



**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA DUYGUSAL
EMEK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ;
BAYBURT, GÜMÜŞHANE İLLERİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

Esra Nur GÜÇLÜ

**Yüksek Lisans Tezi
İşletme Ana Bilim Dalı
Doç. Dr. Alirıza AĞ
Doktor Öğretim Üyesi Kübra ELMALI**

2022
(Her hakkı saklıdır.)

T.C.
BAYBURT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL
BAĞLILIĞIN İLİŞKİSİ; BAYBURT, GÜMÜŞHANE İLLERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

(The Relationship of Emotional Labor and Organizational Commitment in Accounting
Professionals; A Research in Bayburt, Gümüşhane)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Esra Nur GÜÇLÜ

Danışman: Doç. Dr. Alirıza AĞ
İkinci Tez Danışmanı: Doktor Öğretim Üyesi Kübra ELMALI

Bayburt
Eylül,2022

KABUL VE ONAY TUTANAĞI

Doç. Dr. Alırıza AĞ ve Dr. Öğr. Üyesi Kübra ELMALI danışmanlığında, 192208020 numaralı Esra Nur GÜÇLÜ tarafından hazırlanan “ **MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN İLİŞKİSİ; BAYBURT, GÜMÜŞHANE İLLERİNDE BİR ARAŞTIRMA**” adlı bu çalışma 07.09.2022 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından İşletme Anabilim Dalı, Lisansüstü Eğitim Programında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Doç. Dr. Yusuf BİLGİN

İmza: Aslı ıslak imzalıdır.

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Alırıza AĞ

İmza: Aslı ıslak imzalıdır.

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üy. Eşref KULOĞLU

İmza: Aslı ıslak imzalıdır.

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Yunus ZENGİN

İmza: Aslı ıslak imzalıdır.

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üy. Kübra ELMALI

İmza: Aslı ıslak imzalıdır.

Bu tezin Bayburt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde belirtilen şartları yerine getirdiğini onaylarım.

...../...../.....

Doç. Dr. Murat KUL

Enstitü Müdürü

ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın İlişkisi; Bayburt, Gümüşhane İllerinde Bir Araştırma**” başlıklı çalışmanın tarafımdan bilimsel etik ilkelere uyularak yazıldığını ve yararlandığım eserleri kaynakçada gösterdiğimi beyan ederim.

27.09.2022

Aslı ıslak imzalıdır.

Esra Nur GÜÇLÜ



TEŞEKKÜR

Yüksek lisans öğrenimim ve tez çalışmam boyunca bilgi birikimleri ve desteklerini esirgemeyen değerli danışmanlarım Doç. Dr. Alırıza AĞ' a ve Doktor Öğretim Üyesi Kübra ELMALI' ya, tüm karanlıklarda ışığım olan aileme ve hayat arkadaşıma, beni bir ses sahibi kılan sığındığım her şeye teşekkür ederim.



ÖZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN İLİŞKİSİ; BAYBURT, GÜMÜŞHANE İLLERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Esra Nur GÜÇLÜ

Eylül 2022, 72 sayfa

Günümüzde artan farkındalık ve rekabet neticesinde sektörlerde insanı öncül kılan yeni düzenlemeler geliştirilmiştir. İnsanı ön planda tutan bu düzenlemelerde çalışanların en etkili ve verimli şekilde iş gerçekleştirmesinin psikolojik temelli düşüncelerinden kaynaklanacağı varsayılmıştır. Duygusal emek, çalışanın örgütte veya müşteri ile ilişkisinde örgüt kuralları çerçevesinde duygularının değişim göstermesinin beklenmesi, çalışanın duygusal olarak da çaba göstermesini içerir. Bununla beraber örgütsel bağlılık neticesinde çalışanın mensubu bulunduğu örgütte karşı aidiyet duygusunu hissetmesi veya örgütte devam etme fikrini duygu temelli, zorundalık temelli ve ahlaki temelli boyutlarda etkiler. Muhasebe meslek mensupları yapmış oldukları iş ve mensubu örgüte karşı sorumlulukları neticesinde, duygusal emek ve örgütsel bağlılık faktörlerinden etkileneceklerdir. Bu çalışmanın amacı, duygusal emek ve örgütsel bağlılığın muhasebe meslek mensupları üzerindeki ilişkisini ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın evrenini; Bayburt, Gümüşhane illerinde SMMO'na kayıtlı 31 muhasebe meslek mensubu oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin toplanmasında demografik özelliklerini içeren 8 soruluk anket formu, “Örgütsel Bağlılık Ölçeği” ve “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılmıştır. Anket çalışması sonucunda ortaya çıkan veriler IBM SPSS Statistic 25 paket programında çözümlenmiş, çalışmada C. Alpha, Shapiro-Wilk testi, Mann Whitney U testi, Kruskal- Wallis Testi ve Korelasyon analizlerine başvurulmuştur. Analizler sonucunda duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlılık olmadığı elde edilmiştir. Duygusal emek alt boyutlarını oluşturan yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış ile örgütsel bağlılık alt boyutları olan duygusal bağlılık devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen analiz neticesinde, sadece samimi davranış boyutu ile devam bağlılığı boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer alt boyutlar arasında pozitif ya da negatif yönlü ilişki tespit edilmemiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, örgütsel bağlılık, muhasebe, muhasebe mesleği.

ABSTRACT

MASTER'S THESIS

THE RELATIONSHIP OF EMOTIONAL LABOR AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN ACCOUNTING PROFESSIONALS; A RESEARCH IN BAYBURT, GÜMÜŞHANE

Esra Nur GÜÇLÜ

September 2022, 72 pages

Today, as a result of increasing awareness and competition, new regulations have been developed that make people a pioneer in the sectors. In these arrangements that give priority to people, it has defaulted that the most effective and efficient work of the employees will be due to their psychologically based thoughts. Emotional labor includes the expectation of the employee's feelings to change within the frame of the rules of the organization in their relationship with the organization or the customer, and the employees to make an effort emotionally. However, as a result of organizational commitment, the employee's feeling of belonging to the organization she is a member of or the idea of continuing in the organization affects emotion-based, obligation-based and moral-based dimensions. Accountants are affected by emotional labor and organizational commitment factors as a result of their work done and their responsibilities to the organization. This study aims to reveal the relationship of emotional labor and organizational commitment on accounting professionals. It consists of 31 professional accountants SMMO in the provinces of Bayburt and Gümüşhane the population of the study. Data of the study a 8-question questionnaire containing the demographic characteristics of the participants, Organizational Commitment, and Emotional Labour Scales have been used to collect. The resulting data have been analyzed via the IBM SPSS Statistics 25 software and C. Alpha, Shapiro-Wilk test, Mann Whitney U test, Kruskal- Wallis test, Correlation analyses have been utilized. Analyses showed found that there hasn't been statistical significance between emotional labor and organizational commitment. As a result of the correlation analysis carried out to determine the relationships between surface acting, deep acting, and genuine acting, which are the sub-dimensions of emotional labor, and emotional commitment, affective commitment, continuance commitment, and normative commitment, which are organizational commitment sub-dimensions, a positive relationship genuine acting was determined only between the sincere behavior dimension and the continuance commitment dimension. The relationships in observed to be neither positive nor negative in other sub-dimensions.

Keywords: Emotional labor, organizational commitment, accounting, accounting profession.

İÇİNDEKİLER

ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI.....	i
TEŞEKKÜR.....	ii
ÖZ	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLOLAR DİZİNİ.....	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	ix
KISALTMALAR ve SİMGELER DİZİNİ	x
GİRİŞ.....	1
Araştırmanın Konusu	1
Araştırmanın Önemi	1
Araştırmanın Amacı	2
Araştırmanın Sınırlılıkları	3

BİRİNCİ BÖLÜM

Muhasebe ve Muhasebe Meslek Mensupları	4
Muhasebe Kavramı	4
Muhasebenin Tarihsel Gelişimi	6
Muhasebe Mesleği ve Meslek Mensupları.....	8
Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Zorluklar	10

İKİNCİ BÖLÜM

Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılık	12
Duygu Kavramı	12
Duygusal Emek Kavramı	13
Duygusal Emek Yaklaşımları.....	18
Hochschild (1983) yaklaşımı.	18

Ashforth ve Humplhrey (1993) yaklaşımı.	20
Morris ve Feldman (1996) yaklaşımı.	21
Grandey (2000) yaklaşımı.	24
Duygusal Emek Boyutları	28
Yüzeysel davranış.	28
Derin davranış.	30
Samimi davranış.	33
Örgütsel Bağlılık	34
Örgütsel Bağlılık Sınıflandırılması	38
Tutumsal bağlılık.	38
Davranışsal bağlılık.	38
Çoklu bağlılık.	39
Örgütsel Bağlılık Boyutları	39
Duygusal bağlılık.	39
Devam bağlılığı.	41
Normatif bağlılık.	42

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın İlişkisi; Bayburt, Gümüşhane İllerinde Bir Araştırma	44
Araştırmanın Amacı ve Önemi	44
Araştırmanın Evren ve Örneklemi	44
Verilerin Toplanma Yöntemi	44
Veri Toplama Araçlarının Uygulanması	45
Araştırmaya Dâhil Edilme Ölçütleri	45
Etik Boyut	45
Araştırmanın Yöntemi ve Modeli	45
Araştırmanın Hipotezleri	48
Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler	49

Araştırmanın Güvenirlik Analizi.....	49
Normallik Testi	50
Mann Whitney U ve Kruskal- Wallis Testi.....	52
Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi.....	54
SONUÇ	57
KAYNAKÇA.....	61
EKLER	70
EK-1. Anket Formu.....	70
ÖZ GEÇMİŞ	72



TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. <i>Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Güvenirlik Analizi</i>	50
Tablo 2. <i>Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Yönelik Güvenirlik Analizi</i>	50
Tablo 3. <i>Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Normallik Testi</i>	51
Tablo 4. <i>Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Yönelik Normallik Testi</i>	51
Tablo 5. <i>Yüzeysel Davranış Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi</i>	52
Tablo 6. <i>Derin Davranış Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi</i>	52
Tablo 7. <i>Samimi Davranış Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi</i>	53
Tablo 8. <i>Duygusal Bağlılık Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi</i>	53
Tablo 9. <i>Devam Bağlılığı Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi</i>	53
Tablo 10. <i>Normatif Bağlılık Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi</i>	54
Tablo 11. <i>“r” Korelasyon Katsayısı İlişki Düzeyi Belirleme Kıstasları</i>	54
Tablo 12. <i>Duygusal Emegin ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki İlişisine Yönelik Spearman Korelasyon Testi</i>	55
Tablo 13. <i>Duygusal Emegin ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutları Üzerindeki İlişisine Yönelik Spearman Korelasyon Testi</i>	55
Tablo 14. <i>Hipotez Değerlendirmeleri</i>	56

ŞEKİLLER DİZİNİ

ŞEKİL 1. Araştırma modeli.	46
---------------------------------	----



KISALTMALAR ve SİMGELER DİZİNİ

KMO: Kaiser-Meyer-Olkin

SİG: Significant Değeri

M.Ö: Milattan Önce

SMMO: Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası

SMMM: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir

YMM: Yeminli Mali Müşavir



GİRİŞ

Araştırmanın Konusu

Günümüzde artan rekabet ortamı, örgütlerin ve insanların daha fazla temas halinde oluşuyla birlikte her geçen gün birbirlerine karşı üstünlük ve gelişim çabası içerisinde olmasına yol açmıştır. Çalışma yaşamının en temel taşı olan insanların, verimlik konusunda daha ileri seviyelere gelmesi adına birçok iyileştirme çabaları araştırma konusu olmuştur. İşgörenin fiziksel ve zihinsel çabasının etkisi olduğu kadar psikolojik olarak gösterdiği çaba artık yadsınamaz bir gerçek haline gelmektedir. Örgütlerin ilerlemesi ve verimli olması adına önemli olan faktör elbette ki emek kavramıdır. Emek kavramının sadece fiziki veya bilişsel bir anlam ifade etmesinin yanında psikolojik bir anlam da ifade etmektedir. İşgörenlerin gösterdiği emeğe yeni bir boyut olarak psikolojik temelli duygusal emek faktörü de yapılan araştırmalar ve alan yazınları neticesinde kabul edilmiştir. Bu araştırmaların ışığında duygusal emek; işgörenin, örgüt amaç ve talepleri doğrultusunda hitap ettiği kişilere karşı duygu ve insani temelli olarak gösterdiği çabadır. Artan iş rekabeti, yoğun ve stresli olarak gerçekleşen çalışma ortamı içerisinde insanların kendi duygularını örgütün çizmiş olduğu belirli sınırlar çerçevesinde yaşaması gerekmektedir. Gelişen dünyada örgütler daha fazla insan kaynaklarına önem göstermeleri, örgüt kültürünün ilerlemesi ve örgüt ile çalışan arasındaki ilişkilerin daha da kuvvetlenmesi için önemlidir. Örgütlerin, kendilerini örgütün bir parçası olarak gören ve örgütte devam etme istekleri barındıran çalışanlara ihtiyaçları vardır. Bundan hareketle örgütsel bağlılık; işgörenlerin örgütle bütünleşmesi ve örgüt adına gerçekleştirilecek her türlü faaliyette örgütün haklarını gözeterek hareket etmesidir. Bu durum zamanla kişilerin daha fazla duygusal anlamda yıpranmalarına, örgüte veya gerçekleştirdikleri işe karşı farklı bir tutum sergilemelerine, kendilerini o ortama artık ait hissetmemelerine yol açabilir. Kişilerin örgüt mensubu olarak devam etmeleri farklı temelli nedenlerden oluşmaktadır. Örgüte veya işe karşı hissedilemeyen bağlılık, işgörenlerin örgütte devam etmeme kararlarına kadar katlanarak çoğalabilir.

Araştırmanın Önemi

İnsan, ruhu olan bir canlıdır. Duygular üzerinde gerçekleşecek herhangi bir olumsuz durumda insanın ruhu da günden güne karartılara bürünecektir. İnsanın ürettikçe gelişen, geliştikçe büyüyen ve serpilen hayat yolculuğunda hissizleşmesi her zaman onu duygusal anlamda aşağı çekecek ve kendisine tatsız, yaşam heyecanından yoksun sıradanlaşmış heyecanı

olmayan olaylar zincirlemesini bırakacaktır. Her canlı kendi türünden biri ile sürekli bir üstün gelme çabası içerindedir. İş gerçekleştirirken insanlarla iletişimi yüksek olan işlerde çalışanlarda aynı bu durumdan etkilenir ve hararetili konuşmaların sonu da artık bir güç savaşına dönüşür ve elbette ki taraflardan işi gerçekleştirenin duygularını kontrol etmesi gerekliliğiyle daha fazla duygu temelli zarar gören olacaktır. Her birey çalışma hayatının verdiği, profesyonellik hissi ile aslında kendisinden parçalar kaybetmektedir.

Çalışan kişinin en önemli özelliği emeğidir. Emek kavramı günümüz ekonomik şartlar altında parasal bir değer içermektedir. Kişi yerine getirdiği işte bilişsel veya fiziksel gücünü harcarken karşılığında maddi getiri beklemektedir. Bilişsel veya fiziksel emeği insanın somut varlığıdır, harcadığı kadarını kanıtlayabilir ve karşılığını talep edebilir. Peki ya soyut varlığı olan duygularından harcayan insan karşılığını nasıl talep edebilecek? Bu durumun kanıtlanabilirliği elbette düşüktür. Duyguların da işi oluşturan bir parça olması artık çalışanın emeğini oluşturmaktadır. Duygusal emek, çalışanın duygularının da işi oluşturan faktörlerden biri olarak ele alınmasını sağlamıştır. Kişi duygularını işine göre uyarlarlarken farklı boyutlardan etkilenmektedir. Bu çerçevede kişinin rol yapması, içsel dünyasında değişime gitmesi veya tamamen kendisinin hissettiği duygulardan meydana gelebilmektedir.

Bir örgütün mensubu olan çalışan kendisini örgüt ile bir tutması her açıdan ona olumlu sonuçlar ile dönecektir. Örgütsel bağlılık kavramı, örgütün amaç ve performanslarına, amaçları ile uyumlu çalışanlara, örgüte karşı hissedilen bağlılığa, örgüt ortamına veya çalışma ortamında duyulan aidiyet hissi olarak tanımlanabilir. Örgütün varlığını devam ettirebilmesi adına işgörenlerin daha uyumlu, verimli, etkin ve üretken olabilmesi için örgütsel bağlılık önemli bir faktördür bununla birlikte işgörenler görev ve sorumlulukları dışında örgütle bütünleşerek kendilerini adeta örgüte adanmışlarım ifade etmektedir. Kişilerin örgütte devam etme sebepleri örgüte karşı hissettiği olumlu duygular temelli, örgütten ayrıldığı takdirde karşı karşıya kalacağı maliyetler temelli veya tamamen ahlaki bir sorumluluk bilinci içerisinde örgütte karşı bağlılık gösterebilmektedir.

Araştırmanın Amacı

Muhasebe meslek mensupları kapsamlı ve stresli bir çalışma hayatına sahip kişilerdir. Tüm çalışma organizasyonundaki çalışanlarda da olabileceği gibi muhasebe meslek mensupları da örgütün veya mesleki faaliyetlerin getirdiği birtakım düşük çalışma verimi ve danışanları ile karşılaştıkları zorluklar neticesinde oluşan farklı düşünce ve yönelimler içerisine girebileceklerdir. Muhasebe meslek mensupları hem işi gereği insan ile iletişime geçmeleri, vergi mükellefleri ile devlet arasında bir köprü konumunda olması ile duygusal emek faktöründen etkilenebileceklerdir. Muhasebe mesleğinde işi gerçekleştiren kişiler örgütsel bir topluluğa

dâhildirler ve mesleği gerçekleştirirken belirli çerçevelere ve yasal düzenlemelere tabidirler. Muhasebe meslek mensupları, içerisinde bulundukları örgüt prensipleri doğrultusunda hareket etmeli ve örgütte karşı bağlılık göstermeleri gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılığın etkilerinin tespit edilmesi adına gerçekleştirilmiştir. Diğer bir amacı ise, duygusal emek alt boyutlarının örgütsel bağlılık alt boyutları üzerindeki ilişkisini ortaya çıkarmaktır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Yapılan bu araştırmanın sınırlılığı araştırmanın evreni ile ilgilidir. Araştırmanın evreni, Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet göstermekte olan muhasebe meslek mensupları ile sınırlandırılmıştır.

Bu çalışmada ki Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının tümü herhangi bir kamu ya da özel teşebbüs dâhilinde çalışmayan, kendilerine ait özel muhasebe büroları olan kişilerdir. Başka bir ifade ile bağımlı olarak çalışan muhasebe meslek mensupları araştırmanın dışında tutulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

Muhasebe ve Muhasebe Meslek Mensupları

Bu bölümde, ilk olarak muhasebe kavramı, muhasebenin tarihsel gelişimi, muhasebe mesleği ve muhasebe meslek mensuplarını tanımlanmaktadır.

Muhasebe Kavramı

Muhasebe kelimesi Arapça kökenli bir sözcük olarak dilimize “muhasaba” kelimesinden gelmiş olup hesaplaşma veya hesap anlamındaki “hisab” kökeninden türetilmiştir. Türk Dil Kurumu Sözlüğünde “hesaplaşma, karşılıklı hesap görme, hesap işleri ile uğraşma” anlamındadır (Türk Dil Kurumu, 2019). Muhasebenin kendisine özgü kavram, ilke, kanun yöntem ve teknikleri barındırması sebebiyle bilim olarak değerlendirilmesinin mümkündür. Bununla beraber, bir ya da birkaç kişi tarafından gerçekleşen ekonomik ve ticari hareketlerin parasal olarak kaydını gösteren ve işletmenin belirli bir dönem içerisindeki mali durumunun tespitini gerçekleştiren ve yorumlayan bir teknik veya değişim göstermeyen temel ilkelerle hareket eden, yönetime yol gösteren ve devamlılığını gerçekleştiren bir sanattır (Sürmen, 2012).

İşletme sahipleri veya yöneticilerinin aldıkları kararlar doğrultusunda gerçekleşen uygulamalar ile işletmenin varlıkları (mevcutları ve alacakları) ve kaynakları (sermaye ve borçları) değişim göstermektedir. İşletme de söz hakkı olan sahip ve yöneticilerin meydana gelen bu değişiklikleri takip etmeleri ve kontrol etmeleri elzemdir (Yükçü, 2015). Bu sebeple, muhasebe işletmenin kaynaklarının meydana gelişi, bu kaynakların kullanım şekli, organizasyonda gerçekleşen işlemler neticesinde varlık ve kaynaklarında ortaya çıkan azalış veya artışlarla ilgili finansal bilgileri toparlayan, kaydeden, sınıflandırarak analizini ve yorumlamasını gerçekleştiren, ilgili kişi veya kurumlara iletilmesini sağlayan bir bilgi sistemi olarak yer almaktadır (Sevilengül, 2016). Bu bağlamdan hareketle iktisadi olarak değerlendirildiğinde; muhasebe, işletmeler arası karşılıklı gelişen ilişkiler neticesiyle veya işletmede gerçekleşen faaliyetler ile işletmenin kaynakları ve varlıkları ile gelir ve giderlerinde değişim oluşturan kısmen veya tamamen mali nitelik içeren işlemlerin bilgileri not alan, sınıflandıran ve anlamlı bir şekilde özetleyen, çıkarılan sonuçları yorumlayan sistemi içerir. Bundan hareketle, işletme ve çıkarları bulunan gruplara, amaçları neticesinde yararlı doğru bilgileri sunan bilimi oluşturmaktadır (Sürmen, 2012). Öte yandan muhasebe, mali nitelik

taşıyan olay ve işlemleri parasal olarak ifade ediliş şekli ile kaydeden, sınıflandıran, özetini raporlayan ve çıkan sonuçların yorumunu gerçekleştiren bilim ve sanatı olarak tanımlanabilmektedir (Soylu, 2009). Bu tanım ışığında, muhasebe iki aşamalı dört temel fonksiyon ile gerçekleşmektedir. İlk aşama, varlık ve kaynaklarda gerçekleşen mali değerli değişimleri bir araya getirmek, kaydetmek, sınıflandırmak ve rapor etmek. Diğer aşama ise, ortaya çıkan bu raporlar ışığındaki bilgilerin analiz ve yorumlamasını ilgili kimselerin yararları adına sunmaktadır (Cemalcılar, & Erdoğan, 2000).

Muhasebenin sağladığı bilgiler ışığında, organizasyon yönetiminin nasıl gerçekleştiği, mali durum ve faaliyetlerinin sonuçlarına, doğrudan veya dolaylı yoldan çıkar ilişkileri bulunan taraflar doğru ve güvenilir bilgiye ulaşabileceklerdir. Bu ilgili taraflar şunlardır; işletmeye sermaye sağlayan sahipler ve ortaklar, işletmeye borç verenler yani alacaklıları, işletme yöneticileri, devlet ve kamu otoriteleri (Yalvaç, 2016).

Muhasebe bilgi sistemi, işletmede menfaatleri bulunan taraflara değişik zaman ve şekillerde gereksinimlerini karşılamak üzere bilgi sağlamaktadır. Bu bilgiler başlıca şu şekildedir:

- i. İşletmenin bugünü ve yarınına dair gerçekleşen ve gerçekleşebilecek faaliyetleri,
- ii. İşletmede alınan ve alınacak kararların fonksiyonları,
- iii. İşletmenin alacaklılarına karşı olan maddi sorumluluğunu özellikle ödenecek vergi matrahını hesaplanması,
- iv. İşletmeyi başarılı kılacak göstergeleri sağlamaktadır (Ece, 2016).

