

T.C.

**BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK VE FİNANS ANABİLİM DALI**



**ÇALIŞMA HAYATINDA DUYGUSAL EM EK VE İŞE
YABANCILAŞMANIN İŞ YERİ PERFORMANSINA ETKİSİ:
BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

FİRDEV S GÖKGÖZ

TEZ DANIŞMANI

Doç. Dr. Oya ERU

BOLU, TEMMUZ - 2024

KABUL VE ONAY SAYFASI

Firdevs GÖKGÖZ tarafından hazırlanan ‘‘ÇALIŞMA HAYATINDA DUYGUSAL EMEK VE İŞE YABANCILAŞMANIN İŞ YERİ PERFORMANSINA ETKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE UYGULAMA’’ adlı tez çalışması jürimiz tarafından Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak oy birliği ile kabul edilmiştir.

25/07/2024

Jüri Üyeleri

İmza

Danışman
Doç Dr. Oya ERU
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

.....

Üye
Dr. Öğr. Üyesi Sanem ERGAN
Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi

.....

Üye
Dr. Öğr. Üyesi Süleyman ÇELİK
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Onayı

Prof. Dr. İbrahim KÜRTÜL

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Teze ilişkin Turnitin adlı intihal tespit programından enstitü müdürlüğünce belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan benzerlik raporuna göre, tezin benzerlik oranı % 27 olarak tespit edilmiştir.

Bu çalışma için Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler İnsan Araştırmalar Etik Kurulundan 2024/10 sayısı ile etik izin alınmıştır. (10/02/2024)

.....

FİRDEVS GÖKGÖZ

ÖZET

**ÇALIŞMA HAYATINDA DUYGUSAL EMEK VE İŞE
YABANCILAŞMANIN İŞ YERİ PERFORMANSINA ETKİSİ: BANKA
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE UYGULAMA
YÜKSEK LİSANS TEZİ
FİRDEVS GÖKGÖZ
BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK VE FİNANS ANABİLİM DALI
TEZ DANIŞMANI: DOÇ. DR. OYA ERU
BOLU, TEZMMUZ- 2024
XII + 62**

Global dünyanın rekabetçi ortamında yaşanan politikalar ve hizmet sektöründe çalışanların duyguları iş hayatında değişkenlik gösterdiği görülmektedir. Kurum ve müşteri memnuniyeti adına bankacılık duygu geçişlerinin sık yaşandığı sektör konumundadır. Haliyle bu bağlamda duygu geçişlerini kontrol edebilmek adına çalışma hayatında çalışan açısından birçok faktör göz önünde bulundurulmalıdır. Banka çalışanları müşterilerle sık ve uzun sürelerde iletişim halindedirler. Bu iletişim sırasında bankaların belirlenen hedefleri doğrultusunda çalışanların duygularını karşı tarafa ne kadar doğru aktarabildiği önemli olduğu kadar duygularının sürekliliğini koruma halinde olmaları gerekmektedir. Bu çalışmanın genel amacını, banka çalışanlarının duygusal emek ve işe yabancılaşma algılarına etki eden değişkenleri belirlemek ve ayrıca duygusal emek ile işe yabancılaşma ve iş yeri performansının ilişkisini ortaya koymaktır. Sonuç itibarıyla özel bankalarda istihdam edilen banka çalışanlarının duygusal emek ve işe yabancılaşma ve iş yeri performansları arasında anlamlı düzeyde ilişkisi olduğu görülmektedir.

ANAHTAR KELİMELEER: Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma, İş Yeri Performansı

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR IN WORKING LIFE AND WORK ALIENATION ON WORKPLACE PERFORMANCE: AN APPLICATION ON BANK EMPLOYEES

MASTER THESIS

FİRDEVS GÖKGÖZ

BOLU ABANT İZZET BAYSAL UNIVERSITY

INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES

DEPARTMENT OF BANKING AND FINANCE

THESIS ADVISOR: ASSOCIATE PROF. DR. OYA ERU

BOLU, JULY- 2024

XII + 62

It is seen that the policies experienced in the competitive environment of the global world and the emotions of employees in the service sector vary in business life. Banking is a sector where emotional transitions are frequently experienced in the name of corporate and customer satisfaction. Therefore, in this context, many factors should be taken into consideration for the employee in working life in order to control emotional transitions. Bank employees communicate with customers frequently and for long periods of time. During this communication, it is important how accurately employees can convey their emotions to the other party in line with the banks' determined goals, as well as maintaining the continuity of their emotions. The general purpose of this study is to determine the variables that affect bank employees' perceptions of emotional labor and work alienation, and also to determine emotional labor and work alienation and workplace performance. As a result, it is seen that there is a significant relationship between emotional labor, work alienation and workplace performance levels of bank employees employed in private banks.

KEYWORDS: Emotional Labor, Estrangement, Workplace Performans

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI	iii
ETİK BEYAN.....	iv
İÇİNDEKİLER	vii
ŞEKİL LİSTESİ.....	x
TABLO LİSTESİ	xi
KISALTMA VE SEMBOLLER.....	xii
TEŞEKKÜR	xiii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
1.DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE YAKLAŞIMI	3
1.1. Duygusal Emek Kavramı	3
1.2. Duygusal Emek Kavramının Ortaya Çıkışı.....	4
1.3. Duygusal Emek Kavramının Temel Yaklaşımları	5
1.4. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler	7
1.4.1. Bireysel Faktörler	7
1.4.2. Yaş	7
1.4.3. Cinsiyet	7
1.4.4. Medeni Durum.....	8
1.4.5. Eğitim Durumu	8
1.4.6. Gelir Durumu.....	8
1.4.7. Örgütsel Faktörler	8
1.4.8. Otonomi (Özerklik).....	9
1.4.9. Sosyal Destek.....	9
1.5. Duygusal Emek Davranışlarının Sonuçları	9
1.5.1. Kurumsal Açidan Duygusal Emeğin Sonuçları	9
1.5.2. Çalışanlar (İş Görenler) Açısından Duygusal Emeğin Sonuçları	10
İKİNCİ BÖLÜM	11
2. YABANCILAŞMA İLE İLGİLİ KAVRAMLAR.....	11
2.1. Yabancılaşma Kavramı	11
2.2. Yabancılaşmanın Boyutları	12

2.2.1. Güçsüzlük Boyutu.....	12
2.2.2. Anlamsızlık Boyutu	12
2.2.3. Kendine Yabancılaşma	13
2.2.4. İşe Yabancılaşma	13
2.3. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri.....	14
2.3.1. Psikolojik Nedenler.....	14
2.3.2. Sosyal Nedenler	15
2.4. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları	16
2.5. Stres Tanımı	16
2.6. Stresin Önemi	17
2.7. Stres Konusunda Yapılan Kuramlar	17
2.7.1 Biyolojik Kuramlar	18
2.7.2. Psikolojik Kuramlar	19
2.7.3. Sosyal Kuramlar	20
2.8. Stres Belirtileri ve Etkileri.....	21
2.8.1. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Yöntemler	21
2.9. İş Yeri Performansı	21
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	25
3. UYGULAMA.....	25
3.1. Araştırmanın Konusu	25
3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Önemi	25
3.3. Evren ve Örneklem.....	26
3.3.1. Veri Toplama Araçları	28
3.2. Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	29
3.2.1. Duygusal Emek Ölçeği	29
3.2.2. İşe Yabancılaşma Ölçeği	31
3.2.3. İş Yeri Performansı Ölçeği	33
3.4. Veri Analizi Yöntemi	35
3.5. Faktör Analizleri.....	35
3.5.1. Duygusal Emek Kavramı için Faktör Analizi.....	35
3.5.2. İşe Yabancılaşma Kavramı İçin Faktör Analizi.....	36
3.5.3. İş Performansı Kavramı İçin Faktör Analizi	37
3.6. Araştırma Bulguları	39

3.6.1. Demografik Bulgular	40
3.7. Verilerin Normallik Testi	41
3.8. Güvenilirlik Testi	42
3.9. Hipotez Testleri	42
SONUÇ	52
KAYNAKÇA	56
EKLER	60



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Araştırma Modeli.....	38
--------------------------------	----



TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Duygusal Emek Kavramının Literatürde Yer Alan Tanımları.....	4
Tablo 2. İşe Bağlı Stres Müdahale Düzeyleri.....	21
Tablo 3. Örneklem Büyüklüğü Örnekleri.....	27
Tablo 4. Duygusal Emek Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	29
Tablo 5. İşe Yabancılaşma Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	31
Tablo 6. İş Yeri Performansı Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	33
Tablo 7. Duygusal Emek Faktör Analiz Tablosu	35
Tablo 8. İşe Yabancılaşma Faktör Analiz Tablosu	36
Tablo 9. İş Performansı Faktör Analiz Tablosu	37
Tablo 10. Katılımcıların Özellikleri	40
Tablo 11. Çarpıklık- Basıklık Tablosu	42
Tablo 12. Ölçekler ve Cronbach Alfa Katsayılarının Tablosu	42
Tablo 13. Medeni Durum Bağımsız Örneklem T Test.....	43
Tablo 14. Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T Testi	44
Tablo 15. Yaş Değişkenine Göre Anova Testi Sonuçları	45
Tablo 16. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anova Testi Sonuçları	46
Tablo 17. Aylık Gelir değişkeni için Anova Testi	47
Tablo 18. Duygusal Emek Faktörleri ile Görev Performansı Regresyon Analizi	49
Tablo 19. Duygusal Emek Faktörleri ile Bağlamsal Performans Regresyon Analizi.....	49
Tablo 20. İşe Yabancılaşma Görev Performansı Regresyon Analizi.....	50
Tablo 21. İşe Yabancılaşma Bağlamsal Performans Regresyon Analizi	50

KISALTMA VE SEMBOLLER

vb. : Ve benzeri

Doç. : Doçent

Dr. : Doktor

St.: Standart

S : Sayı



TEŞEKKÜR

Bu çalışma, banka çalışanlarının duygusal emek, işe yabancılaşma ve çalışma stresinin iş yeri performanslarına etkisini ele almak amacıyla hazırlanmıştır. Duygusal emek, stres, yabancılaşma kavramları detaylı şekilde incelenerek performansları üzerindeki etkisi yapılan uygulamayla açıklanmıştır. Öncelikle bu yolculukta sabrını, bilgisini ve en önemlisi zamanını veren kıymetli hocam Doç. Dr. Oya ERU'ya, doğrularım ve yanlışlarımla arkamda dağ gibi duran Annem'e ve Babam'a, koşulsuz sevdiğim kardeşlerim Feyza ve Furkan'a, ne olursa olsun beni olduğum gibi seven, varlığıyla mutlu eden, dikenli ve güllü yolları beraber yürüyeceğim hayat arkadaşım Muhammet Sezer'e en içten şekilde teşekkürlerimi sunarım.

GİRİŞ

Globalleşen dünyada insanların hayatlarını sürdürmeleri için gerekli maddi kaynakları elde etmek amacıyla yapmak zorunda oldukları eylemleri, duygularını geri planda tutarak gerçekleştirebildiği gözlemlenmektedir. Bu noktada duygusal emek kavramı, çalışan insanların iş hayatında duygularını yönetmesi ve bu doğrultuda gösterilen emektir. Kişinin iş hayatında gösterdiği duygular ile iş gereği göstermek zorunda olduğu davranışları arasındaki farklar olduğunda, verimlilik ve performans dâhil birçok sorunla karşı karşıya gelinebilmektedir.

Çalışmada ele alınan ilk kavram duygusal emek kavramıdır. Duygusal emek, *“kişi üzerinde pozitif etki yaratabilirken duygu ve davranış üzerinde yaşanabilecek olumsuzluklar nedeniyle tükenmişlik ve stres gibi durumlarla”* başarısızlığa neden olabilmektedir.

Duygusal emek dışında çalışanların performansını etkileyen başka kavramlar da bulunmaktadır. Örneğin *“iş stresi”* çalışanların iş yeri performansını düşmekte, iş stresini yüksek düzeyde yaşayanların fiziki sağlıklarının ve duygularının olumsuz etkilendiği ifade edilmektedir (Shahid vs. 2011:46; Olusegun vd. 2014:139; Tonbul ve Aykanat, 2019:16; Asaloei vd. 2020:355).

Çalışmada ele alınan bir diğer kavram *“işe yabancılaşma”* kavramıdır. İşe yabancılaşma, *“bir çalışanın sürekliliğine yönelik psikolojik kopukluk ve iş süreci kontrolünü ve kendini ifade etme kaybı”* olarak ifade edilebilir (Jiang vd., 2019:1670). Stres ise *“acı ve tehdit duygularını aynı anda hissederek kişilerin olaylara karşı verdiği fiziki tepki”* olarak tanımlanmaktadır. İşe yabancılaşma iş stresi yaratabilmektedir.

İş yeri performansı ise, çalışanların iş yerinde sergiledikleri çalışma ile ilgilidir. İş yeri performansı çalışmada ele alınan bir diğer değişkendir.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci kısımda duygusal emek tanımı, boyutları, ikinci kısımda işe yabancılaşma ve yabancılaşmanın nedenleri-sonuçları ve iş yeri performansı incelenmiştir. Son olarak üçüncü bölümde araştırmanın uygulama kısmı yer almaktadır. Nicel araştırma yöntemlerinden tanımlayıcı yöntem seçilmiş bu doğrultuda banka çalışanları üzerine bir anket çalışması uygulanmış ve elde edilen veriler araştırma modeli ve hipotezleri

doğrultusunda analiz edilmiştir. Sonuç kısmında ise elde edilen bulgular literatür ile karşılaştırarak tartışılmış ve öneriler sunulmuştur.

Araştırmanın amacı, çalışma hayatında duygusal emek ve işe yabancılaşmanın iş yeri performansına etkisini irdelemektir. Bu doğrultuda elde edilen veriler, istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

Sonuçlar incelendiğinde, banka çalışanlarının iş yeri performanslarına etki eden faktörler hakkındaki düşünceleri özetlendiğinde; ankete katılan çalışanların verdikleri cevaplardan ortaya çıkan sonuçlara göre; aylık gelir durumu iş yeri performansına etki etmekte olup çalışanın işe yabancılaşma durumunu etkilemektedir. Çalışmada duygusal emek üç alt boyutta ele alınmıştır ve iş yeri performansı da iki alt boyuta ayrılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal emek faktörünün alt boyutları ve işe yabancılaşma faktörü ise iş yeri performansı alt boyutlarını tümüyle etkilediği savına ulaşılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE YAKLAŞIMI

Çalışmanın birinci bölümünde öncelikle “*duygusal emek*” kavramına değinilecek, daha sonra ise duygusal emek kavramının ortaya çıkışı, duygusal emek kavramı ile ilgili temel yaklaşımlar ve duygusal emeği etkileyen faktörlerin üzerinde durulmaktadır. Bölümün son başlığında duygusal emek davranışlarının sonuçları ele alınıp incelenmektedir.

1.1. Duygusal Emek Kavramı

Günümüz dünyasında duygusal emek kavramı sıkça karşılaşılan kavram haline gelmiştir. İş görenler iş ortamında duygularından bağımsız hareket edememekte olup bu duygularını işlerine yansıtma eylemi gösterirler.

Emek gücü aslında iki şekilde kullanılmaktadır: Hem kas gücü hem de beyin gücü şeklindedir. Eski ekonomilerde genellikle kas gücü daha sık kullanılırken, teknolojilerin yoğun olduğu ekonomilerde beyin gücünden yararlanılmaktadır (Erdoğan ve Hepkul, 2013:13). Duygusal emek, “*çalışanın kişilerarası ilişkilerde işverenin istediği duyguları kendiliğinden göstermesi olarak*” tanımlanmaktadır (Şeng, 2011).

