

Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması

Emotional Labor Scale: A Study of Scale Development, Reliability and Validity

Tuğba PALA¹, Olca SÜRGEVİL²

ÖZET

Bu çalışmanın amacı; “duygusal emek” olgusunu ölçmeye yönelik Türkiye’deki hizmet sektörü çalışma koşullarına uygun bir ölçek geliştirmektir. Madde havuzu oluşturulması, kapsam geçerliliği, uygulama, yapı geçerliliği ve ölçek güvenilirliği hesaplaması aşamalarından oluşan çalışmanın, duygusal emek konusu ile ilgili çalışan araştırmacılara katkı sağlaması umulmaktadır. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen uygulama ve analiz sonuçlarında; yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış olmak üzere üç boyuttan oluşan bir duygusal emek ölçeğine ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, ölçek geliştirme, geçerlilik, güvenilirlik

ABSTRACT

The aim of this study is to develop a scale appropriate to the working conditions of the service industry in Turkey to measure the phenomenon of “emotional labor.” It is hoped that the study that constitutes the stages of building an item pool, content validity, application, construct validity and calculation of the reliability of scale will contribute to researchers working on emotional labor. As a result of the applications and analysis conducted based on this study an emotional labor scale that consists of three dimensions--surface acting, suppression, deep acting--is achieved.

Keywords: Emotional labor, scale development, reliability, validity

1. GİRİŞ

Örgüt yaşamı, duygu yönetimi ile ilgili örneklerle doludur. Farklı sektörler, hangi duyguların gösterilmesi, hangilerinin dizginlenmesi gerektiğine ilişkin kurallar belirlemiş gibidir. Bu bir anlamda, farklı sektörlerle ilişkin farklı “duygu kültürlerinin” oluşması anlamına gelir. Bankacılık, kozmetik, mühendislik, cenaze işleri, reklamcılık, acentecilik vb. birçok sektörde “duygu kültürü” birbirinden oldukça farklıdır. Birbirinden farklı “duygu kültürleri” var olsa da yüz yüze iletişimin sıkça yer aldığı hizmet sektöründe genellikle çalışandan beklenen, müşteriye karşı güler yüzlü ve nazik olmasıdır.

Bu duygu kültürü çeşitliğinde, çalışanlar; kendi duygularını örgütlerinin kültür ve iklimlerine uyumlu şekilde yönetmek durumunda kalmışlardır. Çalışanlar duygularını; çalışan-müşteri arasındaki etkileşimde örgütün istediği yönde ve yine çalışan-yönetici etkileşiminde de iyi ilişkiler sürdürme amacıyla yönetmektedirler. Duyguların yönetimi, örgüt içinde çatışmaların azaltılması ve uyumun

sağlanması açısından da önemlidir (Mikolajczak, Tran, Brotheridge ve Gross, 2009).

Önemi farklı şekillerde ortaya konulan duygusal emek, yerli ve yabancı yazında önem kazanmış; konuyla ilgili yapılan araştırmalarda, özellikle 90’lı yıllardan sonra büyük bir artış gözlenmiştir. Konuyla ilgili çalışan araştırmacılardan Hochschild (1983), Kruml ve Geddes(2000), Ashforth ve Humphrey (1983), Morris ve Feldman (1995) tarafından yapılan çalışmalar; birçok araştırmacı tarafından referans kabul edilmiştir. Bu araştırmalara örnek olarak Brotheridge ve Lee (2003), Chu ve Murmann (2006) ve Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005)’in ölçek geliştirme çalışmaları verilebilir.

Gelişmiş ülkelerin çoğunda ekonomi, imalat sektöründen hizmet sektörüne doğru bir geçiş yaşamaktadır; bu geçiş ile birlikte işlerin niteliği değişmekte, çalışanlar kas güçlerinden çok müşteriler ile iyi iletişim kurabilme becerileri doğrultusunda işe alınmaktadır (Chu ve Murmann, 2006). Örgütler, bu noktada çalışanlarının duygularına önem vermekte

¹Dr., Mersin Üniversitesi, tugbapala82@gmail.com

²Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF, olca.surgevil@gmail.com

ve bu duyguları işletmelerinin verimliliklerini artıracak bir araç olarak görmektedir (Öz ve Man, 2007). Bu nedenle duygusal emek konusu, son yıllarda Türkiye’de yapılan çalışmalarda da kendini göstermektedir (Öz, 2007; Çukur, 2009; Avcı ve Boylu, 2010; Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010; Gürsoy, Boylu ve Avcı, 2011; Oral ve Köse, 2011; Yürür ve Ünlü, 2011; Çelik ve Turunç, 2011; Türkay, Ünal ve Taşar, 2011; Kaya ve Özhan, 2012; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Pala ve Tepeci, 2014). Ülkemizde duygusal emek olgusu; amir desteği, duygusal emek beklentisi, duygusal emek kontrolü (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011), cinsiyet ve demografik değişkenler (Oral ve Köse, 2011; Basım ve Beğenirbaş, 2013), örgütsel destek (Oktuğ, 2013), negatif ve pozitif duygular (Pala ve Tepeci, 2014), örgütte güven (Beğenirbaş ve Turgut, 2014) şeklindeki öncül değişkenlerle; işe bağlılık (Türkay, Ünal, Taşar, 2011), tükenmişlik (Oral ve Köse, 2011; Kaya ve Özhan, 2012; Yıldırım ve Erul, 2013), örgütsel vatandaşlık davranışı (Beğenirbaş ve 2012), işte kalma niyeti (Pala ve Tepeci, 2014), işten ayrılma niyeti (Yürür ve Ünlü, 2011) psikolojik sıkıntı ve iş-aile çatışması (Çelik ve Tunç, 2011), iş tatmini (Pala ve Tepeci, 2014; Oral ve Köse, 2011), iş performansı (Beğenirbaş ve Turgut, 2014) şeklindeki sonuç değişkenlerle ve duygusal tükenmişlik (Yürür ve Ünlü, 2011) şeklindeki ara değişkenlerle ilişkileri bakımından ele alınmıştır. Bu çalışmaların çoğunda, olgunun ölçülmesinde; Grandey(1999), Chu ve Murrmann (2006), Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005), Brotheridge ve Lee (2003) ölçeklerinden yararlanılarak ölçümler yapılmıştır. Bu ölçeklerle ilgili kapsamlı açıklamalara aşağıda ayrıca yer verilmektedir.

Bu çalışmalar arasında; Türkiye çalışma koşullarına ve Türkiye’deki farklı sektörler için uygun bir duygusal ölçek ölçme aracına duyulan ihtiyacı vurgulayan çalışmalara rastlanmaktadır (Öz, 2007; Çukur 2009; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Pala ve Tepeci, 2014). Bu ihtiyacı karşılamak amacıyla, bu çalışmada da duygusal emek olgusuna ilişkin bir ölçek geliştirme çalışması yapmak amaçlanmakta ve konu ile ilgili çalışan araştırmacılara Türkiye’deki hizmet sektörü çalışma koşullarına uygun bir araç sunulması hedeflenmektedir. Bunun yanı sıra Türkiye’ye özgü bir ölçek geliştirilmesi yabancı dillerden çeviri ile oluşturulan ölçeklerin yarattığı dezavantajları ortadan kaldırma konusunda işlevsel olabilir; zira duygusal emek gibi özgün bir olgunun ölçülmesinde ölçekte kullanılan ifadelerin, katılımcıların sahip oldukları

kültürel ve kavramsal çerçeveye içinden seçilmesi daha sağlıklı veriler toplanmasına katkı sağlayabilmektedir.

Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen bu çalışmada; öncelikle duygusal emek kavramı tanımlanmakta, duygusal emeğin boyutları hakkında bilgi verilmekte, yazında yer alan farklı ölçme araçları ve boyutlarına ilişkin yapılan incelemeler sunulmaktadır. Son olarak “madde havuzu oluşturulması, kapsam geçerliliği, uygulama, yapı geçerliliği ve güvenilirlik hesaplaması” aşamalarından oluşan ölçek geliştirme süreci hakkında bilgi verilmektedir.

2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygusal emek kavramı, ilk olarak Hochschild (1983) tarafından yazılan “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi)” kitabında tanımlanmıştır. Hochschild duygusal emeği, “hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak görüldüğü bir oyun” olarak nitelendirerek; “herkesin görebildiği, örgütün istediği mimik ve jestleri gösterebilmek için duyguların yönetilmesi, ücretle satılan bu nedenle de değiştirilebilen bir değer” olarak tanımlamıştır. Hochschild duygusal emeğin oluşması için gereken koşulları; (1) işin gereği olarak çalışanın yüz-yüze veya sesli iletişim kurması, (2) çalışanın müşteride duygusal bir durum oluşturması, (3) işverenin çalışanın duygusal aktivitelerini kontrol etme fırsatı vermesi olarak sıralamıştır.

Morris ve Feldman (1997), duygusal emeği; “çalışanların örgüt tarafından gösterilmesi istenen duyguları, kişilerarası etkileşimlerine yansıtması için harcadıkları bireysel çaba, planlama ve kontrol” şeklinde tanımlarken; Ashforth ve Humphrey (1993) de, “bir hizmet karşılığında boyunca örgüt tarafından istenilen duyguların yansıtılması” olarak açıklamıştır. Bu tanımların ortak noktası, çalışanların hissettikleri duyguları, örgüt tarafından gösterilmesi istenen duygular doğrultusunda düzenlemesi ve sergilemesidir.

Hochschild’in (1983) araştırmalarından bu yana, duygusal emekle ilgili yapılan çalışmalar artış göstermektedir. Konuyla ilgili çalışan araştırmacılar, duygusal emeğin sonuçları ile ilgili farklı fikirler ileri sürmektedir. Bazı araştırmacılar, duygusal emeğin olumsuz sonuçlar doğuracağını ileri sürerken, bazıları da olumlu sonuçlarının olacağı kanısındadır. Duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile ilgilenen araştırmacılar genellikle *tükenmişlik* ve *iş tatminsizliği*

ile ilişki kurmakta(Hochschild, 1983; Wharton, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Abraham, 1998; Grandey, 2000; Kim, 2008; Chu, Baker ve Murrmann, 2012); özsaygı, rol yabancılaşması, kendine yabancılaşma ve depresyon gibi çalışanın psikolojik refahı ile ilgili kavramlarla duygusal emeği ilişkilendirmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Fineman, 1993; Tolich 1993; Wharton, 1993). Buna karşın bazı nitel araştırmalar duygusal emeğin finansal kazanç, güven duygusu, özsaygı, öz yeterlilik ve iş tatmini artışı gibi olumlu sonuçlar doğuracağını ileri sürmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987; Ashforth ve Humphrey, 1993; Tolich, 1993; Wharton, 1993).

Duygusal emeğin öncüllerini araştıran çalışmalara bakıldığında; Kruml ve Geddes (2000)'in, duygusal emeğin öncüllerini (1) kişisel özellikler (cinsiyet, yaş, deneyim, duygudaşlık yeteneği) ve (2) iş özellikleri (duygusal emeği gösterme eğilimi ve özgürlüğü, müşteri etkisi, kaliteye uyum sağlama ve duygusal bağlanma) şeklinde iki kısımda ele aldıkları görülmektedir.

Bireysel farklılıkları, duygusal emeğin öncülü şeklinde ele alan araştırmacılar; duygusal zekanın (Lopes, Salovey, Côté ve Beers, 2005), olumlu ve olumsuz duyguların (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2003; Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005), cinsiyetin (Rafaeli ve Sutton, 1989; Wharton, 1993; Pugh, 2002; Gross ve Jhon, 2003; Grandey; 2000) üzerinde durmuşlardır.

Ülkemizde yapılan çalışmaların birçoğunda da duygusal emeğin olumsuz etkileri üzerine durulmuştur. Duygusal emeğin olumsuz sonuçları araştırılırken duygusal emek ile tükenmişlik (Kaya ve Özhan, 2012; Yürür ve Ünlü, 2011; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Oral ve Köse, 2011; Yıldırım ve Erul, 2013), işten ayrılma niyeti (Yürür ve Ünlü, 2011), işte kalma niyeti (Pala ve Tepeci, 2014), psikolojik sıkıntı ve iş-aile çatışması (Çelik ve Turunç, 2011), iş tatmini (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010; Oral ve Köse, 2011; Pala ve Tepeci, 2014) ilişkilendirilmiştir. Başbuğ, Ballı ve Oktuğ (2010), çağrı merkezi çalışanları ile yaptıkları araştırma sonucunda; yüzeysel davranış sergileyen çalışanların iş tatminlerinin azaldığını tespit ederken Oral ve Köse (2011) de yüzeysel davranış sergileyen hekimlerin iş tatminlerinin azaldığını belirtmiştir. Benzer şekilde, Pala ve Tepeci (2014) yüzeysel davranış gösteren otel çalışanlarının iş tatminlerinin azaldığını, derin davranış sergileyenlerin iş tatminlerinin ise arttığını ileri sürmüştür.

Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi hemşireler üzerinde inceleyen araştırmacılar Yıldıırım ve Erul (2013), duygusal emek davranışlarını tek boyutta ele alarak, duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğunu belirlemiştir. Oral ve Köse (2011) yüzeysel davranışın tükenmişliği arttırdığını bulgularken; Basım ve Beğenirbaş (2012) duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile yüzeysel davranış arasında pozitif, samimi davranış arasında negatif bir ilişki olduğunu belirtmekte ve tükenmişliğin kişisel başarı hissinde azalma boyutu ile derin ve samimi davranış arasında negatif bir ilişki bulgulamaktadırlar. Buna ek olarak, Kaya ve Özhan (2012), turist rehberlerinin derin ve samimi davranış gösterme düzeylerinin arttıkça duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığını, kişisel başarı duygularının arttığını tespit etmiştir. Ayrıca duygusal emeğin işten ayrılma niyeti ile olan ilişkisine bakıldığında, Yürür ve Ünlü (2011) yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulurken Pala ve Tepeci (2014) derin davranış ve işte kalma niyeti arasında pozitif bir ilişkinin varlığını belirlemiştir. Duygusal emek ile ilişkisi en fazla araştırılan iş çıktıları; iş tatmini, tükenmişlik ve işte kalma niyetidir. Bu nedenle, bu iş çıktıları ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçlarına değinilmiştir. Bu sonuçlardan da anlaşılacağı gibi duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış boyutunun olumsuz etkileri diğer boyutlara göre fazladır.