Muhasebe toplumsal olarak ele alındığında, toplumdaki her kesimin anlık veya dönemsel olarak gerçekleşen parasal temelli değişimlerinin denetime uygun bir biçimde işlenmesidir. Muhasebenin toplumda gerçekleşen yeni dinamiklerle değişim gösteren gereksinimleri karşılama çabası, ortaçağ İtalyan deniz tacirlerinin ve İngiliz tacirlerinin kâr amaçlı faaliyetleriyle başlayıp, sanayi devrimi sonrasında üretim maliyetinde ki sorunlar ile devam edip, çağımızdaki işletme sahiplerinin yerine geçtiği yönetim mevkiinin gereksinimi ile değişim göstermiştir (Karacan, 2014).

Muhasebenin amaçları doğrultusunda sadece işletme ve işletme faaliyetleri ile değil aynı zamanda vergi ödemesi ile devlete karşı olan yükümlülükleri ile de toplumsal, bireysel ekonomik ve sosyal faaliyetler adına da önemli olduğu görülmektedir. Bu anlayış doğrultusunda muhasebe; tanımsal düzeyde “işletmenin dili” olarak ifade edilmesini, kayıt kültürü, mizan, hesap, denge ve denetim, hak- hukuk, adalet, hakkaniyet, şeffaflık, doğruluk,

gerçek resim vb. açılardan “toplumsal gelişmenin aynası” biçimine dönüştürecektir (Daştan, 2017).

Muhasebenin Tarihsel Gelişimi

Muhasebe tarihi en az iktisat tarihi kadar eskiye dayanmaktadır. İnsanoğlunun yeryüzündeki yaşantısını devam ettirmek için olan ihtiyaçları sınırsız olup, zamana göre değişim göstermektedir. İhtiyaçların sağlanması, kontrol altında tutulması ve tüketimi adına yapılan işlemlerde “hafızada” bir hesap yapılmakla birlikte aslında nizamı net olmayan bir muhasebeyi meydana getirmiştir. Daha sonrasında yazının icadı ile yapılan “hafızadaki muhasebenin” kayıtlara geçmesi başlamıştır. Ticari hayatın gelişimi ile tutulacak kayıtlarda değişim ve gelişim göstermiştir. Önceleri sadece mal, alacak ve borç ile gerçekleşen işlemler günümüzde kredi kartı, senet, çek, tahvil gibi yüzlerce araç yeni muhasebe kalemlerini oluşturmuştur.

Muhasebe ilminin tarihçesi M.Ö. 3000 yılına kadar uzanmaktadır. Muhasebe ilmini kullanan uygarlıkların Mısır, Finike, Hint, Yunan, Çin, Türk ve Roma olduğu bilinmektedir. Bu uygarlıklardaki gelişen ticari ilişkiler neticesinde muhasebe ilminin gelişim ve ilerlemesi ivme kazanmıştır (Daştan, 2001). Gerçekleşen araştırmalar neticesinde, Eski Mısır’da papirüsler üzerinde hesaplama dokümanları ve Eski Yunan uygarlığında banka ve tapınaklara ait hesapların tutulduğu kayıtlara ulaşılmıştır (Sevilengül, 2016). Ancak bu kayıtlar muhasebenin başlangıcı adına net tarih vermemektedir. Bu sebeple muhasebe kayıtlarının ilki olarak Milattan 4000 sene öncesinde Hindistan’da yazılan Arthasastra isimli kitabın üç bölümü ile Babil Hükümdarlığındaki Hammurabi Kanunları görülmektedir. Hammurabi Kanunlarının 104 -126 maddeleri ticaret ve alım-satım üzerine ayrılmıştır. Paranın ortaya çıkışı mal karşılığında para verilmesini mümkün kılmıştır. Bu yeni değişim muhasebe alanını da etkilemiştir. Ancak hesaplar kasa ve mal hesaplarının giriş-çıkışını içeren basit kayıt yöntemi ile gerçekleşmektedir (Sürmen, 2012).

Günümüzdeki muhasebe teorisinin zeminini oluşturan “çift yanlı kayıt yöntemi” muhasebe uygulamalarındaki en seçkin ivmedir. Sıfır rakamının bulunması doğu dünyasında hesap yapma ve muhasebe ilminin gelişimini mümkün kılmıştır. Günümüzde uyguladığımız muhasebenin esasına ilişkin ilk çalışma Abdullah Bin Muhammed İbn Kiya El-Mâzandarani’nin 1363 senesinde yazdığı Kitab-us Siyagat (Muhasebe Kitabı) isimli el yazmasında yer almıştır. Eser, devlet muhasebesinde kayıt tutma, belge ve defterleri anlatmaktadır. İçeriğinde ki, Rûzmâmce (yevmiye), Evârece (defterikebir) ve Tahvilat (şahsi tali hesaplar) defterleri çift yanlı kayıt yönteminin temel öğelerini içermektedir. Daha sonra ise, Fransız matematikçi ve din adamı olan Fra Luca Bartolomeo de Pacioli tarafından 1494

yılında yazılmış “Summa di Aritmetica, Geometria, Proportioni et Proportionnalite” Türkçe karşılığı “Aritmetik, Geometri, Oran ve Orantı Hakkında Her şey” adlı eserin “De Computis et Scriptures (Defter Tutma ve Ona Ait Bir Belge Üzerine Etüt)” başlıklı bölümünde hesaplar ve çift yanlı kayıt yöntemine ilişkin bilgilere yer vermiştir. Eser muhasebe işlemlerini sistematik olarak ele alan basılmış ilk eser olma özelliğini taşımaktadır (Sevilengül, 2016).

Ek olarak; 1307 senesinde Ali bin Felek Ala’i Tebriz’inin kaleme aldığı, Kanun-us-Sa’ade (Mutluluk Kitabı), 1340 yılında İmad es-Seravî’nin kaleme aldığı Cami-ul Hesap (Yıllık Kesin Hesap) adlı eser ve sonrasında 1363 senesinde Abdullah Püser Muhammad bin Kıya-el Mazendaran’ın dönemin veziri olan Felek-ül-Ma’Ali’ye hitaben yazdığı, Risale-i Felakkiye Kitab-us Siyaqat (Felakkiye’nin Muhasebe Kitapçığı) adlı eserler de muhasebe ilminin gelişimini desteklemiştir. Bu eserler incelendiğinde mevcut durumda, Osmanlı İmparatorluğunda devlet muhasebesinin öncül tutulduğu ve gelişim gösterdiği fakat özel kesim muhasebesin de gelişimin olmadığı yorumunu mümkün kılmıştır (Sürmen, 2012).

Türkiye’de muhasebenin tarihsel sürecine bakıldığında ilk olarak Fransa da 1807 senesindeki “Code de Commerce” adlı kanundan esinlenerek 1850 senesinde gerçekleşen Kanunname-İ Ticaret’ dir. Bu kanun Fransız ticaret kanununun tercümesi niteliğini taşıdığından dolayı uzun zaman Fransız literatürünün etkisinde kalmıştır. Bu yenilikle hesap tutma tekniği düzenli bir sisteme oturtulmuştur. Daha sonrasında, 1926 senesinde yürürlüğü konulan 856 numaralı Ticaret Kanunu Alman Ticaret Kanunu’na dayanması sebebiyle yerini Alman muhasebe literatürüne bırakmıştır. 1950 yılında gerçekleşen genel vergi reformundan etkilenerek, 1956 yılında 6752 sayılı Ticaret Kanunu ile muhasebe alanındaki önemli değişimler gerçekleşmiştir. 1964 yılındaki yürürlüğe konulan 440 sayılı İktisadi Devlet Teşekkülleri ve İştirakleri hakkındaki kanun ile işletme hesap ve bütçeleri adına yeni düzenlemeler ve kamu iktisadi teşebbüslerinin muhasebe usul ve esaslarının tek düzen hale getirilmesi yasal çerçevede zorunlu kılınmıştır. 1972 yılında 7/2767 sayılı kararname ile Kamu İktisadi Kuruluşlarının görüş ve önerileri ışığında tek düzen muhasebe sistemine geçilmiştir. Kararname bankacılık işlemleri ve uygulama alanına giren sınıai işlemlerin maliyet muhasebesine ilişkin esasları kapsamaması nedeniyle, 1986 yılında yapılan düzenleme ile Bankalar İçin Tekdüzen Hesap Planı yürürlüğe girmiştir. Daha sonra 1992 yılında sigorta şirketleri, 1993 yılında aracı kurumlar ve 1994 yılında bunların dışında kalan işletmeler adına Tek Düzen Genel Hesap Planları gerçekleştirilerek genel bir hesap çerçevesi oluşturulmuştur. Kamu İktisadi Kuruluşlarının tek düzen hesap sistemine geçişi genel kabul görülen muhasebe ilkelerinin esas alınmasını sağlaması sonuçları ile önemli bir adım niteliğindedir. Bu gelişmelerle beraber 1989 senesinde 3568 sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci

Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik kanunu muhasebe mesleği adına yasal düzenlemenin temelini oluşturmuştur (Sevilengül, 2016).

Çift yanlı kayıt yöntemine geçilmesi gelişmesinden günümüzde kadar geçen süre içerisinde, muhasebe ihtiyaçları değişim ve gelişim göstermiş olup serbest piyasanın gerisinde kalmamak adına muhasebenin bilgi sağladığı tarafların finansal talep ve ihtiyaçlarına göre değişim göstermektedir. Muhasebe bilimi, sosyal bilim özelliği taşımasından dolayı muhasebe mesleği de sosyal bir meslek olup değişen yeni dinamiklere ayak uydurabilecektir. Değişim gösteren özel mülkiyet kavramı, kredi ve işletme kurumlarının yapısı, yeni çıkar gruplarının oluşması ve sermaye birikimlerindeki özellikler muhasebenin ve muhasebe mesleğinin değişime karşı gelişim gösterdiği faktörlerden olabilmektedir (Bayraktar, 2015).

Muhasebe Mesleği ve Meslek Mensupları

Meslek kavramı, kişinin hayatını kazanmak ve ekonomik olarak kendisini ikame etmesi adına seçimde bulunduğu veya düşünce alanı ya da üretime verimli bir katkıda bulunmak maksadı ile çalışan ve bu durum neticesinde yaşamsal ihtiyaçlarını karşılamasına ivme kazandırabilecek bir gelir elde edilen alanda iş ediminin somut halidir (Otlı, 1999). Aynı zamanda meslek, kişilerin gelir beklentisi güderek, bilgi birikimi veya eğitim gereksinimi koşulları ile faaliyet gösteren alanlarda devamlı süreli çalışma gösterdikleri toplulukların bütünüdür (Arslan, 2020).

Toplumun temel haklarının korunması ve temini açısından gerekli hizmeti gerçekleştirebilmek adına ve devletin yükümlülüğünün yerine getirebilmesi adına bir takım gerekli mesleklerin olması zaruriyet göstermektedir. Meslek bu açıdan, sadece kişisel menfaat gözetilen bir uğraş değil aynı zamanda başka kişilerin de yararlarının gözetilmesini içermektedir. Bir uğraşın meslek olarak adlandırılabilmesi adına değişim ve gelişim gösteren yenedünya dinamiklerine bilgi entegrasyonu göstermesi ve gerçekleştirebilecek sorunların çözümü için veya suç teşkil edebilecek olası durumlara karşı cezai yaptırımlarının gerçekleştirilmesi adına mesleki yargı sisteminin olması kamu ve toplum yararı açısından elzem bir durumdur (Marşap, 1996).

Meslekler gerçekleşen işin özelliğine ve işin meydana gelebilmesi için gereklilik gösteren eğitime göre olmak üzere beceri gerektiren meslekler ve uzmanlık gerektiren meslekler olarak iki gruba ayrılmaktadır. Muhasebe mesleğinin yerine getirilmesi adına önemli görülen eğitim koşulu ve mesleki nitelik göz önüne alındığında, muhasebe mesleği uzmanlık gerektiren mesleklerden biridir (Yayla, & Cengiz, 2005). Muhasebe mesleğinde de diğer mesleklerde olduğu gibi mesleği yerine getirebilmek adına bir takım uzmanlık özellikleri

barındırması gereklidir. Meslek mensuplarının veya adaylarının işinde uzman statüsü alabilmesi adına bu nitelikleri barındırması önemli bir husustur. Bu özellikler:

- “Mesleki bilgi düzeyini gösteren resmiyet taşıyan bir evrak ile tescil ettirmek,
- Meslek hayatına atılabilmek için gerekli teknik bilgi ve donanımlara sahip olmak,
- Mesleki yükümlülüğünün bir parçası olarak ve bunu kuvvetlendirmek adına toplumsal ve mesleğe karşı bağlılık göstermek,
- Yasal ve mesleki yükümlülüklerini iyi şekilde algılamak,
- Mesleği devam ettirebilmek ve yeri geldiğinde mesleki faaliyetlerinden dolayı cezai yaptırımlara tabi olmak,
- Toplumda ve meslek statüsünde kabul görmüş olmaktır (Karcıoğlu, & Ertaş, 1996; Mugan, 1999; Yıldız, 2015).

Bundan hareketle muhasebe mesleği, devamlı şekilde etrafı ile ilişkili olması, her geçen gün yeni bir teknolojik, ekonomik ve sosyal değişimlere ayak uydurması, toplum yararını gözetmesi ile birlikte muhasebe meslek mensuplarının görev ve sorumluluklarının kötüye kullanımı karşısında cezai yaptırım uygulanması ve çalışma usullerinin yasal çerçeve ile belirtilmesi durumları ile birlikte meslek statüsünde yer almaktadır.

Muhasebe mesleği ülkemizde 1989 senesindeki 3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik kanunu ile yasal bir zemine yerleşmiştir. 2008 yılında 5786 sayılı kanunla yapılan değişiklikle Serbest Muhasebecilik mesleğine son verilmiştir. Kanun Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlik meslekleriyle ilgili gereken düzenlemeleri içermektedir. Uygulamadaki bu yasanın amacı, işletmelerde gerçekleşen işlemlerin doğru ve uygun şekilde kayıt edilebilirliğini sağlayarak, işlemlerin sonuçlarını tarafsız bir şekilde değerlendirip gerekli makam ve mercilere sunmaktır (Güzel, 2011). Bu bağlamda; muhasebe meslek mensubu, işletmelerin faaliyet ve işlemlerinin sağlıklı ve güvenilir bir devamlılığını sağlamak ve kaydeden, gerçekleşen faaliyetlerin gerekli mevzuat dâhilinde denetimini gerçekleştiren ve sonuçları işletme ve ilgili çıkar sağlayacak taraflara sunan, yüksek mesleki etiklere sahip ve topluma karşı sorumluluk bilinci ile hareket eden ve 3568 sayılı Kanun’ da belirtilen özel ve genel şartları yerine getiren kişidir (Ayboğa, 2003).

5786 sayılı düzenleme ile muhasebe meslek mensupları iki grupta incelenmiştir:

- Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM)

- Yeminli Mali Müşavir (YMM)

Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) ve Yeminli Mali Müşavir (YMM) olabilmek için 3568 sayılı kanunda yer alan genel ve özel şartların taşınması gereklidir. Bunun yanı sıra TÜRMOB (Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği) tarafından yapılan meslek sınavlarında başarılı olan ve mesleki profesyonelliğe erişmiş olan kişiler meslek unvanlarına sahip olmaktadır. Muhasebe meslek mensupları kamu idareleri ile vergi mükellefleri arasında köprü konumundadır. Mükelleflerin vergisel işlemler için danıştığı muhasebe meslek mensupları kamu idaresi tarafından kabul gören ve mükellefleri temsilde yetkili kişilerdir.

Mesleğin uzmanlık alanları sadece gerekli defterlerin hesaplarını tutmak değil bunun yanı sıra danışmanlık, bilirkişilik, denetçilik olarak da yer alabilmektedir. 3568 sayılı kanun denetleyen ve uygulayanın ayrı kişiler olarak yer aldığı ve güven tesisi ilkesinin kabul edildiği ilk yasal düzenlemedir. Bu kanun ile muhasebe mesleği, mesleği yerine getirenler ve denetleyenler olmak üzere iki grupta toplanmıştır. Muhasebe ve denetim yetkisi Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlere (SMMM), denetim ve tasdik denetimi yetkisi Yeminli Mali Müşavirlere (YMM) tanımlanmıştır (İllez, 2020). Meslek unvanına sahip olan kişiler bağımlı olarak özel sektör ve uluslararası denetim firmalarında çalışma gösterebilmekte veya bağımsız olarak mesleğini icra edebilmektedirler.

Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Zorluklar

Gelişen ekonomi ve teknolojik alanda yaşanan hızlı gelişimler diğer meslek gruplarında olduğu gibi muhasebe mesleğini de etkilenmiştir. Muhasebe mesleğinin giderek artan bir önem kazanması ve yeni yetişecek meslek mensupları adına değişimlere entegre bir örgüt sistemi oluşturulması elzem bir husus olmuştur. Ekonomik hayat ve şirket yapılarında ki karmaşık hal, mevzuatta gerçekleşen sürekli değişimler, muhasebe mesleğine karşı oluşan yoğun ilgi neticesinde ücretler konusunda yaşanan haksız rekabet ortamı, mesleki olarak hak ettikleri önem ve saygınlık düzeylerinin azaltış göstermesi, mükelleflerin kendilerinden devamlı olarak artış gösteren beklentileri ile muhasebe mesleği yorucu ve stres seviyesi yüksek bir meslek haline gelmiştir. Mesleği yerine getirebilmek adına iyileştirici yapılanmaların olmaması meslek mensuplarını karşılaştığı sorunlar ile baş başa bırakmıştır.

Muhasebe meslek mensuplarının karşılaştığı zorluklar literatürdeki ilgili araştırmalar ışığında aşağıdaki gibi tespit edilmiştir (Özulucan, Bengü, & Özdemir, 2010).

- Mevzuatta sık sık değişimlerin yaşanması,
- Nitelikli personelin yetişmeyişi,

- Ücret açısında belirli bir taban fiyatın oluşturulmaması ve bu durumun haksız rekabet ortamı oluşturması,
- Çalışanların kullanılan programlara hâkim olmayışı,
- Kariyer adımlarının ağır ilerlemesi,
- Mesleki yeterlilik sınavlarının yüksek zorluk derecesinde olması,
- Mükelleflerin muhasebe meslek standartları adına bilgi yetersizliklerinin olması,
- Muhasebe meslek mensubuna karşı mükelleflerin bir güvensizlik problemlerinin olması,
- Mükelleflerin muhasebeyi yeterince önemli görmemeleri ve ödeme noktasındaki isteksizlikleri,
- Mükelleflerin doğru ve net bilgi verme konusundaki isteksizlikleri,
- Mükelleflerin kanun dışı taleplerde bulunmaları,
- Mükelleflerin zamanında yerine getirmedikleri yükümlölükleri,
- Mükelleflerin kayıtlarını düzenli şekilde tutmamalarıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılık

Bu bölümde ilk olarak duygu kavramı açıklanıp daha sonra da duygusal emek kavramı tanımlanarak, duygusal emek yaklaşımları irdelenip duygusal emek boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış kavramları açıklanacaktır. Bölümün devamında örgütsel bağlılık kavramı incelenerek örgütsel bağlılık sınırlandırması ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık kavramları irdelenecektir.

Duygu Kavramı

Duygu sözcüğü, köken olarak Latince’dir ve hareket etmek anlamında olan "motere" sözlüğünden türemiştir. Anlam olarak İngilizce ’deki "emotion " yani bedeni ve zihni tetikleyen ve yapısını bozan olağandışı hareket halindeki enerji anlamındadır. İsmin sıfat hali olarak kullanılan “emotion” duygularla ilgili, duygusal anlamında olup günümüze kadar gelmiştir (Oxford University Press, 2012). Duygu kavramı sözlük anlamları itibari ile “belirli nesne, olay ya da kişilerin, bireyin iç dünyasında uyandırdığı birtakım izlenimler” olarak tanımlanmıştır (Enç, 1974, s. 66) ayrıca “nesneleri veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneğidir” (Türk Dil Kurumu, 2019, s. 729). Tarihte ilk kez duygu tanımını Heraklitus gerçekleştirmiştir. Aristo tarafından duygu; korku, acı, zevk ve arzu olarak sınıflandırılmıştır. Spinoza bu sınıflandırmayı daha sonra mutluluk, üzüntü ve arzu olarak değiştirmiştir (Sayan, 2008). Descartes (2016) ise; temel olarak altı duygu türünün varlığını açıklamış; üzüntü, sevinç, sevgi, nefret, arzu ve merak. Gerçekleşen diğer duyguların bu duygu türlerinin türevleri olarak meydana geldiğini belirtmiştir. Duygular, sosyal bir varlık olan insanda sevinç, üzüntü, kızgınlık, şaşkınlık, korku, nefret ve merak gibi hislerinin dışı vurumu şeklinde ortaya çıkan ve kişinin davranış durumlarını etkileyen düşünce ve algılarında rol oynayan önemli bir etkidir. Duygu; mutluluk, üzüntü, kızgınlık gibi öznel olarak yaşanan duygusal argümanların, kısa süreli psikolojik olarak gerçekleşen durum, his veya ruh hali olup (Masaroğulları, & Koçakgöl, 2011), geçici ve durumsal olarak duygusal havadaki değişimlerle ilgilidir (Budak, 2005).

İnsan varlığının en önemli olgularından biri olan duygu kavramı 1800’lü yıllar ve sonrasında günümüze kadar psikolojik, biyolojik, sosyolojik alanlarda araştırma konusu oluşturmuştur. Duyguların iş hayatındaki varlığı 1800’lü yıllardan sonra örgütlerde araştırma yapan birçok bilim adamının insanı öncül tutan görüşü örgütlerdeki duygu olgusuna verilen

önemi artırmıştır. Çalışma hayatının giderek artması ve ikili ilişkilerin daha fazla yaşandığı günümüzde, kişilerin karşılıklı iletişimde ki anlık durumlar karşısında etkili olan karşılıklı olarak gerçekleşen anlık kısa mesajlar haline gelmiştir (Goleman, 2017). Goleman (2018) duyguyu, bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller, bir dizi hareket eğilimi olarak tanımlayıp, duyguların insanın ayrılmaz bir parçası olduğu ve insanın duygularında bağımsız olarak düşünülemeyeceğini ileri sürmüştür. Ashforth ve Humphrey (1995) duygu tanımını genel bir ifade ile kişisel olarak hissedilen his durumu olarak açıklamıştır. Sartre ise duyguyu; bir şeylere nitelik ve anlam kazandırmak olarak alarak tanımlamıştır (James, 1989). Bu tanımları açıklayacak olursak; duygu kavramının içeriği veya niteliği neyi ifade ettiği farklılıklar gösterse de, önemli olanın kişide davranışı harekete geçirmesidir. Bu bağlamda duygu ile davranış arasındaki ilişkide açığa çıkmaktadır (Brehm, 1999).

Duygu olgusu bireyin iç dünyasında gerçekleşen durumlar olmasının yanı sıra dış dünyada da kendisini ortaya çıkaran bir boyutunun olması sebebiyle sosyal anlamda çalışma hayatı içerisinde yer almıştır. Yapılan tanımlamalardan hareketle duygu için anlamlı bir refleks durumu, davranış temelli ruh hali ve biyolojik veya sosyal bir süreç olduğu söylemini mümkün kılınacaktır. Oluşan bu farklı bakış açıları kavramın tanımlanmasında güçlükler ortaya çıkarmıştır (Seçer, 2005). Duygu kavramı kişisel ve soyut özelliğe sahip olmasına rağmen gelişen hizmet dünyasında artık ticarileşmiş ve somut bir hale gelmiştir (Özgen, 2010).