Bireyin çalışma hayatındaki duyguları doğru bir şekilde yönetildiği takdirde işletmenin kalite ve performansına da yansıyacaktır. Birçok işletme duyguları sakıncalı bir durum olarak görmek yerine işletmeye sağlayacağı faydalar hakkında çalışmalar yürütmektedirler. Bu tutumun değişiklik göstermesinin nedeni olarak da çalışanların hizmet alan kişilerle birebir olan diyalogların işletmenin gelişmesindeki rolünün büyüklüğünün fark edilmesi olarak değerlendirebiliriz (Man ve Selek Öz, 2007:76-77).

“*Duygusal emek, işletmelerin hedef, amaç ve politikalarına en fazla uyan duygusal davranışları sergileyebilme becerisi*” olarak tanımlanırken, “*duygusal çalışma, davranış ve eylemlerden elde edilen sonuçlara göre gerçek duyguların bastırılması şeklinde*” o anda kendini gösteren davranış olarak tanımlanmaktadır (Beğenirbaş, 2021/ Terkin 2018:6) (Öz, 2007).

Genel olarak, duygusal emek, çalışanların davranışlarının değişimi için gösterdikleri çaba olarak açıklanmaktadır. Otuz yılı aşkın süredir araştırmacılar, çalışmalarında yaşamında oynadığı rolleri araştırıyorlar ve bu ilgi her geçen gün artmaktadır (Cote ve Morgan, 2002). Duygusal emek üzerine literatürde yapılan çalışmalarda yer alan tanımlar aşağıdaki gibi özetlenmektedir;

Tablo 1. Duygusal Emek Kavramının Literatürde Yer Alan Tanımları

Hochschild (1983)	<i>“Kişilerde net bir biçimde fark edilebilen yüz ifadeleri ve oranları göstergeleri yaratmak için birikimlerin saklanmasıdır.” Değişim değeri, duygusal emeğin bir karşılığı olarak varlığından devam eder.”</i>
Ashforth ve Humphrey (1993)	<i>“Duygusal davranış kuralları uygun olan duygular gibi uygun ifadeleri ifade eden davranışlardır.</i>
Morris ve Feldman(1996)	<i>“Kişiler arası davranışlar sırasında işletmeler tarafından talep edilen duyguların ifade edilmesi için gerekli çaba, planlama ve kontroldür.”</i>
Grandey (2000)	<i>“Örgütlerin kişiler arası ilişkilerinde arzu edilen terimlerle ifade etmelerinde gerekli olan çaba, planlama ve kontroldür.”</i>
Kruml ve Geddes (2000)	<i>“Müşterilere sağlanan hizmetin garantisini almak için çalışanların belirli sıcaklıklarını hissetmelerinin veya belirli duygu görünümünü en az planlamalarının normal işleyişi nasıl davrandıklarıdır.”</i>

Kaynak Hsieh, 2009:11; Akt. Eroğlu, 2014.

1.2. Duygusal Emek Kavramının Ortaya Çıkışı

1983 yılında sosyolog Arlie Russel Hochschild duygusal emek verisi ortaya çıkartmıştır. Hoschild'in " Yönetilen Kalp" olarak adlandırılan duygusal emek kavramı ilk kez tartışılmıştır.

“Çalışanların farklılaşarak dışarıdan gözlemlenebilecek yüz ve beden hareketleriyle karşı nokta yansıtmaları” ifadesi ile, “Yönetilen Kalp: Duyguların Ticarileşmesi” adlı eserde duygusal emek kavramı derinlemesine tanımlanmıştır (Oral ve Köse, 2011: 466).

Hoschild'e göre duygusal emek kavramının oluşabilmesi için belirli kurallar bulunmaktadır. Bu kurallar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Pala ve Sürgevil, 2016:774):

- a) Çalışan kişinin sesli ya da yüz-yüze iletişimde bulunması,
- b) Çalışanın müşteride ya da karşı tarafta duygusal bir ortam oluşturabilmesi ve
- c) İşverenin çalışanına duygusal faaliyetlerini kontrol etme fırsatı vermesidir.

Otonomist Marksistler Michael Hardt ve Antonio Negri, duygusal emeği tanımlamıştır. Ayrıca maddi olmayan emek uygulamalarının kişi iletişim ve ilişkilerindeki rolüne dikkat çekmişler ve "duygulanımsal emek" iyileştirmeleri geliştirmişlerdir (Karaman, 2017:30).

Bununla birlikte Usta ve Akova'ya göre (2015:33), duygusal emek, duygu ile emek kavramlarını birleştirici bir sıfat tamlaması gibi görünse de, ilgili tüm alanlarda önemli bir kavram haline gelmiştir. Neoklasik bakış açısı, iş odaklı yaklaşımları benimseyen klasik yönetim anlayışından sonra, insanın çalışma hayatından önemli bir kişi olarak görülmüştür. Örgütsel başarıda insan ve insanın işleyişinin önemi büyüktür. Sistem yaklaşımı ve durumsallık yaklaşımları, çağdaş yönetim anlayışıyla birlikte çevreyi insan ve iş davranışlarıyla birlikte ele almaya başlamıştır. İnsanların para birimleri ve artık bitmeyecek başarının önemli bir üyesi olarak görülmektedir.

1.3. Duygusal Emek Kavramının Temel Yaklaşımları

Duygusal emeğin tanımı ve boyutları konusunda dört farklı yaklaşım ileri sürülmektedir. Bu yaklaşımlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- i. “Hochschild’in duygusal emek yaklaşımı,
- ii. Ashforth ve Humphrey’in duygusal emek yaklaşımı,
- iii. Morris ve Feldman’ın duygusal emek yaklaşımı,
- iv. Grandey’in duygusal emek yaklaşımı”

Hochschild’in Duygusal Emek Yaklaşımı

Hochschild (1979)’e göre, duygusal emek kavramı, işletmelerde gerçekleştirilen hizmetlerin yerine getirilmesinde bir oyun veya gösteri olarak

kabul görmektedir. Bu durumda hizmet sunan personel aktör ve hizmetin sunulduğu ortam sahne ve gösteriyi izleyenler müşteriler olarak değerlendirilmektedir (Chu ve Murmann, 2006:1182). Bu ilişkiye göre oyuncu ile izleyici arasındaki iletişimi öne çıkarmak önemlidir. İletişimin sonunda, izleyicinin oyundan mutlu ayrılması esastır. İşletmeler çalışanlardan beklentilerinde çalışanların fiziksel emeklerinin yanı sıra duygu ve davranışlarını hizmet sunum sürecine katarak çalıştıklarında müşteri sayısının artacağı beklenmemektedir (Usta ve Akova, 2015:38; Çevik Tekin, 2021:37).

Ashforth ve Humprey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Ashforth ve Humprey (1993), tarafından geliştirilen duygusal emek yaklaşımında, Hochschild'den esinlenilmiştir. Ancak bu yaklaşımda, çalışanların duygularını kontrol ettikleri fikirlerinden vazgeçilmiştir. Ashforth ve Humprey (1993)'e göre, duygusal emek, gözlenebilir davranışlarla değerlendirilmektedir (Ashforth ve Humprey, 1993:88).

Grandey (2000: 96) ise, duygusal emeği, *“çalışanların hizmeti fiziki olarak sundukları anda örgütler tarafından beklenen bilgilerin da yansıtılması”* olarak ifade etmektedir.

Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Yaklaşımı

Usta ve Akova'nın (2015) belirttiği gibi Morris ve Feldman (1996), çalışan-müşteri ilişkilerinde çalışanların çabalarını dört nedene dayandırmaktadır. Çünkü duygusal emeğin sunumunu kavramsallaştırmak güç hale gelebilmektedir (Çevik Tekin, 2021:39).

Benzer şekilde duygular sosyal faktörler onu etkiler ve dolayısıyla şekillendirir. Aslında Hoschild de bu kurallara değinir. İkincisi, çalışanların hissettiği duygular ile şirketin çalışanlardan beklediği duygular, şirketin çalışanlardan beklediği duygularla örtüşse bile çalışanların kendilerinden beklenen duyguları göstermesi otomatik olarak gerçekleştirmezler. Bunun için çalışanlardan bir miktar çaba beklenmektedir. Çünkü duyguları arzu edilen örgütsel davranışa dönüştürmek aynı zamanda emek yoğun bir iştir (Köşe vd., 2011: 170).

Grandey'in Duygusal Emek Yaklaşımı

Bu yaklaşımda duygusal düzenlemeler psikolojik bir süreç olarak tanımlanır. Çalışma hayatında gerekli duygusal düzenlemelerin yapılması çalışanların işini bitirmesini kolaylaştırmaktadır (Usta ve Akova, 2015:39). Grandey, (1999) kendisinden önce gelen araştırmaları birleştirerek yeni bir duygusal emek modeli ortaya koymuştur. Duygu düzenleme kavramı dışında bu yaklaşımda daha önceki yaklaşımlara eklenen bir diğer kavram; *“Uyaranlara maruz kaldığında duygularını kontrol eden ve duygusal dengesini koruyarak duruma uygun tepkiler geliştiren çalışan”* olarak tanımlanmaktadır (Köse vd.; 2011: 170).

1.4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler

Duygusal emegi etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olarak ikiye ayrılmaktadır. Bu faktörler aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır.

1.4.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler daha çok demografik özellikler (yaş, cinsiyet vb.) ile ilgilidir. Bu faktörler aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır.

1.4.2. Yaş

Yapılan araştırmalarında yaşlı kişilerin duygularını daha iyi kontrol edebildikleri sonucuna ulaşılmıştır (Kılıç ve Baş, 2015:16). Yine yapılan bir araştırmaya göre, yaşlı insanlar, karşısındaki kişinin ne istediğini tam olarak bildiğinden ve daha uzun süredir aynı işi yapıyorlar, daha samimi açıklamalarla tutum sergiledikleri söylenebilir (Serin, 2014:13).

1.4.3. Cinsiyet

Cinsiyet kavramına bakıldığında ise, erkeklerin kadınlara göre duygularını daha çok bastırdıkları görülmektedir. Kadınlar ise erkeklere göre çok daha duygusal davranmaktadır. Kadınlar duygularını erkeklere göre daha iyi kontrol etmekte ve olumlu duyguları erkeklere aktarabilmektedir (Oral ve Köse, 2011).

Hochschild, erkeklerden fazla duygusal emek gösteren kadınların hem ev hem de iş yeri ortamlarında kolaylıkla okuyabilme yeteneğine sahip olduğu bu

nedenle, kadınların erkeklerden daha fazla duygusal emek gösterme gösterdiği görülmektedir (Pala, 2008:31).

Hocshschild (1983), bu türden kadınların duygularını daha fazla kontrol ettiğini tespit etmiştir. Morris ve Feldman'a göre, erkeklerin kadınlardan daha az duygusal emek göstermesinin nedeni, kadınların toplumsal normlara uygun olarak daha arkadaşça ve içten olmalarından ileri gelmektedir (1996:997).

1.4.4. Medeni Durum

Bir kişinin evli veya bekâr olması duygusal emek üzerinde bir sermayeye sahiptir, ancak bazı keşifler bu bilgilere sahip değildir. Buna karşın çalışma hayatında evlilerin bekâr çalışanlara göre daha fazla iş tatminine sahip oldukları görülmektedir (Tekin, 2018:65).

1.4.5. Eğitim Durumu

Eğitim durumu faktörüne bakıldığında, çalışanların duygu ve davranış kurallarına uyma konusunda daha iyi durumda oldukları ve bunun iş tatmini üzerinde daha olumlu bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Mesleği hakkında yeterince eğitim almamış çalışanlar hem işlerinde hem de aralarındaki iletişimde sorunlar yaşayabilmektedir. Bı tarz çalışanların, doğru duygu gelişimi kaydetmedikleri görülmüştür (Özdemir, vd., 2013:308).

1.4.6. Gelir Durumu

Gelir, çalışma hayatında son derece önemli bir faktördür. Çalışan, yüksek iş performansı gösterdiğinde hak ettiği maaşı alabildiğinde, daha olumlu ve daha derin bir bakış açısı kazanacaktır. Yücebakan ve Karasakal (2016) tarafından yapılan bir çalışmaya göre, düşük gelirli çalışanlar yüksek gelirli çalışanlara göre iş kaybı korkusu nedeniyle iş seçebilmek için rol oynamaktadır.

1.4.7. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen örgütsel faktörler kendi içerisinde iki alt grupta incelenmektedir. Bu alt faktörler “*otonomi*” ve “*sosyal destek*” olarak aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır.

1.4.8. Otonomi (Özerklik)

İşyerinde kişinin çalışma sırasındaki özgürlüğü, duygularını rahatlıkla ifade edebilmesi ve işletmenin belirlediği kurallara uymak zorunda olmaması kişiye daha olumlu yansımaktadır (Castro, 2013; Aslan, 2018:44).

Grandey (2000) ise, iş özerkliğinden yoksun bir çalışanın olumsuz durumlarla karşı karşıya kaldığını, örgütsel destek alan bir kişinin ise olumlu sonuçlar elde edebileceğini belirtmektedir (Değirmenci, 2016:19).

Çalışanın görevini yerine getirirken sergilediği davranışlarında kendi planlarını kurup yapabilme ve bu yöntemleri belirleyebilme konusundaki becerilerindeki serbestliğidir. Bu tanımdan yola çıkarak otonomi düzeyi ne kadar yüksek olursa birey sergilemesi gereken duyguları belirli bir düzen içinde gösterme eğilimindedir (Morris ve Feldman,1996:1000).

1.4.9. Sosyal Destek

Sosyal destek, stresle daha iyi başa çıkma ve daha fazla kontrol duygusunun kazanılmasını sağlamaktadır. Bir çalışan, kendi dilleri ile işinin gidişatı arasında yaşayan diğer kullanıcılar aracılığıyla daha az stres yaşayabilmektedir. Hochschild (1983), hosteslerin uçuş saatinden önce verimli zaman geçirebileceğini ve bu sosyal desteğin duygusal olarak rahatlatıcı olduğunu söylenmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 1005).

1.5. Duygusal Emek Davranışlarının Sonuçları

Duygusal emek davranışının sonuçları ikiye ayrılmaktadır. Bunlar kurumsal açıdan sonuçlar ve çalışanlar açısından sonuçlar şeklinde ifade edilmektedir.

1.5.1. Kurumsal Açıdan Duygusal Emek Sonuçları

İşveren tarafından kaydedilen duygusal performans kuralları, çalışanların nasıl davrandığını etkilemektedir. Bu kuralların çoğunun yapısı ve genel kurallar tarafından belirlenmektedir (Türkay ve Kayıkçı, 2017: 57). Örgüt tarafından duygusal emek başarılı bir şekilde yönetilirse, işletme daha başarılı olmaktadır (Korkmaz vd. 2015: 17).

Hizmet sektöründe çalışan faaliyetler, çalışanların sadece fiziksel özellikleri ve performansı ile değil, tüm sıcaklıklarıyla da işe girdikleri için duygusal çaba harcamak zorunda kaldıklarını düşünmeye itmektedir (Güzel vd. 2013:111).

Teknolojik ilerlemeler ve sunulan hizmetlerin farklılaşması, koşullar arasındaki rekabeti artırmıştır. Bu nedenle, işletmelerin gelirlerini artırır, yüksek kaliteli hizmet sunar ve müşteri kitlesini sağlamak için duygu odasından ayrılmaz hale gelmektedir (Eroğlu, 2010: Yıldız, 2017:22).