2.1. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek, çeşitli araştırmacılar tarafından çok boyutlu olarak ölçülmektedir. Hochschild (1983), duygusal emeği *yüzeysel* ve *derin davranış* olarak iki boyutlu bir yapıda kavramsallaştırırken; Ashforth ve Humphrey (1993), bu boyutlara samimi davranışı da ekleyerek duygusal emeği; *yüzeysel*, *derin* ve *samimi davranış* olarak üç boyutta ele almaktadır. Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005), Ashforth ve Humphrey (1993) ile benzer şekilde samimi davranışında içinde bulunduğu duygusal emeğin üç boyutlu (yüzeysel, derin ve samimi davranış) bir kavram olduğunu ileri sürmüştür. Naring, Briet ve Brouwers (2006) ise; *yüzeysel davranış* (*surface acting*), *derin davranış* (*deep acting*), *duyguların bastırılması* (*suppression*) ve *duygusal uyum* (*emotional consonance*) olarak adlandırdıkları samimi davranışa ek olarak *duyguların bastırılması* boyutunu da ekleyerek dört boyutlu bir şekilde duygusal emeği kavramsallaştırmıştır.

Kruml ve Geddes (2000) ise duygusal emeği, *duygusal uyumsuzluk* ve *duygusal çaba* olarak iki boyutta değerlendirmiştir. Lee ve Ok (2012) ise Kruml ve Geddes (2000)'in duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk boyutlarının yüzeysel, derin ve samimi davranışı kapsadığını söyleyerek duygusal uyumsuzluğun yüzeysel davranıştan, duygusal çabanın ise derin ve samimi davranıştan oluştuğunu belirtmiştir. Morris ve Feldman (1996) ise, duygusal emeği; *duyguların gösterilme sıklığı, süresi, çeşitliliği ve yoğunluğu* olarak dört boyutta kavramsallaştırmıştır.

Tüm bu çeşitli duygusal emek kavramsallaştırmalarını sınıflandıran Brotheridge ve Grandey (2002) duygusal emeği, *iş odaklı* ve çalışan odaklı duygusal emek olmak üzere iki yaklaşımda ele almıştır. Duygusal emeğin ilk yaklaşımı olan iş odaklı duygusal emek, iş özelliklerine odaklanmaktadır. İkinci yaklaşım olan çalışan odaklı duygusal emek ise, çalışanların duygularını yönetim süreçlerine odaklanmaktadır. İş odaklı duygusal emek yaklaşımı, duygusal ifadenin gösterim sıklığını, süresini, çeşidini ve yoğunluğunu içermektedir. Çalışan odaklı duygusal emek yaklaşımı ise, yüzeysel ve derin davranış boyutlarından oluşmaktadır. Bu çalışma, çalışanların kendi duygularını örgütün isteklerine göre düzenlemeleri ile ilgilendiğinden bu çalışmada yalnızca çalışan odaklı duygusal emek boyutları ele alınacaktır.

Hizmet işletmelerinde çalışanlar, hizmet karşılaşmaları boyunca duygusal ifadelerini kontrol eder veya değiştirirler. Bu duygusal ifadenin kontrolü veya değiştirilmesi, duygusal emeğin çalışan odaklı boyutları olan yüzeysel davranışın veya derin davranışın ortaya çıkışını belirler. Örneğin çalışanlar kötü bir ruh hali içerisindeyken ve zor bir müşteri ile uğraşırken, gülümsemesini belirginleştirir ya da sahte bir gülümseme ifadesi takınır. Çalışanların buna benzer bir davranış göstermesi yüzeysel davranış sergilediklerini gösterir. Derin davranış ise, örgüt tarafından belirlenen gösterim kurallarına uymak için içsel duyguların ve düşüncelerin kontrolü ile ilgili bir süreçtir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Duygusal emeğin boyutları arasında yer alan yüzeysel ve derin davranışın yanında samimi davranışın da olması gerektiğini düşünen araştırmacılar bulunmaktadır

(Asforth ve Humphrey, 1993; Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005). Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emek stratejilerine samimi davranışı da ekleyerek duygusal emek kavramsallaştırmasını bir adım öteye götürmüştür. Ashforth ve Humphrey samimi davranışı; çalışanın hissettiği duygunun örgütün ifade edilmesini istediği duygu ile aynı olması olarak tanımlar. Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005), samimi davranışın derin davranışın bir alt stratejisi olarak değil de yüzeysel davranış ve derin davranıştan farklı olarak ele alınması gerektiğini vurgular. Duygusal emek stratejileri olarak yalnızca yüzeysel ve derin davranışı ele alan çalışmalar, çalışanların kendiliğinden gerçekleşen, gerçekten hissettikleri ve örgütün ifade edilmesini istediği duygularla uyumlu olan duyguları dışarıda bırakırlar. Örneğin bir sosyal hizmet çalışanı, mağdur olan bir çocuğa gerçekten hissettiği için sempatik davranabilir ve bu durumda ne derin davranışa ne de yüzeysel davranışa ihtiyaç duyar (Ashforth ve Humphrey, 1993). Ayrıca Ashforth ve Humphrey (1993), derin ve yüzeysel davranışın gösterilebilmesi için çalışanın çaba sarf etmesi gerektiğini ileri sürer. Samimi davranışın, müşteri ile iletişim içerisinde kendiliğinden oluşabileceğini düşünürken derin davranış ve yüzeysel davranış için odaklanmak gerektiğini düşünürler.

2.2. Duygusal Emek Ölçekleri

Yukarıda aktarılan duygusal emek boyutlarını yansıtan farklı duygusal emek ölçekleri geliştirilmiştir. Duygusal emek yazınında yer alan ölçekler, bu ölçeklerin hangi örneklemeler üzerinde test edildiği, boyutları ve bu çalışmaların geçerlilik ve güvenilirlik sonuçları ile ilgili bilgilere Tablo 1'de yer verilmektedir.

Görüldüğü gibi duygusal emek, farklı boyutlarda ve farklı örneklemelerde ölçülmeye çalışılmıştır. Duygusal emeği ölçmek isteyen birçok çalışma, duyguların bastırılması boyutunu ayrı bir boyut olarak ele almamış, yüzeysel davranış boyutunun içerisine duyguların bastırılması ile ilgili bazı ölçek maddelerini ekleyerek yer vermiştir. Bu maddeler, yüzeysel davranış boyutunun içerisinde örgütün istediği duyguları göstermek amacı ile gerçek duygularını gizlediklerini ifade eden maddelerden oluşmaktadır.