Duygusal Emek Kavramı

Ekonomik dünyanın her geçen gün değişen dinamikleriyle birlikte çalışanların niteliklerinin daha da iyileştirilmesi ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi önemli hale gelmiştir. Örgütler işgörenlerin fiziksel ve zihinsel emeklerinden faydalanmanın yanı sıra artık duygu durumları ile duygusal emeklerinden de faydalanmak istemektedirler. İşgörenler bu durum karşısında emek faktörlerine artık duygularını da katmak zorunda kalmaktadırlar (Çeviktekin, 2021). Organizasyonlar, işgörenin duygularını da işin bir parçası olarak görüp, insandan bir bütün olarak faydalanma çabası içerisindeyler (Güngördelen, 2017). Kişi işin gerektirdiği yükümlülükleri yerine getirirken hizmet alana duygusal mesaj gönderimi sağlamak ve kişiden beklenen bu iletişim kanalında duygularını kontrol etmesidir. Bu durum işin yükümlülükleri arasında görülmekte ve iş rolünün bir özelliğini oluşturmaktadır. İş yaşamında duygu kavramı, iş yerine getirilirken gerçekleşen duygu durumlarının gösterim şekli olarak ifade edilmektedir (Değirmenci, & Baykal, 2018).

Emek tanımı fiziksel ve bilişsel faktörlerin dışında duyguları da içerisine alarak duygusal emek kavramını ortaya çıkarmıştır (Kaya, & Özhan, 2012). Duygusal emek,

günümüzde iş tanımlarında ve işi oluşturan kriterler içeriğinde yer almayan fakat iş hayatında etkisi olan ve tanımsal olarak son zamanlarda yer edinmiş yüksek değerlere sahip bir kavramdır. Bu etkileşim duyguların ön plana daha çok çekilmesine ve araştırmalara konu olmasına da katkı sağlamıştır. Duygusal emeğin çıkış noktası, örgütün sürekliliği ve devamlılığı adına önemli bir unsur olarak görülen duyguların, işgörenlerin gerçekleştirdiği duygu temelli davranışları, hizmeti alan karşı taraftaki kişilerde memnuniyet oluşturmaya dayanmaktadır. İşgörenlerin birebir iletişim halinde olduğu hizmet alanında karşı tarafa mensubu olduğu örgütün belirlemiş olduğu ölçütlere uyarak ve benimseyerek duygularını yansıtmalarıdır. Gerçekleşen ikili iletişim akışında doğru duyguları ve doğru duygusal tepkileri sergileyebilmek için fazladan gayret göstermeleri duygusal emek olarak açıklanmaktadır (Işık, 2019).

Duygusal emek, iş profesyonelliğinin önemli bir parçası olması beraberinde hizmet alanın tatmin olması veya olumlu duygularla ayrılması sonuçları itibariyle, örgütlerdeki hedef kitlenin geri dönüşüne katkı sağlamaktadır. Örgütler işgörenlerden heyecan, özen ve sevecenlik gibi olumlu duygular yansıtmalarını beklerken üzüntü, sinirlilik, öfke gibi olumsuz duygularını gizlemelerini ve bunları hizmet alana yansıtmamalarını beklemektedirler. Bu beklenti örgüt bünyelerinde iş profesyonelliği anlamını içerebilmektedir. İşgörenlerin hizmet sırasında bedensel ve zihinsel emeklerinin yanı sıra empati duyguları ile de duygusal emek göstermiş olurlar (Kesen, 2017). Duygusal emek faktörü, ikili iletişimin yüksek olduğu hizmet sektörü ile ilişkilendirilir. Bu ilişkinin nedenleri ise; işgören müşteri veya alıcıya karşı bağlı olduğu organizasyonu temsil etmekte, işgören ile hizmet alanın yüz yüze, sesli veya yazılı şekilde iletişim hali içerisinde olması, ikili iletişimin dinamik bir yapısal özelliğe sahip olmasıdır. Hizmetin ölçülebilmesi için somut bir hali olmadığından hizmetin etkinliğinin ölçülmesi hizmeti alan kişinin memnuniyeti esaslı davranışlara bağlıdır (Ashforth, & Humphrey, 1993). Hizmet anındaki iletişim kanalı hizmeti gerçekleştiren ve hizmeti alan arasında karşılıklı gönderilen algısal sinyallerin geri dönüşünü barındırmakta ve birbirlerinden farklı, değişken anlamlar içermektedir.

Örgütler çalışanlarda standart bir davranış profili ve ruh hali oluşturmaya hedeflerler. Örgütler, örgütün iş tanımını ön planda tutan davranış kuralları çizerek çalışanlardan bu kurallara uyum göstermelerini beklerler. Çalışanın o andaki duygu durumu tamamen göz ardı edilerek, gülümseyen, mutlu, dinamik, nazik ve özenli davranışlarla müşteriye etkilemesi ve hizmet için istekli görünmesi zorunlu tutulmaktadır. Örgütler tarafından çalışanlardan beklenen örgütün amaç ve hedefleri ile duygularını yansıtmaları ve davranışlarını bu uyum içerisinde sergilemeleridir (Yıldız, Dumlu, & İbrahimağaoğlu, 2021). İşletmelerin belirlediği duygu ve davranışları çalışanların benimseyerek hareket etmeleri halinde duygusal emek ortaya

çıkacaktır (Gündüz, 2017). Örgütler, çalışanların duygu sergilemelerinde bir otorite oluşturarak, duygularını yansıtmalarına müdahale ederek baskılayıcı rol oynarlar. Marksist yaklaşımla paralel gerçekleşen bu dayatma, emeğin emekçilerden yabancı bir meta olarak kullanımını içermektedir (Aslan, & Mert, 2019). Bu baskılayıcı hal sözlü veya yazılı olarak belirtilmesi gerekli değildir örgüt içerisinde veya çalışma ortamında gösterilmeyen bu davranışlar çalışanı müstehzi bakışlara mazur bırakarak, sosyal bir baskı ile de gerçekleşebilmektedir.

Wharton (1993) duygusal emek kavramını, farklı çalışma ortamı ve koşullarının sonuçlarının da farklılıklar ortaya çıkarabileceğini dile getirerek bu kavramın çok yönlülüğünü vurgulamıştır. Örgütlerce veya çalışma hayatı içerisinde duyguların sergilenmesine yönelik oluşan talep, işverenlerin duygularını davranışlarıyla destekleyen ve açıkça sergileyen işgörenlerin iş performanslarının veya verimliliklerinin yükseleceği inancı temellidir (Briner, 1999). Bu inancı destekleyen unsurlar ise; işgörenin hizmet alanlar ile iletişimde sevecenlik veya cana yakınlık duyguları ile yaklaşım sağlamasında gerçekleşebilecek duygusal emek hizmet alanlarda olumlu izlenimler bırakması, çevresine tavsiye etmesi ve yeniden tercih edilme olasılığını yükseltmesidir.

Rekabet avantajının büyük çoğunlukla daha ön plana alındığı günümüz iş dünyasında, işgörenlerin duyguları da artık sistem içerisinde yerini almaktadır. Günümüzde örgütler çalışanların nerede, ne zaman, nasıl davranıp, nasıl davranmayacakları yönelik davranış politikalarına sınırlar koymalarının yanında ne hissedeceklerini de kontrol etmeye başlamışlardır. Örgütlerin çizdiği bu sınırların daha detaya inmesi, çalışanın duygusal emek gösterim seviyesi ile zıt yönde hareket etmektedir. Çalışanın duygularına ne kadar çok müdahale edilirse duygusal emek gösterim seviyesi de o kadar yükselecektir (Çeviktekin, 2021).

Duygusal emeğin ortaya çıkışında örgüt sınırları çerçevesindeki sorumluluk bilinci ve hissedilen duyguların yönetilmesi becerisini de kapsamaktadır. Duygu yönetimi ile duygusal emek farklı iki kavramdır. Duygu yönetimi, bireylerin hedefleri doğrultusunda duygularına yön vermesi iken duygusal emek belirli bir ücret karşılığında mensubu olduğu örgütün maddi ve manevi niteliklerdeki çizmiş olduğu sınırlar çerçevesinde örgüt hedeflerini gerçekleştirmek adına şahsi duygularını düzenlemesi ve yön vermesidir (Tokmak, 2020).

1980li yıllara kadar örgütlerin amaç ve hedeflerine ulaşmasında rasyonel ve planlı bir süreç olarak görülmesi sonucunda duygu kavramına yeterince değinilmemiştir. Duygusal emek kavramını alan yazına ilk olarak Amerikalı sosyolog Arlie Russel Hochschild'ın kazandırdığı görülmektedir. Araştırmacı duygusal emeği “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının

Ticarileştirilmesi” adlı yapıtında “iş gerekliliklerine uyum sağlayabilmek adına açık bir biçimde gerçekleştirilen yüzsel veya bedensel ifadelerle birlikte duyguların yönetilmesi süreci” olarak ifade etmektedir Hochschild duygusal emeği; duygu yönetiminin bir ücret karşılığında yapıldığından dolayı gerçekleşen emek faktöründen hareketle duygusal emek kavramı olarak ele almıştır. Duygusal emeğin alıp satılabilen ve bu sebeple bir ticari değeri olduğundan kişilerin yüz ve beden davranışlarının değişim değeri oluşturmuştur (Hochschild, 1983, s. 7). İşgörenlerin sunduğu beceri ve niteliklerin birçoğu emek olarak isimlendirilmektedir ve işin içeriğine göre ortaya çıkan bu emek, işgörenin bilgi birikimlerini ve bilişsel hünerlerini sunduğu zihinsel ya da beden gücü ile ortaya koyduğu fiziksel çabaları gerektiren bir emektir. Emek sürecinde işgörenlerin katkıda bulunduğu zihinsel ve fiziksel emekten sonra duyguları da yeni bir emek faktörüdür (Aslan, & Mert, 2019). Marksist yaklaşımdan etkilenen Hochschild; fiziksel ve bilişsel emeklerinin yanında duygu durum ve gösterimleri de piyasaya girdiği andan itibaren artık piyasanın bir malı haline gelmiş ve metalaşmış demektedir (Güngördelen, 2017).

İş akışı içerisinde duyguların, işi oluşturan ve olumlu sonuçlar sunacağı düşünülen, çalışan bireyin kişisel özelliklerinin de ekonomik bir karşılığı olan bir değer haline gelmesine sebep olmuştur. Gerçekleşen iş süreci içerisinde, çalışanı oluşturan bedensel ve ruhsal öğeleri metalaşmaktadır. Bu durum gayet normal veya rasyonel olarak gerçekleşmekte ve çalışan kişilerden tamamen işletmenin verimliliği adına hareket etmeleri beklenmektedir (Kart, 2011). Çalışanın duygusal ifadeleri artık işi oluşturan parçalardan biri haline gelmiştir (Morris, & Feldman, 1996).

Hochschild kitabında, kâğıt fabrikasında çalışan bir işçinin kâğıt rulolarını sevmesi gerekmez fakat bir havayolu firmasında çalışan hosteslerin yaptıkları işi sevmeleri ve bunu şirketlerini tercih eden müşterilere karşı göstermelerinin gerekli görüldüğünü belirtmiştir (Güngördelen, 2017). Kitap içeriğinde yazarın hostesler üzerinde gerçekleştirdiği bir çalışma yer almaktadır. Çalışma neticesinde hizmet sektöründe gerçekleşen zihinsel ve fiziksel emekten ayrı olarak yeni ve üçüncü bir emek çeşidi olan kişilerin duygularını düzenleyerek jest ve mimikleri ile dışarı vurdukları, hareket ve eylemlerini karşı tarafa yansıttıkları bir emek çeşidi olarak duygusal emek yer almıştır. Bu bağlamda çalışanlardan beklenen, duygularını örgüt amaçları kapsamında yönetmesi ve bu çerçeveye uyumlu hale getirmesidir. Ashforth ve Humphrey için duygusal emek; durum için en uygun duyguyu gösterme eylemidir. Örneğin, hosteslerden beklenen uçaktaki müşterilere karşı kibar, nazik ve güler yüzlü olmaları bunun yanı sıra cenaze işleriyle uğraşan görevliden beklenen ise sert, kasvetli ve donuk bir ifade sergilemesi olacaktır (Ashforth, & Humphrey, 1993). Duygusal emek ifadesi sadece sempatik, güler yüzlü davranışları içermemekte yeri geldiğinde karşı taraf için bir otorite veya baskılayıcı

(gardiyan veya polis) nitelikte de olabilmekte ve duygusal emek; duygu durumlarından hareketle davranışlarını düzenlemek adına gerçekleştirilen çabanın kendisini oluşturmaktadır (Karaman, 2017).

Duyguyu yalnızca içsel bir sonuç olarak irdelemek, örgütsel alandaki rolüne gölge düşürür (Rafaeli, & Sutton, 1987). Hochschild (1990) kişinin, işin gerektirdiği doğru duyguları hissetmek adına sergilediği çaba ifadesinde özel yaşamdaki duygu yönetimi ile iş yaşamındaki duygu yönetiminin birbirinden ayrımını gerçekleştirerek, duygu yönetim sürecinin ikili taraflarca yapılan sosyal bir iletişim kanalını oluşturduğunu ifade eder. Duygu gösterimi oluşan bu akış içerisinde önceden tahmin edilebilen olağan bir durumdur. James (1989) bu tanımlamaya ilaveten, duygu gösteriminin bireyden bağımsız şekilde diğer kişilerin duygularını öncül tutarak kabul etmenin duygusal emek olduğunu ve gerçekleşen bu durumun sosyal süreç içerisinde yer aldığını belirtmiştir.

Duygusal emeğe giderek artış gösteren talep doğrultusunda bireylerinde kendilerini sergilerken karşı tarafı daha öncül konumda tutmaları gereklilik göstermektedir. Bu durumda duygusal emek, hizmet alan kişilerde gerekli görülen ve oluşması beklenen ruh halini oluşturmak üzere duyguların kontrol altına alınması ve yönetilmesidir (Wouters, 1989). İşgörenler, iletişim halinde oldukları hizmet alıcılara karşı yapıcı ve sosyal bir iletişim kanalı oluşturmaları hem kendileri adına, hem de mensubu olduğu örgüt adına olumlu bir izlenim ve kişiler de gerekli olduğu düşünülen olumlu bir ruh hali bırakmak için duygularını düzenleme çabasıdır (Seçer, 2005). Duygusal emek ikili iletişimlerde işgörenin örgüt tarafından belirlenen duyguları yansıtmasıdır. Örgütler tarafından çizilen bu duygu durum kurallarında, işgörenlerin duyguları ile ilişkilerine bakılmadan çizilen kontrolcü ve baskılayıcı kuralları çerçeveleyen kapsam ve sınırlar dâhilinde duygularını göstermelerini zorunlu kılarak çalışanların duygularını yerine getirdikleri işlerle uyumlu hale getirmeleri ile sonuçlanacaktır (Durgut, & Kahya, 2015). Organizasyonlarca belirlenen kurallar ve özellikler arasında aranılan hale gelen duygular, çalışanın iletişim tavrı, yüz ve beden hareketleri, sesindeki tını gibi niteliklerle belirli bir standart oluşturulduğundan ve bu niteliği taşıyan çalışanların talep edilmesine sebebiyet vermiştir (Koçak, & Gürsoy, 2018).

Hochschild (1983)'e göre örgütler tarafından işgörenlerin hizmet alıcılara karşı tutum ve davranışları daha önceden planlanıp işin bir parçası olarak sunulmaktadır. Bu kısıtlayıcı çerçeve de işgörenler için işin ayrılmaz ve zorunlu bir parçası halini alacaktır. İşgörenler bu şekilde iş akış kanalı içerisinde duygularını sürekli denetim altında değiştirmeye gideceklerdir. İşin bir parçası olarak görülen ve belirli bir ücret karşılığında gerçekleşen bu değişim duygusal emek olarak adlandırılmaktadır. Duygusal emeğin hizmet akışı içerisindeki çıktıları göz önünde

tutulduğunda, en önemli unsur bu durumun örgüt kontrolü içerisinde gerçekleşmesidir (Morris, & Feldman, 1996).

Müşterilerin aldıkları hizmetin kalitesini belirleme ölçeği, çalışanların duygu ifade biçimlerine bağlı olduğundan, örgütlerin duygusal görüntüleri kontrol etmesi olasıdır ve bir noktada gereklilik gösterebilmektedir (Abraham, 1998). İşgörenler, organizasyonların davranış sergileme kurallarını gerçekleştirmek ve beklentileri karşılamak için duygusal emek harcamalarını daha fazla artırabilirler, örgüt adına olumlu bir imaj sergilemek ve hizmet akışı sırasında hizmet alanda gerçekleşmesi beklenen duyguları açığa çıkarma iyi bir hizmet performansı olarak gerçekleşmektedir. Olumlu duygusal gösterimler, yüksek hizmet performansı olarak değerlendirilir ve samimiyetsiz olarak düşünülen davranışlar hizmet performansını olumsuz etkileyebilmektedir. Çalışanın gerçekleştirdiği duygusal emek ile örgütün gelişimi arasında doğrudan bir süreç yer almaktadır ve örgütsel yaşam ile çalışan arasında ki ilişkiyi açıklamaya yardımcı olmaktadır (Grandey, 2000). Örgütsel performansın artış göstermesinde duygusal emeğin rolü olduğu düşünülmektedir, çalışma arkadaşlarına veya hizmet alanlara karşı devamlı olumlu duygu davranışları sergileyen kişi müşteri memnuniyetini etkileyerek kurumsal performansın yükselmesini sağlaması olasıdır (Kang, & Jang, 2022).

Morris ve Feldman (1996) için duygusal emek, işgörenler ve müşteriler arasındaki etkileşim sırasında örgüt tarafından gerçekleşmesi beklenen duyguyu ifade etmek adına gösterilen planlama ve kontrol çabasıdır. Duygular ve davranışlar bu bağlamda örgüt amaçlarını gerçekleştirmek için düzenlenmektedir. Duyguların oluşturduğu bu emek biçiminde, örgütlerin çalışan kişilere karşı göstermeleri beklenen olumlu izlenim durumları, kapsamı organizasyon içerisinde belirlenen durum için uygun duyguyu sergilemeleri ve kendi hissettikleri duygu halleri ile uyumlu olsun veya olmasın yerine getirmekte zorunlu tutulurlar (Kart, 2011). Bundan hareketle duygusal emek, iş için uygun olan duygu davranışlarını sergilemek yahut iş için uygun görülmeyen davranışları gizlemeyi ifade etmektedir (Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005).

Duygusal Emek Yaklaşımları

Hochschild (1983) yaklaşımı.

Hochschild (1983), örgütlerin duyguları işi oluşturan niteliklerden biri olduğu düşüncesi, çalışanların duygularına ticari bir değer yüklediği görüşünü ileri sürmüştür. Örgütlerin çalışanlarından talep ettiği duygu gösterimleri farklılıklar göstermektedir. Kabin memurlarından gülümseme ile karşılamak beklenilirken, hemşirelerden merhamet ve şefkat gösteren davranışlarda bulunmaları beklenmektedir. Örgütsel normları oluşturan bu genel kabul görmüş davranış sınırları için duygu kuralları terimi kullanılmıştır. Bu tanımlama, çalışanların

işsel his durumunu veya kişisel duygu ve düşüncelerinin örgütsel olarak gözetim altında tutulması temellidir (Humphrey, Ashforth, & Diefendorff, 2015).

Hochschild (1983) kurgusal bir bakışısıyla, işgörenlerin müşterilerle gerçekleştirdiği iletişim alanında, müşterileri “seyirci”, işgörenleri birer “aktör” ve işyeri ortamını ise “sahne” olarak tanımlamakta ve gerçekleşen bu ilişkiyi adeta sahnede sergilenen bir oyun olarak betimlemiştir. Hochschild, bir tiyatro sahnesine benzettiği bu etkileşim alanını Goffman’ dan (1959) etkilenerek oluşturduğu düşünülmektedir. Sergilenen bu tiyatro sahnesinde rol alan aktörler, seyirciye karşı doğal ve samimi tavırlarla izleyicinin tüm odak noktasını o anda sergilenen oyunda tutmaya çalıştıkları gibi işgörenlerde, müşteriye karşı samimi ve nazikçe uygun davranışlarda bulunarak müşterinin kendisini değerli hissetmesini sağlamak ve uygun olmayan davranışlardan kaçınarak adeta bir aktör gibi rol yaparak sahne performansı sergilerler. Uygun ve uygun olmayan davranış ayrımı örgüt prensipleri çerçevesinde kurumsal kimlik, işverenler ve meslek imajları gibi faktörlerin birkaçından oluşmaktadır. Bu davranış sınırlamalarını yaşayan belirli bir ücret karşılığında çalışan işgörenlerin, çalışma süresince duygularının bastırılmasına ve adeta metalaştırılması durumunu içermektedir.

Hochschild (1983), iş tanımlarında bulunan ve ikili ilişkilerde duygusal veya sözlü iletişim içinde müşteriye karşı duygularını harekete geçirecek ve etkileyecek meslekleri duygusal emek gerektiren meslekler olarak tanımlar. Bu özelliklere dayanarak, oluşturulan meslek grupları; serbest meslek mensupları, doktorlar, yöneticiler, hostesler, memurlar, bebek bakıcıları, garsonlar ve satış görevlileridir. Hochschild, diğer meslek mensupları için ileri sürdüğü bazı kısıtlamalar neticesinde bu meslek gruplarını duygusal emek faktörünün yaşanmasının dışında tuttuğu düşülür (Gosserand, 2003; Ünler, 2007b). Hochschild’ın bu düşüncesi meslekler arası karşıtlık durumu oluşturduğu için diğer araştırmacılar tarafından eleştirilir. Her mesleğin duygusal etkileşimleri, yoğunluk derecesi ve kişinin gösterim kurallarını algılayış şekli bakımından farklılık göstermektedir. Bu nedenle duygusal emeğe uygulanan ihtiyaç durumu da bu farklılıktan etkilenecektir. Yapılan bu sınıflandırma bu hususlar açısından değerlendirildiğinde eksikliklerinin olduğu durumu gün yüzüne çıkarmıştır (Yalçın, 2010).

Hochschild’ın ele aldığı çalışma, çalışanların duygularının yönetimini sağlaması ile örgütsel hedeflere ulaşımın bir öncülünü oluşturacaktır. İşgörenin, iş arkadaşına veya müşteriye karşı öfkeli veya depresif bir ruh hali içerisinde davranışlar sergilenesi, gerçekleşmesi beklenen durum için göstereceği performansı olumsuz yönde etkileyecektir. Hochschild, dramaturjik bakış açısı ile aktör olarak tanımladığı işgörenler için duygularının yönetimi adına iki ana yol sunmaktadır. Bu iki yol ise, kişinin duygusal ifadelerinin kontrolünü gerçekleştirip veya

değiştirip talep edilen duygu ifadelerini sergilemek için yüzeysel davranış ve duygularının bilinçli olarak yönetimini sağladığı derin davranıştır. Hochschild, duygusal emek bileşenlerini açıklarken müşteri etkileşimi kavramını ön planda tutmuştur. İşgörenlerin, örgütler tarafından gerekli görülen ve talep edilen durumlarda duygusal emek gösterimi gerçekleştirmesinin müşteri etkileşim süreci ile ilişkili olduğu ve bu durumun var olmaması neticesinde duygusal emeğin de var olmayacağını ileri sürmüştür. (Grandey, 1999)

Ashforth ve Humplhrey (1993) yaklaşımı.