1.5.2. Çalışanlar (İş Görenler) Açısından Duygusal Emegin Sonuçları

Çalışanlar tarafından yapılan gözlemlere göre iş yerlerinde uygulanan belirli davranış kuralları, çalışanların daha fazla motivasyona ve daha iyi performansa sahip olmalarına neden olmaktadır (Çoruk, 2014:82).

Konuya çalışanlar açısından bakılacak olursa; iş yerinde belli bir takım duygusal davranış kurallarına tabii olmanın çalışanın işini daha düzgün yapmasına ve böylelikle motivasyon ve performansının da artmasına yol açabilmektedir. Ashforth ve Humphrey de duygusal davranış kurallarının çalışanlar ve müşteriler arasındaki etkileşimi arttırdığını ve oluşabilecek problemleri engellediğini ifade etmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Çalışanlar tarafından sergilenen yüzeysel davranışların samimi olarak algılanmaması müşteriler ile olan etkileşimin memnuniyetsizlikle sonuçlanmasına neden olabilmektedir. Bu memnuniyetsizlik örgüte; kar düşüklüğü, mutsuz müşteri, işte sorun ve yeni müşteriler edinilememesi gibi dönmekte olacaktır. Ayrıca çalışanların maruz kaldıkları yüksek stres ve yüksek işe devamsızlık birimleri elemanların hizmet kapsamını düşmektedir (Mann, 2007:556).

İKİNCİ BÖLÜM

2. YABANCILAŞMA İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

2.1. Yabancılaşma Kavramı

Bu bölümde yabancılaşmaya ilişkin kavramsal çerçeve ele alınmaktadır. “Yabancılaşma”, iş hayatının gelişimiyle beraber dönüşüm ve değişim yaşamıştır. Çalışmada ele alınacak olan yabancılaşma kavramı, yabancılaşmaya yönelik yaklaşımlar ve yabancılaşmanın boyutları çalışmanın amacı doğrultusunda açıklanmaktadır.

“Yabancılaşma” terimi, Türkçe’deki etimolojik sözlüğe göre Farsça’dan gelen “yaban” yapısından kaynaklanmaktadır. Farsça “yaban”, “boş, ıssız yer” anlamına gelmektedir. Türkçede “il” ve “el” kuralları yabanıl anlamına gelir. Bu şekilde “yabancı olan, bilindik olmayan bir şekilde” açıklanır (Eyüboğlu, 1995: 714).

İnsanlık tarihi kadar eski olan yabancılaşma terimi, çağlar boyunca çeşitli ideolojilerin katılımına rağmen, net ve evrensel olarak kabul edilmiş tek bir tanım mevcut değildir. Bunun nedeni, çeşitli ve kültürlerin yabancılaşma terminolojilerine kendi varlıklarını nedenlerini haklı çıkaracak şekilde değer vermesidir (Yeniçeri, 1991).

Hegel (İlhan, 2012) yabancılaşmanın “bir tür ontolojik olgu” olduğunu, yabancılaşmanın “insanların bölünmesi” sonucu ortaya çıktığını belirtmektedir. Başkaları tarafından yönlendirilenler ve kendilerini gerçekleştirmeye çalışanlar ve kendilerine ait ürünler (yaratımlar) ona yabancılaşmaktadır (Cevizci, 1996).

Şimsek vd.’ne göre (2006:569-587), küreselleşmenin ortaya çıkması ile yabancılaşma kavramıyla beraber birtakım özellikler tartışılmaya başlamıştır. Bu özellikler aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- a) Yabancılaşma insanın temelinde olan bir kavramdır.
- b) Kavram yaşam belirtilerinin ilk ortaya çıktığı andan itibaren vardır.
- c) Yabancılaşma insanların sosyal çevreleri ile yakın bir ilişki içindedir.
- d) Yabancılaşmada; rekabet, kıskançlık, karşılıklı itaatsizlik ve saldırganlık dürtüsü gibi farklı insan ilişkilerinde ortaya çıkabilmektedir.

2.2. Yabancılaşmanın Boyutları

Yabancılaşma kavramı Seeman (1959) tarafından beş boyut altında ele alınmaktadır.

2.2.1. Güçsüzlük Boyutu

Güçsüzlük *“temel olarak özerklik ve kontrol eksikliği”* anlamına gelir. Kişi, aldığı ürün veya hizmeti kendi davranışının belirlemediğine inanır. İşsizlik, Marx'ın belirttiği gibi, kapitalist toplumdaki işçinin konumunu yansıtmaktadır. Tembellik genellikle kişinin fonksiyonlarını kendisine ait olmayan ürün veya hizmetler için kullanması, beklentileri karşılamaması ve aşırı dış kontrol olarak tanımlanır. Böyle bir durum çoğunlukla kişinin olayların kontrolünü kaybetmesinden oluşmaktadır (Seeman, 1959:784-785).

2.2.2. Anlamsızlık Boyutu

“Kişinin hiçbir şekilde inanmayacağına bile gelmemesi, öğrenilen doğruların bir anlam ifade etmesi ve kendini bir yere götüreceğine inanmaması” anlamsızlık olarak ifade edilmektedir. Başka bir deyişle anlamsızlık, bir kişinin konumunda ne yaptığının farkında olmayışı ve bütünsel olarak işe nasıl katkı yapıldığını anlamaması halidir (Seeman, 1959:786).

2.2.2.1. Kuralsızlık

Yabancılaşmayla ilgili kavramlar açıklanırken, Durkheim'in *“anomi”* tanımından kuralsızlık boyutu çıkarılmıştır. Kuralsızlık, kuralların etkisiz hale getirilmesi ve parçalara ulaşmak için kural dışı davranılması gereken bir fikirdir (Seeman, 1959:787).

2.2.2.2. Soyutlanma

“Başkalarıyla bağın zayıflaması ve kopması” soyutlanma olarak tanımlanmaktadır. Edebiyatta tecrit, yabancılaşma veya toplumdan ayrılma anlamına da gelmektedir. Seeman, halkın yabancılaşmasının bir kişinin toplumdaki rezervlerinin kaybı olduğunu söylemektedir. Seeman, izolasyonun toplumsal düzenin eksikliğinin olarak görülemeyeceğini vurgular. Aydın bireylerde yabancılaşmanın daha fazla farkında olduğu gözlemlenmiştir (Seeman, 1959: 788-789).

2.2.3. Kendine Yabancılaşma

Kendini yabancılaştırmaya başlar. Birey kendisini dünyanın merkezi olarak görmez, eylemleri kendisine ait değildir. Eylemleri itaat etmesi gereken bir yöneticiye dönüşür." Kendine yabancılaşmanın en geniş tanımı Fromm tarafından "*Sağlıklı Toplum*" adlı kitabında ifade edilmiştir. Seeman'a göre kendine yabancılaşma, "öz değerini veya içselliğin kaybı" olarak kendini gösterir. Çalışmanın anlamı, kendine yabancılaşmadır, yani kendine yabancılaşmadır ki Marx ve diğerleri modern yabancılaşmanın temel özellik olduğunu düşünmektedir (Seeman, 1959: 790).

2.2.4. İşe Yabancılaşma

İşe yabancılaşma, çalışanın örgütünden psikolojik olarak ayrılmasını ifade eden bir tutum olarak tanımlanmakta ve iş süreci üzerindeki kontrolün ve kendini ifade etmenin kaybolduğu zaman ortaya çıkmaktadır (Jiang vd. 2019:1670). İşin yabancılaşması kavramının kökeni Marx'ta bulunabilir. Marx, işçilerin süreci kontrol edemedikleri için işlerini önemsemediklerini, bunun da işlerine yabancılaşmayla sonuçlandığını ileri sürmüştür (Li ve Chen, 2018: 3).

Marx'ın kavramsallaştırmasından hareketle araştırmacılar, yabancılaşmanın sebebini bireylerin işlerini planlama ve üretme konusunda sağduyu eksikliği olarak değerlendirmişlerdir (Fedi vd. 2016: 715).

İşe yabancılaşmanın hem kişisel hem de sosyal ayrıntıları vardır. "*Kişisel yabancılaşma*" terimi, bireyin günlük ilişkileri ve kendi benliğine yabancılaşmasını ifade etmektedir. "*Başkalarıyla etkileşimde bulunmama ve yalnızlaşma*" sosyal yabancılaşma olarak bilmektedir (Korman vd., 1981: 344).

Greenberg ve Grunberg (1995), yaptıkları çalışmada, işe yabancılaşmanın neticesinde çalışan kişilerin yabancılaşmayla başa çıkma stratejisi olarak alkol kullanımına eğilimde oldukları sonucuna ulaşmıştır. Sulu vd. (2010) yaptıkları çalışma da işe yabancılaşmanın adalet ve işletmeye bağlılık arasındaki ilişkide bağlam rolünü üstlendiğini gözlemlemiştir. Ayrıca literatüre bakıldığında çalışanların işe yabancılaşma düzeyleri ile iyi durum halleri arasında negatif bir

ilişki olduğu ve bireylerin işten ayrıldıkları sonucuna (Chiaburu, 2014) ulaşılmıştır.

2.3. İşe Yabancılaşmanın Nedenleri

Literatürde yer alan çalışmalarda yabancılaşmanın birçok nedeni olduğu ifade edilmektedir. Ancak yabancılaşmanın nedenlerini belirli bir sınır içinde incelenmelidir. Organizasyondaki kişilerin, şirketlerinde yabancılaşmasının nedenlerini birkaç kategoriye ayrılmalıdır. Psikolojik ve sosyal nedenler, işe yabancılaşma nedenlerini açıklamada kullanılan iki ayrı grup olarak nitelendirilebilir. Ofluoğlu ve Büyükyılmaz'a (2008) göre organizasyondaki kişilerin şirketlerinde yabancılaşmasının nedeni psikolojik ve sosyal nedenler ile açıklanmaktadır. *“İş bölümü, kitlesel iletişim araçları, çalışma ortamı, inanç ve tutum ve değerler”* psikolojik nedenleri ifade ederken *“Toplumsal ve kültürel yapı, ekonomik yapı, kentleşme ve sanayileşme”* sosyal nedenleri açıklamak için kullanılmaktadır.

2.3.1. Psikolojik Nedenler

Bu başlık altında işe yabancılaşmada etkili olan psikolojik nedenler; *“iş bölümü”*, *“kitle iletişim araçları”* ve *“inanç, tutum ve değerler”* kavramları başlıkları altında incelenecektir.

2.3.1.1. İş Bölümü

İş bölümü bir yandan zenginlik kaynağı ve mesleklerin ve iş dünyasının gelişmesinde önemli bir faktör iken, diğer yandan giderek insani yetenekleri zayıflatmakta ve dolayısıyla verimsizliğe yol açmaktadır. Kısaca iş bölümü, işlerde uzmanlaşmayı ifade etmektedir (Esin, 1982:19). Shepard'a göre aşırı iş bölümü sonucunda çalışan işini neden yaptığını bilemez hale gelmekte, bunun şirket için ne anlama geldiğini anlamakta zorlanmakta ve ne yaptığını anlayamamaktadır. Amaçlı ve monoton çalışma, yaratıcı işler için tüm anlamını yitirebilmektedir (Shepard, 1973: 73).

2.3.1.2. Kitle İletişim Araçları

Kitle iletişim amacıyla kullanılan araçların yanlış, aşırı ve/veya kötü kullanılması, bireyin toplumla arasındaki bağların incelmesine, bireyin günden

güne yalnızlaşmasına sebep olabilecektir. Dolayısıyla benzer bir durum iş hayatında da yaşanabilir (Ofloğlu ve Büyükyılmaz: 2008,13).

2.3.1.3. İnanç, Tutum ve Değerler

İnanç, tutum ve değerler işletme ve çalışanlar için her zaman aynı anlama gelmeyebilmektedir. İşletmeler açısından ele alındığında inanç tutum ve değerler, örgüt kültürü çerçevesinde oluşturulmuş değerler olarak ele alınabilirken çalışanlar açısından bakıldığında bireysel değerlerle işletmenin değerlerinin tam anlamıyla örtüşmediği durumlar söz konusu olabilir. Böyle bir durum söz konusu olduğunda işletme içi bir çatışma ortamı meydana gelmektedir (Silah, 2005: 239).

2.3.2. Sosyal Nedenler

Yabancılaşmayı etkileyen sosyal nedenler olan toplumsal ve kültürel yapı, teknolojik ve ekonomik yapı, sanayileşme ve kentleşme kavramları aşağıdaki gibi irdelenmektedir.

2.3.2.1. Toplumsal ve Kültürel Yapı

Bireyin yaşadığı toplum ve o toplumun sosyo-kültürel değerleri kişiyi ve kişinin çalışma hayatını büyük ölçüde etkilemektedir. Bireyin yaşadığı toplumda insanlar yabancılaşırsa etkileşim kaçınılmaz olur ve birey giderek yabancılaşmaktadır. Böyle bir sosyo-kültürel ortamda bireyin doğası gereği doğru bulduğu davranışları toplum normal kabul etmeyecektir. Bunun sonucunda birey yalnızlaşarak topluma yabancılaşmaya başlayacaktır. Birey davranışını topluma uyarlamaya çalışırsa toplum onukabul etse bile karakterine yabancılaşması mümkündür (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008: 14).

2.3.2.2. Teknolojik ve Ekonomik Yapı

Pappenheim (2002), teknoloji ve yabancılaşma kavramları arasında iki farklı görüşün olduğunu savunmaktadır. Bu görüşler;

- a) *“Teknoloji insanlığın kurtuluşuna yardımcı olarak gelişimine katkıda bulunmaktadır. Bugün bu görüş savunanlar, teknolojik olarak hangi alanda hizmet verdiği konusunda kayıtsızdır”* ve

- b) *“Teknoloji insani değerleri yok ederek insandan makineye geçirmeye başlamıştır. Teknoloji ve insan ruhu arasında bir çatışma olduğu ve aşılması mümkün olmayan bir devletin savunular vardır”* şeklindedir.

2.3.2.3. Sanayileşme ve Kentleşme

Sanayileşmenin kentleşme üzerinde yabancılaştırıcı etkisi mevcuttur. *“Sanayileşme, kitlesel harcamalar, toplumdan sapmalar”* gibi kavramlar, yabancılaşmayı tüketmek için sıklıkla kullanılmaktadır. Bu faktörün ortaya çıkmasının ana nedeni şehirleşmedir (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008: 15).

2.4. İşe Yabancılaşmanın Sonuçları

Fromm (1996:119), yabancılaşmanın bir sonucu olarak insanı *“dışarıdaki güçlere bağımlı, canlı özünü bu güçlere yansıtılmış, yoksun kalmış bir nesne”* olarak algılamaktadır.

Kişisel sonuçlar arasında, yaratıcılığın kısıtlanması, zihinsel ve psikolojik sonuçların ortaya çıkması, sosyal ve kültürel bileşenlerin sekteye uğraması, yaşamsal ilişkilerin kaybolması, madde kullanımı ve buna bağlı kopmalar, değişimli bir yaşam tarzı, duygusuzluk, robotlaşma, bilinçsizce tüketim, itaat ve boyun eğme yer almaktadır (Uşul ve Atan, 2014: 3).

Toplumsal bölünme kesintileri, aşırı uyum ya da uyumsuzluk, kişinin toplumsal paylaşımlarından uzaklaşması ya da dışlanma şeklinde ortaya çıkmaktadır (Uşul ve Atan, 2014).

