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40 (2), 226-250.
- Çelikyay, M. (2019). Duygusal Emek Kavramı, Öncülleri ve Sonuçları: Proje Takımları Üzerine Bir Araştırma, (Basılmamış Doktora Tezi). *Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 17-44.
- Çolakoğlu, T. (2017). Yükseköğretim Kurumlarında Öğretim Elemanlarının Sahip Olduğu Duygusal Zekanın, Örgütsel Sessizlik ve Duygusal Emek Davranışları İle Etkileşimi Üzerine Bir Araştırma: Anadolu Üniversitesi ve Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 5-86.
- Demirel, N. (2015). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). *Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 4-24.
- Durak Buz, D. (2019). Öz Yeterliliğin Duygusal Emek Üzerindeki ve Bu Süreçte Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolüne İlişkin Bir Çalışma. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 5-49.
- Erken, M. (2016). Duygusal Emek Kavramı ve Motivasyonun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 6.
- Genç Yılmaz S., ve Çağlayan, T. (2017). İktisadi Düşüncede Değerin Kaynağı Sorunsalı. *Çalışma ve Toplum Dergisi* , 667-680.

- Goleman, D. (2018). *Duygusal Zeka*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gündüz, İ. (2017). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadasındaki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma. *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi* , 5-32.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi Dergisi*, 11 (1), 168-179.
- İslamoğlu, H. A. (2019). *Sosyal Bilimler Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Karakaş, A., ve Gökmen, G. (2018). Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya'da Bir Araştırma. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 100-104.
- Kaya, U., ve Özhan, Ç. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi* , 3 (2), 109-130.
- Kılıç, G., ve Demirel, E. T. (2019). Duygusal Zeka Mesleki Stres İlişkisinin Duygusal Emegin Aracılık Etkisi Bağlamında Okunması: Elazığ Sağlık Çalışanları Örneği. *Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 232-233.
- Koçak, O., ve Gürsoy, G. (2018). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi. *Hak-İş Uluslar arası Emek ve Toplum Dergisi*, 7 (17), 164-166.
- Kökden, Ç., ve Işık, M. (2018). Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 23 (4), 1216-1218.
- Köksal, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 5-33.
- Mavi, Y. (2016). Duygusal Emek:Etkilediği ve Etkilendiği Faktörler Üzerinde Bir Alan Araştırması, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 22.
- Oğuz, H., ve Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma Batı Karadeniz Uygulaması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 7 (17), 130-154.
- Orhan, S., ve Savuk, F. (2014). Emek-Teknoloji-İşsizlik İlişkisi. *Çalışma Dünyası Dergisi*, 2 (2), 9-24.
- Öz, D., ve Baykal, Ü. (2017). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 4 (3), 143-145.
- Özgün, A. (2015). Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), . *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 3-125.

- Pala, T., ve Tepeci, M. (2009). Turizm işletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Duygusal Emegin Çalışanların Tutumlarına Etkileri. *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi* , 113-119.
- Sarı, Ö., ve Kulualp, G. (2018). Duygusal Emek: Okul Öncesi Öğretmenleri Üzerine Bir İçerik Analizi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14 (4), 1170.
- Söylemezoğlu, A. (2019). İş Doyumunun Duygusal Emek Üzerine Etkisi. Bahçeşehir ve Esenyurt Bölgesindeki Mevduat Bankaları Üzerine Bir Araştırma,(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). *Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 36-52.
- Ünlü, O., ve Yürür, Ş. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektöründe Çalışanlar ile Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (37), 188-190.
- www.tdk.gov.tr. (2019, 10 12). 10 12, 2019 tarihinde www.tdk.gov.tr: <https://sozluk.gov.tr> adresinden alındı
- Yıldız, F. (2017). Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 20-25.

EKLER

EK- 1 ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Pamukkale Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Tezsiz Yüksek Lisans programında Duygusal Emek konusunda hazırlanan proje çalışmasıdır. Bu amaçla hazırlanan anket formundaki soruları kendi fikirlerinizi ve yaklaşımlarınızı dikkate alarak cevaplandırmanız rica edilmektedir. Bize vereceğiniz cevaplar sadece ilgili bilimsel araştırmada kullanılacak ve kimliğiniz kesinlikle gizli tutulacaktır. Bu araştırmaya vereceğiniz katkı için şimdiden teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Ayşe İRMİŞ

Sema KARA

Pamukkale Üniversitesi Pamukkale Üniversitesi SBE Lisansüstü Öğrencisi

İİBF İşletme Bölümü

e-posta:sema.karaa@outlook.com

A. Aşağıda sizi tanımaya yönelik bazı demografik bilgilerinizi içeren sorular sıralanmıştır. Tüm soruları lütfen dikkatlice okuyunuz ve yanıtlayınız, her soruya ilişkin size uygun gelen tek bir seçeneği X işaretiyle belirtiniz.

1.Cinsiyetiniz?

(a) Kadın (b) Erkek

2.Yaşınız?

(a) 20-30 (b) 31-40 (c) 41-50 (d) 51 ve üzeri

3.Medeni Durumunuz?

(a) Evli (b) Bekâr

4. Eğitim durumunuz?

(a) Lisans (b) Yüksek Lisans (c) Doktora

5.Kaç yıldır bu mesleği yapıyorsunuz?

(a) 0-5 (b) 6-10 (c) 1-15 (d)16-20 (e) 21 ve üzeri

6.Ortalama aylık geliriniz: (Lütfen belirtiniz).....

B. Aşağıda mesleğiniz ve müvekkellerinizle ilgili bazı durumlar sıralanmıştır. Bu durumlarla ilgili olarak düşüncelerinizi verilmiş seçeneklerden size uygun olan bir seçeneği X şeklinde işaretleyerek belirtiniz.

DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ								
1: Hiçbir zaman	2: Çok Nadir	3: Bazen (Orta	1	2	3	4	5	
derecede)	4: Çoğu Zaman	5: Her Zaman						
1	Müvekkillerimle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.							
2	Müvekkillerimle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.							
3	Müvekkillerimle ilgilenirken şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.							
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.							
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki maske takarım.							
6	Müvekkillerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.							
7	Müvekkillerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.							
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.							
9	Müvekkillerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.							
10	Müvekkillerime sergilememem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.							
11	Müvekkillerime sergilediğim duygular samimidir.							
12	Müvekkillerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.							
13	Müvekkillerime gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.							

Katkılarınız için teşekkür ederiz

ÖZGEÇMİŞ

KİMLİK BİLGİLERİ

Adı Soyadı : Sema KARA
Doğum Yeri : Denizli
Doğum Tarihi : 15-04-1987
E-posta : sema.karaa@outlook.com

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lise :Denizli Anafartalar Lisesi
Lisans :Anadolu Üniversitesi
Yüksek Lisans :Pamukkale Üniversitesi Yönetim ve Organizasyon Tezsiz (2018-Devam)
İŞ DENEYİMİ :Denizli Adliyesi Zabıt Katibi (2011- Devam)