Ashforth ve Humplhrey, duygusal emek teorisinin kavramsallaştırılması için iki önemli katkı gerçekleştirmiştir. İlk olarak duyguların içsel yönetiminin aksine önemli olanın gözlemlenebilir davranış ifadeleri olduğu konusunu vurgulamıştır. Yüzeysel ve derin davranış boyutunun nasıl gerçekleştiğinden ziyade ne gibi sonuçlar ortaya çıkardığını irdelemiştir (Gosserand, 2003). İkinci olarak ise, Ashforth ve Humplhrey (1993) yüzeysel davranış boyutu ve derin davranış boyutuna ilaveten, kişinin göstermesi beklenen duyguları gerçekten hissediyor olabileceği ihtimali ile rol yapmadan, tamamıyla olumlu duygusal davranışlar sergilemesi veya içten oluşu durumunun göz ardı edildiğinden hareketle üçüncü bir boyut olarak samimi davranış boyutunu ileri sürmüştür. Dolayısıyla kişi duygusal emek adına bilinçli bir çabanın içerisinde olmadan gerçekten hissettiği duygularını yansıtabilir ve içsel duyguları ile uyumlu davranışlar sergileyebilir.

Ashforth ve Humplhrey, hizmet kalitesinin belirlenmesinde ki en önemli unsurun işgörenlerin sergiledikleri davranışlar sonucunda gerçekleşecek olan izlenim olduğu düşüncesindedirler. Duygusal emek, çalışanlar kendileri ve mensubu oldukları örgüt adına olumlu izlenimler bırakmak için duygularının yönetimi adına gösterdiği çabanın adıdır. Hochschild 'den farklı olarak, duygusal emeğin hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar meydana getireceği ileri sürülmüştür. İşgörenler tamamen kendi hissi temelli duygusal gösterimlerini gerçekleştirmesi durumunda, örgütlerce talep edilen duygu sergileme kurallarına uygun davranışları oluşturacaklardır. Bu durum da çalışanın kendini ifade etme özgürlüğünü kolay hale getirecek ve duygusal emeğin olumlu sonuçlanmasına yol açabilecektir. Talep edilen duygu sergileme kuralı çoğunlukla davranışları kısıtlayıcı durumlar içermesinin yanı sıra davranışların nasıl sergilenmesi gerektiği konusunda da bir otokontrol sistemi içermektedir. Örgütler tarafından sergilenmesi beklenen ve kişinin kendi hissettiği duygular arasında gerçekleşen zıtlık neticesinde ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk durumu, çalışanlarda özgürlük alanlarında kısıtlayıcı ve mecbur kalınmış hissi, kendilerini yanlış bir şeyler yapıyor muş veya ikiyüzlü olarak hissetmeleri gibi sonuçlar duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını meydana getirecektir (Ashforth, & Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey, Hochschild’ dan farklı olarak hissedilen duygulardan ziyade yansıtılan duygular üzerinde durmuş ve iletişim kanalı içerisinde duygu gösterim kurallarının gözlemlenmesinin gerekliliğini öne sürmüştür. Bundan hareketle, kişinin içerisinde olduğu duygu durumu, davranışların gözlem noktasında daha fazla öne çıkması sebebiyle bu duygularını nasıl ve ne şekilde yansıtıldığına olan önemi ortaya çıkarmıştır (Karaman, 2017). Ashforth ve Humphrey (1993) gözlemlenebilir davranışlar üzerine odaklanılmasını savunmuş ve örgütlerce bu davranışların ölçümünün nasıl yapılması gerektiğini irdlemiştir. İşgörenlerin sergiledikleri davranışların, örgütler tarafından kontrol edildiği düşüncesi zihinlerinde yer edindikçe, duygusal emeğe olan ihtiyaçları artış gösterecektir bunun nedeni ise, duygusal emek örgütlerin müşterilere yansıtılması gereken duygu gösterim kuralları adına işgörenlerin gerçekleştirdiği çabadır. Bu gerçekleşen çaba neticesinde örgütler, talep ettikleri duygu gösterimlerinin gerçekleşip gerçekleşmediğini anlamak adına gözlemlenebilir davranışlar üzerinde odaklanmışlardır. Gözlemlenebilir davranışlar açık ve somut olarak duygusal emeğin gerçekleşmesinin sebebini oluşturduğu düşünülmüştür.

Hissedilen duygular ile talep edilen duyguların sergilenmesinde ki benzerlik neticesinde, bu uyumun da duygusal emeğin boyutlarına ek olarak yer edeceği vurgulanmıştır (Ashforth, & Humphrey, 1993). Duygusal emeğin meydana gelmesinde elzem olanın bilinçli bir çaba olmadığını savunulmuştur (Grandey, 2000). Duygusal emek boyutları olan yüzeysel ve derin davranış boyutuna ek olarak yeni bir duygusal emek boyutu olan samimi davranış boyutunu ileri sürülmüştür.

Morris ve Feldman (1996) yaklaşımı.

Morris ve Feldman (1996) yapmış oldukları araştırmaya göre duygusal emek; “kişilerin etkileşimi sürecinde işgörenler tarafından örgütün belirlediği ve talep ettiği duyguları; duygusal davranış kuralları çerçevesinde sergileyebilmek adına sarf edilen çaba, planlama ve gözden geçirme” olarak ifade edilmiştir (s. 987). Ek olarak, hizmet anında kurumsal olarak belirlenen duyguları ifade etme eylemidir. Bu tanımlama ile duyguların kişiler tarafından değişim ve kontrolünün gerçekleşeceğini bu durumun ise hangi zamanlarda oluşacağını sosyal çevrenin belirlediği konusunda, Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey’ nin (1993) perspektifi ile benzerlik içermektedir (Grandey, 2000).

Morris ve Feldman (1996) için duygusal emek, hizmet sunumu esnasında genellikle örgüt tarafından talep edilen duyguları ifade etme fiili olarak açıklanmaktadır. Bu yaklaşıma göre; işgörenin, sergilemesi gerekli görülen duygu ile o an kendisinin hissettiği duygu örtüşse dâhi örgütün istediği duyguyu göstermesi adına bir çaba sarf etmesi gerekmektedir. Morris ve Feldman’ ın dikkat ettiği husus; o an için örgütün talep ettiği duygusal davranış kurallarını

yerine getirmek adına, işgörenlerin gösterdikleri çaba ve örgütlerin talep ettiği ve gerçekleşmesi beklenen her türlü davranış kuralı, işgörenlerin hizmet sunumu içerisinde sergilemesi beklenen bu davranışlar için belli bir çabanın sarf edilmesi gerekliliğidir. Çalışan kişinin hissettiği duygular ile örgütsel olarak kendisinden beklenen duygular arasında uyum olması halinde dâhi, duyguların yansıtılması noktasında bir dereceye kadar çaba (veya emek) gerektirmektedir. Hissedilen duygu ile talep edilen duygu arasındaki uyum düzeyi yükseldikçe elbette ki gerçekleştirilen çaba düzeyini düşürecektir, fakat hiçbir zaman çaba düzeyi sıfır olmayacaktır. Dolayısıyla, tüm koşullarda kişi duygularının yönetimi adına çaba göstermektedir. Hissedilen duyguların uygun duygusal gösterimlere dönüştürülmesi emek gerektirmektedir. Hochschild'ın ve Ashforth ve Humphrey' nin yaklaşımlarından farklı olarak Morris ve Feldman'ın ortaya koyduğu yaklaşım, içinde bulunulan duruma göre duyguların değişkenlik gösterebileceği gerekçesi ışığında farklı duygusal emek boyutları içermektedir.

Hochschild'ın duygusal emek tanımı ile tutarlı olarak duygu ifadelerinin artık bir pazar yeri metası halini aldığı ve duygu ifadelerinin hizmetin kendisini oluşturan bir parça haline geldiği fikrini desteklemişlerdir. Fakat araştırmacılar Hochschild' dan farklı olarak, kişinin gerçekleştirdiği duygu yönetiminden ziyade, duygusal emek kavramında örgütlerin taleplerinin dışavurumu olarak yer alan “davranışa” odaklanılması gerektiği fikrini savunmuşlardır. Duygusal emek tanımından yola çıkarak, duyguların ne şekilde ve ne zaman ifade edileceğine ilişkin belirli normlar veya yaptırımlar örgütsel olarak çizilmiştir. Gösterim kuralları, yalnızca belirli durum için hangi duyguların daha uygun olacağını içermektedir. Bununla birlikte duyguların nasıl sergileneceği veya toplumsal olarak beklenen davranış standartları farklılıklar gösterebilmektedir. Örneğin, olimpiyat birincisi ilan edilirken sıralama gereği ilk olarak ikinci kazanan ilan edilir ve ikinci kazananın yüzündeki mutluluk ifadesi kaybedenin kazanan için üzüntüsünü maskeleyişini içeren bir gösterim kuralının neticesidir (Morris, & Feldman, 1996).

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin kavramsallaştırılması üzenine gerçekleştirilen çalışmaları daha da genişletmeyi amaçlamıştır. Duygusal emek için daha komplike bir tanımlama yaparak, kavramın hizmet içerisinde gerçekleşen veya hizmet sonrası gerçekleşen genel bir fenomen olarak kavramsallaştırmaktan ziyade, duygusal emeğin boyutlarını dört ölçek üzerinden sunmuştur. Bu ölçeklerden ilki olan duygusal gösterim sıklığı araştırmacılar tarafından en çok incelenen boyut olmuştur. Hizmet süreci içerisinde hizmet veren kişi ile hizmet alan kişi arasındaki etkileşimin hangi sıklıkla gerçekleştiği ve hizmet veren çalışanın mensubu olduğu kurumca kendisinden sergilemesi beklenen duygu gösteriminin ne derecede tekrarlamak zorunda kalışını ifade etmektedir.

Duygusal emeği oluşturan ikinci boyut ise; işin gerektirdiği kuralları sergilemek için harcanan dikkattir. İşgörenler, kendilerinden sergilenmesi beklenen duygusal gösterimleri gerçekleştirmek için daha fazla dikkat ve çaba sarf ederler. Daha fazla dikkat gerektiren gösterimler, işgörenlerde daha fazla psikolojik güç ve fiziksel çaba harcamalarını gerektirecek dolayısıyla daha fazla duygusal emek sarf etmelerine yol açacaktır. Gerekli gösterim kurallarına dikkat, duygusal gösterim süresi ve duygusal gösterim yoğunluğundan etkilenecek değişkenlik göstermektedir (Morris, & Feldman, 1996). Örneğin, müşterilerle etkileşimi daha kısa ve sınırlı olan kasiyerlerin gerekli gösterim kurallarına uymak adına göstermiş olduğu dikkat düzeyi ile müşterilerle daha uzun sürelerde etkileşimi olan satış temsilcilerinin gösterim kurallarını uygulamak için gösterdiği dikkat düzeyi arasında farklılık vardır. Bu bağlamda, uzun süreli duygusal gösterim gerçekleştiren satış temsilcilerinin, kısa süreli duygusal gösterim gerçekleştiren kasiyerlere nazaran göstermiş olduğu daha fazla dikkat düzeyi aynı zamanda daha fazla duygusal emek veya çaba gösterimini de gerekli kılacaktır (Güngördelen, 2017). Hochschild'ın ileri sürdüğü ve Ashforth ve Humphrey' nin de irdelediği yüzeysel ve derin davranış boyutlarında, dikkat boyutunun etkisinin çok az olduğu tartışılmıştır.

Duygusal emeğin üçüncü boyutu olan duygu çeşitliliği; işgörenlerin iş rolleri gereği sergilemesi beklenen duygusal gösterim çeşitliliğidir. Sergilenecek duygu çeşitliliğinin fazlalığı, işgörenlerin duygusal emek düzeylerini artıracaktır. Birden fazla duygu sergilemesi gereken durumlarda işgörenler, davranış planlamasını artıracak ve bilinçli bir yönetim stratejisi izlemek durumunda kalacaklardır. Bu bağlamda gerçekleşen ruhsal ve bedensel çaba duygusal emeği oluşturmuştur (Morris, & Feldman, 1996). Wharton ve Ericsson'a (1993) göre, duygusal gösterimler temelde bütünleyici (pozitif), maskeleyici (nötr) ve ayırt edici (negatif) şekilde gruplandırılır. Pozitif duygusal gösterimler, çalışanların ilgili, güler yüzlü ve zarif davranışlarıdır. Bu noktada müşterilerin hizmet kalitesinin niteliği açısından olumlu düşünceleri ve tekrar tercih etme noktasında öncüllüğünü artıracaktır. Nötr duygu gösterimleri, duygusal tarafsızlık ve karşı tarafa karşı otoriteyi temsil eder, toplumlarca otorite duygusuz bir kişilik ile ilişkili görüldüğü için duygusal tarafsızlık iş profesyonelliğinin gücünü artırmaktadır. Negatif duygu gösterimleri ise, kendilerine korku veya huzursuzluk aşılama isteyen başkalarına karşı çalışanların kızgınlık veya düşmanca davranışlar sergileyerek karşı tarafı bastırma ve geri çekilmesini sağlamak şeklinde ortaya çıkmaktadır. Duygu gösterim sıklığı arttıkça işgörenlerin duygu gösterim çeşitliliğinde de artış meydana getirerek duygusal emek harcamalarını da artıracaktır. Ortaya çıkan duygu çeşitliliği çalışanlarda duygusal uyumsuzluk durumunu temellendirecektir (Basım, & Beğenirbaş, 2012).

Duygusal emeğin dördüncü ve son ölçütü olan duygusal uyumsuzluk ise; gerçekten hissedilen duygular ile örgütlerce sergilenmesi beklenen duygular arasında ortaya çıkan çatışma veya karşıtlık durumu olarak açıklanabilmektedir. İşin teşhir kurallarını içeren duygusal ifadeler ile doğal veya gerçek duyguların karşıtlığı halinde duygusal uyumsuzluk gerçekleşebilmektedir. Alan araştırmalarında duygusal emeğin bir sonucu olarak ele alınan duygusal uyumsuzluk, duygusal emeğin yapısını oluşturan bir boyut olarak yer almalıdır (Morris, & Feldman, 1997). Kamusal alan içerisinde veya örgütlerce beklenen gösterim kuralları sınırlarında, gerçekten hissedilen duygular ile arzu edilen duyguların paralellik göstermesi pek olası değildir. Çalışanlar için duygusal emeği zorlaştıran ve daha yoğun yaşanmasına sebep olan durum aslında bu zıtlık temellidir. Arzu edilen duygulara karşı yakın duygular içerisinde olan çalışan, duygu gösterimlerini gerçekleştirmek için daha az emek sarf edecektir (Morris, & Feldman, 1996). Morris ve Feldman'ın dikkat çektiği duygusal uyumsuzluk kavramı; işgörenler üzerinde duygusal emeğin gerçekleştirdiği etki olarak yer almaktadır. Duygusal uyumsuzluk bir süreç olmaktan daha çok sonuç niteliklidir. Çünkü sadece işgörenin yaşanan o andaki durumunu barındırmaktadır. Bu nedenle, örgütler duygusal emeğin işgörenler üzerindeki bu tür olumsuz sonuçların azaltılması veya engellenmesi adına katkıda bulunabileceği fikri çürütülmüştür (Gosserand, 2003). Hochschild tarafından, dışa vurulan duygular ile aslında hissedilen duyguların birbirinden farklı olması durumu olarak ifade edilen yüzeysel davranış boyutu ile duygusal uyumsuzluk kavramı ilişkilendirilebilir (Grandey, 2000).

Grandey (2000) yaklaşımı.

Grandey (2000) duygusal emek kavramına; yukarıda sözü edilen yaklaşımları ileri süren araştırmacıların (Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman) farklı bakış açıları kazandırdığı fakat henüz tam olarak gerçek manada kavramı açıklayamadıkları düşüncesinden yola çıkarak gerçekleşen bu üç yaklaşımdan etkilenecek sentez bir model oluşturup literatüre katkıda bulunmuştur. Duygusal emek oldukça karmaşık bir yapıya sahip olduğundan kavramsallaştırmak adına daha önce tanımlanan üç ana boyutun (yüzeysel davranış boyutu, derin davranış boyutu, samimi davranış boyutu) da kullanımıyla tanımlamanın gerçekleşeceği düşüncesini ileri sürmüştür. Bu üç boyut aslında ortak olarak Hochschild'ın yaptığı tanımlamanın bir ürünü olsa da, kullanım alanları açısından farklılıklar içermektedir (Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013).

Grandey duygusal emeği; “çalışanların örgütlerce talep edilen duygu sergileme kurallarına karşı duygusal ifadelerinin düzenlenmesi adına gösterdiği çaba ” olarak açıklamıştır (Grandey, 1999,s. 8). Grandey, duygusal emek kavramı oluşturmak adına gerçekleştirilen daha

önceki yaklaşımların katkılarını göz ardı etmeyecek şekilde özetlemiştir. Grandey (2000) Morris ve Feldman' nın ileri sürdüğü duygusal emek tanımında işin özelliklerine göre değerlendirilmesi (örneğin, sıklık, süre ve çeşitlilik) duygusal emeği oluşturan etkenlerden ziyade duygusal emeği gerçekleştiren öncüller olarak ele alınmasının daha etkin bir kullanım olacağını ileri sürmüştür. Bunun yanı sıra Ashforth ve Humphrey' nin tanımında yer alan gözlemlenebilir davranışların, müşteriye tekrar tercih edilme noktasında kazanma hedefi uzak bir hedef olsa da duygusal emek için daha yakın bir hedef olarak tutulması durumunun daha muhtemel olacağını ileri sürmüştür.

Grandey (2000), daha önceki araştırmacıların duygusal emek üzerine farklı bakış açıları ve sonuçları olsa da aslında temelde aynı tema üzerinde şekillendiğini ileri sürmüştür. Kişilerin, işyerlerinde ki duygusal ifadelerini düzenleyebileceği fikri tüm yaklaşımlarda mevcut bir temeldir. O halde duygusal emek; çalışanların örgütün belirlediği sınırlar içerisinde müşterilere karşı göstermesi gerekli olan duygu ve ifadelerini düzenlediği bir süreçtir. Grandey, çalışanlar ve örgütler açısından duygusal emeğin ortaya çıkaracağı olumsuz sonuçların daha olumlu bir hal alacağı düşüncesi üzerinde durmuştur. Duygusal emeği bir süreç olarak ele almasından dolayı duygu düzenleme kavramı ile bütünleştirmiş ve kavrama daha kapsamlı bir perspektiften bakılmasını öncül kılmıştır. Duygu terimin yapısal özelliklerini Hochschild' dan başka dikkate alan araştırmacı olmamıştır. Duygu teorisinin yapısı incelendiğinde duygunun, duygu sergileme kurallarına uyacak şekilde bileşenlerden oluştuğu görülmektedir. Kişiler iş yaşamlarında ki duygularının değişimini gerçekleştiren uyarım girdileri neticesinde sağlayacaklardır. Gross' un (1998a) modeline göre duygu düzenleme, bireylerin hangi duygulara sahip olduklarını, ne zaman sahip olduklarını ve bu duyguları nasıl deneyimlediklerini ve ifade ettiklerini etkileyen süreçler olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım duygusal emeğin kavramsallaştırılması için önemli bir tanımlama niteliğini taşıyabilmektedir.

Gross' un (1998a, 1998b) ortaya çıkardığı duygu düzenleme modeli, duygusal emeği bir süreç kavramı olarak ele alınması adına açıklayıcı bir önerme oluşturmuştur. Kişi duygularını artırıp, azaltıp veya aynı normda kalmasının kontrolünü bilinçli olarak gerçekleştirebilmekte veya bilinçsiz herhangi bir çaba sarf etmeden aynı şekilde tüm durumlar için sürdürülebilirliğini gerçekleştirebilmektedir. Olumsuz durumlar karşısında, duygularıyla baş edebilir ve kontrolünü sağlayabilir veya duygusal anlamda hasar alabileceği durumlar karşısında kendisini savunmak adına o andan uzaklaşıp daha rahatlatıcı olduğunu düşündüğü durumları düşleyerek olası yıkıcı etkilerden kendini soyutlayabilmektedir. Bu süreç içeri gereği bir etki-tepki durumunu içermektedir. Kişi durum karşısında duygularını değerlendirerek, öncül

davranışın ne olması gerektiğine karar verir. Davranışın ortaya çıkışı fizyolojik bir tepki olmasından dolayı gözlemlenebilir ve somut olarak etkinin durumunu ortaya çıkarmaktadır.

Aslında duygusal emek adına gerçekleşen tüm yaklaşımlar Hochschild'ın ileri sürdüğü yüzeysel davranış boyutu ve derin davranış boyutunun tartışılması ile ortaya çıkmıştır. Yüzeysel davranışta bulunma ve derin davranışta bulunma süreçleri, duygu düzenleme süreci olarak görülen duygusal emeği tanımlamak için daha uygundur ve duygusal emeğin daha işlevsel bir hale getirilmesine yarar sağlamıştır. Duygusal emeği, yüzeysel davranış ve derin davranış açısından tanımlanmasının birkaç sebepten dolayı avantajları olacaktır. Birincil olarak; duygusal emeği gerçekleştiren iki etken olarak yüzeysel ve derin davranış boyutları yapıları gereği belirli bir değer yüklü değillerdir yani olumlu veya olumsuz sonuçlarının olması olası bir durumdur. Örneğin; yüzeysel davranış boyutu bireylerin yaşadığı duygu uyumsuzluğu sebebiyle iş tatmini ile olumsuz yönde ilişkili olabilirken, derin davranış boyutu uygun duygusal gösterimler sergilemenin kişisel başarı duygusunu etkileyeceği ve bunun sonucunda iş tatmini ile olumlu bir etkisinin olması muhtemel bir durumdur. Dolayısıyla bu iki kavramın duygusal uyumsuzluk gibi olumsuz bir var oluş hali içerisinde olarak düşünülmesi düşüncesi doğruluğunu yitirmiş olacaktır.

İkincil olarak; duygusal emeği duyguların içsel düzenlemesi olarak kavramsallaştırmanın, duygu yönetim süreci içerisinde bireylerin uygun duygu gösterimini gerçekleştirmesi ve hangi durumlar için hangi duyguların sergilemesinin gerekliliği için stratejik olarak planlama yapmalarına ve bu yönde örgütlerce kendilerini geliştirmeleri adına destek almalarına olanak sağlamaktadır. Örneğin, örgütler müşteri hizmetlerini iyileştirmek adına derin davranışta bulunmanın, yüzeysel davranışta bulunmanın aksine daha faydalı olacağı düşüncesi içerisinde ise çalışanlarını bu yönde harekete geçmeleri için tetikleyici ve destekleyici çalışmalarda bulunabilirler. Duygu düzenleme, durumun özelliğine göre ihtiyaç duyulan bir etken olarak görülebilir. Örneğin, doktorlar için tükenmişliğin olumsuz etkilerini azaltmak adına hastalarına karşı duygusal ilişkiler içerisinde iken yeri geldiğinde yüzeysel davranışlarda da bulunmalarının daha iyi olacağı eğitiminde olmaları daha faydalı olabilmektedir.

Üçüncü ve son olarak ise, duygusal emeği kavramsallaştırmada yüzeysel davranış ve derin davranışın kullanılması yerleşik bir teorik duygu düzenleme modelinin köklerinden oluştuğundanadır. Gross' un (1998) da yapmış olduğu duygu düzenleme tanımı, duyguların aslında tam da o anda ortaya çıkması yerine, kişilerin hangi durumlarda hangi duyguları sergileyeceklerini önceden öngörerek, duygu gösterimlerinde değişimi ve duyguyu yaşarken bile yönetebileceklerini olanaklı hale getirmiştir. Duyguları içsel olarak değiştirmeye ve

akabinde bu değişimleri davranışları sergilemede kullanım bakımında derin davranış boyutu ile ilişkilidir ve gerçek duygularını değiştirmek yerine gözlenebilir duygu ifadelerinde değişim gerçekleştirilmesi bakımından ise yüzeysel davranışla benzerlik göstermektedir. Grandey yüzeysel ve derin davranış boyutunun tanımlanan duygu düzenleme boyutuna karşılık geldiğini savunmuştur (Gosserand, 2003; Grandey, 2000).