Tüm bunların yanında işe yabancılaşmanın bir diğer faktörü olan stres kavramına da değinilmiştir.

2.5. Stres Tanımı

İşe yabancılaşmanın önemli sonuçlarından birisi çalışanların yaşadığı stres olarak nitelendirilebilir. Tarihte stres terimini ilk kullanan kişi 17. yüzyılda fizik üzerine çalışan Robert Hook olmuştur (Tutar, 2000: 201-203). *Stresin hem bireyler hem de şirketler üzerindeki etkilerini görmek stresin bir göstergesidir* (Erdoğan, 1999: 268).

Stres konusunda yapılan tanımlar aşağıdaki gibi özetlenebilir;

- a) *“Stres, insanın hem kişisel hem de iş yaşamında karşılaştığı zorluklara yanıt olarak vücudunun biyokimyasal salınımları üretmesi ve bu seçeneklerin farklı görünimleri için görünür ve psikolojik çaba göstermesidir”* (Tutar, 2000: 205).
- b) *“Stres, insanların ve hayvanların yaşamları boyunca karşılaştıkları durumların davranışlarını değiştirip depresyona sokmasıdır”* (Özkalp, Kırel, 2009: 187).
- c) *“İnsanların mutlu ve huzurlu yaşamlarını bozabilecek koşulların gösterdiği güçler ve ruhsal tepkilerdir”* (Klarreich, 1993: 34).
- d) *“Yeryüzünde her varlığın meydana gelmesinde gerilim altında kalması ve vücut yapısının bozulmasına olanak sağlayan stres, aşırı maruz kalmada değişimi ve bir başkasına kadar etki göstermesidir”* (Ertürk, 2012: 195).
- e) *“Stres, kişilerin fiziksel ve zihinsel tepkilerini, fiziksel ve psikolojik olarak etkiler”* (Altuğ, 2014: 520).
- f) *“Stres, insanın ruhsal dengesini bozmak için yaşadığı zorluk seviyesi, yüksek olaylar nedeniyle yayılmada ortaya çıkan değişikliklerdir”* (Tutar, 2000: 204).

2.6. Stresin Önemi

Çalışma değişiklikleri bireyler arasındaki ilişkiler, iletişim ve etkileşimler, stres faktörü açısından çok önemlidir. İş yeri tipini iyi yönetemeyen kişiler, sundukları ve diğer kişilerin zarar vermeleri ve yayılma gösterilerinden kaynaklanabilecek stresi derinden hissederler (Saldamlı, 2000:6).

Doğru kararların alınabilmesi, iş verimliliğinin sağlanması, verimli ve adil bir çalışma ortamının oluşturulabilmesi ve iç stresin azaltılması için organizasyonel ilişkilere önem verilmesi gerekmektedir. Örgütte yaşanan stresin birçok nedeni vardır. Bunlar, bir çalışanın işlerini kaybetme korkusu, adil bir yönetim kaybı eksikliği, çalışanların amaç ve hedeflerini tam olarak anlatamama ve yerine getirme amaç ve hedeflerinin tam olarak anlaşılamamasıdır. Bu ise *“performans değerlendirmeleri, maaşlar ve terfilerdir”* (Tutar, 2004).

2.7. Stres Konusunda Yapılan Kuramlar

Stresi anlatmaya çalışan bazı ilkelere denk gelinmektedir kaynaklarda. Biyolojik, çevre-kalıtım, psikolojik, sosyal ve sistem yaklaşımları ilkeleri olarak bu bölümde beş maddede olarak anlatılmıştır.

2.7.1 Biyolojik Kuramlar

Hans Selye tarafından tanımlanan “*Genel Uyum Sendromu*” ve “*Genetik Yapısal Kuramlar*” ilkeleri üzerinde durularak konunun daha iyi kavranması sağlanmıştır.

2.7.1.1. Genel Uyum Sendromu Yaklaşımı

İlgili sendrom Hans Selye’ nin 1936 yılında laboratuvarında hayvanlar üzerinde yaptığı incelemeler sonucunda ifade edilmiştir. Burada stresi ortaya çıkaran kişinin maruz kaldığı uzun ve kısa ikazların vücutta meydana getirdiği değişiklikleri açıklamaya çalışmıştır.

Çalışma sonucunda üç tespit bulunmuştur. Canlıların vücudu strese neden olan ikazlara uzun süre maruz kaldığında adrenalin bezlerinin büyüdüğünü, timüs bezlerinin küçüldüğünü ve sindirim sisteminde hasarlar meydana getirerek ülsera neden olduğu görülmüştür. Aynı etki ağır yanık tedavisi gören hastalarda da görülmüştür. Yapılan araştırmalarda ısı değişikliklerinin, çok maruz kalmanın ve elektroşokun sonuçlar üzerinde değişiklik göstermediği görülmüştür (Yurdakoş, 2005).

2.7.1.2. Genetik Yapısal Kuramlar

Bu ilke kişinin strese maruz kaldığında vücudun kalıtsal olarak verdiği tepkiyi ifade eder. Kişinin genetik yapısı konuları nasıl anlamlandıracağı ile bağlantılı olduğundan strese maruz kalma seviyesi için belirleyici bir etken olmaktadır. Örneğin, bazı insanların gastrointestinal sistemleri gibi bazı insanların kardiyovasküler yapıları genetik olarak daha hassastır ve stresle karşı karşıya kaldıklarında duyarlı alanlar strese karşı reaksiyon gösterir ve bu nedenle stresten daha fazla etkilenir. Bu duyarlılık doğrudan kalıtsal yapı ile alakalıdır (Akman, 2004).

2.7.1.3. Kalıtım-Çevre Etkileşimi Kuramı

Kişinin genetik yapısı ve bunun çevresi ile etkileşimi değerlendirildiğinde strese maruz kalındığında bakış açısının doğuştan, kalıtsal ya da maruz kalımdan sonraki verilen tepki seviyelerinin değişiklik gösterebildiği görülmektedir (Akman, 2004).

2.7.2. Psikolojik Kuramlar

Bu kurama dahil olan kuramlar şunlardır: Psikodinamik kuram, öğrenme kuramı ve bilişsel transaksiyonel kuram.

2.7.2.1. Psikodinamik Kuram

Bu ilkenin özellikle çocuk gelişiminde ilk olarak Sigmund Freud tarafından kullanıldığı bilinmektedir. Ayrıca birçok bilim insanı da konuyu farklı açılardan ele almışlar ve farklı tanımlamalarda bulunmuşlardır. Fiziksel ya da sosyal yaşamdan kaynaklanan bedeni veya ruhu zora sokabilecek tehditlere kaygı insanın vücudu savunma mekanizmasını devreye sokmaktadır. Bu şekilde insanın beynine hayatını iyi bir şekilde devam ettirebilmesi için ikaz vermekte ve bu durum kaygı olarak adlandırılmaktadır (Yanbastı, 1990).

2.7.2.3. Öğrenme Kuramı

Öğrenme kuramı stresi geleneksel ve edimsel koşullanmaları beraber kullanarak açıklamaktadır. İlk olarak kaygı, korkma vb. hissi reaksiyon olarak ifade edilmektedir. Biyolojik, davranışsal ve ruhsal parçalardan oluşan tepkiler ilk olarak kaygıyı oluşturmaktadır. Kişide strese neden olan bu kaygılardan uzak durmak için ise vücudumuz kaçınma davranışını kullanarak savunma mekanizmasını kullanmaktadır (Akman, 2004).

2.7.2.4. Bilişsel-Transaksiyonel Kuram

Kuram, *“bireyin sosyal çevresi ile etkileşim halindeyken kendisini uyum içinde hissetmemesi ya da kendi imkân-kabiliyetlerini zorlayan, bunların üzerine çıkan sosyal taleplerin oluşması veya oluştuğunu hissetmesi durumunu bilişsel görüş bakımından stres olarak”* açıklamaktadır (Uçman, 1990).

Bireyin bu durumu deneyimleyip deneyimlemeyeceği onun bu konu ile ilgili kendi içinde nasıl bir anlamlandırma yaptığı ile alakalıdır. Bilişsel psikoloji

açısından da zaten esas önemli olan kişilerin stresi yaratan etkilere karşı nasıl tepki verdiği (Uçman, 1990).

2.7.3. Sosyal Kuramlar

Çatışma kuramı stres konusunda oluşturulan sosyal kuram olarak ifade edilmektedir. Çalışmanın bu bölümünde çatışma ele alınmıştır.

2.7.3.1. Çatışma Kuramı

Kendi arasında denge oluşturamayan birden fazla dürtülerin insanları üzerinde varlığını hissettirdiği zamanlarda ortaya çıkan durum çatışma olarak adlandırılmaktadır. Çatışmanın farklılık gösterdiği durumlar vardır bunlar dürtülerin derecesine, farklılığına, insanın yaşadığı olaya göre değişebilmektedir.

Çatışma durumu psikologlar tarafından üç şekilde olduğunu belirtilmiştir: yaklaşma-yaklaşma, kaçınma-kaçınma ve yaklaşma-kaçınmadır. İlk olarak yaklaşma-yaklaşma çatışma durumunu ifade edecek olursak bu çatışma durumunda ulaşılmak istenen iki amaç vardır ancak bu amaçlar kendi aralarında uyum göstermemektedir bu yüzden tek bir amaç seçilmek durumundadır. (Cüceloğlu, 2000).

2.7.3.2. Sistem Kuramı

Bu bölümde sistem kuramlarının içinde bulunan “*Canlı Sistemler Yaklaşımı*” ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

Canlı sistemler yaklaşımı: Bu yaklaşımı ilk olarak kullanan isimler Steinberg ve Ritzman’dır. Canlı sistemler yaklaşımı kolaydan karmaşığa doğru ilerleyen bir sistemler bütünü olarak düşünülebilir ve bu sistemlerin hepsi bir düzen içinde tasarlanmıştır. Bu yüzden kendi içinde bir denge mevcuttur. Bu durumda canlı sistemler yaklaşımına göre stresi anlayabilmek için stres ile ilgili diğer kavramları da bilmemiz gerekmektedir.

Bunlar: huzursuzluk, gerginlik, kırılabilmek, uyum süreci, karşı koyma gücü gibi kavramlardır. Bütün sistemdeki denge, genetik bir şekilde tasarlanmıştır ve birbiri ile bağlantılıdır.

Sistemlerin birbiri ile bağlantılı olduğunu düşündüğümüzde stresin kişi bünyesinde fizyolojik etkileri olduğu için doğal olarak biyolojik olarak

bozulmalar da meydana getirecektir. Bu yüzden stres bireyin bütün dengelerine tesir eden bir etken olarak bilinmektedir (Şahin, 1998).

2.8. Stres Belirtileri ve Etkileri

Stres bazı semptomlarla ilişkilidir. Bu belirtiler; gerginlik hali, sürekli kaygı, aşırı alkol ve tütün tüketimi, uykusuzluk, işbirliği güçlüğü, yetersizlik hissi, duygusal dengesizlik, hazımsızlık, yüksek tansiyondur (Davis, 1984: 439. Sit. Pehlivan, 1995: 45).

Stres kısa süreli olsa bile gerginlik, kalp atış hızının artması veya aşırı alkol ve sigara tüketimi gibi kısa süreli kalıcı etkilere neden olabilir. Stres ayrıca koroner kalp hastalığı riskinin artmasıyla ilişkili olan aşırı yemeyi, alkol almayı ve sigara içmeyi de artırır (Kahn ve Cooper, 1993). Stres belirtileri dört gruba ayrılabilir: fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal (Braham 1998: 52-54).

2.8.1. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Yöntemler

İş yerinde işle ilgili faktörlerle iş kaynaklı stresin önlenmesine yönelik önlemler alınır. Organizasyon düzeyindeki eylemler önleyici ve iyileştirici olarak değerlendirilmektedir (Lamontagne ve ark. 2007).

Tablo 2. İşe Bağlı Stres Müdahale Düzeyleri

	Yasama/Politika	İşveren	Meslek	Bireysel/Arayüzü
Birincil	Çalışma saatlerini sınırlamak için mevzuat	İş-aile programları	İş/görev tasarımı, iş zenginleştirme, iş rotasyonu	Sağlığı geliştirme programları
İkincil	İş tazminatı	İş programları	Hafif hizmet işleri sağlama	Stres yönetimi programları çalışan yardım programları
Üçüncül	Şirket uzun vadeli fayda olanakları sunar.			hastalık yönetim programları

Kaynak: Maritta Kinnunen-Amoroso, (2016).

2.9. İş Yeri Performansı

Kişilerin iş yerinde sergiledikleri duygusal emek ve yaşadıkları olaylar sonucunda işe yabancılaşma hissetmeleri iş yeri performanslarını etkilemektedir. İş yeri performansı kavramı bu başlık altında incelenecektir.

İş yeri performansı, “*çalışanın kurumun belirlediği kurallar çerçevesinde işini yapma ve kendisinden beklenen davranışları gösterme derecesi*”dir. (Al-Makhaita, Sabra ve Hafez, 2014; Köroğlu Kaba ve Öztürk, 2021).

İş yeri performansı bir başka ifade ile, “*çalışanların örgütün hedeflerine yaptığı katkı, bir işin belirlenen koşullara göre yerine getirilme düzeyi veya çalışanın davranışı*” olarak da tanımlanmaktadır (Stajkovic ve Luthans, 1998; Darvishmotevali vd., 2017; Leo ve Lightning) 2017; Blom vd., 2018; Alessandri vd., 2018).

İşyeri performansı, çalışanların iş görevlerini ve sorumluluklarını ne kadar etkili ve verimli bir şekilde yerine getirdiğini ifade etmektedir. İş yeri performansı bir işletmenin başarısında önemli bir faktördür ve üretkenliği, karlılığı ve genel morali etkilemektedir.

Bankacılık sektörü yoğun çalışma saatleri olan dolayısıyla görev ve sorumlulukların son derece önemli olduğu bir sektördür. Buradan yola çıkıldığında bankacılık sektöründe çalışanların iş yeri performansını etkileyen unsurlar ele alınmak istemiştir dolayısıyla çalışmada bankacılık sektörü incelenmiştir.

İşyeri Performansının Temel Bileşenleri görev performansı ve bağlamsal performans olarak ifade edilebilir. Görev performansı ve bağlamsal performans aşağıdaki gibi tanımlanabilir (Çalışkan ve Köroğlu, 2022).

Görev performansı: “*Bu, temel iş görevlerini ve sorumluluklarını tamamlamayı içerir*”.

Bağlamsal performans: Bu performans, “*meslektaşlara yardım etme, değişime uyum sağlama ve kurumsal vatandaşlık gösterme gibi genel çalışma ortamına katkıda bulunan davranışları*” içerir.

Bu temel iki performans unsuru dışında bireysel faktörler ve kurumsal faktörler de iş yeri performansı açısından önemlidir. Beceriler, bilgi, yetenekler ve

kişilik özellikleri olarak tanımlanabilen bireysel faktörler ile liderlik, kültür, kaynaklar ve çalışma ortamı olarak tanımlanabilen kurumsal faktörler iş yeri performansı açısından son derece önemlidir.

İş yeri performansını etkileyebilecek çok sayıda faktör vardır. Bu faktörler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Tekgündüz vd., 2016: Güzel ve Aydın, 2021: Erdoğan, 2023).

Çalışan motivasyonu: Değerli, tanınmış ve meydan okunmuş hissetmek performansı artırabilir. Çalışanların duygusal emekleri iş yeri performanslarını etkileyebilir.