Tablo 1: Duygusal Emek Ölçeklerine İlişkin Bilgiler Not: Bu tablo, konu ile ilgili yazın ışığında, yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Araştırmacı	Örneklem	Duygusal Emek Boyutları	Güvenilirlik <i>Cronbach Alpha</i>	Geçerlilik
Best, Downey ve Jones (1997)		-Olumlu duygular sergileme gerekliliği (4 madde) -Olumsuz duygular saklama gerekliliği (3 madde)	.78 .77	
Mann (1999)	Şirket ofis çalışanları	-Duygusal gösterimle ilgili beklenti ve kurallar (9 madde) -Duyguların bastırılması (4 madde) -Duyguların taklidi (4 madde)	.89 .71 .64	Yakınsak geçerlilik Yapı geçerliliği: AFA, Toplam varyans %52, Faktör (1) %36, Faktör (2) %10.6, Faktör (3) %8.
Pugliesi (1999)		-Kişi odaklı duygusal emek (4 madde) -Başkaları odaklı duygusal emek (3 madde)	.62 .84	
Kruml ve Geddes (2000)	Hizmet işlerinde çalışanlar (polisler, borsacılar tahsildarlar vb.)	Duygusal uyumsuzluk (3 madde) Duygusal çaba (4 madde)	.80 .61	İçerik geçerliliği Yapı geçerliliği DFA: CMIN/DF=1,54, p=.00, CFI=.88, RMSEA=.036
Brotheridge ve Lee (2003)	İşletme bölümü yüksek lisans ve lisans öğrencileri	-Çeşitlilik (3 madde) -Yoğunluk (2 madde) -Süre (1 madde) -Sıklık (3 madde) -Yüzeysel davranış (3 madde) -Derin davranış (3 madde)	.76 .74 - .88 .83 .79	Yapıgeçerliliği DFA: $X^2=84.1$, $df=76$, $p=.25$, $PNFI=.69$, $GFI=.96$, $AGFI=.93$, $TLI=.99$, $RMSEA=.02$ Yakınsak ve ayrımsak geçerlilik
Diefendorff, vd. (2005)	Hizmet sektöründe çalışan lisans öğrencileri	-Yüzeysel davranış (7 madde) -Derin davranış (4 madde) -Samimi davranış (3 madde)	.92 .85 .83	Yapı geçerliliği DFA: $X^2=133.46$, $df=73$, $p < .05$; $RMSEA=.066$; $SRMR=.063$; $TLI=.97$, $CFI=.98$
Naringvd.(2006)	Öğretmenler	-Yüzeysel davranış(5 madde) -Derin davranış(3 madde) -Duygusal uyum(2 madde) -Duyguların bastırılması (3 madde)	.83 .85 .63 .85	Yapı geçerliliği DFA: $X^2=210.20$, $df=71$, $p=.00$, $CFI=.93$, $NNFI=.90$, $RMSEA=.08$ Ayrımsak geçerlilik
Chu ve Murrmann(2006)	Otel çalışanları	Duygusal uyumsuzluk (11 madde) Duygusal çaba (8 madde)	.89 .77	Yapı geçerliliği DFA: $X^2=206.49$, $df=86$, $p=.00$, $SRMR=.048$, $CFI=.93$, $GFI=.92$, $CN=175.73$

2.3. Duygusal Emek Ölçeklerinin Türkçe 'ye Uyarlama Çalışmaları

Yabancı yazında bulunan duygusal emek ölçeklerinden bazıları Türkçeye çevrilerek farklı örneklemeler üzerinde test edilmiş ve duygusal emek boyutları belirlenmeye çalışılmıştır. Çukur (2009), öğretmenler üzerinde yaptığı duygusal emek ölçeği uyarlama çalışmasında, Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğini kullanmıştır. Orijinal ölçekte yüzeysel, derin ve samimi davranış olarak üç boyutlu bir yapı elde edilirken Çukur (2009) tarafından gerçekleştirilen uyarlama çalışmasında, *derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma, otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma* olarak isimlendirilen dört boyutlu bir yapı elde edilmiştir. Yüzeysel rol yapma, çalışanların hissetmedikleri duyguları işlerinin gerektirdiği şekilde göstermeleri, gerçekten hissettiklerini bastırmaları veya düzenlemeleri olarak tanımlanırken derinden rol yapma, çalışanların örgütün istediği duyguları gösterebilmek için duygularını önceden düzenlemeleri olarak ifade edilmiştir. Otomatik duygusal düzenleme ise, çalışanların işleri gereği gösterilmesi gereken duyguları önceden bir hazırlık yapmadan veya mevcut duygularını değiştirip düzenlemeden sergilemeleridir. Son olarak duygusal sapma, çalışanların örgütün istediği duyguları (ya da gösterim kurallarını) dikkate almadan hissettikleri duyguları ifade etmeleri olarak tanımlanmıştır.

Pala Morkoç (2014), konaklama sektöründe çalışanlar için Chu ve Murrmann (2006) tarafından geliştirilen HELS ölçeğini Türkçe'ye çevirerek geçerlilik ve güvenilirlik analizlerini yapmıştır. Otel çalışanları ile yapılan çalışmada, duygusal emek boyutları yüzeysel, derin ve samimi davranış olarak tespit edilmiştir. Basım ve Beğenirbaş (2012) çalışmalarında, Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğini Türkçeye uyarlayarak duygusal emek boyutlarını yüzeysel rol yapma (yüzeysel davranış), derinden rol

yapma (derin davranış) ve doğal duygular (samimi davranış) olarak bulmuştur. Yürür ve Ünlü (2011) de Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005)'un ölçeğini Türkçeye çevirmiş, hizmet ve turizm sektöründe çalışanlarından topladığı veriler ile duygusal emeği yüzeysel ve derinlemesine davranış olarak iki boyutlu olarak tespit etmiştir. Durgut ve Kahya (2015), Brotheridge ve Lee (1998)'nin çalışmasından yararlanarak geliştirmiş olan Grandey (1999)'in duygusal emek ölçeğini Türkçeye çevirerek duygusal emek boyutlarını duygusal çaba harcama, yüzeysel davranış, gerçek duyguları bastırma, derinlemesine davranış şeklinde dört grupta belirlemiştir. Bu bilgiler Tablo 2'de özetlenmektedir.

Bu ölçeklerin Türkçe uyarlama çalışmaları; Türkiye'de duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalara yol göstermektedir. Bu çalışmaların amacı; yabancı yazında belirli örneklemeler üzerinde test edilmiş ölçeklerin Türkçe yazına kazandırılması ve kullanıma sunulmasıdır. Ölçek uyarlama çalışmalarında görüldüğü üzere, farklı örneklemeler üzerinde farklı ölçekler kullanılarak duygusal emek boyutları belirlenmeye çalışılmıştır. Bu farklılıklar, ölçek boyutlarının isimlendirilmesine de yansımıştır. Ülkemizde yapılan çalışmalarda, duygusal emek boyutlarının aynı kavramı ifade etse dahi (örneğin samimi davranış ve otomatik duygusal düzenleme gibi) ayrı adlar alması, kavramlar ile ilgili kafa karışıklığına sebep olmaktadır. Bu çalışma, böyle bir kafa karışıklığına da bir çözüm bulma amacı ile, duygusal emek çalışmaları için temel olan belirli ölçekleri ele alıp bu ölçeklerdeki maddeleri gözden kaçırmamak için, madde havuzu oluşturarak ölçek geliştirmeyi hedeflemektedir. Ayrıca bu çalışmanın özgün yanlarından biri de "duyguların bastırılması" nı (Naring vd., 2006) bir duygusal emek boyutu olarak dikkate alarak duygusal emeğin boyutlarının yüzeysel davranış, duyguların bastırılması, derin davranış ve samimi davranış olarak dört boyutlu bir yapıda olabileceğini varsaymasıdır.