Duygu düzenleme süreci, çevresel olarak bireye gelen uyaranları bir girdi, gelen bu uyaranlara karşı kişilerin göstermiş olduğu tepkileri de çıktı olarak ele alındığı bir girdi-çıktı bağlantısı şeklinde irdelenmiştir. Duygu ortaya çıkmadan öncesi ki durum girdi, duygu ortaya çıktıktan sonra ki durum ise çıktı olarak ele alınmıştır. Duygu düzenleme; öncül odaklı duygu düzenleme ve tepki odaklı duygu düzenlemesi olarak iki şekilde sınıflandırılmıştır. Öncül odaklı duygu düzenleme, deneyiminin gerçekleşmeden önceki girdi düzenlenmesini, tepki odaklı duygu düzenleme ise, duygunun gerçekleştiği anda yapılan çıktı düzenleme durumunu oluşturmuştur. Öncül odaklı duygu düzenlemesi dört süreç ile gerçekleşmektedir. Bu süreçler ise; durum seçimi, bireylerin hangi durumun içinde olacaklarına dair seçim yapmalarıdır. Durum değiştirme, kişilerin seçtikleri durumda karışılacakları olumsuz duygular sonucunda, bu durumun değişimini gerçekleştirebilmeleridir. Dikkat dağılımı, içerisinde bulunduğu olumsuz duruma karşı dikkatini olumlu duygulara yönlendirmek şeklinde oluşmaktadır. Bilişsel değişim, gerçekleştirilen diğerk adımlar sonucunda kişi hala olumsuz durumlar ile karşı karşıya kalıyorsa, kendi oluşturduğu duygu penceresinden davranışlar sergilemesini mümkün kılmıştır (Gross, 1998b; Humphrey vd., 2015)

Tepki odaklı duygu düzenleme; çıktının düzenlenmesini içerir. Kişi öncül odaklı duygu düzenlemesinde yer aldığı gibi, durumu veya duruma ilişkin kendi bakış açısını değiştirmek yerine duruma karşı gösterdiği tepkileri (çıktıları) değiştirme veya bastırma yolunu seçebilir. Çalışan kendisini iyi hissetmemesine rağmen sürekli bir gülümseme hali içerine girmesi veya kendisine karşı kaba davranışlarda bulunan müşteriye karşı nazik olmak için duygularını maskeleyebilir. Bu durum yüzeysel davranış süreci ile benzerlikler içermektedir. Tepki odaklı duygu düzenleme sürecini şu şekilde değerlendirecek olursak; iş veya iş yaşamı içerisinde ortaya çıkan durumlar karşısında çalışanlarda bir duygu tepkisi oluşmaktadır(örneğin; öfke, üzüntü). Bu duygular örgütlerce uygun bulunmayan davranışsal ifadeler ile (örneğin; saldırı, şikâyet etme) sonuçlanabilmektedir. Gerçekleşebilecek olası bir uygun olmayan davranış, duygusal emek ile düzenlenir ve yönetimi sağlanır. Ya da çalışan, jest veya mimikleri ile sadece uygun görülen duyguyu taklit ederek yüzeysel davranıştaki gibi rol yapar ve davranışlarını sergiler (Grandey, 2000).

Grandey, duygu yönetim süreci ile duygusal emeğin daha iyi anlam kazanacağı düşüncesi eşliğinde öncül odaklı duygu düzenlemesini derin davranış ile ve tepki odaklı duygu düzenlemesini yüzeysel davranış tanımlarıyla ilişkili olduğu ileri sürmüştür.

Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek literatürü incelendiğinde, duygusal emek boyutları yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olmak üzere üç ana başlıkta sınıflandırılmıştır.

Yüzeysel davranış.

Duygusal emek kavramını alan yazımına kazandıran Hochschild; duygusal emeğin iki boyuttan biri ile gerçekleşeceğini ileri sürmüştür. Birinci boyut olan yüzeysel davranış boyutu; bedensel, yüzsel ifadeler ve ses tonu gibi sözlü veya sözsüz iletişim öğelerinin sunumunda, gerçekten içsel olarak hissedilmeyen duyguların asimilasyonunu gerçekleştirerek, deneyimi gerçekleştirmemiş duyguları taklit etmek olarak ortaya çıkan duygusal emek boyutudur (Ashforth, & Humphrey, 1993). İçsel olarak o anda var olmayan duyguları tetiklemek veya hissedilen duyguları kontrol altına almak ve/veya susturmak şeklinde gerçekleşebilmektedir. Kişi gerçekte hissetmediği bu duyguları, hissediyormuş gibi yaparak gerçek duygularını sadece dışsal ifadeler ve tepkilerle sergilediği bu davranışların ardında saklar. Bunun sonucunda negatif duyguların yansıtımını gerçekleştirmez veya pozitif duyguların daha ön plana çıkmasını şeklinde gerekilebilmektedir (Özdemir, 2015). Gösterilecek olan performansın belirli sınırlar dâhilinde olması elbette ki muhtemeldir. Burada çalışanlardan kabul edilebilir olumlu ifadeleri sergilemeleri veya olumsuz ifadelerden kaçınmalarının gerekliliği duygusal emeği oluşturduğu belirtilmiştir (Grandey, 2003).

Hochschild (1983) Delta havayollarındaki hostes eğitim merkezlerinde kurslara katılım sağlayarak hosteslerin davranış süreçlerini incelemiştir. Araştırma sonucunda hosteslerin; belirli bir ücret karşılığında müşteri ile iletişim halinde olduğu zaman sürekli olumlu duygular içindeymiş gibi nazik ve samimi yüz ifadeleri veya davranış sergilemeleri gerektiğinin yaptıkları makyaj, ortamdaki müzik, dekor ve yiyecek-içeceklerden bir farkı olmadığını yani sergilenen davranışın da metalaştığını gözlemlemiştir. Uçakta oluşabilecek herhangi bir kriz anında yolcuların panik olmadan tahliyenin gerçekleştirilmesi durumunda, hosteslerin sakin kalarak gayet kontrollü şekilde durumu yönetmeleri gerekmektedir. Korku veya endişe hali içerisinde iken dâhi yolculara bulundukları telkinlerle ve komutlarla panik yapmamalarını sağlamaları gerekmektedir. Hostesler, yüzeysel davranışa başvurduğu bu durum da hiçbir duygu yaşamadıkları anlamı çıkarılmamaktadır aksine sergilen duygu ile hissedilen duygunun birbirinden farklı olduğu anlamını içermektedir. Hissettikleri korku veya endişe halini dışa

vurmamak için farklılaştırılmış duygu ifadeleri sergilemek adına yüzeysel davranışa başvurmaktadırlar. Yolcular tarafından duygu yoksunu olarak görünme durumu da aslında bir duygusal emek içermektedir (Ashforth, & Humphrey, 1993).

Bu boyut kişilerde talep edilen duygu gösterimlerinin yerine gerçekten hissettiği ve ifade ettiği davranışların sergilenmesine izin verilmediği noktada ortaya çıkmaktadır. Aslında çalışanların dışarıya yansıttıkları davranışlar kendilerine ait değildir, sergilemek istedikleri duyguları hissetmeye çalışmak gibi bir gayeleri de yoktur bunun sonucunda kendi duygularını sergilemeden, sahte gülümsemeler veya arkadaşça davranışlar gibi duygusal ifadelerde bulunurlar. Kızgın duygular içerisinde olan bir garsonun hizmet sunduğu müşteriden yüklü bir bahşiş alma amacıyla, müşteriye karşı gülümsemesi durumu (Humphrey vd., 2015) örnek olarak verilebilir. Bu nedenle de duygusal çelişki olarak da adlandırılmıştır (Doğan, & Sıgır, 2017)

Hizmet alana karşı her alanda olumlu duygu gösteriminde bulunma mecburiyeti (örneğin, gülümseme), çalışanların ikili iletişim esnasında hissetmediği duyguyu sergilemesi gerekliliği ile hissettiği duygu arasında ki zıtlık durumu yüzeysel davranış oluşturan etkenlerdir. Oluşan bu zıtlık duygusal uyumsuzluk ile sonuçlanacaktır. Bu durum psikolojik anlamda kişide içsel olarak yıkıcı etkiler ortaya çıkarabilmektedir (Ünler, 2007a).

Duygu kuralların da “ne hissetmem gerekiyor” ile “ne hissediyorum” arasında motivasyon arabuluculuk rolünü üstlenir. Kimi zaman gereklilik ile istemek veya istemek ile yapmak arasında çatışmalar yaşanabilmektedir (Hochschild, 1979). Bu bağlamda yüzeysel davranış boyutu, çalışan bireyin aslında hissetmediği duyguları adeta hissediyormuşçasına sahte ifadeler takınarak duygularını yansıtmasıdır (Koçak, & Gürsoy, 2018). Yüzeysel davranışta işgören organizasyonlarca olumsuz olarak nitelendirilen duygularını bastırarak, kendilerinden beklenen davranışları sergilemek için rol yaparlar. Kendi hisleri olmayan duygu gösterimlerini, zorunda kaldıkları için adeta o duyguyu hissediyormuşçasına davranıp, izlenebilir duygularının yönetimini sağlarlar (Hochschild, 1983).

Örgütler tarafından duygularının bir meta haline gelmesi çalışan için hoş olmayan bir durumun olduğu savunulabilmektedir. Bu durumda kişi kendisini zorlayan müşteriye karşı hissettiği negatif duygular var iken dâhi, gülümsemesini yitirmemek için gerekli çabayı göstermek için rol yapmaktadır. (Grandey, 2000). Yüzeysel davranış aslında kötü niyetli rol yapmayı içerir. Çalışan işin gerektirdiği teşhir kurallarını sergilerken amacı müşteriye veya organizasyona katkı sağlamak değildir sadece o anı kurtarmak ve yapılması gerekli görüleni yapmaktır. İç duygularını bu durumun içerisine katmadan dışsal görüntülerinde değişikliğe gitmeleri, hissedilen ve sergilenen arasındaki zıtlık hali duygusal uyumsuzluğa sebep olmakta

bu ayırım kişide negatif duygu durumlarını tetiklemektedir. Yüzeysel davranış da işgören farklı sebeplerle (özellikle örgüt kuralları veya kurumsal imaj) hissettiği duyguları değiştirerek veya bastırarak farklılaştırması, adeta bir maske takar gibi kendisinden beklenen duygusal gösterimleri sergilemesidir (Grandey, 2003). Kişinin durumu algılayış şeklini ya da içsel his durumunu değiştirmeksizin, gerçekleşen durum karşısında, dışsal duygu ifadelerin de değişim gerçekleştirdiği tepkisel duygu düzenleme durumudur (Kang, & Jang, 2022).

Derin davranış.

Derin davranış; işgörenin örgütün kendisinden beklediği davranışı kendi his ve tutumları ile içselleştirerek, kendisinden yapılması beklenen davranışı sergilemek için uyum gösterdiği emek halidir. Bu davranışta işgören o an hissetmediği duygular için kendini bilişsel olarak ikna yoluna gitmekte ve adeta o duygu ile bütünleşmeye çalışarak duyguyu hissetmeye yönelik kendini zorlamaktadır (Güler, & Marşap, 2018). İş veya işin gereksinimi olan duyguları seviye ve niteliklerini değiştirme yoluna giderek içselleştirmesidir (Karakaş, & Gökmen, 2018).

Kişiler derin davranışlar sergilerken iletişim halinde olduğu kişilere karşı sergilemek istedikleri içsel duyguları canlandırmaya ve deneyimlemeye yönelik bilinçli olarak girişimde bulunurlar (Humphrey vd., 2015). Hochschild, derin davranışın gerçekleşmesini iki temel faktörle ilintilemiştir; ilki, doğrudan duyguları teşvik etmek, ikinci ise hayal gücünü kullanarak dolaylı olarak duyguların aktif bir şekilde uyarımını gerçekleştirerek canlandırmaktır. Hissetmeyi arzuladığımız her şey ardında sosyal hikâyelerle birlikte gelir. Kişi o an kendi hayal dünyasında bir sanki oluşturur, hayatın olağan gerçekliğinden uzaklaşarak hayal edeceği durumun gerçekmiş gibi görünmesine izin verecektir. Amacı yüzeysel davranışındaki gibi rol yaparak müşteriyi etkilemek değil kendini sergileyeceği duygu gösterimlerine ikna etmektir (Hochschild, 1983).

Hochschild (1983) derin davranış aktif ve pasif derin davranış olarak kendi içinde ikiye ayırmıştır. Aktif derin davranışta kişiler kendilerine biçilen rolün gerekliliklerini gerçekleştirmek adına içsel duygularını ve dışsal gösterimlerini bilinçsel olarak bastırmakta ve bu baskılama ile gerekli görülen gösterim kurallarını gerçekleştirmekte. Pasif derin davranış ise; kişi bilinç dışı olarak gösterim kurallarını kendini baskılayıcı bir hal içine girmeden gerçekleştirmesidir. Örneğin; işgörenin hizmet alanla gerçekleştirdiği iletişim anında, hizmet alanda öfke hali uyandıracak olan durumları veya hizmet alanı zor bir alıcı durumuna düşüren sebepleri irdelemesi ve ılımlı duygular sergileyerek onu anladığını ona hissettirmeye çalışması pasif derin davranış örneğini oluşturmaktadır. Derin davranış organizasyonlarca, işgörenlerden en çok beklenen duygusal emek türü olarak görülmüştür (Güler, & Marşap, 2018).

Derin davranış stratejileri oluşabilecek tutarsızlık durumları için ileriye dönük olarak da gerçekleşebilir. Örneğin, çalışma arkadaşı ile düşünce ayrılığı içerisinde olan kişi her an gerçekleşebilecek bir çatışma durumu için kendinin sakin kalması adına konuşma öncesi prova yaparken ufak bir yürüyüşe çıkabilir ve bu esnada olumlu duyguları ortaya çıkarmak için hislerinde değişimi tetikleyebilmektedir (Diefendorff, & Gosserand, 2003).

Derin davranış aslında içsel duygu yönetimini içinde barındıran bir davranış halidir. Kişi duygularını teşvik ederek o anda hissetmeye çalışacağı duygu için, bilişsel bir güdüleme gerçekleştirerek duygunun içsel olarak gerçekleşmesini sağlar veya daha önce tecrübe edindiği duygulanımlarını hayal gücü ile tekrar dirilterek davranışlarına yansıtılabilmektedir. Örneğin, pahalı bir markanın satış mağazasındaki çalışan, işe başlamadan önce enerjisini yükselteceğini ve ona iyi geldiğini düşündüğü müzikler dinleyerek, çalışma arkadaşları ile arkadaşça muhabbet esnasında son moda trendleri ve yeni çıkan koleksiyonlar hakkında heyecanlı muhabbet etmesi, müşterilerle ilgilenirken de olumlu bir ambiyans oluşturacak ve onlara tıpkı arkadaşları ile alışverişe çıkmış hissi oluşturması sonucunu hissettirmesi derin davranış gösterimidir (Humphrey vd., 2015).

Yöneticilerinin duygu kurallarını uygulamak için çalışanlarına bir ödül sistemi oluşturmaları heyecanlandırıcı bir teşvik olacaktır fakat bu durum çalışanların içten hissetmediği davranışları sergileyeceği ihtimalini ortadan kaldırmaz. Bu durum bir yarı gerçeklik hali oluşturabilir. Kendini güdüleme veya motivasyon gerekli duygu kurallarını sergilemek ve ödülün payını almak adına derin davranış gerçekleştirebilirler. Buradaki durumda derin davranış tıpkı emek piyasasında olduğu gibi metalaşmış olur (Hochschild, 1979).

İşgören duygu gösterimin yanında, derin davranışta içsel duygu durumlarını da değiştirmektedir (Koçak, & Gürsoy, 2018). Derin davranış da çalışan, âdete talep edilen role bürünerek bir aktör gibi rol yapmaktadır. Aktör nasıl ki role kendisini büründürüp oynadığı kişinin karakteristik özellik ve duygu durumlarını bir elbise gibi üzerinde taşıyorsa bu durumda da işgören kendini rolün bir parçası değil de yaşayanın kendisi olması adına his ve davranışlarını bastırmaya çalışmaktadır (Hochschild, 1983). Duygularını deneyimlemeye ve hissetmeye yönelik emek harcamaktadır. Çalışanlar kendi duyguları ile örgütlerin kendisinden talep ettiği duygular arasındaki yakınlık, uyum durumu veya oluşan zıtlık içerisinde duyguları içselleştirme yoluna gidilmemesi durumların da elbette ki harcanan duygusal çaba daha az olacaktır. Ancak aksi durum için düşünülürse, kendisinden istenilen ile kendisinin hissettiği duygular arasında bir örtüşme durumu olmadığı takdirde gerekli görülen duygu durumunu ifade etmek adına harcanan duygusal çaba oranı daha fazla olacaktır. Dolayısıyla derin davranışta

uygun duygu ifadesi için gereken çaba yüzeysel davranış için gereken duygusal çabadan daha fazla olacaktır. (Ashforth, & Humphrey, 1993). Duygularının değişimini gerçekleştiremeyen kişiler derin davranış sergilemeyebilirler, bu durumda yüzeysel davranışı gerçekleştirmek daha cazip gelecektir (Grandey, 2003).

Derin davranış ve yüzeysel davranış farklılıkları ele alındığında, derin davranışta duyguları deneyimlemeye çalışılırken, yüzeysel davranış olumlu duygu gösterimlerini taklit etmeyi veya olumsuz duygu gösterimlerini gizlemeyi içermektedir. Derin davranış için iyi niyet içeren davranışlar, yüzeysel davranış için ise kötü niyetli davranışlar terimlerinin kullanılması bu açıdan mümkün kılınabilmektedir. Ayrıca yüzeysel davranış bir tercih iken derin davranış bir deneyim hali sunmaktadır (Diefendorff vd., 2005). Grandey (2000) için duygu durumunda dışsal faktörlerin etken olduğu yüzeysel davranış, içsel faktörlerin etken olduğu derin davranışa göre daha fazla yıpratıcıdır ve derin davranış daha fazla olumlu sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Kesen, 2017). Yüzeysel davranış; beklenen duyguları taklit etmeyi içerirken, derinlemesine davranış; beklenen duyguları deneyimlemeyi ve hissetmeyi içerir. Derin davranış “empati” duygusundan kaynaklanır, yüzeysel davranışın ortaya çıkması ise “yapıyormuş gibi gözükme” duygusu temellidir (Xu, Cao, & Huo, 2020).

Yüzeysel ve derin davranışın ortak noktaları da vardır. Yüzeysel davranışa nazaran içsel duygularını da davranışına göre sergileyen kişi derin davranışta karşı tarafa daha pozitif duygular aktarmaktadır. Bu iki davranış arasındaki ortak nokta işgörenin fazladan bir çaba göstermesi ve bu gösterilen çabanın sınırları örgüt kuralları dâhilinde çizilmesidir (Koçak & Gürsoy, 2018). Yüzeysel davranışta baskılayıcı ve zorundalık hali mevcut iken derin davranışta da kişi bilişsel dünyasını kendi kontrol mekanizması ile baskılayıcı bir durum içine alarak davranışlarını sergilemektedir.

Yüzeysel davranışta çalışan, kendini sahnede rolünü oynayan bir aktör olarak davranabilir fakat rolü ile bütünleşmeden ve hissetmeden sahnede sadece oyununu sergileyemez. Derin davranışta ise kendisini rolü ile büsbütün hale getirmiş, onu benimsemiş ve adeta onu yaşayan veya o olan bir aktör haline gelmektedir (Kaya, & Serçeoğlu, 2013). Derin ve yüzeysel davranış, duygu ifadelerinin tümünden değiştirilmesine çalışılan duygusal emeğin tiyatral boyutlarıdır. Her iki davranış boyutunda da duygular kendiliğinden ve bir anda ortaya çıkmazlar, kişiler duygularına müdahale de bulunarak değişimini sağlar ya da dışsal ifadelerini duruma göre şekillendirirler. Çalışanlar, duygu tepkileri için kendi iç duygularını yaratarak (duyguyu kendi duyguları uyumlu hale getirerek veya duygularını tamamen değiştirerek aksi yönde hissederek) davranışları ile sergilemektedir (Grandey, 2003).

Samimi davranış.

Duygusal emek teorisine samimi davranış boyutunun da dâhil edilerek üç boyut halinde ele alınması gerçekleştirilmiştir. Samimi davranış, hizmet anında çalışanların duygu gösterimlerinde bir düzenlemeye gitmeden, kendisinden talep edilen duygu davranışını zaten o anda içten ve doğal olarak hissediyor olması hali şeklinde açıklanmıştır (Ashforth, & Humphrey, 1993).

Samimi davranış herhangi bir şekilde işgörenin hissettiği hisleri saklamayarak, örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda gerekli gördüğü duygular ile gerçek duygularının örtüştüğü noktada rol yapma gereksinimi duymadan gerçek duygularının dışavurumunu içermektedir (Aslan, & Mert, 2019). Samimi davranışta çalışanlar içsel olarak hissettikleri duyguları sergilemesine rağmen, bu davranışlar organizasyonlarca iş ile ilgili veya işi oluşturan bir etken olarak görülmesi ve iletişimin hangi sınırlar çerçevesinde oluşturulmasının çizildiği durumunu da göz önünde bulundurularak duygusal emeği oluşturan boyutlardan biri olarak yer edinmesini sağlamıştır. Çalışanlar bu duygulanım sürecinde o anda hissettikleri duyguları dışa vururlar (Yağcı, 2020). Çalışanın kendi hissettiği duygu durumunu içeren ve doğal olarak ortaya çıkan davranışları içermektedir. Gerçek duyguların iş için uygun görülen duygu gösterimleri ile örtüşmesi durumunda samimi davranış gerçekleşir ve Hochschild (1983) açıkladığı pasif derin davranış kavramı ile ilintilenebilmektedir.

Bu bağlamda, kişiler Hochschild'ın ileri sürdüğü boyutlularda ki duyguyu taklit etmeye veya deneyimlemeye mahkûm olmadan, sergilenmesi talep edilen duygu durumlarını gerçekten hissediyor olabilmektedirler. Nitekim yara almış ve acı içinde kıvranan bir çocuğu gören hemşirenin yapmacık duygular sergilemek zorunda kalmadan tamamen kendi hissi olan merhamet ve üzüntü duygusu ile davranışlar sergilemesi bu duruma bir örnek olarak verilebilir (Ashforth, & Humphrey, 1993). Samimi davranış, hizmet sağlayıcının o anda hissettiği duyguları içinden geldiği gibi doğal bir biçimde sergileme halidir. Örneğin; okulda başarılı ve sevilen bir öğrencisinin başka bir okula nakil alması durumundan dolayı öğretmenin üzüntü içerisinde olması tamamen doğal ve samimi hisleridir (Basım, & Beğenirbaş, 2012). İşgören, hizmet kanalı içerisinde mecburiyet hissi ile etkisi olmadan mutlu ve neşeli davranışlarda bulunması durumunu da kapsamaktadır. Yahut doktorun hastasının kötü gelen sonuçlarına üzüntüsünü yapacağı konuşmada “üzgünüm” diye başlaması ve ya bitirmesi durumu gerçekten de üzgün olduğunu ve o anda sergilenmesi gereken davranışın bu olduğunu gösterir. Asıl önemli olanın davranışların içten ve samimi oluşudur. Bu samimi davranışta ki kişiler bünyelerinde her an yardım için hazır ve olumlu duygular barındırırlar (Yağcı, 2020).