İş tatmini: İşten zevk almak ve tatmin olmak yüksek performansa katkıda bulunur.

İş-yaşam dengesi: İş ve kişisel yaşam arasında sağlıklı bir denge sağlamak çok önemlidir. Çalışanlar bu dengeyi sağlayamadığında işe yabancılaşabilir.

Liderlik ve yönetim: Etkili liderlik ve destekleyici yönetim çalışanların iş yeri performansını etkilemektedir.

Kurumsal kültür: Olumlu ve destekleyici bir çalışma ortamı yüksek performansı teşvik eder.

Eğitim ve gelişim: Çalışan gelişimine yatırım yapmak becerileri ve bilgiyi geliştirir.

Performans yönetimi: Düzenli geri bildirim ve hedef belirleme çalışanların odaklanmasını sağlar.

Kuruluşlar, iş yeri performansını iyileştirmek için ise çeşitli unsurlara odaklanabilir. Bu unsurlar:

Olumlu bir çalışma ortamı yaratma: İş yerinde güven, saygı ve iş birliği kültürünü teşvik etmek iş yeri performanslarını iyileştirebilir.

Büyüme ve gelişme fırsatları sağlama: Eğitim, mentorluk ve kariyer ilerlemesi sunma gibi süreçler iş yeri performansını etkileyecektir.

Performansı tanıma ve ödüllendirme: Çalışan katkılarını kabul etme ve takdir etme çalışanlar açısından olumlu bir durumdur dolayısıyla iş yeri performansını etkileyecektir.

Etkili performans yönetimi: Çalışanlarda net beklentiler belirlemek, düzenli geri bildirim sağlamak ve koçluk sunmak gibi yöntemler çalışanların iş yeri performansını olumlu etkileyecektir.

İş-yaşam dengesini teşvik etmek: Çalışanların kişisel ve profesyonel yaşamlarını yönetmelerine destek olmak da yukarıda sayılan unsurlara benzer olarak iş yeri performansını olumlu bir biçimde etkileyecektir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Konusu

Araştırmanın amacı, banka çalışanlarının duygusal emek ve işe yabancılaşma algılarını etkileyen değişkenleri ortaya çıkarmak ve duygusal emek ile işe yabancılaşma faktörlerinin iş yeri performansı üzerindeki etkisini belirleyebilmektir. Günümüzde şirketlerin karşılaştığı en önemli sorunlardan biri olan yabancılaşma sorununu duygusal emek boyutuyla birlikte ele almak amaçlanmaktadır. Literatür taraması sonucunda böyle bir çalışmanın çıkış noktası duygusal emek, işe yabancılaşma ve iş stresi arasındaki ilişkiye yönelik çalışmaların azlığı olmuştur. Araştırmanın örneklemi olarak banka çalışanlarının seçilmesi, daha önce yönetim ve organizasyon bağlamında tartışılan ve olumlu ya da olumsuz etkileri olan bu sektörün bazı sorunlarının daha görünür hale getirilmesi ihtiyacından kaynaklanmıştır. Duygusal emek bu sektörde çalışanlar açısından önemli bir faktördür. Benzer bir biçimde işe yabancılaşma faktörü de çalışanlar açısından önemli bir faktördür. Bu kapsamda gerçekleştirilen saha araştırmasında toplam 304 çalışana anket uygulanarak duygusal emek faktörünün ve işe yabancılaşmanın iş yeri performansına etkileri araştırılmıştır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Önemi

Çalışmada duygusal emek ve işe yabancılaşma faktörlerinin iş yeri performansına etkisi incelenmektedir. Bu üç kavramın bir arada incelenmesi çalışmanın özgünlüğünü göstermektedir. Duygusal emek, işe yabancılaşma ve iş yeri performansı kavramlarının birbiri ile ilişkisinin bankacılık sektörü için önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmada, bir zamanlar mavi yakalı çalışanlar arasında konuşulan yabancılaşma olgusu, bankacılık sektöründe giderek daha fazla ön plana çıkan duygusal emek bağlamında ele alınmıştır.

Duygusal emek, çalışanların belirli duygusal davranışlarını gerektirir. Çalışanların duygularını ortaya çıkarmak bir nesneyle değil, bir kişiyle iletişim

kurmayı gerektirir. Yani yapılan işin sonucu insanlarda görülebilmektedir. Duygusal çalışmalar hem eserin yaratıcısının bir kişi olması hem de bazı alanlarda çalışmanın sonucunun başka bir insanda görülebilmesi nedeniyle ilgi çekici gelmektedir. Bu yeni çalışma türünün literatürü ve araştırma tarihi hususunda oldukça yenidir. Dolayısıyla bu tür işlerin işe nasıl damga vurduğu, mesleki yabancılaşmanın yaşanıp yaşanmadığı, yaşanıyorsa nasıl bir yabancılaşma olduğu ve mesleki stresin çalışma yaşamına etkileri ana konu haline gelmiştir.

3.3. Evren ve Örneklem

Yapılan çalışmalarda belirlenmesi gereken en önemli konulardan birisi örneklem yönteminin ve büyüklüğünün belirlenmesidir. Sosyal Bilimler alanında gerçekleştirilen çalışmalarda ana kütle çoğunlukla büyük rakamlardan oluşmaktadır dolayısıyla bu ana kütleden çekilecek olan örneklemin ana kütleyi temsil etmesi son derece önemlidir. Zaman ve maliyet kısıtları gibi unsurlar nedeniyle her zaman ana kütleye ulaşılamayabilmir bu yüzden örneklem belirlemek gerekmektedir (Gökçe, 1988).

Örneklem, *“belli kurallar dahilinde, belirli bir ana kütleden belirlenmiş ve seçildiği ana kütleyi temsil yeterliği kabul edilen küçük gruplar”* olarak tanımlanabilir. Ana kütlenin tamamına ulaşmak çoğu zaman çok zor olduğu için çalışmalar genellikle örneklem ile gerçekleştirilmektedir (Karasar, 2005, s.110-111).

Örneklem büyüklüğünü belirleyebilmek için çeşitli yöntemlere başvurulabilir. Bu yöntemlerden birisi, Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından geliştirilen hesaplama göre oluşturulan tabloya göre örneklem büyüklüğünün belirlenmesidir. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004), farklı örnekleme hataları ve farklı ana kütle büyüklüklerine göre en az kaç kişiye ulaşılabileceğini ifade etmişlerdir.

Tablo 3.Örneklem Büyüklüğü Örnekleri

Ana Kütle	+0.05 örnekleme hatası			+0.10 örnekleme hatası		
	(d)			(d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7
100	80	71	77	49	38	45
500	217	165	196	81	55	70
750	254	185	226	85	57	73
1000	278	198	244	88	58	75
2500	333	224	286	93	60	78
5000	357	234	303	94	61	79
10000	370	240	313	95	61	80
25000	378	244	319	96	61	80
50000	381	245	321	96	61	81
100000	383	245	322	96	61	81
1000000	384	246	323	96	61	81
100 milyon	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50.

Türkiye Bankalar Birliği Haziran 2024 raporuna göre, mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarında çalışan personel sayısı 189.592 kişidir ([https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/4411/Banka_Calis_an ve Sube Sayilari-Haziran 2024.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/4411/Banka_Calis_an_ve_Subesayilari-Haziran_2024.pdf)).

Araştırma banka çalışanlarını kapsamaktadır. Türkiye genelinde çalışan banka personel sayısı sürekli güncellendiği için örneklem büyüklüğü raporda yer alan rakam yukarıdaki tabloya göre değerlendirilerek hesaplanmıştır. Bu hesaplama göre %95 güven aralığı ve +0.05 örnekleme hatasına göre 384 kişiye ulaşılması gerekmektedir. Örneklem yöntemi olarak ise olasılıksız örnekleme yöntemlerinden kartopu örnekleme yöntemi seçilmiştir. Kartopu örnekleme yönteminde ana kütlede bir kişi ile iletişime geçildikten sonra, ilk

iletişim kurulan kişiden yola çıkılarak örneklemdeki diğerk kişilere ulaşılmaktadır. Bu sayede örneklem büyüklüğü giderek artmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004).

Hazırlanan online anket formu banka çalışanlarına online olarak gönderilmiştir. 400 anket dağıtılmıştır. Hatalı ve eksik veri girişi olan anketler elendikten sonra 304 anket değerlendirmeye alınmıştır.

3.3.1. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak nicel araştırma yöntemlerinde veri yoplama aracı olarak kabul edilen anket yöntemi kullanılmıştır. Anket 3 ölçekten oluşmaktadır. Bunlar; duygusal emek, işe yabancılaşma ve iş performansı leğidir.

Anketin ilk bölümünde bu ölçeklere ek olarak katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin toplam altı soru sorulmuştur. Bunlar cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, mevcut işe geçirilen süre ve gelir düzeyiyle ilgilidir.

Anketin ikinci bölümünde katılımcıların duygusal emek davranışlarını, işe yabancılaşmalarını ve iş yeri performansını ölçen 35 ifadeden oluşan sorular yer almaktadır.

3.3.1.1. Duygusal Emek leği

Duygusal emek leği Diefendorff ve arkadaşları ile (2005) Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçekleri baz alınarak çalışmaya uyarlanmıştır. Ölçeğin üç boyutu vardır. Bunlar; **yzeyssel oyunculuk**, **derin oyunculuk** ve **doğal duygulardır**. Ölçek maddeleri beşli Likert leğine göre (1=hibir zaman, 5=her zaman) derecelendirilmiştir. Ölçekte 14 ifade yer almaktadır.

3.3.1.2. İşe Yabancılaşma leği

Çalışmada kullanılan bir diğerk ölçek ise Korman (1981) tarafından geliştirilen ve 10 ifadeden oluşan İşe Yabancılaşma leği'nden uyarlanmıştır. İşe yabancılaşma leği "kesinlikle katılmıyorum = 1" ve "kesinlikle katılıyorum = 5" olmak üzere 5'li Likert leği üzerinde değerlendirilmiştir. Ölçeğin 10 ifadesi tek boyutta gruplandırılmıştır ve **işe yabancılaşma** olarak adlandırılmaktadır.

3.3.1.3. İş Yeri Performansı Ölçeği

Katılımcıların iş yeri performansı düzeyini ölçmek için Çalışkan ve Köroğlu tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlanan iş performansı ölçeği'nden faydalanılmıştır. Ölçekte iki boyut bulunmaktadır. Bu boyutlar; **görev performansı** ve **bağlamsal performanstır**. Ölçekte 11 ifade bulunmaktadır.

Yukarıda belirtilen ölçeklere verilen cevaplar için öncelikle ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Daha sonra faktör analizi ve hipotez testleri gerçekleştirilmiştir.

3.2. Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

3.2.1. Duygusal Emek Ölçeği

Çalışmada katılımcıların duygusal emek düzeylerini ölçülmesi ile ilgili 14 adet ifadeden oluşan ölçeğe ortalama ve standart sapma analizi yapılmıştır.

Tablo 4. Duygusal Emek Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
<i>Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.</i>	2,570491803	1,039886169
<i>Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuş gibi yaparım.</i>	2,5	1,074450318
<i>Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.</i>	2,144736842	1,101501494
<i>Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.</i>	2,404605263	1,029648844
<i>Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.</i>	2,289473684	1,069416293
<i>Müşterilerime gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.</i>	2,354098361	1,012678472
<i>Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm.</i>	2,098360656	1,005002586
<i>Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.</i>	2,822368421	1,132198852
<i>Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.</i>	2,702970297	1,138238628

<i>Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.</i>	2,804635762	1,095859786
<i>Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.</i>	3,5	1,060040508
<i>Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.</i>	3,683168317	0,649972385
<i>Müşterilere sergilediğim duygular kendiğinden ortaya çıkar.</i>	3,584717608	0,714352156

Duygusal emek ölçeği ile ilgili ifadelerin ortalama ve standart sapma değerleri hesaplandığında “müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım” ifadesine ait ortalama değer yaklaşık 2,5 olarak hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların bu ifadeye kısmen katıldığı söylenebilir. “Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuş gibi yaparım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,5 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda katılımların bu ifadeye kısmen katıldığı söylenebilir.

“Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,1 olarak hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların bu ifadeye katılmadığı söylenebilir. “Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,4 olarak hesaplanmıştır. Böylelikle katılımcıların bu ifadeye katılmadığı söylenebilir.

“Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,2 olarak hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların bu ifadeye katılmadığı söylenebilir. “Müşterilerime gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,3 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların bu ifadeye katılmadığı söylenebilir. “Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2 olarak hesaplanmıştır. Bu cümle doğrultusunda katılımcıların bu ifadeye katılmadığı söylenebilir. “Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,8 olarak hesaplanmıştır. Bu ifadeye göre katılımcıların kısmen katıldığı söylenebilir.

“Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,7 olarak hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların bu ifadeye kısmen katıldığı söylenebilir. “Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,8 olarak hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların bu ifadeye kısmen katıldığı söylenebilir. “Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,5 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı söylenebilir. “Müşterilere sergilediğim duygular samimidir” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,6 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı söylenebilir. Son olarak “müşterilere sergilediğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,5 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı söylenebilir. Tablodaki sonuçlar değerlendirildiğinde, katılımcıların en çok katıldığı ifadenin müşterilere sergilediği duyguların samimi olması şeklinde gerçekleştiği ifade edilebilir. Katılmadıkları ifade ise müşterilere şov yapmalarıdır.

3.2.2. İşe Yabancılaşma Ölçeği

Çalışmada katılımcıların işe yabancılaşma düzeyleri ile ilgili 10 adet ifadeden oluşan ölçeğe ait ortalama ve standart sapma değerleri aşağıdaki gibidir.

Tablo 5. İşe Yabancılaşma Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
<i>Yaşamak için çalışan kişiler, yöneticiler tarafından çıkar amaçlı kullanılmaktadır.</i>	3,138613861	0,952824692
<i>Çalışmanın ne işe yaradığını merak ediyorum.</i>	2,313531353	1,169726466
<i>İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır.</i>	2,686468647	1,0313216
<i>Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerimi elde edemeyeceğim.</i>	2,25	1,124289288
<i>İş ile ilgili coşku duymayı hayal etmeyi, zor buluyorum.</i>	2,53820598	1,062717635
<i>İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece çok az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.</i>	2,668874172	1,113026787

<i>Sıradan bir çalışma için çok gayret göstermek sıkıcıdır.</i>	2,57615894	1,105330402
<i>İşi en iyi şekilde yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bu bir şeyi değiştirmeyecek.</i>	2,039735099	1,080671593
<i>İşten keyif almıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında para olarak görüyorum.</i>	2,247524752	1,110509166
<i>Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.</i>	2,804635762	1,095859786
<i>İnsanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmıyorum.</i>	2,805280528	1,170146806

İşe yabancılaşma ölçeği ile ilgili ifadelerin ortalama ve standart sapması hesaplandığında “yaşamak için çalışan kişiler, yöneticiler tarafından çıkar amaçlı kullanılmaktadır” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,1 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı söylenebilir. “Çalışmanın ne işe yaradığını merak ediyorum” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,3 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye katılmadığı söylenebilir. “Yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,6 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye katılmadığı söylenebilir. Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerimi elde edemeyeceğim” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,2 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katılmadığı görülmektedir. “İş ile ilgili coşku duymayı hayal etmeyi, zor buluyorum” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,5 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların bu ifadeye katılmadığı söylenebilir. “İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece çok az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,6 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların kısmen katıldığı söylenebilir.