Tablo 2: Türkçe'ye Uyarlanan Duygusal Emek Ölçekleri

Araştırmacı	Orijinal Ölçek	Örneklem	Duygusal Emek Boyutları	Güvenilirlik Cronbach alfa	Geçerlilik
Çukur (2009)	Diefendorff vd. (2005)	Öğretmenler	Derinden rol yapma (5 madde) Yüzeysel rol yapma (5 madde) Otomatik duygusal düzenleme (5 madde) Duygusal sapma (5 madde)	,80 ,70 ,74 ,81	Yapı geçerliliği DFA: $(\chi^2/sd) = 1,85$, AGFI=.85, GFI=.89, CFI=.93, NNF=-,92, RMSR=.08, RMSEA=0,06 Ölçüt bağımlılığı geçerliliği
Yürür ve Ünlü (2011)	Diefendorff vd. (2005)	Otel çalışanları	Yüzeysel davranış (7 madde) Derin Davranış (4 madde)	,778 ,747	Yapı geçerliliği AFA: Toplam varyans % 49,13, Faktör (1) % 27,74, Faktör (2) % 21,39
Durgut ve Kahya (2015)	Grandey (1999)	Kamu iç denetçileri	Duygusal çaba harcama (4 madde) Yüzeysel davranış (4 madde) Gerçek duyguları bastırma (5 madde) Derinlemesine davranış (2 madde)	,80 ,82 ,80 ,68	Yapı geçerliliği AFA: Toplam varyans % 70 Faktör (1) % 19, Faktör (2) % 19 Faktör (3) % 18, Faktör (4) % 14
Basım ve Beğenirbaş (2012)	Diefendorff vd. (2005)	(1) İlköğretim okulu öğretmenleri (2) Lise ve dengi okul öğretmenleri	Yüzeysel rol yapma (6 madde) Derinden rol yapma (4 madde) Doğal duygular (3 madde)	(1),838 (2),844 ,879 ,863 ,825 ,860 ,800 ,801	Yapı geçerliliği AFA: Toplam varyans % 66,54, Faktör (1) % 34,09, Faktör (2) % 20,98, Faktör (3) % 11,47 DFA: CMIN/DF $(\chi^2/df) = 2,502$, AGFI=.886, GFI=.931, CFI=.952, RMSEA=0,074 Ölçüt bağımlılığı geçerliliği
Pala Morkoç (2014)	Chu ve Murrmann (2006)	Otel çalışanları	Samimi davranış (7 madde) Yüzeysel davranış (5 madde) Derin davranış (4 madde)	,825 ,728 ,769	Yapı geçerliliği AFA: Toplam varyans % 36,47 Faktör (1) % 36,47, Faktör (2) % 11,76, Faktör (3) % 8,28 DFA: CMIN/DF $(\chi^2/df) = 2,945$, RMSEA = 0,080, CFI=.0,91, GFI = 0,91, AGFI=.86

Not: Bu tablo, konu ile ilgili yazın ışığında, yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

3.YÖNTEM

Çalışma yaşamında duygusal emek olgusunu ölçmeyi hedefleyen ölçeğin geliştirilmesinde beş aşamalı bir süreç izlenmiştir. *Madde havuzu oluşturulması, kapsam geçerliliğinin test edilmesi, uygulama, yapı geçerliliğinin test edilmesi, güvenilirlik değerlerinin tespiti* şeklindeki bu sürecin sonucunda, geliştirilen duygusal emek ölçeğinin farklı örneklemeler üzerinde test edilerek tüm hizmet sektörü için kullanılabilir hale gelmesi hedeflenmektedir.

Öncelikle yabancı yazında geliştirilmiş başlıca **duygusal emek ölçekleri** incelenmiş ve ayrıca duygusal emek olgusunu açıklayabilecek farklı maddelere ulaşma amacıyla bir **odak grup çalışması** gerçekleştirilmiştir. Hizmet sektörünün farklı alanlarında (eğitim, turizm, sağlık gibi sektörlerde) ve insanlarla yüz yüze iletişim kurarak çalışan 6 kişi odak grup çalışmasında yer almıştır. Odak grup çalışmasında duygusal emeğin ne olduğu açıklanmış, iş yaşamlarında duygusal emek olarak nitelendirilebilecekleri durumların neler olduğunu, bu anlarda neler hissettiklerini ve duygularını nasıl dışa vurduklarını dile getirmeleri istenmiştir. Odak grubu çalışmasında katılımcıların duygusal emek konusu ile ilgili tartışmaları incelenerek elde edilen 13madde(Bknz Tablo 3; Madde No: 9, 10, 11, 12, 13, 17, 20, 21, 22, 26, 32, 37, 38. maddeler) ve yabancı yazında yer alan duygusal emek ölçeklerinden 29 maddeyle birlikte bir **madde havuzu** oluşturulmuştur.

Uzman görüşü alma aşamasında; toplam 42 maddeden oluşan madde havuzu, duygusal emek alanındaki çalışmaları ile tanınan 5 uzman ile paylaşılmıştır. Uzmanlardan, maddeleri "kesinlikle gerekli-kesinlikle gereksiz" ölçeğinde değerlendirmeleri, ifadelere ilişkin önerilerde bulunmaları ve duygusal emek olgusunu açıkladığını düşündükleri yeni madde eklemelerinde bulunmaları istenmiştir. Uzmanlar tarafından toplam 4 yeni madde önerisi yapılmıştır. Ayrıca uzmanlar 26 maddenin ölçekte kesinlikle yer alması gerektiğini, 12 maddenin ölçekte yer alması gerektiğini, 4 maddenin ise ölçekte yer almasının gerekmediğini belirtmişlerdir. Uzmanlar tarafından gerçekleştirilen öneriler dikkate alınarak madde havuzu yeniden düzenlenmiş ve 38 maddelik bir soru formu oluşturulmuştur (Bknz: Tablo 3). Soru formu "Tamamen katılıyorum", "Katılıyorum", "Ortadayım", "Katılmıyorum" ve "Hiç katılmıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir. Katılımcılardan soruları, işyerlerini ve çalışma yaşamlarını düşünerek yanıtlamaları istenmiştir.