Kişinin aslında kendisi olmadığı, öldürülmek istenileni taklit ettiğin (yüzeysel davranış) veya istenilen olmak için kendisini içsel olarak teşvik etmesin (derin davranış) farklı olarak bu davranış boyutunda, çalışanın kendisi olduğunu hissettiği dolayısıyla kişilik özelliklerinin öncül planda oluşunun önemini artırmıştır (Polatkan, 2016). Hissettiği duyguları doğal ve spontane şekilde ifade edebilen çalışanlar, duygusal emeğin iş yaşamında olumsuz bir durumu ifade eden algısını ortadan kaldırarak bu algının olumsuz sonuçları olan duygu uyuşmazlığı veya tükenmişlik gibi sonuçlardan kendilerini uzak tutmuşlardır (Çekmecelioglu, Altaş, & Balkaş, 2021).

Derin davranışın iyi bir ruh hali görüntüsü ve hissi içinde olması ile birçok farklı konuda olumlu sonuçlarının üzerine araştırmalar vardır. Bu durum oldukça güneşli bir resim gibidir fakat güneşin en ışık saçan zamanı en tepede olduğu zamandır. Bu durumda ileri sürülen samimi davranış boyutu duygusal emeğin olumlu sonuçları adına en etkili rolü içermektedir. 112 Acil Çağrı Merkezi personelleri üzerinde yapılan araştırmada, iş gereği oluşan duygusal durumlardan keyif aldıkları ve iyi hissettikleri sonucu bulunmuştur. Zaman karşı yarışta büyük stres altında oldukları ciddi hayati tehlikesi olan vakaların sonucunda hastaneye yetiştirilmiş ve iyi haberleri alınmış hastaya göstermiş oldukları duygusal emek performansı işin ödüllendirici ve heyecanlandırıcı bir parçası olduğu iletilmiştir (Humphrey vd., 2015). Kişi doğal olarak hissettiği duygular ile gösterim kurallarının örtüştüğü durumda, sergileme kurallarının yapısal özgünlüğündeki gerekliliklerden ayrı olarak gerçekleştirmesi gereken yeni ve fazladan bir çaba gereksinimi olmadan, izleniyormuş hissine kapılmadan gerçekleşen durumlarda iş memnuniyetinde artışlar gözlemlenebilecektir. Gerçekleşen bu ilişki bireylerde duygusal emeğin olumsuz etkilerini de azaltacak ve duygularını sergileme konusunda daha cesur hale getirecektir (Diefendorff, & Gosserand, 2003).

Diğer bir taraftan ise kişi bu cesur gösterimlerini örgütlerin belirlediği normlar eksenin de gerçekleştirebilir. Sevinçli olması gereken ve sevinçli hisseden çalışanın, bu durumu şarkı söyleyerek yansıtmayı olağandır elbette ki, fakat bu durum iş için uygun olmayan bir davranış olabilmekte veya müşterilere karşı samimi ve arkadaş canlısı davranması gereken satış görevlisinin, bu davranışı mağazanın sınırlandırdığı davranış gösterimleri çerçevesinde gerçekleştirmesi gereklidir. Bu sebeplerden dolayı örgütlerce mecburiyet içeren duygu sergileme kuralları, gerçekten hissedilen hislerin yansıtılmasında dâhi uygun tasvirleri ortaya koymak adına işgörenlerin duygusal emek göstermeleri gerekmektedir (Hoffmann, 2016).

Örgütsel Bağlılık

Bir öngörü şekli ile kavram olan bağlılık, toplum duygusunu barındıran her mekânda var olup, toplumsal ve bireysel içgüdünün duygusal olarak ifade edilmesidir. Bağlılık duygusu,

birey tarafından hissedilen üst düzey duygulardan biridir. Bağlılık sözlük anlamı, sadakat ve bağlı olma durumudur. (Türk Dil Kurumu, 2019). Bağlılık kimi zaman bir kişiye, düşünceye, benliğimizden daha yüce olarak gördüğümüz herhangi bir şeye olabileceği gibi, bir kuruma veya bir örgüte de olabilmektedir. Gösterdiğimiz bu bağlılık beraberinde birçok zorunda olacağımız yükümlülükleri de getirmektedir (Balay, 2014; Mercan, 2006). Bağlılık kavramı, kişiyi amaç ve değerler dâhilinde bir biçime veya fiile bağlayan, örgüte karşı genel bir tavır yansıtan süreci içermektedir.

Günden güne gelişim ve değişim gösteren yenedünya dinamikleriyle örgütler de var olma ve gelişim çabalarına girmiştir. Küreselleşen dünya, yeni düzen ile birlikte birçok yeni kavramı beraberinde getirmiş olsa da oluşan bu kavramın ana teması insandır. Artan rekabet gücü işgörenlerin çabalarına ve etkin katılımına duyulan ihtiyacı da artırmıştır. Örgütler de bu yeni durumdan etkilenmiş ve iş tanımı, iş verimliliği, örgütün amaç ve performansları, amaçları ile uyumlu çalışanlar, örgüte karşı hissedilen bağlılık örgüt ortamı veya çalışma ortamında duyulan aidiyet hissi değişimlere uğramıştır. İnsan temelli yapılan çalışmalar neticesinde, örgütlerde gün geçtikçe çalışanların rolünün yüksekliğini kabullenmişlerdir (Saldamlı, 2009).

Örgütsel bağlılık kavramını 1956 yılında William Whyte tarafından kaleme alınan “Örgüt İnsanı” adlı eser ile literatüre girmiştir. Aşırı bağlılığın tehlikelerinin açıklandığı eserde örgüt insanının, sadece örgüt için çalışmakla yetinen bir kişi olmayıp aynı zamanda örgüte ait olan kişi olarak nitelendirmiştir. Yazar için örgüt insanının, grubunun yaratıcılığın merkezi olarak görürken, bir yere aidiyet hissinin olmasının kendisinin nihai gereksinimi olduğu inancındadır. Örgütsel bağlılık işgörenin örgüt ile gerçekleştirdiği psikolojik sözleşme dâhilinde işe girmesi ile başlamaktadır. Daha sonra, mensubu olduğu örgütün vizyon ve misyonu, gerçekleştireceği işin görev ve sorumlulukları hakkında bilgi edinmesi ile gelişim gösterecektir. Bu durum örgütsel bağlılık, kişinin artık mensubu olduğu örgüt ile arasında birbirini tamamlayan güçlü bir kimlik oluşturmaktadır (Gül, 2002). Örgütsel bağlılık, bireyin bir organizasyona karşı hissettiği duygu durumu ve bu duygu ile kendisinin birleşimini sağlayarak uyumlu hale getirme niteliğidir (Köseoglu, 2020).

Price (1997) için örgütsel bağlılık, işgörenin bağlı olduğu işletmeye karşı hissettiği sadakat olarak tanımlamıştır (Oral, 2015). Fakat örgütsel bağlılık sadece işletmeye veya işverene karşı gösterilen bir sadakati içermemekle birlikte aynı zamanda örgütün başarısının ve gelişiminin devam etmesi için çalışanların düşüncelerini dile getirip, çaba harcadıkları bir süreci de ifade etmektedir (Bayram, 2005).

Porter, Steers, Mowday ve Boulian (1974) tarafından örgütsel bağlılık; kişinin içinde bulunduğu örgüt ile özdeşleşmesi ve bu örgüte karşı hissettiğin bağın gücü olarak ifade

edilmiştir. Bu bağlılık şu üç faktörü kapsamaktadır: İlk olarak, kişi örgütün amaç ve hedeflerine inanmalı ve kabul etmelidir. İkinci olarak, çalışanın örgütün ilerleyişi ve gelişimi adına içten gelen bir çaba sarf etme isteği içinde olmalıdır. Son olarak, kişinin örgütün bir mensubu olarak kalmaya devam etme arzu barındırmalıdır. Bundan hareketle örgütsel bağlılık biat, bütünleşme ve var olmayı içerir. Biat aşamasında birey varlığını göstermek adına diğer örgütün varlığını kabul eder, bütünleşme aşamasında kendisini onlarla bütünleştirerek, kendisini bütünden bir parça olarak görür ve son olarak bu bütünün parçası olmaktan gurur duyar ve örgüt değerleriyle kendi değerlerinin örtüştüğünü anlamaktadır (Abosrra, 2017). Yapılan tanımlama pasif olarak gerçekleşen itaatten daha fazlasını ifade etmektedir. Çünkü çalışanlar örgütün gelişimi ve büyümesi adına fedakârlık göstermeye razı olduklarından dolayı oluşan bağ aktif nitelik taşımaktadır (Çöl, 2004) . Bu sınıflandırmadan hareketle örgütsel bağlılık için, bireyin örgüt üyesi olarak devam etmek adına istekli olması ve örgütün amaç ve değerlerine inanarak çaba göstermesi tanımı yapılabilmektedir (Kalay, 2020).

Uygur'un (2009) tanımlamasın da örgütsel bağlılık, işgörenin örgütün amaçlarına inanması ve özdeşleşmesi, örgüte katkı sağlayacak şekilde çaba sarf etmeye çalışması ve örgütün bireyi olarak kalmayı güçlü bir şekilde istemesidir. Bu bağlamdan hareketle örgüt tarafından kabul edilen ve örgütün amaçlarına karşı güçlü bir inanç gösteren çalışanın, örgütün devam ve sürekliliği adına önemli bir unsur olmalıdır. Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütün amaç ve stratejilerini içtenlikle benimsemesi, örgütün çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün görerek destekleyici bir tavır sergilemesi, örgüt mensubu olarak devam etme isteği ile örgüt ve arasında özdeşleşmiş bir kimlik oluşturmaları sonucunu meydana getirebilecektir (Erol, 2015). Başka bir deyişle örgütsel bağlılık, çalışanın mensubu olduğu örgüte karşı psikolojik temelli güçlü bir inançla hissettiği bağlılık durumu, örgütsel bakış açısı öncülüğünde örgütün çıkarlarını içselleştirerek, kendisine uyarlamak adına gönüllü bir çaba harcaması ve bu amaçtan hareketle gerçekleştireceği tüm faaliyetlerin bütününe kapsamaktadır. Kişinin, örgütün bir üyesi olarak devam etmeye istekli olması halini ortaya çıkarmaktadır (Tekin, 2019).

Örgütsel bağlılık, bireyin içinde olduğu örgütü olumlu değerlendirmesi ve örgütün amaçları öncülüğünde gayret göstermeye hevesli bir durumda olmasıdır. Bir başka deyişle, bireyin kimliği ile örgütün kimliğinde karşılıklı etkileşim sağlamak için örgüte karşı gösterilen olumlu bir tutum veya yöneliş halidir (Sheldon, 1971).

Allen ve Meyer (1990) örgütsel bağlılığı; psikolojik bir boyut içermesi düşüncesi ve çalışanın örgüt ile arasındaki bağlantı ile şekil alan ve örgütün bir üyesi olarak devam etme isteğini açığa çıkaran bir davranış olarak açıklamıştır. Örgütsel bağlılık işgörenin, işi oluşturan niteliklerini yerine getirildiği takdirde bir ödüllendirilmenin gerçekleşeceği düşüncesi ile

duygusal ve ekonomik gereksinimlerinin örgütlerce karşılanacağı inancı temelli gerçekleşebilmektedir (Çöl, 2004).

Örgütsel bağlılık kavramı farklı disiplinlerdeki araştırmacılar tarafında incelenmiştir. Örgütsel bağlılığın farklı formatlarda incelenmesi kavrama olan önemi de artırmış. Örgütsel bağlılık, çalışanlarda örgütler tarafından gerekli görülen ve beklenilebilecek bir çalışma davranış şekli olup, çalışanın örgüte karşı göstereceği örgütsel bağlılık, gönüllü işten ayrılmayı azaltacaktır. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanın, performansı olumlu yönde etkilenecek ve örgütsel etkinliğe de daha yararlı hale gelecektir (Bayram, 2005).

Grusky (1966) için örgütsel bağlılık kavramı işgörenin örgüte karşı olarak gösterdiği bağın gücü olarak tanımlanmıştır. Allen ve Meyer (1996) için örgütsel bağlılık, işgören ve örgüt arasında, işgörenin işten ayrılma niyetini azaltan psikolojik olarak gerçekleşen bir bağlıdır. Örgütsel bağlılığın örgüt kalitesini artırmaya olan etkisi neticesinde örgütsel bağlılık hissiyatı olan işgörenlerin varlığının gereksinimi toplumsal gelişim ve dönüşüm içerisinde örgüt kültürüne de etkisini göstermiştir. Örgütsel bağlılık bir davranış veya tepki şeklini de ifade edeceğinden alan yazımı içerisinde birçok tanımlamayla karşılaşılacaktır çünkü davranış sosyolojik ve psikolojik temelli birçok alanda yer edinmiş karmaşık bir terimdir. Örgütsel bağlılık sınıflandırırken temelde ele alınan ölçüt ya çalışanların işten ayrılmama niyetindeki özellikler ya da örgüt ile işgören arasındaki psikoloji temelli ilişki olacaktır (Uygur, 2009).

Örgütsel bağlılık alanında yapılmış bunca tanımlama tek bir tanımda toplanamamıştır fakat ortak bir noktası olarak, bağlılığın işgören ile örgütü birbirine bağlayan psikolojik bir duygu hissi oluşudur. Bu hissiyatın derecesi işgörenin örgütü ne derece benimsediği ve kendiyne ne kadar bağdaştırdığına göre değişeceği gibi etkenleri ve sonuçları da elbette kişiden kişiye farklılık gösterecektir (O'Reilly, & Chatman, 1986). Oluşan bu bağ çalışanın bağlı olduğu örgüte karşı olumlu duygular içerisinde olduğunu dile getirmeyi mümkün kılmıştır (Büyükyılmaz, Vargün, & Uygurtürk, 2018).

Örgütte kalma isteği, işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ters ilişkilidir. İşgörenler örgüt ile aralarında gerçekleşen bu bağlılık neticesinde, kendilerini de örgüte karşı aidiyet duygusu içerisinde hissetmeye itmiş ve örgüt amaçlarına karşı daha özverili şekilde, en üst sonucu alma hedefiyle tutkulu iş yaşamı içerisine itmişlerdir. İşgörenlerin bağlı bulundukları örgüt içerisinde çalışmaları pek tabi onların görevidir ama çalışanlar yapılması gerekenin doğru olanın bu olduğunu düşündükleri için de kendilerini işlerine adamaktadırlar (Güney, 2017). Örgütün varlığının ilerlemesi için işgörenlerin daha uyumlu, verimli, etkin ve üretken olabilmesi için örgütsel bağlılık önemi büyük bir faktördür. İşgörenler örgüt içerisindeki

faaliyetlerin de daha yüksek bir tatmin düzeyine varacak, olumlu iş tutumları sergileyecek ve örgüt için daha verimli bir durum da olacaklardır (Sığrı, 2007).

Örgütsel bağlılığı yüksek işgörenlerin, işten ayrılma niyetleri, devamsızlık oranları veya görevlerini yerine getirmekten kaçınma oranları, örgütsel bağlılık seviyeleri daha düşük olan işgörelere nazaran daha az seviyelerde olacaktır (Kerse, & Özdemir, 2018). Bu durum sonucunda örgütlerin iş devir oranları ve işe alımda oluşabilecek maliyetlerin azalmasını etkileyecektir. Örgütsel bağlılık neticesinde çalışan yaptığı işten daha fazla tatmin olup, iş yerindeki başarısı için daha fazla çalışma gayreti içerisine girecektir (Özkalp, & Kirel, 2016) .

Örgütsel Bağlılık Sınıflandırılması

Örgütsel bağlılık literatürü incelendiğinde, örgütsel bağlılık tutumsal bağlılık, davranışsal bağlılık ve çoklu bağlılık olmak üzere üç ana şekilde sınıflandırılmıştır.

Tutumsal bağlılık.

Tutumsal bağlılık sınıflandırmasında, örgütsel bağlılığı oluşturan neden ve sonuçlarına karşı gösterilen tutumsal bir durum olarak ele alınmıştır. Bu bağlılıkta işgörelenler örgüt ile gerçekleştirildiği ikili etkileşimler içerisinde duygulu bir bağlılık yaşamaktadırlar. Örgütlerin işgörelene karşı sundukları söz hakkı, başarılarının sonucunda ödöl hakkı veya menfaat sağlayacağı başka fırsatların önünü açması gibi durumlar, işgörelenin örgüte karşı olumlu duygular içermesi ve örgütle bütünleşmesini sağlanacaktır. Tutumsal bağlılıkta ancak işgörelenin amaç ve değerlerinin göz önünde tutulması ve kendisini örgütün bir parçası olarak yer edinmesi ve bütünleşmesi ile örgütün amaç ve değerleri gerçekleşebilmektedir. Kendisine verilen öneme karşılık bir tavır ve çıkar durumu sonucu olarak işgörelen örgüte karşı bağlılık göstermektedir. Bu durum her iki tarafın menfaatinin olduğu ve işgörelenin kendisine gösterilen değeri yok saymayarak örgütte devam etmesi üzerine gösterilen bir bağlılıktır (Özutku, 2008).

Davranışsal bağlılık.

Davranışsal bağlılık, işgörelenin geçmişte gerçekleştirdiği davranış ve tecrübelerine göre örgütte devam etme isteği içerisinde olmasıdır. Davranışsal bağlılık işgörelenin gerçekleştirdiği kendi davranışları temellidir çünkü kişi belirli bir süre aynı davranışı tekrarlarsa daha sonrasında da gerçekleştireceği davranışlar da benzerlik içerecektir. Davranışlara karşı gösterilen bu bağlılık ona uygun şekilde tutumları ortaya çıkarabilecektir. İşgörelenin davranışlarıyla elde ettiği para, statü, yatırım gibi maddi kazanımlarını kaybetmeden ve elinde tutacak şekilde önceki davranışları ile tutarlı davranışlar sergilemesidir. Davranışlarda gösterilen devamlılık aslında bir tutum halidir. Salancik' a göre tutumlar ile davranışlar arasında

gerçekleşecek uyum bağlılığı meydana getirecektir (Gül, 2003). İşgörenin devamlı şekilde mensubu olduğu örgüte karşı, yerine getirdiği iş ve sorumluluklarına karşılık belirli kazanımları olacaktır. İşgören devamlılık gösterdiği davranışlarının sonucunda maaş, statü, emeklilik ve tazminat gibi maddi temelli haklarını kaybetmeyi göze alamaz. Bu zamana kadar çalışmasında gösterdiği devamlılık sonucunda elde ettiği bu haklar adına örgütün bir mensubu olarak devam edecektir.

Çoklu bağlılık.

Çoklu bağlılık, tutumsal ve davranışsal bağlılıktan daha farklıdır. Çoklu bağlılıkta işgörenin örgütün bir üyesi olarak devam etmesi veya örgüte karşı bağlılık göstermesinin sebepleri içsel yahut dışsal olan faktörlerden etkilenebilmektedir. Çoklu bağlılıkta, işgören belirli bir nedenden ve durumdan dolayı örgütsel bağlılık göstermemektedir. Kişilerin farklı beklentileri ve özellikleri olduğundan dolayı durumlara karşı göstereceği örgütsel bağlılık nedenlerinin de değişkenlik göstermesi olası bir durum içermektedir. Çoklu bağlılık neticesinde bir işgören, örgüt kalitesinden dolayı bağlılık gösterirken bir diğer işgören örgütsel adaletten memnun olduğu için bağlılık gösterebilir. Çoklu bağlılık, bağlılık sebeplerinin değişkenlik gösterebileceğini içermektedir. İşgörenlerin hizmet alıcılarına, çalışma arkadaşlarına, yöneticilerine ve örgüte karşı göstereceği bağlılık düzeyinin de farklılık göstereceği savunulmuştur (Erdoğan, 2021).

Örgütsel Bağlılık Boyutları

Allen ve Meyer (1984) örgütsel bağlılık kavramı adına duygusal bağlılık ve devam bağlılığı boyutlarını ileri sürmüşlerdir. Fakat daha sonrasında Allen ve Meyer (1990), Weiner ve Vardi'nin (1980) gerçekleştirmiş olduğu araştırmadan hareketle normatif bağlılık boyutunu da ekleyerek örgütsel bağlılık kavramını duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç ana boyutta kişi ve örgüt arasındaki ilişkiyi sınıflandırmıştır (Wasti, 2002). Örgütsel bağlılık, duygusal (kalma arzusu), devamlılık (algılanan ayrılma maliyeti) ve normatif (algılanan kalma zorunluluğu) bağlılık olmak üzere üç ana bileşeni içerir (Silverthorne, 2004).

Duygusal bağlılık.

Duygusal bağlılık, bireyin şefkat, sıcaklık, aidiyet, düşkünlük, zevk vb. duygular yoluyla içinde bulunduğu örgüte karşı psikolojik olarak bağlanma derecesidir (Jaros, Jermier, Koehler, & Sincich, 1993). Kişinin iş ortamı, bağlı olduğu örgüte karşı hissettiği olumlu duyguları, görev ve sorumluluklarını yerine getirirken hissettiği mutluluk hali de dâhil olmak üzere duygu temelli bir bağlılık içerisinde olmasıdır. Duygusal bağlılık, işgörenin örgüte karşı

duygusal temelli bağıllığı, örgütle özdeşleşerek istekli şekilde katılım göstermesidir (Meyer, & Allen, 1991).

Duygusal bağıllık, bireyin kendisine karşı herhangi bir karşılık gözetmeden örgütüne sadakatle bağlı olmasının ifade etmektedir. İşgören, mensubu olduğu örgütte devam etmesi gerektiğini düşündüğü için değil de içsel olarak devam etmek isteği içerisinde olduğu için örgütte kalmayı tercih eder (Cao, & Hamori, 2016). İşgörenlerin, örgüt ile bütünleşerek örgütü benimsemesi, örgütten ayrılma düşüncesinin olmaması ve örgütün vizyon ve misyonunu en verimli şekilde gerçekleştirilmesi adına, verimli çalışma gayreti göstermesi ve örgüte karşı olan sadakatini içermektedir. İşgörenlerin örgütle kendisi arasında kurduğu duygusal bağıllık, örgütle devam etmeyi sürdürme isteğini ortaya çıkarmaktadır çünkü işgörenler, örgütün gerçekleştirdiği faaliyetleri kendi amaç ve değerlerine uygun olarak görmektedirler. Mensubu olduğu örgüte karşı işgören, iş tanımında bulunan öğelerden ayrı olarak, örgüte karşı kendisinin tamamen kişisel katkısını sunmak adına daha fazla gayret içerisine girmektedir (Çekmecelioğlu vd., 2021). Duygusal bağıllık, işgörenlerin elde ettiği maddi kazanımlardan çok manevi kazanımlarının sonucu olarak örgüte karşı duydukları duygusal bir bütünleşme hissiyatı içeren bağı niteler ve gönüllülük esasına dayanır (Durna, & Eren, 2005). Örgüte bağıllığı en iyi şekilde tanımlamaya çalışmakta ve örgüt ile işgörenin arasındaki ilişkiyi kuvvetlendirmektedir (Sürücü, & Maşlakçı, 2018). Bu bağlam neticesinde duygusal bağıllık, işgörenin örgüt ile arasında gerçekleşen psikolojik temelli sözleşme neticesinde, örgütün hedefleri ile özdeşleşmesi ve örgüte karşı güçlü bir aidiyet duygusu içerisinde olmasıdır (Yasım, & Işık, 2020).