“Sıradan bir çalışma için çok gayret göstermek sıkıcıdır” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,5 olarak hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların bu ifadeye kısmen katıldığı söylenebilir. “İşi en iyi şekilde yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bu bir şeyi değiştirmeyecek” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katılmadığı söylenebilir. “İşten keyif almıyorum, onu sadece verdiğim

zaman karşılığında para olarak görüyorum” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,2 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katılmadığı görülmektedir. “*Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım*” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 2,8 olarak hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların bu ifadeye kısmen katıldığı söylenebilir. Son olarak “*İnsanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmıyorum*” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 8 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların bu ifadeye kısmen katıldığı söylenebilir.

3.2.3. İş Yeri Performansı Ölçeği

Anket çalışmasında katılımcıların iş performans düzeyleri ile ilgili 11 adet ifadeden oluşan ölçeğe ortalama ve standart sapma analizi yapılmıştır.

Tablo 6. İş Yeri Performansı Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
<i>İşimin gerektirdiği yetkinliklere sahibim.</i>	3,870860927	0,446334559
<i>Etkili/verimli bir şekilde çalışırım.</i>	3,897689769	0,353920253
<i>İşle ilgili prosedürleri anlar ve yerine getiririm.</i>	3,930693069	0,312777318
<i>Bana tanımlı görevi tam ve zamanında sonuçlandırmak için, planlı ve organize çalışırım.</i>	3,887417219	0,400050601
<i>İşimle ilgili yeni beceriler kazanmak konusunda istekliyim.</i>	3,817880795	0,464641625
<i>Görevimi yaparken ekstra özen gösterir, ilave sorumluluklar alırım.</i>	3,847682119	0,411598365
<i>Kurumumda olumlu bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı sağlarım.</i>	3,881188119	0,371691909
<i>Görevin yapılmasına engel bir durumla karşılaşırsam, düzeltilmesi için uğraşırım.</i>	3,88410596	0,394916656
<i>İşlerini tamamlamaları için arkadaşlarıma yardımcı olur, teşvik ederim.</i>	3,877887789	0,408850141

<i>Kurum içi/dışı eleştiriler olsa bile, ben kurumumu savunurum.</i>	3,679867987	0,675854119
<i>Bu kurumun parçası olmaktan gurur duyarım.</i>	3,693258926	0,692246455

İş performansı ölçeği ile ilgili ifadelerin ortalama ve standart sapması hesaplandığında “işimin gerektirdiği yetkinliklere sahibim” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,8 olarak hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir. “Etkili/verimli bir şekilde çalışırım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,8 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda göre katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir.” *İşle ilgili prosedürleri anlar ve yerine getiririm*” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,9 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir. “Bana tanımlı görevi tam ve zamanında sonuçlandırmak için, planlı ve organize çalışırım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,8 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir. İşimle ilgili yeni beceriler kazanmak konusunda istekliyim ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,8 olarak hesaplanmıştır. Buna göre katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir.

“Görevimi yaparken ekstra özen gösterir, ilave sorumluluklar alırım” ifadesine ortalama değeri yaklaşık 3,8 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir. “Kurumumda olumlu bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı sağlarım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,8 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir. “Görevin yapılmasına engel bir durumla karşılaşırsam, düzeltilmesi için uğraşırım” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,8 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir.” *İşlerini tamamlamaları için arkadaşlarıma yardımcı olur, teşvik ederim*” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,9 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir. “Kurum içi/dışı eleştiriler olsa bile, ben kurumumu savunurum” ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,6 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir. Son olarak “bu kurumun parçası olmaktan gurur duyarım”

ifadesine ifadesine ait ortalama değeri yaklaşık 3,6 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların bu ifadeye kesinlikle katıldığı görülmektedir.

3.4. Veri Analizi Yöntemi

Anketlerden elde edilen verilerin analiz edilmesinde faktör analizi, betimsel analiz ve hipotez testleri gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte, istatistiksel paket programından yararlanılmıştır.

3.5. Faktör Analizleri

Faktör analizi; “birbiriyle ilişkili çok sayıda değişkeni bir araya getirerek az sayıda kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulmayı amaçlayan çok değişkenli bir istatistik” olarak ifade edilebilir (Büyüköztürk, 2002).

Bu başlık altında çalışmada kullanılan ölçekler faktör analizine tabi tutulmuştur. Çalışmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği öncelikle açıklayıcı faktör analizi ile değerlendirilmiştir. İlgili kavramlar Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ve Barlett küresellik testi uygulanmıştır. Ölçeklere bakıldığında KMO değerleri kabul edilebilir sınır olan 0.70’in üzerinde olarak tespit edilmiş, Barlett küresellik testi de 0.50’nin üzerinde olduğu ve 0.05 önem derecesinde anlamlı olduğundan ölçekler faktör analizine uygun bulunmuştur.

3.5.1. Duygusal Emek Kavramı için Faktör Analizi

Duygusal emek kavramı üzerine faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. İfadeler üç boyut altında toplanmıştır. İfadelerin uyarlandığı orjinal ölçek de üç alt boyuttan oluşmaktadır. Buradan yola çıkılarak alt boyutlar orjinal ölçekteki faktör isimleri ile adlandırılmıştır. Tablodaki sonuçlara bakıldığında da bu boyutlar görülmektedir. Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Duygusal Emek Faktör Analiz Tablosu

Faktör Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı	Cronbach's Alpha	Faktör Açıklayıcılığı (%)
Derin	S 8	,786	0,749	28,227

Oyunculuk	S10	,776		
	S 7	,775		
	S11	,712		
	S 12	,701		
	S 9	,695		
	S13	,680		
Yüzeysel Oyunculuk	S16	,908	0,749	50,306
	S15	,887		
	S17	,843		
	S14	,821		
Doğal Duygular	S19	,854	0,749	71,071
	S20	,853		
	S18	,778		
			Toplam	149,654
KMO Geçerliliği				
Barlett	ki-kare	,877		91
	P	2570,259		,000

3.5.2. İşe Yabancılaşma Kavramı İçin Faktör Analizi

İşe yabancılaşma kavramı için faktör analizi yapılmıştır. Burada da ifadeler orjinal ölçekte olduğu gibi tek boyut altında toplanmıştır. Faktör analizi sonuçları Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. İşe Yabancılaşma Faktör Analiz Tablosu

Faktör Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı	Cronbach's Alpha	Faktör Açıklayıcılığı (%)
İşe Yabancılaşma	S 25	,830	0,893	52,201
	S 24	,808		

	S 29	,783		
	S 27	,782		
	S 26	,764		
	S 23	,750		
	S 28	,729		
	S 30	,682		
	S 22	,563		
	S 21	,441		
			Toplam	
KMO Geçerliliği				
Barlett	ki-kare	,916		45
	P	1405,136		,000

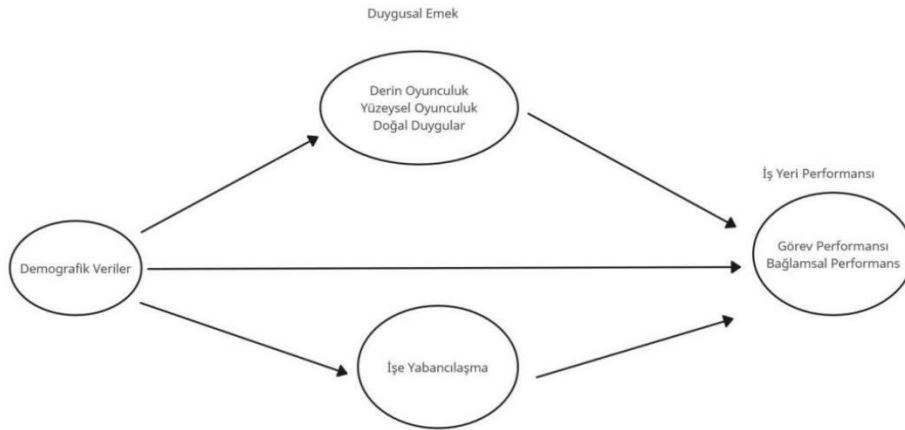
3.5.3. İş Performansı Kavramı İçin Faktör Analizi

İş performansı kavramı için faktör analizi yapıldığında faktörlerin orijinal ölçekte olduğu gibi iki boyut altında toplandığı görülmektedir. Dolayısıyla alt boyutlara orijinal ölçekteki isimleri verilmiştir. Faktör analizi sonuçları Tablo 9'da açıklanmıştır.

Tablo 9. İş Performansı Faktör Analiz Tablosu

Faktör Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı	Cronbach's Alpha	Faktör Açıklayıcılığı (%)
Görev Performansı	S 33	,824	0,894	34,126
	S 32	,790		
	S 34	,735		
	S 31	,631		
	S 35	,597		
	S 36	,590		

	S 38	,587		
Bağlamsal Performans	S 40	,885	0,894	62,936
	S 41	,883		
	S 39	,657		
	S 37	,558		
			Toplam	
KMO Geçerliliği				
Barlett	ki-kare	,887		55
	P	1746,724		,000



Şekil 1. Araştırma Modeli

Yukarıdaki ölçeklerden yola çıkılarak aşağıdaki araştırma modeli ve hipotezler geliştirilmiştir.

Araştırma Hipotezleri

H₀: Katılımcıların demografik değişkenleri duygusal emek faktörünün alt boyutlarına (derin oyunculuk, yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular) göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Katılımcıların demografik değişkenleri duygusal emek faktörünün alt boyutlarına (derin oyunculuk, yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular) göre farklılık göstermektedir.

H₀: Katılımcıların demografik değişkenleri işe yabancılaşma faktörüne göre farklılık göstermemektedir.

H₂: Katılımcıların demografik değişkenleri işe yabancılaşma faktörüne göre farklılık göstermektedir.

H₀: Katılımcıların demografik faktörleri iş yeri performansının alt boyutlarına (görev performansı ve bağlamsal performans) göre farklılık göstermemektedir.

H₃: Katılımcıların demografik faktörleri iş yeri performansının alt boyutlarına (görev performansı ve bağlamsal performans) göre farklılık göstermektedir.

H₀: Duygusal emek faktörünün alt boyutları (derin oyunculuk, yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular) iş yeri performansının alt boyutlarını (görev performansı ve bağlamsal performans) etkilememektedir.

H₄: Duygusal emek faktörünün alt boyutları (derin oyunculuk, yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular) iş yeri performansının alt boyutlarını (görev performansı ve bağlamsal performans) etkilemektedir.

H₀: İşe Yabancılaşma faktörü iş yeri performansının alt boyutlarını (görev performansı ve bağlamsal performans) etkilememektedir.

H₅: İşe Yabancılaşma faktörü iş yeri performansının alt boyutlarını (görev performansı ve bağlamsal performans) etkilemektedir.

3.6. Araştırma Bulguları

Anket çalışması soncunda elde edilen verilere ait bulgular aşağıdaki gibi özetlenmektedir

3.6.1. Demografik Bulgular

Çalışmada belirlenen örnekleme yer alan cevaplayıcıların %69'u erkek ve %29'u kadın katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların %67'si evli ve %31'inin bekar olduğu görülmüştür. Katılımcıların %72'sinin lisans, %3'nün ön lisans, %24'ünün yüksek lisans eğitim seviyelerinin olduğu görülmüştür. Katılımcıların %10'unun 18-25 yaş, %44'ünün 26-35 yaş, %41'inin 36-45 yaş, %3'ünün ise 46-55 yaş arasında olduğu görülmüştür.

Tablo 10. Katılımcıların Özellikleri

Cinsiyet	n	%
Erkek	213	69.4
Kadın	91	29.6
Medeni Durum		
Evli	207	67.4
Bekar	97	31.6
Eğitim Durumu		
Lisans	221	72.0
Önlisans	10	3.3
Yüksek Lisans	74	24.1
Doktora	1	.3
Yaş		
18-25	31	10.1
25-35	136	44.3
26-45	127	41.4
46-55	11	3.6
Aylık Gelir		

17000 TL ve Altı	2	.7
17001-25000 TL	8	2.6
25001-35000 TL	53	17.3
35001-45000 TL	75	24.4
45001 ve Üstü	167	4.4
Sektör Deneyimi (Tecrübe)		
1 yıldan az	19	10.1
1-3 yıl	56	18.2
4-7 yıl	46	15.0
8-11 yıl	62	20.2
12 yıl ve üzerinde	123	40.1

Katılımcıların %0,7'si 17000 TL ve altı, %2,6'sının 15001- 2500 TL, % 17'sinin 2501-3500 TL, % 24'ünün 35001-45000 TL ve % 4,4'ünün 45001 TL ve üzerinde aylık gelir düzeylerine sahip olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların mesleki tecrübe düzeyleri incelendiğinde %10'u 1 yıldan az, %18,2'sinin 1-3 yıl arası, % 15'inin, 4-7 yıl arasında, % 20,2'sinin 8- 11 yıl arasında, % 40.1'i 12 yıl ve üzerinde sürede tecrübeli oldukları tespit edilmiştir.

3.7. Verilerin Normallik Testi

Değişkenlerin normal dağılımdan gelme durumları araştırılırken çarpıklık basıklık katsayılarından yararlanılmış olup, Tabachnik ve Fidell (2013)' e göre skewness (çarpıklık) ve kurtosis (basıklık) değerleri-1.50 ile +1.50 arasında ise normal dağılım olduğu kabul edilir olması durumunda değişkenlerin normal dağılımdan geldiği belirtilmiştir. George ve Mallery (2010)'e göre ise; değerlerinin-2.00 ile +2.00 arasında olması normal dağılım olarak kabul edildiğini belirtmişlerdir. Tablo 11 'de çalışma için elde edilen sonuçlar özetlenmektedir.

Tablo 11.Çarpıklık- Basıklık Tablosu

Değişken	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Emek	0,329	-0,031
İşe Yabancılaşma	0,175	-0,701
İş Performansı	0,379	-0.202

3.8. Güvenilirlik Testi

Ölçeklerin güvenilirliklerini test etmek için Cronbach Alfa katsayısından yararlanılmıştır. Dolayısıyla ölçeklerde yer alan ifadeler için ayrı ayrı Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmıştır. İlgili hesaplamalar sonucunda tüm ölçek ifadelerinin 0,7 değeri ve üzerinde olduğu görülmüştür. Bu durumda çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu ifade edilebilir (Hair vd., 1995).

Ölçekler ve Cronbach Alfa katsayıları aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 12.Ölçekler ve Cronbach Alfa Katsayılarının Tablosu

Ölçekler	N	Cronbach's Alpha
Duygusal emek	14	0,749
İşe Yabancılaşma	10	0,893
İş yeri Performansı	11	0,894

3.9. Hipotez Testleri

Çalışma için oluşturulan hipotezler fark testleri ve basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Oluşturulan hipotezler ve test sonuçları aşağıdaki gibidir. H₁, H₂ ve H₃ hipotezleri bağımsız örneklem t testi ve Anova testi ile analiz edilmiştir. Oluşturulan hipotezler ve analiz sonuçları aşağıdaki gibidir.

H₁: Katılımcıların demografik değişkenleri duygusal emek faktörünün alt boyutlarına (derin oyunculuk, yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular) göre farklılık göstermektedir.

H₂: Katılımcıların demografik değişkenleri işe yabancılaşma faktörüne göre farklılık göstermektedir.

H₃: Katılımcıların demografik faktörleri iş yeri performansının alt boyutlarına (görev performansı ve bağlamsal performans) göre farklılık göstermektedir.