Tablo 3: Madde Havuzu Oluşturulması ve Uzman Görüşü Sonrası Elde Edilen Maddeler

İşyerimde (çalışırken);	
1	Her zaman gülümsemek zorundayım.
2	Ruh halime göre duygularımı kontrol ederim.
3	İnsanlarla ilgilenirken kendim gibi davranmam.
4	İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.
5	İnsanlar nasıl davranırlarsa davransınlar, ben nazik olmak zorundayım.
6	Kendimi sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.
7	Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.
8	Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.
9	İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.
10	Tecrübe kazandıkça duygularımı daha rahat kontrol ediyorum.
11	Duygularımı kontrol etmem günün saatlerine göre değişiklik gösterir.
12	Yoğun tempolu ve işin çok olduğu günlerde duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.
13	İnsanların üzüntüleri saçma gelse de üzüntülerini paylaşıyormuşum gibi yaparım.
14	İnsanlarla ilgilenirken, gerçek duygularımı gizlerim.
15	İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.
16	Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.
17	İçimden gelen duyguları göstermek amatörcü bir tutumdur.
18	Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.
19	İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.
20	İşimin ilk yıllarında duygularımı gizlemek daha zordu.
21	Bana zararı dokunur korkusu ile duygularımı göstermem.
22	İşten atılma kaygısı nedeniyle duygularımı gizlemek zorundayım.
23	Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.
24	Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.
25	Olayları başkalarının bakış açısı ile değerlendiririm.
26	İnsanların sorunlarını dinler ve bu sorunlara çözüm ararım.
27	Çalışmaya başlarken güzel şeyler düşünürüm.
28	Göstermem gereken duyguları, gerçekten yaşamaya çalışırım.
29	İşim için gerekli olan duyguları benimserim.
30	İnsanlara karşı göstermiş olduğum konukseverlik samimidir.
31	İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissedirim.
32	İnsanları mutlu etmeyi gerçekten seviyorum.
33	Duygularımın bir şekilde açığa çıkmasına izin veririm.
34	Sorun çıkartan kişilere kızgınlığımı söylerim.
35	Sıkıntılı veya üzgün olan insanları rahatlatırım.
36	İnsanlara karşı gerçekten sabırlıyım.
37	Sinirli olan insanları sakinleştiririm.
38	Duygularımı yansıtmamam gerektiğini bildiğim halde duygularımı ele veririm.

Anket yönteminden yararlanılan çalışmada kullanılan soru formuna, duygusal emeğe ilişkin bu 38 maddenin yanı sıra, 3 maddelik bir işten ayrılma

niyeti ölçeği (Tepeci, 2005: 27-28) ve demografik sorular eklenmiştir. Yazılı soru sorma tekniği ile hizmet sektöründe faaliyet gösteren 810 katılımcıya anket iletilmiş, toplam 315 katılımcıdan yanıt alınmıştır (Geri dönüşüm oranı %39).

Katılımcıların **demografik özellikleri** incelendiğinde, %69'unun kadın % 31'inin erkek; %15'inin 16-25 yaş aralığında, %48'inin 26-35 yaş aralığında, %30'unun 36-45 yaş aralığında, %6'sının 46-55 yaş aralığında ve yalnızca %1'inin 56 ve üzeri yaş gurubunda olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların % 49'u lisans, %32'si lisansüstü, %12'si ön lisans, %6'sı lise, %1'i i ortaokul mezundur. Katılımcıların; % 36'sı eğitim, %21'i sağlık, %15'i turizm, %4'ü hukuk, %15'i özel, % 7'si kamu, % 2'si ise diğer sektörlerde (lojistik, tekstil, enerji ve inşaat sektörleri) çalıştıklarını beyan etmiştir.

4. BULGULAR

Çalışmada öncelikle 38 maddeden oluşan soru formu aracılığıyla veri toplanmıştır. Duygusal emek olgusuna ilişkin 38 madde **güvenilirlik analizine** tabi tutulmuştur. İlk aşamada 8 ifade güvenilirliği düşürdüğü için madde havuzundan çıkarılmıştır.

Gerçekleştirilen **açımlayıcı faktör analizleri** sonrasında 10 ifade; 2 ya da daha fazla faktöre yakın yüklerle (0.10'dan daha az) dağıldığı için analiz dışında bırakılmıştır. Geri kalan maddelerden de boyut içi güvenilirliği düşüren maddeler çıkarıldığında toplam 12 madde kalmıştır. Söz konusu 12 madde tekrar faktör analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları Tablo 4'de yer almaktadır. Açımlayıcı faktör analizine göre Keiser-Meyer-Olkindeğeri 0,805 olarak tespit edilmiştir. Bartlett testine göre sonuçlar 0,000 düzeyinde anlamlıdır. 3 boyutun toplam varyansı açıklama yüzdesi % 53.757 olarak belirlenmiştir. İlk boyut % 31.258, ikinci boyut % 11.884 ve üçüncü boyut % 10.616 düzeyinde duygusal emek olgusunu açıklamaktadır.

İlk boyut, çalışanların işyerinde hissettikleri gerçek duygularını kendi içsel duygularını değiştirmeye çalışmadan yalnızca jest ve mimikler ile yüzeysel olarak dışa vurdukları için "**yüzeysel davranış**"; ikinci boyut, işyerinde çalışanların gerçek duygularını bastırmaya çalıştıklarını ifade eden maddeleri barındırdığı için "**duyguların bastırılması**"; üçüncü boyut, çalışanların örgütün gösterilmesini istediği duyguları içsel olarak değiştirmeye çabaladıklarından dolayı "**derin davranış**" olarak adlandırılmıştır.

Tablo 4: Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Maddeler <i>İşyerinde (çalışırken);</i>	Yüzeysel Davranış	Duyguların Bastırılması	Derin Davranış
İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	,520		
Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	,725		
Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	,808		
Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	,747		
İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	,589		
İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.	,614		
İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.		,651	
Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.		,708	
Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.		,731	
İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.		,675	
Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.			,864
Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.			,742

Boyut içi **güvenilirlik analizi** sonuçlarına göre yüzeysel davranış boyutunun güvenilirliği 0,778; duyguların bastırılması boyutunun güvenilirliği 0,684, derin davranış boyutunun güvenilirliği 0,531 olarak belirlenmiş ve boyutların güvenilirliklerinin orta-iyi düzeyde olduğu saptanmıştır.

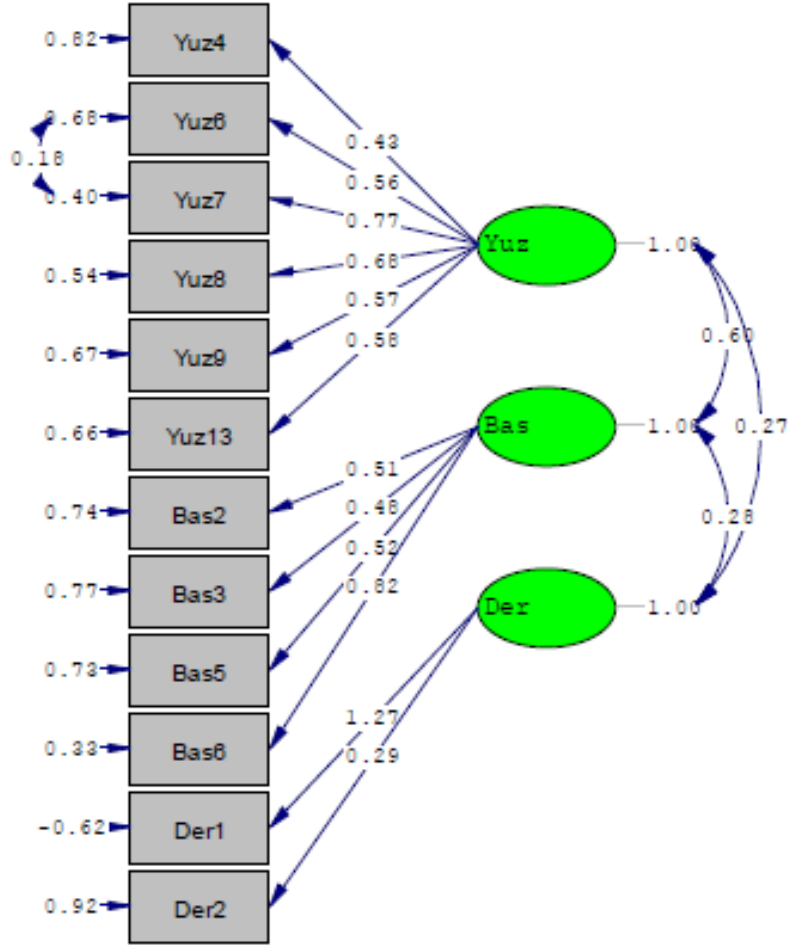
Boyut-**maddeler korelasyonu** analizi sonrasında her bir maddenin kendi boyutu ile arasındaki