Duygusal bağıllığı fazla olan işgörenlerin, örgütün bir mensubu olarak çalışma hayatına devam etmek istemelerinin nedeni ihtiyaç temelli değil de istek temellidir ve bu istek aynı zamanda işgörenin örgütten ayrılma durumunun gerçekleşmemesini sağlayacaktır (Acar, & Çevirgen, 2021). Bu yönü ile beraber işgörenin örgüte karşı kendisini adanmış olmasının da içeren duygusal bağıllık, hem işgören hem de örgüt için en olumlu örgütsel bağıllık hali olacağı söylemini mümkün kılmıştır (Uludağ, 2018). Duygusal bağıllık durumunda işgören, gerçekleştireceği eylemlerin önemine güçlü bir inançla bağıllık duyar ve eylemin gerçekleşmesinin sonucunda faydalı olacağını düşündüğü müşteri veya organizasyon için maksimum verimliliği gözeterek karar alması olası bir durumdur (Meyer, & Herscovitch, 2001).

Duygusal bağıllık kavramı kişinin örgüt ile özdeşleşmesi durumudur. Bu özdeşleşme, işgörenin kendi değerlerinin örgütün temel değerleri ile uyumlu olduğu düşüncesi temellidir. (McShane, & Von Glinow, 2016). Duygusal bağıllık, gerçekleştirilecek olan işin zorluk derecesi, örgütün işgöreenden beklentilerinin açık bir şekilde belirtilmesi, işgörenin görev ve

sorumluluklarının bilinci içerisinde olması, yöneticilerin işgörenlerin fikir ve düşüncelerine açık olması, onları değerli hissettirmeleridir. Akabinde örgüt içerisinde görev dağılımında ki adaletli bir yapının var olması, işgörenin yerine getirdiği görev neticesinde örgüt performansına katkı sağladığı yönünde geri dönütler alması ve karar alma süreci içerisinde katılım göstermesi gibi faktörler işgörenin örgüte karşı duyacağı duygusal bağlılık seviyesini olumlu yönde etkileyecektir (Allen, & Meyer, 1990).

Devam bağlılığı.

Bağlılık ile ilgili ortaya çıkan ilk kavramların temeli Becker'in (1960) ileri sürdüğü Side-Bed teorisi üzerinedir. Araştırmacı bu teoriyi kullanarak bağlılık kavramını, kişinin örgütten ayrılması durumunda kaybedeceği çıkar ve faydaların tümünü göze alamaması olarak açıklamıştır. Örgütte yapmış olduğu yatırımlar, çalışanı örgüte bağlamaya hizmet etmektedir. Devam bağlılığı, kişinin mensubu olduğu mevcut organizasyonda devam ettiği takdirde elde edeceği kâr ile ayrılması durumunda ortaya çıkabilecek maliyetleri göz önünde tutularak organizasyonda devam etme zorunluluğu hissetmesi durumudur (Colquitt, LePine, & Wesson, 2016).

Kişinin mensubu olduğu organizasyona bu zamana kadar kendisinin veya ailesinin vermiş olduğu maddi ve manevi yatırımları, bunun karşılığında mevcut durumu itibariyle elde ettiği statü, para, emeklilik veya tazminat hakkı gibi kazanımları, hayatı için önemli ve değerli birer gereksinim olarak görmesi, organizasyondan ayrılması neticesinde göstereceği finansal fedakârlık durumunu oluşturmaktadır. İşgörenler örgütte kalmanın finansal değerinin yeni bir organizasyonda işe başlamanın değerinden daha fazla olacağı zaman örgütte devam etme kararı almaktadırlar. Kişinin “bu işe devam etmekten hoşlanmıyorum fakat şuan ayrılma durumunu maddi yönden göze alamam!” söyleminden, örgütte karşı gösterdiği bağlılığın finansal korkuları temelli olduğu çıkarımı yapılabilir. İşgören, örgütten ayrıldığında alamayacağı ödemeleri göz ardı etmemekte ve örgüt içerisinde kurulu düzeninden vazgeçmekte çekimser davranabilir. Duygusal bağlılığın aksine devam bağlılığı yüksek olan işgörenlerde, iş verimi ve performans seviyelerinde düşüklük görülebilmektedir (McShane, & Von Glinow, 2016). Çünkü bu durum bir istekli olarak çalışma hali değil zorundalık baskısı ile çalışma durumudur. Bundan dolayı kişi kendisini bu baskı altında işine veremez ve işi gerçekleştirmek de geriye düşebilir.

İş seçeneklerinde azlık, iş bulma süresi, örgütten ayrılma maliyetinin yüksek olacağı düşüncesinin sonucunda devam bağlılığı gerçekleşir. Bu bağlılık boyutu düşük bağlılık derecesidir. Çünkü kişi tamamen hayatı için yararlı gördüğü kazanımlarını kaybetmemek adına, içerisinde aidiyet hissetmediği bir örgütte çalışması gerektiğini düşünmekte ve oluşan bu fikir onda psikolojik bir baskı oluşturmaktadır. İşgören örgütten ayrıldığı takdirde, örgüte katkıda

bulunduğu zaman, çaba veya parayı kayıp olarak düşünmesi, ayrılık sonrası yeni işinde düşük maaş veya düşük statü gibi oluşabilecek olası maliyetleri ortadan kaldıracabilecek herhangi bir başka alternatifinin olmaması durumunu göz önüne alarak örgütte kalma zorundallığı içerisinde devam bağlılığı göstermesi ile sonuçlanabilmektedir. Yaşanan bu vazgeçme zorluğu karşısında işgörenler ihtiyaçlarını göz önünde tutarak örgüte karşı devam bağlılığı göstermektedir. Bu bağlamda, işgörenin yatırımlarının ve/veya başka alternatifinin olmaması örgütten ayrılmasının daha maliyetli kılınacağını farkında olması devam bağlılığı ile ilişkilidir.

Devam bağlılığı, işgörenin mensubu olduğu organizasyondan ayrılması ile ilgili oluşacak maliyetlerin farkındalığıdır. Bu farkındalık devam bağlılığı için merkezi bir konumda yer almamaktadır. Nitekim aynı koşullar içerisinde olan bir başka işgören ile arasındaki devam bağlılık seviyelerinde farklılıklar olabilir ve devam bağlılığını etkileyen maliyetlerle ilgili herhangi bir tetikleyici durum meydana gelebilir ve maliyetler tamamen göz ardı da edilebilir (Doğan, 2013).

Devam bağlılığı kişinin karşısına çıkabilecek finansal temelli maliyetlerden çekinmesi sonucunda örgütte kalmaya devam etmesidir. Bu bağlılık işgörenin örgüte karşı güçlü bir sadakat duygusundan yoksun olarak, bir zorunlu ihtiyaç hali içermektedir. Örgütler işgörenlerin sadakatle örgüte bağlı olmaları beklentisi içerisindeyseler, örgüt ve işgören arasın da duygusal bağlılık kurarak kalplerini kazanmaları gerekmektedir.

Normatif bağlılık.

Normatif bağlılık, işgörenin iş ve meslek ahlakı ya da etik bulduğu değerler adına yerine getirmesi yükümlü olduğunu düşündüğü zorunlulukların veya mükellefiyetlerinin karşısında doğru olanın yapılması ve ahlaki olanın örgütte devam etmek olduğunu düşündüğü bir bağlılıktır. Bireyin, insan olma çabası ile kendisinin veya toplumun getirdiği bir takım normlar neticesinde kişisel yarar gözetmeksizin, örgütün vizyon ve misyonuna uygun en verimli şekilde çalışmak, örgüt sayesinde kazandıklarına karşılık vermek adına örgüte bağlılık göstermesidir. Kişi, örgütsel hedef ve çıkarlara uyumlu şekilde eylemlerde bulunmaya yönelik içselleştirilmiş normatif baskıların bütünü ile hareket etmektedir. Adanmışlık inancı temelli değer ve kurallara karşı gösterilen bir bağlılık boyutudur.

Normatif bağlılık gösteren işgörenler, kendilerini örgütün bir parçası olarak görür ve örgütün kendisine kattığını düşündüğü değerler neticesinde doğru olanın örgütte bağlılık göstermek olduğu düşünmektedirler. Örgüte karşı gerçekleşen normatif bağlılık bireyin, örgütsel yaşam öncesi içerisinde bulunduğu aile veya kültürün etile daha sonra örgütsel deneyimlerinin sonucunda hissettiği ahlaki baskı ile gelişim gösterdiği düşünülebilir. Kişi,

istihdamı sürdürmek adına bir kişisel zorunluluk hissi içerindedir. Bu durumun yanı sıra normatif bağlılık, işgören ile örgüt arasında oluşan psikolojik sözleşmenin bir sonucu olabilmektedir. (Rousseau, 1995). Kişi, örgütte devam etmeyi bir ahlaki sorumluluk olarak görmesinin neticesinde görev bilinci yüksek ve devamsızlık yapmaktan çekinen bir işgören halini alacaktır. Aynı zamanda görev ve sorumluluklarını yerine getirmek adına örgütte devam etmesinin doğru bir davranış olacağının mecbur kıldığı bir bağlılık içerisindedir. Kendisinde bir mahcubiyet hissi oluşturan işgörenin, örgüte karşı yerine getirmesi gerektiğini düşündüğü yükümlülüklerinden dolayı örgütte devam etmesini ifade eder (Bilgin, & Demirer, 2012).

Normatif bağlılıkta kişinin toplumsal algı seviyesi oldukça yüksektir ve kendisinden beklenilen davranışsal ve toplumsal normlara dayandırarak örgütte kalmaya devam ederler. Duygusal bağlılıkta bulunan işgörenler ile normatif bağlılık gösteren işgörenlerin sergiledikleri fikir ve eylemleri benzerlik taşımaktadır. (Dağlı, Elçiçek, & Han, 2018). Bireyin bu durumu gerçekleştirmek istediği için değil de, yapılmasını doğru bulduğunun bu olacağı mecburiyetlik hissi oluşturduğu için normatif bağlılık bu noktada duygusal bağlılıktan ayrılmaktadır (Çekmecelioğlu, 2006). Normatif bağlılık ile devam bağlılığını bir birinden ayıran nokta ise; örgüte karşı normatif bağlılık gösteren birey devam bağlılığı gösteren bireyin aksine, örgütsel bağlılığı örgütten elde ettiği veya edeceği maddi çıkarlar temelli olmayıp aksine bireyin etik ve vicdani bulduğu sorumlulukları adına örgütte kalmaya devamlılık göstermesidir (Sevinç, & Şahin, 2012).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın İlişkisi; Bayburt, Gümüşhane İllerinde Bir Araştırma

Çalışmanın bu bölümünde, Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılığın ilişkisi analiz edilmiştir. Analiz sonuçları etraflıca incelenmiştir.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmadaki temel amaç: Duygusal emek ve örgütsel bağlılığın, Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerindeki ilişkinin tespit edilmesi ve muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek boyutları ile örgütsel bağlılık boyutlarının ilişkisini sunmak ve açıklamaktır. Muhasebe meslek mensuplarının çalışma hayatının daha iyileştirilmesi adına gerçekleştirilecek faaliyetlere katkı sağlayacak bulgular oluşturabilmek ve sonradan gerçekleşecek araştırmalara yardımcı bir zemin oluşturmaktır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın gerçekleşeceği yer Bayburt ve Gümüşhane illeri olup, araştırmanın evrenini Bayburt ve Gümüşhane illerinde kayıtlı bulunan 33 muhasebe meslek mensubu oluşturmuştur. Araştırmada örneklem seçimine gidilmemiş olup veri seti araştırmaya katılmayı kabul eden 31 muhasebe meslek mensuplarından oluşmuştur N=31.

Verilerin Toplanma Yöntemi

Araştırma evreninin tamamına anket uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu üç kısımdan oluşmuştur. Birinci kısımda katılımcıların demografik özelliklerini belirleyen sekiz ifade yer almıştır. İkinci kısımda duygusal emek ile ilgili likert tipi on üç ifade almıştır. Duygusal emeğe yönelik ifadeler için Basım ve Beğenirbaş' ın (2012, s. 90) araştırmalarında kullanmış olduğu Diefendorff, Croyle ve Grosserand tarafından gerçekleştirilen on üç ifadeden oluşan duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeğinde yer alan 1,2,3,4,5 ifadeleri duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranış boyutunu temsil etmekte olup, 6,7,8,9 ifadeleri derin davranış boyutunu, 10,11,12,13 ise samimi davranış boyutunu temsil etmiştir. Duygusal emek ölçeği likert tipinde olup, (5) Kesinlikle Katılmıyorum, (4) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (2) Katılıyorum, (1) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde derecelendirilerek

sıralanmıştır. Anketin üçüncü kısmında ise örgütsel bağlılık ile ilgili likert tipi on iki soru yer almıştır. Örgütsel bağlılığa yönelik ifadeler için, Dağlı ve arkadaşlarının (2018, s. 1777) araştırmalarında kullanmış olduğu Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından gerçekleştirilen on iki ifadeden oluşan örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğinde yer alan ifadelerden 1,2,3,4 ifadeleri örgütsel bağlılık boyutu olan duygusal bağlılık boyutunu temsil etmekte olup, 5,6,7,8, ifadeleri devam bağlılığı boyutunu, 9,10,11,12, ise normatif bağlılık boyutunu temsil etmiştir. Örgütsel bağlılık ölçeği likert tipinde olup, (5) Kesinlikle Katılmıyorum, (4) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (2) Katılıyorum, (1) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde derecelendirilerek sıralanmıştır.

Veri Toplama Araçlarının Uygulanması

Araştırmada veriler araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu kullanılarak (EK-1) Mart ayında toplanmıştır. Araştırmaya katılım gerçekleştirmek isteyen kişilere araştırmanın amacı ve kapsamı hakkında kısa bilgi verilip, kimlik bilgilerinin hiçbir şekilde açıklanmayacağı belirtilerek sözlü onayları alınmıştır. Katılımcılarla yüz yüze görüşme esnasında anket formu kişilerin talebi doğrultusunda araştırmacı tarafından doldurulmuştur. Kişilerle görüşme ortalama 10 ile 15 dakika aralığında gerçekleşmiştir.

Araştırmaya Dâhil Edilme Ölçütleri

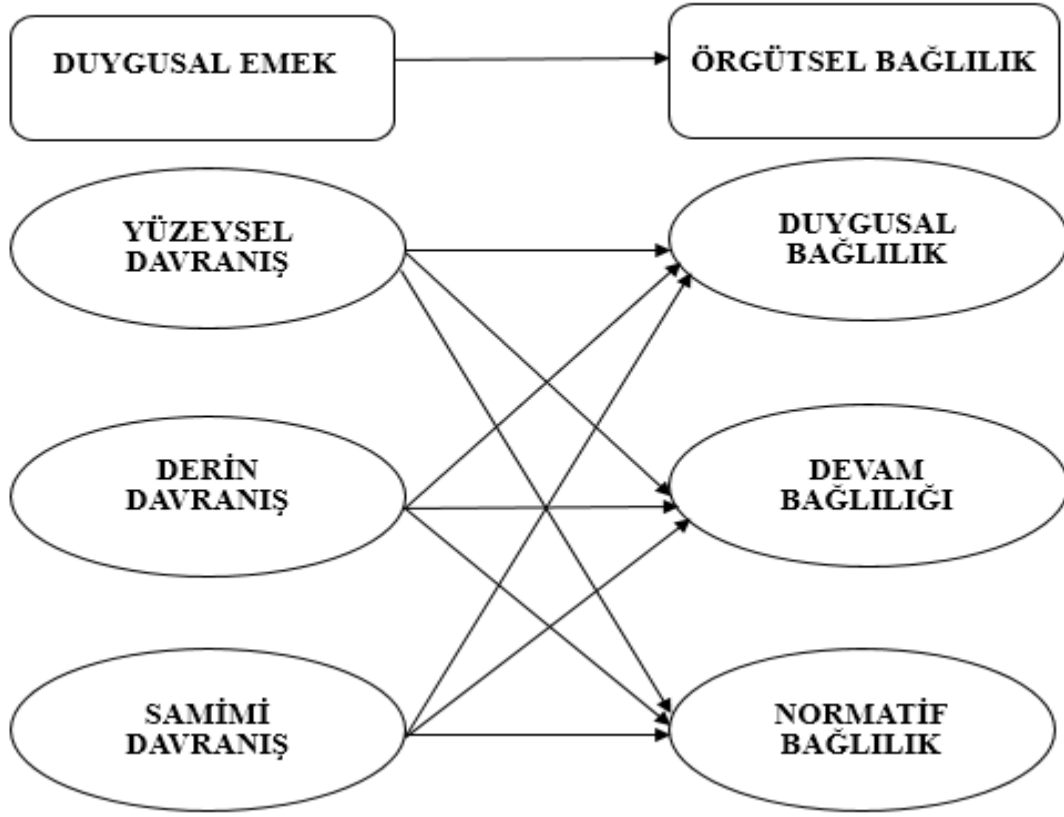
Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları çalışmaya dâhil edilmiştir.

Etik Boyut

Araştırmaya başlamadan önce Bayburt Üniversitesi Etik Kurul'undan gerekli yazılı izinler alınmıştır. Gümüşhane-Bayburt Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı 33 muhasebe meslek mensuplarına, araştırmanın amacı ile ilgili bilgi verilmiş, gönüllü olanların araştırmaya dâhil edilmeleri sağlanarak onayları alınmıştır. Bu doğrultuda 31 kişiye uygulanmıştır.

Araştırmanın Yöntemi ve Modeli

Duygusal emek ve örgütsel bağlılığın muhasebe meslek mensuplar üzerindeki ilişkisini ortaya çıkarmak bu çalışmanın temel amacını oluşturmuştur. Bu düşünce doğrultusunda duygusal emek ve örgütsel bağlılığın ilişki düzeylerinin literatürde yer alan araştırmalarda araştırılan konunun kapsamı, içeriği, tartışılma şekli dikkate alınarak araştırma modeli şekil oluşturulmuştur.



ŞEKİL 1. Araştırma modeli.

Literatür incelendiğinde duygusal emek ve örgütsel bağlılığın ilişkisi aynı zamanda duygusal emek alt boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış ile örgütsel bağlılık alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasındaki ilişki adına çalışmalar görülmektedir. Hem duygusal emek hem de örgütsel bağlılık adına alan yazımında farklı veri setleri üzerinden ilişkilerinin incelendiği birçok çalışma mevcuttur. Ancak muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılığın ilişkisi adına herhangi ulusal veya uluslararası çalışma bulunmamaktadır.

Tosunoğlu ve Öztürkçi (2019) Erzurum ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek kavramını değerlendirdiği çalışmada, muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ile çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı bununla birlikte duygusal emek ile yaş, cinsiyet ve eğitim arasında anlamlı bir farklılık olmadığını belirtmiştir.

Apalı ve Özmen (2018), Burdur ilindeki muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve işyeri mutluluğunun ilişkisini incelediği çalışmasında, yüzeysel davranış ile işyeri mutluluğu arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ve duyguların bastırılması ile işyeri mutluluğu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkisi olduğunu saptamıştır.

Kalay (2020), Çorlu ilinde muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki adına gerçekleştirdiği araştırmada, tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme faktörü ile duygusal bağlılık ve devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, normatif bağlılık ile tükenmişlik ölçeği arasında anlamlı bir ilişki olmadığını belirtmiştir.

Özdaşlı ve Akın (2013), muhasebe bürolarında çalışanlar üzerinde etik liderlik ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Muhasebe meslek mensuplarında iletişimsel etik faktörünün duygusal bağlılıkla ve normatif bağlılıkla anlamlı bir ilişkisinin olduğunu, davranışsal etik faktörünün duygusal bağlılık ve normatif bağlılıkla anlamlı bir ilişkisinin olduğunu ayrıca karar vermede etik ile iklimsel etğin duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir etkisinin olduğunu saptamıştır.

Strongman ve Wright (2008), kadın muhasebe meslek mensuplarının erkek muhasebe meslek mensuplarına nazaran daha fazla duygusal emek içermeleri ve sosyalleşme düzeylerinin yüksek olması işyeri içerisindeki seçimlerde zorluk yaşatacakları tespit edilmiştir

Acar (2019) Antalya ilinde bulunan konaklama işletmelerindeki sınır birim çalışanları üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda, duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki saptamıştır. Duygusal Emek alt boyutlarından yüzeysel davranış ile örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal ve normatif bağlılık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, derin davranış ile duygusal ve normatif bağlılık arasında anlamlı, devam bağlılığı arasında ise negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, samimi davranış ile duygusal ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki, devam bağlılığı arasında ise anlamlı bir ilişkinin olmadığını belirtmiştir.

Arık (2020) beş yıldızlı otellerde müşterilere direkt hizmet veren işgörenler üzerinde gerçekleştirmiştir. Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Derin davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki, yüzeysel davranış ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki, samimi davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık ve yüzeysel davranış ile normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Kerse ve Özdemir (2018) sağlık sektörü çalışanları ile elde ettiği veriler sonucunda, yüzeysel davranışın duygusal bağlılık ile arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu fakat devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını, derin davranışın duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu belirlemiştir.

Yıldırım ve Eroğlu (2021) avukatlar üzerinde gerçekleştirdiği, yüzeysel davranışın duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkisinin olduğunu bunun yanı sıra derin davranışın duygusal bağlılık ile normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkisinin olduğunu son olarak samimi davranışın duygusal bağlılık ile arasında anlamlı bir ilişkisinin olduğunu saptamıştır.

Şenel ve Aydoğan (2020) sağlık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında, yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Deliveli ve Kırıl (2020) öğretim elemanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu, derin davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu, samimi davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu saptamıştır.

Giderler, Durmuş ve Kırmızı (2016), akademisyenlerin mesleki bağlılıkları ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, derin davranış ile normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ve samimi davranış ile duygusal duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu saptamışlardır.

Literatürde gerçekleşen çalışmalar sonrasında oluşan düşüncelerin geliştirdiği perspektif ve elde edilen bulgulara bağlı olarak araştırmanın testi üzerine hazırlanan hipotezler aşağıdaki gibidir:

Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Muhasebe meslek mensuplarında yüzeysel davranış boyutu ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1a}: Muhasebe meslek mensuplarında yüzeysel davranış boyutu ile devam bağlılığı boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1b}: Muhasebe meslek mensuplarında yüzeysel davranış boyutu ile normatif bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Muhasebe meslek mensuplarında derin davranış boyutu ile duygusal bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{2a}: Muhasebe meslek mensuplarında derin davranış boyutu ile devam bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{2b}: Muhasebe meslek mensuplarında derin davranış boyutu ile normatif bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Muhasebe meslek mensuplarında samimi davranış boyutu ile duygusal bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3a}: Muhasebe meslek mensuplarında samimi davranış boyutu ile devamlılık bağlılığı boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3b}: Muhasebe meslek mensuplarında samimi davranış boyutu ile normatif bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: Muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Bu bölümde araştırmada uygulanan anketler neticesinde elde edilen verilerin ne derecede tutarlı olduğunu saptamak adına güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak adına Normallik testi gerçekleştirilerek verilerin normal dağılıma uyumluluk göstermediği sonucu elde edilmiştir. Veri setinin normal dağılım göstermediği sonucundan hareketle, muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklileri ile duygusal emek ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki ilişkide farklılık olup olmadığına yönelik bağımsız iki örnekten oluşan veri setine Mann Whitney U testi ve iki örnekten fazla olan faktörler adına Kruskal- Wallis Testi gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi ve duygusal emek alt boyutları ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki korelasyon analizine yer verilmiştir.