Medeni durum ve Cinsiyet değişkenlerinin duygusal emek faktörü alt boyutları, işe yabancılaşma ve iş yeri performansı alt boyutlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için bağımsız örneklem t testi kullanılmıştır. Test sonuçları aşağıdaki gibidir.

Tablo 13.Medeni Durum Bağımsız Örneklem T Test

Faktörler	Medeni Durum	n	Ortalama	Std.Sapma	T Değeri	Sig(p)
Derin Oyunculuk	Evli	206	2,5818	,84301	4,163	,436
	Bekar	97	2,6253	,98655		
Yüzeysel Oyunculuk	Evli	206	3,0000	1,089903	,293	,589
	Bekar	94	2,8271	1,06762		
Doğal Duygular	Evli	204	3,8464	,80729	,242	,623
	Bekar	96	3,7014	,82004		
İşe Yabancılaşma	Evli	203	2,5818	,87355	,607	,436
	Bekar	95	2,6253	,81736		
Görev Performansı	Evli	206	4,2732	,52002	1,164	,282
	Bekar	95	4,2541	,54942		
Bağlamsal Performans	Evli	206	4,1699	,67509	,227	,634
	Bekar	97	4,1521	,71129		

Tablo 14.Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T Testi

Faktörler	Medeni Durum	n	Ortalama	Std.Sapma	T Değeri	Sig(p)
Derin oyunculuk	Erkek	213	2,4923	,88546	,048	,827
	Kadın	89	2,3820	,89182		
Yüzeysel Oyunculuk	Erkek	212	2,9399	1,06661	1,067	,302
	Kadın	87	2,9195	1,11705		
Doğal Duygular	Erkek	211	3,7741	,81976	,000	,985
	Kadın	88	3,8295	,80863		
İşe Yabancılaşma	Erkek	209	2,5651	,87863	,853	,357
	Kadın	88	2,6693	,80220		
Görev Performansı	Erkek	211	4,2600	,51857	,436	,510
	Kadın	88	4,2760	,55679		
Bağlamsal Performans	Erkek	211	4,1588	,71566	,903	,343
	Kadın	91	4,1621	,61166		

Gruplar arasındaki farklılıklar incelenirken bağımsız örneklem t testi sonuçlarına bakıldığında p değerleri, 0,05 ten büyük olduğu için duygusal emek alt boyutları (derin oyunculuk, yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular), işe yabancılaşma ve iş yeri performansı alt boyutları (görev performansı ve bağlamsal performans) faktörlerinin medeni durum ve cinsiyete göre anlamlı bir fark göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin anket formunda yer alan diğer demografik faktörler olan yaş, eğitim durumu ve aylık gelire göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini ölçebilmek için tek yönlü Anova testi yapılmıştır. Test sonuçları aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 15.Yaş Değişkenine Göre Anova Testi Sonuçları

Ölçekler	Yaş	Ortalama	Std.Sapma	f Değeri	Sig (p)
Derin Oyunculuk	18-25	2,5253	,88478	1,082	,357
	26-35	2,4952	,92496		
	36-45	2,4365	,84570		
	46-55	2,0130	,92462		
Yüzeysel Oyunculuk	18-25	2,8226	1,17649	,248	,863
	26-35	2,9235	1,09047		
	36-45	2,9980	1,04510		
	46-55	2,9250	1,32314		
Doğal Duygular	18-25	3,6882	,77906	,241	,868
	26-35	3,7845	,82897		
	36-45	3,8213	,82256		
	46-55	3,8485	,75076		
İşe Yabancılaşma	18-25	2,7484	,75625	,786	,503
	26-35	2,6191	,84116		
	36-45	2,5368	,90371		
	46-55	2,3818	,62900		
Görev Performansı	18-25	4,2627	,52825	,992	,397
	26-35	4,2180	,57455		
	36-45	4,3299	,47585		
	46-55	4,2857	,29354		
Bağlamsal Performans	18-25	4,1290	,64184	,769	,512
	26-35	4,1138	,73039		
	36-45	4,2382	,65151		

	46-55	4,1591	,37538		
--	--------------	--------	--------	--	--

Yaş değişkenine ilişkin p değerlerine bakıldığında p değerleri 0,05'ten büyük olduğu için araştırmada kullanılan ölçeklere ait alt boyutların yaş değişkenine göre anlamlı bir fark göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim değişkenine ait Anova testi sonuçları ise aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 16. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anova Testi Sonuçları

Ölçekler	Eğitim	Ortalama	Standart Sapma	f Değeri	Sig (p)
Derin Oyunculuk	Lisans	2,4573	,90212	,561	,641
	Ön lisans	2,2468	,89235		
	Yüksek lisans	2,4873	,85378		
	Doktora	1,5714	-		
Yüzeysel Oyunculuk	Lisans	2,9171	1,09847	1,020	,384
	Ön lisans	3,4250	,74582		
	Yüksek lisans	2,9384	1,07188		
	Doktora	4,000	-		
Doğal Duygular	Lisans	3,7966	,82208	,202	,895
	Ön lisans	3,9667	,86709		
	Yüksek lisans	3,7639	,80382		
	Doktora	4,0000	-		
İşe Yabancılaşma	Lisans	2,5874	,86672	,630	,596
	Ön lisans	2,9100	,66575		
	Yüksek lisans	2,5753	,84505		

	Doktora	2,000	-		
Görev Performansı	Lisans	4,2844	,52672	,764	,515
	Ön lisans	4,0714	,80320		
	Yüksek lisans	4,2480	,49195		
	Doktora	3,8571	-		
Bağlamsal Performans	Lisans	4,1769	,677714	,977	,404
	Ön lisans	3,8000	1,00554		
	Yüksek lisans	4,1723	,65810		
	Doktora	4,2500	-		

Eğitim değişkenine ait Anova testi sonuçlarına bakıldığında da p değerleri 0,05'ten büyük olduğu için araştırmada kullanılan ölçeklere ait alt boyutların eğitim durumuna göre anlamlı bir fark göstermediği ifade edilebilir. Aylık gelir değişkeni için gerçekleştirilen Anova testi sonuçları ise aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 17. Aylık Gelir değişkeni için Anova Testi

Ölçekler	Aylık Gelir	Ortalama	Std.Sapma	f Değeri	Sig (p)
Derin Oyunculuk	17000 ve altı	3,2857	1,01015	,902	,463
	17001 ve 25000 TL	2,7937	,92888		
	25001 ve 35000 TL	2,3693	,92090		
	35001 ve 45000 TL	2,4762	,85661		
	45001 TL ve üstü	2,4425	,89309		
Yüzeysel Oyunculuk	17000 ve altı	2,3750	,53033	1,312	,266
	17001 ve 25000 TL	2,8056	1,27339		
	25001 ve 35000 TL	3,2163	1,10261		
	35001 ve 45000 TL	2,8048	1,09944		

	45001 TL ve üstü	2,9426	1,05024		
Doğal Duygular	17000 ve altı	4,0000	,94281	2,086	,083
	17001 ve 25000 TL	3,6296	,85707		
	25001 ve 35000 TL	4,0440	,69503		
	35001 ve 45000 TL	3,6343	,88486		
	45001 TL ve üstü	3,7967	,80685		
İşe Yabancılaşma	17000 ve altı	2,3500	,07071	2,699	,031*
	17001 ve 25000 TL	3,4556	,77800		
	25001 ve 35000 TL	2,6200	,82857		
	35001 ve 45000 TL	2,6338	,85932		
	45001 TL ve üstü	2,5252	,85051		
Görev Performansı	17000 ve altı	4,1429	,00000	,056	,994
	17001 ve 25000 TL	4,2540	,69538		
	25001 ve 35000 TL	4,2857	,52372		
	35001 ve 45000 TL	4,2544	,57894		
	45001 TL ve üstü	4,2710	,50597		
Bağlamsal Performans	17000 ve altı	4,2500	,00000	,808	,521
	17001 ve 25000 TL	3,8889	,21695		
	25001 ve 35000 TL	4,2500	,09523		
	35001 ve 45000 TL	4,0912	,86666		
	45001 TL ve üstü	4,1826	,05147		

Anova testi sonuçlarına bakıldığında aylık gelir açısından sadece işe yabancılaşma değişkeninde anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Elde edilen farklılığın hangi gelir grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla post hoc testlerinden Tukey testi uygulanmıştır. Test sonuçlarına göre, gelir aralığı 17001 ve 25000 TL arasında olan katılımcılar diğer katılımcılara göre işe daha çok yabancılaşmaktadır. H_1 , H_2 ve H_3 hipotezleri fark analizleri ile test edildiğinde

anlamli farkın sadece yabancılaşma faktöründe aylık gelir değişkeninde ortaya çıktığı görölmektedir. Buradan yola çıkıldığında H_1 ve H_3 hipotezleri reddedilirken, H_2 hipotezinin ise kısmen kabul edilebileceği ifade edilebilir. H_4 ve H_5 hipotezleri ise araştırmada kullanılan duygusal emek faktörü alt boyutları ile işe yabancılaşma faktörlerinin işe yeri performansı alt boyutlarına etkisi olup olmadığını araştırmaktadır. Bu amaçla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. H_4 ve H_5 hipotezleri ile basit doğrusal regresyon analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.

H_4 : Duygusal emek faktörünün alt boyutları (derin oyunculuk, yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular) işe yeri performansının alt boyutlarını (görev performansı ve bağlamsal performans) etkilemektedir.

Tablo 18. Duygusal Emek Faktörleri ile Görev Performansı Regresyon Analizi

	B	Std. Error	Beta	t	p
Sabit	3,267	,229		14,263	,000
Derin Oyunculuk	,055	,040	,094	1,370	,172
Yüzeysel Oyunculuk	,046	,029	,095	1,596	,112
Doğal Duygular	,194	,045	,300	4,327	,000*
F	9,666				
R²	,092				

Bağımlı Değişken: Görev Performansı

Tabloya bakıldığında, duygusal emek faktörünün alt boyutları olan derin oyunculuk ile yüzeysel oyuncululuğın görev performansını etkilemediği fakat doğal duyguların görev performansını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

H_5 : İşe Yabancılaşma faktörü işe yeri performansının alt boyutlarını (görev performansı ve bağlamsal performans) etkilemektedir.

Tablo 19. Duygusal Emek Faktörleri ile Bağlamsal Performans Regresyon Analizi

	B	Std. Error	Beta	t	p
--	----------	-------------------	-------------	----------	----------

Sabit	2,825	,295		9,580	,000
Derin Oyunculuk	,068	,053	,088	1,300	,195
Yüzeysel Oyunculuk	,119	,038	,187	3,163	,002*
Doğal Duygular	,216	,058	,257	3,740	,000*
F	11,693				
R²	,109				

Bağımlı değişken: Bağlamsal Performans

Tabloya bakıldığında, duygusal emek faktörünün alt boyutları olan yüzeysel oyunculuk ile doğal duyguların bağlamsal performansı etkilediği, derin oyunculüğün ise bağlamsal performansı etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Buradan yola çıkıldığında H₄ hipotezinin kısmen kabul edildiği ifade edilebilir.

Tablo 20. İşe Yabancılaşma Görev Performansı Regresyon Analizi

	B	Std. Error	Beta	t	p
Sabit	4,725	,096		49,475	,000
İşe Yabancılaşma	-,175	,035	-,281	-5,021	,000*
F	25,207				
R²	,079				

Bağımlı Değişken: Görev Performansı

Tablodaki sonuçlara bakıldığında, ile yabancılaşma faktörünün görev performansını etkilediği görülmektedir.

Tablo 21.İşe Yabancılaşma Bağlamsal Performans Regresyon Analizi

	B	Std. Error	Beta	t	p
Sabit	5,163	,110		46,990	,000
İşe Yabancılaşma	-,386	,040	-,486	-9,562	,000*
F	91,437				

R²	,237
----------------------	------

Bağımlı Değişken: Bağlamsal Performans

Tablodaki sonuçlara bakıldığında işe yabancılaşma faktörünün bağlamsal performansı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Buradan yola çıkıldığında H₅ hipotezinin tamamen kabul edildiği ifade edilebilir.



SONUÇ

Bu çalışma Türkiye'deki özel bankalarda çalışan personelin duygusal emeği ve işe yabancılaşma özelliklerini belirlemeyi hedeflemiştir. Ayrıca duygusal emek ile işe yabancılaşma faktörlerinin iş yeri performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Katılımcıların demografik değişkenleri ile araştırma değişkenleri olan duygusal emek faktörü, işe yabancılaşma ve iş yeri performansı arasında anlamlı farklar olup olmadığı da incelenmiştir.

Çalışmada, nicel araştırma yöntemlerinden betimsel yöntem seçilmiş, örneklem yöntemi olarak kartopu örneklem yöntemi seçilmiştir. Çalışmanın ana kütlesini banka çalışanları oluşturmaktadır. Türkiye Bankalar Birliğinin son raporlarına göre banka çalışan sayısı 189000 civarındadır ve bu sayı sürekli güncellenmektedir. Buradan yola çıkılarak Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004), tarafından oluşturulan örneklem büyüklüğü belirleme tablosundan destek alınarak ulaşılması gereken örneklem büyüklüğü 384 katılımcı olarak belirlenmiştir. 400 banka çalışanına anket uygulanarak duygusal emek ve işe yabancılaşmanın etkilerinin belirlmesine çalışılmıştır. Dağıtılan 400 anketin bir kısmı eksik ve/veya hatalı veri barındırdığı için analizlere 304 anket dahil edilmiştir. Anket formun 4 bölümden oluşmuştur. İlk bölüm demografik sorulardan ikinci bölüm duygusal emek ile ilgili sorulardan, üçüncü bölüm işe yabancılaşma ile ilgili sorulardan ve dördüncü bölüm iş yeri performansı ile ilgili sorulardan oluşmaktadır.

Gerçekleştirilen faktör analizleri sonucunda duygusal emek faktörü orjinal kaynakta yer aldığı gibi 3 alt boyuta ayrılmıştır. Diefendorff vd. (2005), Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes (2000) tarafından duygusal emek emeğinin üç alt boyutu; derin oyunculuk, yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular olarak adlandırılmıştır dolayısıyla çalışmada orjinal ölçek adları temel almıştır. İşe yabancılaşma ölçeğine faktör analizi uygulandığında orjinal ölçekteki gibi tek boyut altında toplanmıştır. Ölçek Korman (1981) çalışmasından uyarlanmıştır. İş yeri performansı ölçeği de orjinal çalışmada olduğu gibi, iki boyut altında

toplanmıştır. Bu boyutlar; görev performansı ve bağlamsal performanstır. Duygusal emek, işe yabancılaşma ve iş yeri performansı ile ilgili ifadeler öncelikle ortalama ve standart sapma analizine tabi tutulmuştur.

Sonuçlara bakıldığında katılımcıların duygusal emeği ölçeği ifadelerine kesinlikle katıldığı tespit edilmiştir.

Bunun yanı sıra katılımcıların, işe yabancılaşma ölçeği ifadelerinin birçoğuna katıldığı tespit edilmiştir. Aynı zamanda iş yeri performansı ölçeğinde yer alan ifadelerin hepsine katıldıkları gözlemlenmiştir.

Bu bilgiler doğrultusunda katılımcıların duygusal emek ölçeğinde yer alan; *“müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim, mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım ve müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm”* ifadelerine katılmadıkları tespit edilmiştir. İş yabancılaşma ölçeğinde yer alan *“ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerimi elde edemeyeceğim, işi en iyi şekilde yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bu bir şeyi değiştirmeyecek ve işten keyif almıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında para olarak görüyorum”* ifadelerine katılmadıkları tespit edilmiştir.