korelasyonun 0,20'den büyük olması beklenmektedir. Tablo 5 incelendiğinde; yüzeysel davranış boyutunun, maddeleri ile korelasyonu 0,539 ile 0,811 arasında; duyguların bastırılması boyutunun, maddeleri ile korelasyonu 0,689 ile 0,771 arasında; derin davranış boyutunun, maddeleri ile korelasyonu 0,799 ile 0,852 arasında gerçekleştiği için boyutları oluşturan maddelerin boyutlarla anlamlı ve yüksek derecede ilişkili olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 5: Boyut Madde Korelasyonu

Maddeler <i>İşyerinde (çalışırken);</i>	Yüzeysel Davranış	Duyguların Bastırılması	Derin Davranış
İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	,539**		
Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	,697**		
Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	,811**		
Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	,746**		
İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	,665**		
İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.	,662**		
İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.		,701**	
Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.		,689**	
Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.		,704**	
İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.		,771**	
Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.			,852**
Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.			,799**
**Korelasyonlar 0.01 düzeyinde anlamlıdır.			

Açımlayıcı faktör analizinden sonra yapı geçerliliğinin sağlanması için Lisrel8.1programı aracılığıyla **doğrulayıcı faktör analizi** gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi aşağıdaki şekilde gösterilmektedir.



Şekil 1: Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen uyum iyiliği indisleri Tablo 6'da gösterilmektedir. Indisler, iyi uyum göstermektedir.

Tablo 6: Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İyiliği Indisleri

İndis	Değer	Olması Gereken	Sonuç
X ² /df	72,60/50= 1,452	< 2	İyi uyum
NFI	0,95	> 0,90	İyi uyum
NNFI	0,98	> 0,90	İyi uyum
CFI	0,98	> 0,90	İyi uyum
IFI	0,98	> 0,90	İyi uyum
AGFI	0,94	> 0,90	İyi uyum
GFI	0,96	> 0,90	İyi uyum
RMSEA	0,038	< 0,05	İyi uyum
RMR	0,042	< 0,05	İyi uyum

Doğrulamalı faktör analizi sonuçlarının da modelin anlamlı olduğunu göstermesi sonucunda boyutlar arası korelasyon testi gerçekleştirilmiştir. Ölçek içi boyutların korelasyonunun çok yüksek olmaması

istenmektedir ($< 0,700$). Aşağıda da görüldüğü gibi ölçek boyutları arasındaki korelasyonlar ,198 ve ,410 arasındadır.

Tablo 7: Boyutlar Arası Korelasyon Analizi

Boyutlar	Yüzeysel Davranış	Duyguların Bastırılması	Derin Davranış
Yüzeysel Davranış	1		
Duyguların Bastırılması	,410**	1	
Derin Davranış	,240**	,198**	1

** p < 0.01

Elde edilen 12 maddeden oluşan üç boyutlu ölçek yapısı ile duygusal emek ile ilişkisi en çok araştırılan değişkenlerden biri olan işten ayrılma niyeti ile de ilişkilendirilmiştir (Korelasyon analizi için Bknz: Tablo 8).

Tablo 8: Duygusal Emek Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasında Korelasyon Analizi

Boyutlar:	Yüzeysel Davranış	Duyguların Bastırılması	Derin Davranış
İşten Ayrılma Niyeti	,220**	,074	,023

** p < 0.01

Duygusal emek boyutlarıyla, işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki değerlendirildiğinde; sadece yüzeysel davranış ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı ($t=3,15$) bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu bulgu; Yürür ve Ünlü (2011)'nin bulgularıyla tutarlılık göstermektedir.

5. SONUÇ

Bu çalışma; "duygusal emek" olgusunu ölçmeye yönelik, Türkiye'deki hizmet sektörü çalışma koşullarına uygun bir ölçme aracı geliştirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada; öncelikle duygusal emek kavramı tanıtılmış, duygusal emeğin boyutları hakkında bilgi verilmiş, yazında yer alan farklı ölçme araçları ve boyutları ile Türkçe yazına kazandırılan ölçeklere ilişkin bilgiler sunulmuştur. Ardından ölçek geliştirme süreci hakkında bilgi verilmiştir.

Çalışmada; yazında bulunan yüzeysel davranış, duyguların bastırılması, derin davranış ve samimi davranış temsil eden ölçek maddeleri ile ölçek geliştirme çalışmasına gidilmiştir. Ölçek geliştirme sürecinde, yazında duygusal emeği ölçen ölçekler incelenmiş ve odak grup çalışması sonucunda ortaya çıkan ölçek maddeleri ile birlikte geliştirilmek istenen duygusal emek ölçeğine dahil edilmiştir.

Yazın incelemesi ve odak grup çalışmasından elde edilerek oluşturulan bu madde havuzu çalışmasından hareketle gerçekleştirilen *alan araştırması* ve hizmet sektörünün çeşitli meslek kollarında yer alan çalışanlardan toplanan verilerin açıklayıcı ve doğrulamalı faktör analizlerine tabi tutulmasının ardından; 12 maddeden oluşan 3 boyutlu bir yapıya ulaşılmıştır. Bu boyutlar yazınla uyumlu şekilde *yüzeysel davranış*, *duyguların bastırılması* ve *derin davranış* şeklinde isimlendirilmiştir. Elde edilen 12 maddenin beş tanesi Best, Downey ve Jones (1997)'un; bir tanesi Hochschild (1983)'in, bir tanesi Pugliesi (1999)'nin, bir tanesi Chu ve Murrman (2006)'ın, bir tanesi Grandey, Dickter ve Sin (2004)'in ölçeğinde ve geri kalan üç tanesi de odak grup çalışmasında yer almaktadır.

Çalışmanın başlangıcında araştırmacılar tarafından varsayılan ve yazında farklı şekillerde yer alan dört boyutlu yapı (*yüzeysel davranış*, *derin davranış*, *duyguların bastırılması*, *samimi davranış*) yerine, üç boyutlu bir yapıya ulaşılmıştır. Nitekim, Grandey ve Gabriel (2015) duygusal emek çalışmalarının geleceği ve yapılacak olan çalışmaların hangi yönde olması gerektiğiyle ilgili tavsiyelerinde, mevcut araştırmaların çoğunda yer alan yüzeysel ve derin davranış boyutlarından oluşan ölçeklerin

ötesine gidilmesi gerektiğinden söz etmiştir. Bu çalışmada elde edilen ölçekte de daha önceki çalışmalarda kullanılan çeşitli duygu düzenleme stratejilerine yer verilmiştir.

Samimi davranışın analizler sonucunda duygusal emek ölçeğinde yer alamamış olması duygusal emeği; çalışanların duygularını örgütün istediği şekilde yönetmesi (Hochschild, 1983), bu duyguları göstermek için çaba sarf etmesi veya gösterilmesi istenmeyen duyguları kontrol etmesi olarak tanımlayan araştırmacıları (Morris ve Feldman, 1997) destekler niteliktedir. Benzer şekilde Mann (1996), duygusal emeğin ortaya çıkabilmesi için duygusal uyumsuzluğun var olması gerektiğini, gösterilmesi istenen duygular ile çalışanın hissettiği

duyguların aynı olduğu durumların duygusal emek olamayacağını savunarak samimi davranış boyutunu duygusal emeğin dışında tutmaktadır.

Bu çalışma, hizmet sektörünün çeşitli meslek kollarında yüz yüze iletişim kuran çalışanlardan veri toplanarak yapılmıştır. Hizmet sektöründeki meslek kollarının çeşitliliği ve yüz yüze iletişim kurma derecelerinin birbirinden farklı olması bu çalışmanın kısıtıdır. Gelecekte yapılacak olan çalışmalar, hizmet sektöründe yer alan belirli meslek grupları ile tüm ölçek maddeleri dikkate alınarak yapılabilir ve belirli meslek gruplarına yönelik çalışmalarda da gerek samimi davranış gerekse farklı duygusal emek boyutları araştırılabilir.

KAYNAKLAR

- Abraham, R. (1998) "Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators" *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*. 124: 229-246.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993) "Emotional Labor in Service Roles: Influence of identity" *Academy of Management Review*, 18: 88-115.
- Avcı, U. ve Boylu, Y. (2010) "Türk Turizm Çalışanları için Duygusal Emek Geçerliliği" *SOID Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7(2): 20-29.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012) "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması" *Yönetim ve Ekonomi*. 19(1): 77-90.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2013) "Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü" *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences* 10(1): 45-57.
- Başbuğ G., Ballı, E., Oktuğ, Z. (2010) "Çağrı Merkezi Çalışanlarının Sergiledikleri Duygusal Emeğin ve Sonuçlarının Niceliksel ve Niteliksel Olarak Araştırılması" *İÜ İktisat Fakültesi Yayınları Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 605(58): 253-274.
- Beğenirbaş, M. ve Meydan, C. H. (2012) "Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma" *İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3):1-24.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014) "İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeğinin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri" *İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3):131-149.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002) "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work" *Journal of Vocational Behaviour*. 60: 17-39.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003) "Development and Validation of the Emotional Labour Scale" *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 365-379.
- Chu, K. H. ve Murrmann, S. K. (2006) "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale" *Tourism Management*. 27: 1181-1191.
- Chu, K. H., Baker, M. A. ve Murrmann, S. K. (2012) "When We are Onstage, We Smile: The Effect of Emotional Labor on Employee Work Outcomes" *International Journal of Hospitality Management*, 31: 906-915.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011) "Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi" *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2): 527-574.
- Çukur, C. Ş. (2009) "Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması" *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2): 527-574.
- Diefendorff, J. M., Croyle M. H. ve Grosserand, R. H. (2005) "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies" *Journal of Vocational Behavior*, 66: 339-357.
- Durgut, M. ve Kahya, C. (2015) "Duygusal Emek ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki" *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1):348-364.

- Fineman, S. (1993) "Organizations As Emotional Arenas" Fineman, S. (ed.) *Emotion in Organizations*. Canada, Newbury Park.
- Glomb, T. M. ve Tews, M. J. (2004) "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development" *Journal of Vocational Behaviour*, 64: 1-23.
- Grandey, A. (2000) "Emotion Regulation In The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor" *Journal of Occupational Health Psychology*, 5: 95-110.
- Grandey, A. A. ve Gabriel A. S. (2015) "Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here?" *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2: 323-349.
- Gross, J. J. ve John, O. P. (2003) "Individual Differences in Two Emotion Regulation Processes: Implications for Affect, Relationships, and Well-Being" *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2): 348-362.
- Hochschild, A. R. (1983) *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, Univ. of California Press.
- Kaya, U. ve Özhan, K. Ç. (2012) "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberler Üzerine Bir Araştırma" *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (2): 109-130.
- Kim, H. J. (2008) "Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout" *International Journal of Hospitality Management*, 27: 151-161.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000) "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: Hochschild's Work" *Management Communication Quarterly*, 14: 8-49.
- Lee, J. J. ve Ok, C. (2012) "Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees' Emotional Intelligence and Emotional Labor" *International Journal of Hospitality Management*, 31: 1101-1112.
- Lopes, P. N., Salovey, P., Côté, S. ve Beers, M. (2005) "Emotion Regulation Abilities and the Quality of Social Interaction" *Emotion*, 5(1): 113-118.
- Mikolajczak, M., Tran, V., Brotheridge, C. M. ve Gross, J. J. (2009) "Using an Emotion Regulation Framework to Predict the Outcomes of Emotional Labor" *Emotions in Groups, Organizations and Cultures Research on Emotion Organizations*, 5: 245-273.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996) "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor" *Academy of Management Review*, 21(4): 906-1010.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1997) "Managing Emotions in the Workplace" *Journal of Managerial Issues*, 9(3): 257-274.
- Naring, G., Briet, M., Brouwers, A. (2006) "Beyond Demand-Control: Emotional Labor and Symptoms of Burnout in Teachers" *Work & Stress*, 20(4): 303-315.
- Okçuğ, Z. (2013) "Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi" *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(46): 370-381.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011) "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma" *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2): 463-492.
- Öz, E.Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş.
- Öz, C. S. ve Man, F. (2007) "Çalışan Bedeninin Düşen Son Kalesi: Duygular Çağrı Merkezi Çalışanlarının Duygusal Emek Süreçleri" *Sakarya Üniversitesi Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*: 624-632.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014) "Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi" *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1): 21-37.
- Pala Morkoç, T. (2014) "Otel Çalışanlarında Duygusal Emek Ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği" *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. (1987) "Expression of Emotion as Part of the Work Role" *Academy of Management Review*, 1: 23-37.
- Tolich, M.B. (1993) "Alienation and Liberating Emotions At Work" *Journal of Contemporary Ethnography*, 22: 361-381.
- Tepeci, M. (2005) "The Dimensions and Impacts of Organizational Culture on Employee Job Satisfaction and Intent to Remain in the Hospitality and Tourism Industry in Turkey" *Journal of Travel and Tourism Research*, 5(1/2): 21-39
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011) "Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emek İşe Bağlılığa Etkisi" *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14): 202-222.
- Wharton, A. S. ve Erickson, R. J. (1993) "Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding

the Consequences of the Multiple Emotional Roles"*Academy of Management Review*,18(3): 457-495.

Yıldırım, M. H. ve Erul, E. E. (2013)"Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi"*Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1):89-99.

Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011)"Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi" "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi,13 (2): 81-104.