Yine çalışma bulguları ile benzer olarak Glomb ve Tews (2004), Heuven ve Bakker (2003), Brotheridge ve Grandey (2002), Pugliesi (1999) Morris ve Feldman (1997) çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin işe yabancılaşma düzeyleri ile düşük ve orta düzeyde değişen güçte anlamlı düzeyde ilişkili olduğu göstermiştir. Yurtiçinde yapılan çalışmalarda ise Köksel (2009) ve Çaldağ (2010) çalışma bulgularına paralel olarak çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinin artış göstermesinin duygusal emek seviyelerini azaltacağını gösterirken, emek ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında orta düzeyde güçlü bir ilişki olduğunu göstermişlerdir.

Lewig ve Dollard (2003) uzun vadede işte harcadığı yoğun duygusal çaba sonucunda duygusal kaynaklarının tükenmesine ve işe yabancılaşma düzeylerinin artmasına neden olabileceğini ifade etmiştir. Karatepe ve Aleshinloye (2008) Çalışanın işe karşı bakış açısının giderek daha fazla olumsuzlaşması ise, işten

soğumasını ve dolayısıyla işe yabancılaşmasını ve beraberinde duygusal emek düzeylerinin azalmasına neden olabileceğini tespit etmiştir.

Çalışanların iş yeri performanslarına etki eden faktörler hakkındaki düşünceleri özetlenirse; ankete katılan çalışanların verdikleri cevaplardan ortaya çıkan sonuçlar değerlendirildiğinde; aylık gelir durumu iş performansı etki etmekte olup çalışanın işe yabancılaşma durumunu etkilemektedir.

Çalışmanın ölçeklerine daha sonra faktör analizi uygulanarak araştırma modeli ve araştırma hipotezleri geliştirilmiştir. Belirlenen hipotezler, fark testleri ve basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Çalışma kapsamında temel olarak 5 hipotez geliştirilmiştir. Bu hipotezlerden beşinci hipotez tamamen kabul edilmiş, dördüncü hipotez ve ikinci hipotez kısmen kabul edilmiş, birinci ve üçüncü hipotezler ise reddedilmiştir. Hipotez testi sonuçlarına göre, katılımcı banka çalışanlarının demografik değişkenleri (cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş ve aylık gelir) ile araştırma faktörleri arasında sadece işe yabancılaşmanın aylık gelire göre anlamlı bir fark gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Diğer değişkenler ve faktörler arasında anlamlı farka rastlanmamıştır. Çalışmanın faktörlerinden ilki olan duygusal emeğin alt boyutları; derin oyunculuk, yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular, iş yeri performansı alt boyutlarını (görev performansı ve bağlamsal performans) kısmen etkilemektedir. Duygusal emek faktörünün alt boyutlarından doğal duygular görev performansını etkilerken, bağlamsal performans ise yüzeysel oyunculuk ve doğal duygular alt boyutlarından etkilenmektedir.

İşe yabancılaşma faktörü ise iş yeri performansı alt boyutlarını tümüyle etkilemektedir. İşe yabancılaşma, dolayısıyla hem katılımcıların görev performansını hem de katılımcıların bağlamsal performansını etkilemektedir. Çalışmaya katılan banka çalışanlarının işe yabancılaşma durumları iş yeri performansını etkilemektedir. Buradan yola çıkıldığında, banka yöneticilerinin çalışan memnuniyetini geliştirecek ve yabancılaşma durumlarını azaltacak bir takım faaliyetler geliştirebileceği ifade edilebilir. Benzer bir biçimde çalışanların sergilediği duygusal emek faktörü de iş yeri performansını etkilemektedir. Banka yöneticileri çalışanların sergilediği duygusal emeği dikkate almalıdır.

Literatürde yapılan çalışmalara benzer olarak duygusal emek ve işe yabancılaşma faktörlerinin iş yeri performansı üzerine etkisi ileride yapılacak araştırmalarda Türkiye çapındaki bankalarda daha büyük bir örneklem ile gerçekleştirilebilir.

Banka çalışanlarının duygusal emek faktörleri ve işe yabancılaşma düzeyleri iş yeri performansı dışında başka değişkenler ile birlikte incelenebilir.

Araştırmanın en büyük kısıtı zaman olarak nitelendirilebilir. Araştırma sonuçları katılımcıların görüşleri ile sınırlıdır.



KAYNAKÇA

Bu tez çalışmasında APA 6 atıf sistemi kullanılmıştır.

- Akman, S. (2009). Stres. *Türk Psikoloji Bülten Özel Gündem*, 3(35), 40-45.
- Al-Makhaita, H. S., Sabra, A. A., & Hafez, A. S. (2014). Job performance among nurses working in two different health care levels, Eastern Saudi Arabia: A comparative study. *International Journal of Medical Science and Public Health*, 3(6), 745-749. <https://doi.org/10.5455/ijmsph.2014.240420142>
- Alessandri, G., Consiglio, C., & Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance. *Career Development International*, 23(1), 33-47.
- Arslan, İ., & Yapraklı, S. (2008). Banka kredileri ve enflasyon arasındaki ilişki: Türkiye üzerine ekonometrik bir analiz (1983-2007). *Ekonometri ve İstatistik*, 89.
- Bapur, Ö. (2014). *İnternet bankacılığında müşteri memnuniyeti*, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- Batı, U. (2017). *Markethink ya da farkethink: Deneyimsel pazarlama ve duysal markalama*. İstanbul: İstanbul Kitap Kulübü.
- Bayuk, M. N. (2021). Global çağda müşteri ve pazarlama anlayışı. *Pazarlama Dünyası Dergisi*, 34.
- Beğenirbaş, B. V. (2021). Duygusal emek kavramı. *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77.
- Blom, V., Richter, A., & Wallin, M. (2018). The associations between job insecurity, depressive symptoms and burnout: The role of performance-based self-esteem. *Economic and Industrial Democracy*, 39(1), 48-63.
- Braham, B. J. (1983). *Stres yönetimi: Ateş altında sakin kalabilmek*. Hayat Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2022). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32(32), 470-483.
- Chandran, R. (2014). Pros and cons of mobile banking. *International Journal of Scientific and Research Publications*.
- Chébat, J., Davidow, C., & Coddjovi, M. (2005). Silent voices: Why some dissatisfied consumers fail to complain. *Journal of Service Research*, 1-15.
- Cüceloğlu, D. (2000). *İnsan ve davranışı* (10. baskı). Remzi Kitabevi.
- Çelik, M. V. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Davis, K. (1984). *İşletmelerde insan davranışı*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınevi.

- Demirhan, A. (2009). Bankaların sektörel paylarındaki değişimin nitel bağımlı değişkenli panel veri modeliyle analizi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 79.
- Erdoğan, T. S. (2009). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: Bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 448-460.
- Eren, D. V. (2018). Duygusal emek faktörünün hizmet kalitesine etkisi: Nevşehir'deki dört ve beş yıldızlı otellere yönelik bir araştırma. *İğdır Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(314).
- Erturk, A., & Inman, D. J. (2011). *Piezoelectric energy harvesting*. John Wiley & Sons.
- Fedi, A., Pucci, L., Tartaglia, S., & Rollero, C. (2016). Correlates of work-alienation and positive job attitudes in high- and low-status workers. *Career Development International*, 21(7), 713-725.
- Gökçe, B. (1988). *Toplumsal bilimlerde araştırma*. Ankara: Savaş Yayınları.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 95-110.
- Grandey, A. A., Tam, A. P., & Brauburger, A. L. (2002). Affective states and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers. *Motivation and Emotion*, 26(1), 31-55. <https://doi.org/10.1023/A:1015142124306>
- Güleç, C. (2015). Thorstein Veblen ve gösterişçi tüketim kavramı. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 70.
- Hair, J. A., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Humphrey, R. H. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749-769.
- Irving, R. H. (1986). Computerized performance monitoring systems: Use and abuse. *Communication of the ACM*, 29(8), 794-801.
- Jiang, H., Chen, Y., Sun, P., & Li, C. (2019). Authoritarian leadership and employees' unsafe behaviors: The mediating roles of organizational cynicism and work alienation. *Current Psychology*, 38(6), 1668-1678. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00226-z>
- Kahn, H. & Cooper, C. (1973). *Stress in the dealing room: High performers under pressure*. MARC Press.
- Karasan, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kırel, E. Ö. (2010). *Örgütsel davranış*. Ekin Kitabevi.
- Koçak, P. G. (2017). Gösterişçi tüketim üzerine teorik ve uygulamalı bir çalışma: Pamukkale Üniversitesi örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 81.
- Kohn, M. (1976). Occupational structure and alienation. *The American Journal of Sociology*, 111(1-2), 130-140.
- Köksel, L. (2009). İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

- Köroğlu Kaba, N. H. (2021). Bireysel iş performansı ölçeğinin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 8(3), 293-301.
- Lamontagne, A. D., Keegel, T., & Louie, A. M. (2007). A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13(3), 268-280.
- Lin, X. (2012). Research on the development of Chinese mobile banking.
- Ling, R. (2003). *The mobile connection: The cell phone's impact on society*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Ofluoglu, G. B. (2008). Türkiye Taşkömürü Kurumu Kozlu İşletme Müessesesinde yabancılaştırmanın boyutları üzerinde etkili olan nedenlerin araştırılması. *Kamu-İş*, 9(4).
- Ofluoglu, G. B. (2008). Yabancılaştırmanın teorik gelişimi ve tarihsel süreç içinde farklı alanlarda görünüşleri. *Kamu-İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 10, 113-144.
- Oral, O. K. (2011). Evaluation and importance of asymptomatic bacteriuria in pregnancy. *Clinical and Experimental Obstetrics & Gynecology*, 32(4), 237-240.
- Öçer, A., & Bayuk, M. N. (2001). Müşteri memnuniyeti. *Pazarlama Dünyası Dergisi*, 27.
- Özer, L. Ş. (1999). Müşteri tatminine yönelik literatürdeki kuramsal tartışmalar. *Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 159.
- Pala, T., & Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: Ölçek geliştirme, güvenirlik ve geçerlilik çalışması [Emotional labor scale: A study of scale development, reliability and validity]. *Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review*, 16(4), 773-787.
- R. J. (2005). Why emotion work matters: Sex, gender and the division of household labor. *Journal of Marriage and Family*, 67(2), 337-351.
- Saldamlı, A. (2000). Otel işletmelerinde stres kaynakları ve çalışanlar üzerindeki etkileri: Beş yıldızlı otellerde bir uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(6).
- Seeman, M. (1972). The signals of '68: Alienation in pre-crisis France. *American Sociological Review*, 37(4), 385-402.
- Seeman, M. (1983). Alienation motifs in contemporary theorizing: The hidden continuity of the classic themes. *Social Psychology Quarterly*, 46(3), 171-184.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261.
- Şahin, N. (1998). Stres nedir? Ne değildir? Stresle başa çıkma: Pozitif bir yaklaşım (3. baskı). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, No: 2.
- Tutar, H. (2004). İş yerinde psikolojik şiddet. Ankara: Platin, Barış Kitap Basım Yayın Dağıtım Ltd Şti.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2024). Türkiye Bankalar Birliği. [Website]. Erişim adresi: https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/4411/Banka_Calisan_ve_Sube_Sayilari-Haziran_2024.pdf.
- Uçman, P. (1990). Ülkemizde çalışan kadınlarda stresle başa çıkma ve psikolojik rahatsızlıklar. *Psikoloji Dergisi*, 7(24).

- Yang, Y. (2011). A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(4), 423-431.
- Yavuz, A. E., & Babuşcu, Ş. (2018). Türk bankacılık sektöründe penetrasyon: İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık analizi. *Turkish Journal Park Akademi*, 12-13.
- Yazıcıoğlu, Y. V. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yurdakoş, E. (2005). Stresin fizyolojisi. *STE Sempozyum Dizisi*.
- Yüksel, H. (2014). Çalışma yaşamı ve stres kavramı: Durumsal bir yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.



EKLER

EK 1

Tez çalışmasında yer alan anket formu aşağıda yer almaktadır.

ANKET FORMU

ÇALIŞMA HAYATINDA DUYGUSAL EMEK VE İŞE YABANCILAŞMANIN İŞ YERİ PERFORMANSINA ETKİSİ

BÖLÜM 1

		Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
1	Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
2	Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuş gibi yaparım.					
3	Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
6	Müşterilerime gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7	Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm.					

8	Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
9	Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
10	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
11	Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
12	Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.					
13	Müşterilere sergilediğim duygular kendiginden ortaya çıkar.					
14	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
15	Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
16	Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.					
17	Müşterilere sergilediğim duygular kendiginden ortaya çıkar.					
18	Çalışmanın ne işe yaradığını merak ediyorum.					
19	İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır.					
20	Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerimi elde edemeyeceğim.					
21	İş ile ilgili coşku duymayı hayal etmeyi, zor buluyorum.					
22	İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece çok az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir.					
23	Sıradan bir çalışma için çok gayret göstermek sıkıcıdır.					
24	İşi en iyi şekilde yapmak için pek kendimi zorlamak istemiyorum, nasıl olsa bu bir şeyi değiştirmeyecek.					
25	İşten keyif almıyorum, onu sadece verdiğim zaman karşılığında para olarak görüyorum.					
26	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
27	İnsanların çalışmalarının asıl nedeninin topluma faydalı bir iş yapma düşüncesinin olduğuna pek inanmıyorum.					
28	İşimin gerektirdiği yetkinliklere sahibim.					

29	Etkili/verimli bir şekilde çalışırım.					
30	İşle ilgili prosedürleri anlar ve yerine getiririm.					
31	Bana tanımlı görevi tam ve zamanında sonuçlandırmak için, planlı ve organize çalışırım.					
32	İşimle ilgili yeni beceriler kazanmak konusunda istekliyim.					
33	Görevimi yaparken ekstra özen gösterir, ilave sorumluluklar alırım.					
34	Kurumumda olumlu bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı sağlarım.					
35	Görevin yapılmasına engel bir durumla karşılaşırsam, düzeltilmesi için uğraşırım.					
36	İşlerini tamamlamaları için arkadaşlarıma yardımcı olur, teşvik ederim.					
37	Kurum içi/dışı eleştiriler olsa bile, ben kurumumu savunurum.					
38	Bu kurumun parçası olmaktan gurur duyarım.					

BÖLÜM 2

1. Cinsiyetiniz?

- 1) Kadın ()
- 2) Erkek ()

2. Eğitim Düzeyiniz?

- 1) Ön lisans ()
- 2) Lisans ()
- 3) Yüksek Lisans ()
- 4) Doktora ()

3. Yaşınız ?

- 1) 18-25 ()
- 2) 26-35 ()
- 3) 35-45 ()
- 4) 46-55 ()
- 5) 56 ve üzeri ()

4. Medeni Durumunuz?

- 1) Evli ()
- 2) Bekar ()

5. Aylık geliriniz?

- 1) 17000 TL ve Altı ()
- 2) 17001-25000 ()
- 3) 25001-35000 ()

- 4) 35001-45000 ()
- 5) 45001 ve daha üstü ()

6. Sektördeki Deneyiminiz?

- 1) 1 yıldan az ()
- 2) 1-3 yıl ()
- 3) 4-7 yıl ()
- 4) 8-11 yıl ()
- 5) 12 yıl ve daha üstü ()