Araştırmanın Güvenirlik Analizi

Cronbach Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. Bir ölçeğin Cronbach Alfa (α) değerinin 0 ile 0.40 arasında yer alması güvenilir olmadığını, 0.40 ile 0.60 arasında düşük düzeyde güvenilir olduğu, 0.60 ile 0.80 arasında orta düzeyde güvenilir olduğu, 0.80 ile 1 arasında ise yüksek düzeyde güvenilir olduğu yorumu yapılabilmektedir (Arık, 2020).

Tablo 1. *Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Güvenirlilik Analizi*

ÖLÇEK VE BOYUTLARI	Cronbach Alfa (α)	İfade Sayısı
DUYGUSAL EMEK	0.504	13
YÜZEYSEL DAVRANIŞ	0.839	5
DERİN DAVRANIŞ	0.821	4
SAMİMİ DAVRANIŞ	0.948	4

Araştırmanın güvenilirlik analizinin gerçekleştirilmesi sonucunda duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik değerinin $\alpha=0.504$ olarak hesaplandığı ve bu değer düşük düzeyde güvenilir olduğu görülmüştür. Duygusal emek alt boyutlarında yüzeysel davranış ölçeğinin güvenilirlik değeri $\alpha=0.839$ olarak tespit edilmesi yüksek düzeyde güvenilir, derin davranış ölçeğinin güvenilirlik değeri $\alpha=0.821$ olarak tespit edilmesi yüksek düzeyde güvenilir ve samimi davranış ölçeğinin güvenilirlik değerinin $\alpha=0.948$ olarak tespit edilmesi yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermiştir.

Tablo 2. *Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Yönelik Güvenirlilik Analizi*

ÖLÇEK ve BOYUTLARI	Cronbach Alfa (A)	İfade Sayısı
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	0,533	12
DUYGUSAL BAĞLILIK	0,620	4
DEVAM BAĞLILIĞI	0,681	4
NORMATİF BAĞLILIK	0,589	4

Örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirlik değerinin $\alpha=0.533$ olarak hesaplandığı ve bu değer düşük düzeyde güvenilir olduğu görülmüştür. Örgütsel bağlılık alt boyutlarında duygusal bağlılık ölçeğinin güvenilirlik değeri $\alpha=0.620$ olarak tespit edilmesi orta düzeyde güvenilir, devam bağlılığı ölçeğinin güvenilirlik değeri $\alpha=0.681$ olarak tespit edilmesi orta düzeyde güvenilir ve normatif bağlılık ölçeğinin güvenilirlik değerinin $\alpha=0.589$ olarak tespit edilmesi orta düzeyde güvenilir olduğunu göstermiştir.

Normallik Testi

Duygusal emek ve örgütsel bağlılık ölçeklerinin normal dağılım gösteren bir ana kütleden meydana gelip gelmediğini test etmek üzere normallik testi uygulanmıştır. Duygusal emek ve örgütsel bağlılık faktörleri tek örnekli bir yapı içerisinde olması nedeniyle de Shapiro-Wilk testi tercih edilmiştir.

Tablo 3. *Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Normallik Testi*

Duygusal Emek	Kolmogorov - Smirnov		Shapiro-Wilk	
	Statistic	Sig.	Statistic	Sig.
Yüzeysel Davranış 1	0,282	0.000	0,759	0.000
Yüzeysel Davranış 2	0,335	0.000	0,735	0.000
Yüzeysel Davranış 3	0,252	0.000	0,807	0.000
Yüzeysel Davranış 4	0,231	0.000	0,846	0.000
Yüzeysel Davranış 5	0,271	0.000	0,810	0.000
Derin Davranış 6	0,236	0.000	0,812	0.000
Derin Davranış 7	0,301	0.000	0,753	0.000
Derin Davranış 8	0,299	0.000	0,688	0.000
Derin Davranış 9	0,236	0.000	0,821	0.000
Samimi Davranış 10	0,356	0.000	0,597	0.000
Samimi Davranış 11	0,270	0.000	0,774	0.000
Samimi Davranış 12	0,269	0.000	0,747	0.000
Samimi Davranış 13	0,294	0.000	0,673	0.000

Tablo 4. *Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Yönelik Normallik Testi*

Örgütsel Bağlılık	Kolmogorov Smirnov		Shapiro-Wilk	
	Statistic	Sig.	Statistic	Sig.
Duygusal Bağlılık 1	0,162	0.000	0,906	0.000
Duygusal Bağlılık 2	0,259	0.000	0,705	0.000
Duygusal Bağlılık 3	0,276	0.000	0,746	0.000
Duygusal Bağlılık 4	0,174	0.000	0,872	0.000
Devam Bağlılığı 5	0,192	0.000	0,859	0.000
Devam Bağlılığı 6	0,271	0.000	0,762	0.000
Devam Bağlılığı 7	0,209	0.000	0,813	0.000
Devam Bağlılığı 8	0,229	0.000	0,810	0.000
Normatif Bağlılık 9	0,187	0.000	0,850	0.000
Normatif Bağlılık 10	0,238	0.000	0,782	0.000
Normatif Bağlılık 11	0,266	0.000	0,761	0.000
Normatif Bağlılık 12	0,254	0.000	0,804	0.000

Örneklem hacminin küçük olduğu göz önüne alınarak, Shapiro-Wilk testi tercih edilmiştir. Test sonuçları incelendiğinde Shapiro-Wilk testinde gözlenen significant değerlerinin 0,05 anlamlılık düzeyinden düşük olarak yer aldığı belirlenmiştir. Bu durumda veri setlerinin normal dağılım göstermediği sonucuna varılmıştır. Bu sonuç, parametrik olmayan testlerin uygulanmasını gerekli kılmıştır. Ankette yer alan demografik bilgiler göz önüne alınarak cinsiyete, yaş, eğitim düzeyi, unvan, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısına göre verilen cevapların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Bu aşamada duygusal emek alt boyutları ile örgütsel bağlılık alt boyutlarının ortalamaları alınarak SPSS programı aracılığıyla Mann Whitney U ve Kruskal- Wallis testi uygulanmıştır.

Mann Whitney U ve Kruskal- Wallis Testi

Tablo 5. *Yüzeysel Davranış Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi*

DEĞİŞKEN	Mann Whitney U testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi)	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
YÜZEYSEL DAVRANIŞ	0,727	0,786	0,314	0,052	0,732	0,416

Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış boyutunun ifadelerine verilen yanıtların, ankette yer alan demografik özellikler ışığında cinsiyete için Mann Whitney U testi ile yaş, eğitim düzeyi, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı için de Kruskal- Wallis Testi uygulanmış olup istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığı araştırılmıştır. Yüzeysel davranış boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında sig>0,05' den olması nedeniyle, yüzeysel davranış boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır.

Yüzeysel davranış boyutu ile deneyim süresi faktörü arasındaki istatistiksel anlamlılığı belirlemek adına cevaplanan yanıtlar ışığında, yüzeysel davranış ile deneyim süresi arasındaki ilişkinin sig = 0,052 olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Tablo 6. *Derin Davranış Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi*

DEĞİŞKEN	Mann Whitney U testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi)	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
DERİN DAVRANIŞ	0,727	0,558	0,399	0,373	0,066	0,175

Derin davranış boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05' den olması nedeniyle, yüzeysel davranış boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 7. *Samimi Davranış Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi*

DEĞİŞKEN	Mann Whitney U testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi)	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
SAMİMİ DAVRANIŞ	0,430	0,905	0,945	0,710	0,421	0,106

Samimi davranış boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05’ den olması nedeniyle, samimi davranış boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 8. *Duygusal Bağlılık Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi*

DEĞİŞKEN	Mann Whitney U testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi)	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
DUYGUSAL BAĞLILIK	0,069	0,270	0,590	0,610	0,558	0,576

Örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05’ den olması nedeniyle, samimi davranış boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 9. *Devam Bağlılığı Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi*

DEĞİŞKEN	Mann Whitney U testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi)	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
DEVAM BAĞLILIĞI	0,568	0,593	0,298	0,629	0,119	0,344

Devam Bağlılığı boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05' den olması nedeniyle, devam bağlılığı boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 10. Normatif Bağlılık Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi

DEĞİŞKEN	Mann Whitney U testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi)	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
NORMATİF BAĞLILIK	0,348	0,597	0,019	0,595	0,084	0,897

Normatif bağlılık boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05' den olması nedeniyle, normatif bağlılık boyutu ile cinsiyet, yaş, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır. Buna karşın normatif bağlılık ile eğitim faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır (sig = 0,019<0,05).

Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın İlişisine Yönelik Korelasyon Analizi

Bu analizin amacı, muhasebe meslek mensuplarının duygusal emek ve örgütsel bağlılık ve her iki değişkenlerin alt boyutları arasındaki ilişkinin derecesini ortaya çıkarmaktır. Veri setimizin normal dağılım göstermeyen bir ana kütleden meydana gelmesi sebebiyle Spearman Korelasyon testi uygulanmıştır. Korelasyon katsayı değeri -1 ile +1 arasında gerçekleşmektedir. Korelasyon katsayısı genellikle r harfi ile gösterilmekte ve $-1 \leq r \leq +1$ eşitsizliği ile ifade edilir. Korelasyon katsayısı +1 değerine yaklaştıkça iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki, -1 değerine yaklaştıkça iki değişken arasında ise negatif yönlü bir ilişkisinin olduğundan söz edilmektedir (Gürbüz, & Şahin, 2016).

Tablo 11. “r” Korelasyon Katsayısı İlişki Düzeyi Belirleme Kıstasları

"r" Değeri	İlişki Düzeyi
$-1 \leq r \leq -0.7$	Güçlü (—)
$-0.7 \leq r \leq -0.3$	Orta (—)
$-0.3 \leq r \leq 0$	Zayıf (—)
$0 \leq r \leq 0.3$	Zayıf (+)
$0.3 \leq r \leq 0.7$	Orta (+)
$0.7 \leq r \leq +1$	Güçlü (+)

Kaynak: (Gürbüz & Şahin, 2016).

Duygusal emek ve örgütsel bağlılık ortalamaları alınarak arasındaki ilişkinin testi için Spearman Korelasyon Testi uygulanmıştır.

Tablo 12. *Duygusal Emeğin ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki İlişisine Yönelik Spearman Korelasyon Testi*

Değişken		DUYGUSAL EMEK	ÖRGÜTSEL BAĞLILIK
DUYGUSAL EMEK	r	1	,039
	p	-	,835
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	r	,039	1
	p	,835	-

Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen değerler ışığında boş hipotez olan “Muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezimiz reddedilememiş ve duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında ($p = 0,835$; $p > 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki korelasyon incelendikten sonra diğer alt boyutlu değişkenler arasında da Spearman korelasyon analizi yapılarak değişkenler arasındaki ilişkinin durumu araştırılmıştır. Örgütsel bağlılık duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutlarında duygusal emek ise yüzeysel, derin ve samimi davranış alt boyutlarında ele alınmıştır.

Tablo 13. *Duygusal Emeğin ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutları Üzerindeki İlişisine Yönelik Spearman Korelasyon Testi*

DEĞİŞKEN		DUYGUSAL BAĞLILIK	DEVAM BAĞLILIĞI	NORMATİF BAĞLILIK
YÜZEYSEL DAVRANIŞ	Korelasyon Katsayısı	-,057	,135	-,314
	Sig. (2-tailed)	,761	,470	,085
DERİN DAVRANIŞ	Korelasyon Katsayısı	,064	,208	,079
	Sig. (2-tailed)	,734	,261	,671
SAMİMİ DAVRANIŞ	Korelasyon Katsayısı	,395*	-,342	-,132
	Sig. (2-tailed)	,028	,060	,478
	Sig. (2-tailed)	,054	,881	,221

Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık arasında ($p = 0,761$; $p > 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Boş hipotezimiz reddedilememiştir. Bu bulgulardan yola çıkılarak H_1 hipotezi reddedilmiştir. Yüzeysel davranış ile devam bağlılığı arasında ($p = 0,470$; $p > 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Bu bulgulardan yola çıkılarak H_{1a} hipotezi reddedilmiştir. Son olarak yüzeysel davranış ve

normatif bağıllık arasında da ($p=0,085$; $p>0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiş ve H_{1b} hipotezi reddedilmiştir.

Derin davranış ile duygusal bağıllık arasında ($p=0,734$; $p>0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Boş hipotezimiz reddedilememiştir. Bu bulgulardan yola çıkılarak H_2 hipotezi reddedilmiştir. Derin davranış ile devam bağıllığı arasında ($p=0,261$; $p>0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Bu bulgulardan yola çıkılarak H_{2a} hipotezi reddedilmiştir. Son olarak derin davranış ile normatif bağıllık arasında ($p=0,671$; $p>0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiş ve H_{2b} hipotezi reddedilmiştir.

Samimi davranış ile duygusal bağıllık arasında ($r=,395^*$; $p=0,028$; $p<0.05$) istatistiksel olarak güçlü derecede anlamlı bir farklılık var. Bu bulgulardan yola çıkılarak H_3 hipotezi kabul edilmiştir. Samimi davranış ile devam bağıllığı arasında ($p=-0,060$; $p>0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Boş hipotezimiz reddedilememiştir. Bu bulgulardan yola çıkılarak H_{3a} hipotezi reddedilmiştir. Son olarak samimi davranış ile normatif bağıllık arasında ($p=-0,478$; $p>0.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiş ve H_{3b} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 14. *Hipotez Değerlendirmeleri*

HİPOTEZLER	SONUÇ
H₁: Muhasebe meslek mensuplarında yüzeysel davranış boyutu ile duygusal bağıllık arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red edildi
H_{1a}: Muhasebe meslek mensuplarında yüzeysel davranış boyutu ile devam bağıllığı boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red edildi
H_{1b}: Muhasebe meslek mensuplarında yüzeysel davranış boyutu ile normatif bağıllık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red edildi
H₂: Muhasebe meslek mensuplarında derin davranış boyutu ile duygusal bağıllık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red edildi
H_{2a}: Muhasebe meslek mensuplarında derin davranış boyutu ile devam bağıllık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red edildi
H_{2b}: Muhasebe meslek mensuplarında derin davranış boyutu ile normatif bağıllık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red edildi
H₃: Muhasebe meslek mensuplarında samimi davranış boyutu ile duygusal bağıllık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul edildi
H_{3a}: Muhasebe meslek mensuplarında samimi davranış boyutu ile devamlılık bağıllığı boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red edildi
H_{3b}: Muhasebe meslek mensuplarında samimi davranış boyutu ile normatif bağıllık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır	Red edildi
H₄: Muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağıllık arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red edildi

Tablo 14’ de görüldüğü gibi araştırma hipotezlerinden H_3 hipotezimiz kabul edilmiş olup diğer hipotezler reddedilmiştir. Bu doğrultuda, Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mezunlarında samimi davranış boyutu ile duygusal bağıllık boyutu arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

SONUÇ

Çalışma ortamındaki kişilerin en yadsınamaz gerçekleri şüphesiz ki emekleridir. Emek faktörü sadece fiziksel ve bilişsel temelli olmayıp aynı zamanda psikolojik temelli de olabilmektedir. Psikolojik temelli emek kişilerin ruhsal durumları yani duygu hallerini içermektedir. Kişinin duyguları da işi oluşturan faktörler içerisinde yer alabilir. Bu durum da duygusal emek kavramını ortaya çıkarmıştır. Duygusal emekte, işgörenler gerçekleştirdiği iş sırasında veya çalışma ortamı içerisinde duygularını mensupları olduğu örgütlerin belirlediği çerçeve doğrultusunda gerçekleştirmelidirler. İşgörenler, belirlenen çerçeveye uyum sağlamak adına bir çaba içeresine girmektedirler. Bu noktada, işgörenlerin gösterdiği duygusal çaba duygusal emek olarak yer almaktadır. Günümüzde bu baskılayıcı çerçeve kimlik değiştirerek profesyonellik kavramı ile ilişkilendirilmektedir. İşgören, iş esnasında duygularını üç temel boyutta sergileyebilir. İlk olarak kişi kendisinde beklenen duyguları, kendi duyguları ile bağımsız tutarak beklenileni aynı şekilde sergilemesi veya rol yapması durumudur. Kişi bu durumda yüzeysel davranış sergilemektedir. İkinci olarak ise, kişi sergilemesi gereken duygu davranışlarını kendi duyguları ile özleştirerek yani kendi duygularını beklenen duygular ile uyumlu hale getirme çabası içerisinde duygularında içsel bir değişim gerçekleştirme yoluna gidebilir. Bu durum derin davranış olarak nitelendirilmektedir. Son olarak, kişinin hissettiği duygular ile kendisinden istenilen duyguların tamamen örtüştüğü noktada gerçekleşir. Kişinin duygu, durum ve davranışları ile hissettiği duygular örgütsel davranış çerçevesine uyumlu durumdadır. Kişi oluşan bu uyumda samimi davranış sergilemektedir. Kişiler duygu, durum ve davranışlarını örgütlere göre yüzeysel, derin ve samimi davranış olmak üzere üç ana boyutta sergilemektedirler. Kendisine çizilen bu sınırlar içerisinde işgörenin örgütte karşı bağlılık davranışları da şekillenebilmektedir.

Örgütsel bağlılık, kişinin mensubu olduğu örgüte karşı gösterdiği bağlılık, sadakat ve aidiyet durumunu kapsamaktadır. İşgören, örgütte devam etme durumu bağlılık niteliklerine göre değişiklik gösterebilmektedir. İşgören, mensubu olduğu örgüt ile arasında duygusal temelli bir bağlılık durumunda örgüt mensubu olarak devamlılık göstermesi duygusal bağlılıktır. Kişi, örgütün bir mensubu olarak devam etmemesi durumunda karşılaşılabilecek maliyetler göze alamaması ve o ana kadar elde ettiği maddi temelli kazanımlarını kaybetmeyi göze alması ile örgüte bağlılık göstermesi ise devam bağlılığıdır. Son olarak işgörenin, mensubu olduğu örgüte karşı sosyal ve toplumsal erdemlerini göz önünde tutarak etik ve ahlaki olanın örgütte devam etmek olduğunu düşünerek gösterdiği bağlılık boyutudur.

Bu çalışma, Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren 31 muhasebe meslek mensubunda duygusal emek ve örgütsel bağlılığın etkilerinin tespiti yönelik anket uygulanarak veriler elde edilmiştir.

Araştırmadaki veri seti incelendiğinde, normal dağılım göstermemektedir. Katılımcıların demografik özelliklerinin duygusal emek alt boyutları ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki ilişkin olup olmadığını araştırmak için Mann Whitney U testi ve Kruskal-Wallis testi yapılmıştır. Testlere göre, yüzeysel davranış boyutu ile deneyim süresi arasında anlamlı bir ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Derin davranış boyutu ve samimi davranış boyunun cinsiyete, yaş, eğitim düzeyi, unvan, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmamıştır. Örgütsel bağlılık alt boyutları ile demografik özellikler arasındaki ilişki incelendiğinde ise, duygusal bağlılık boyutu ve devam bağlılığı boyutunun demografik faktörler ile arasında anlamlı bir farklılık gerçekleştirilmemişken, normatif bağlılık ile eğitim faktörü arasında anlamlı bir farklılık oldu sonucuna varılmıştır.

Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin tespiti adına korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Bundan hareketle, muhasebe meslek mensuplarının duygusal emek tutumlarının örgütsel bağlılıklarına herhangi bir ilişkisi olmadığı sonucuna varılmıştır.

Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış boyutunun duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkisi yoktur. Muhasebe meslek mensupları yüzeysel davranışları, mensubu oldukları örgüte karşı bağlılıklarını etkilememektedir. Başka bir deyişle, muhasebe meslek mensupların iş esnasında rol yapma gereksinimi duymaları örgütsel bağlılıkları ile ilintili değildir. Bu durumda, kişilerin kendi tercihleri olarak gerçekleşmiş olup ve bağlılıklarını etkilememesi sonucu örgütler açısından olumlu bir durumdur. Kerse ve Özdemir (2018) araştırmasında yüzeysel davranışın devam bağlılığı ve normatif bağlılık üzerinde anlamlı ilişkisinin olmadığı sonucu ile Acar (2019) konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde gerçekleştirdiği analiz sonucunda yüzeysel bağlılık gösteren işgörenlerin örgütsel bağlılık boyutlarından devam bağlılığı ile arasında anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucu elde edilen bulgular ile paralellik göstermiştir.

Derin davranış boyutu ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Muhasebe meslek mensupları, derin davranış sergilemeleri örgütsel bağlılıklarını etkilememektedir. Bu durumda muhasebe meslek mensupları derin davranış sergilemeleri durumunda mensubu olduğu örgüte karşı bağlılığını göz ardı etmektedir.

Yıldırım ve Eroğlu (2021) elde edilen bulgular ile benzerlik taşıyarak derin davranış ile devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkisinin olmadığını ileri sürmüşlerdir.

Samimi davranış ile devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Samimi davranış ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir farklılık vardır. Samimi davranış boyutu örgütsel bağlılık boyutları arasında sadece duygusal bağlılık boyutu ile ilişkidir. Bu sonuçtan hareketle, muhasebe meslek mensupları iş faaliyetlerini gerçekleştirirken çalışma ortamı veya danışanlarının karşı sergiledikleri davranışları tamamen içten gelerek, kendi hissettiği duyguları açıkça ifade etmektedirler. Meslek mensubu samimi hislerde bulunmasının aslında danışanlarına iyi niyetli ve manevi menfaatler içerisinde yaklaşım sergilediğini duygusal bağlılık boyutu ile arasındaki anlamlı ilişkiyi oluşturmaktadır. Vergilendirme ve ödeme dönemlerinde mükelleflerin en uygun zamanda ve en doğru şekilde işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve mağduriyet yaşamaması adına mesleğinin gerektirdiği bilgilendirmeleri gerçekleştirirken, mükelleflere karşı üzüntüsü veya sevincini açık bir şekilde ifade etmekte olduklarını araştırma verileri toplanırken yapılan görüşmelerde de sıklıkta yer edinmiştir. Şenel ve Aydoğan (2020) sağlık sektörü çalışanları üzerindeki araştırmasında elde ettiği bulgular ile benzerlik taşımaktadır. Örgütsel bağlılığın duygusal emek alt boyutlarının tümü ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığına varılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgular sonucunda muhasebe meslek mensuplarının duygusal emek seviyelerini azaltılması ve örgütsel bağlılık seviyelerinde de artış gerçekleştirilmesi adına bir takım öneriler sunulabilir.

Analizler sonucunda muhasebe meslek mensuplarının samimi davranış düzeyleri yüksek çıkmıştır. Samimi davranış meslek mensubunun fazladan bir çaba içerine girmeden hareket etmeleri temellidir. Meslek mensuplarının samimi ve içten davranışlar sergilemesine imkân veren çalışmalar yapılabilir. Samimi davranışın yükseltilmesi adına meslek odaları tarafından eğitici seminerler ve toplantılar gerçekleştirilmelidir.

Araştırmanın neticesinde muhasebe meslek mensupları samimi davranış boyutu ile duygusal bağlılık boyutu ile ilişkilidir. Duygusal bağlılık, Kişinin mensubu olduğu örgüte karşı gösterdiği duygusal içerikli bağlanması, örgütten memnun olması ve örgütte devam etmek isteği olarak tanımlanır. Örgüt mensubu olarak devam etmek için yüksek duygusal bağlılık düzeyi barındıran muhasebe meslek mensuplarının meslek odaları tarafından hassasiyetleri göz önünde tutulmalıdır. Meslek mensuplarının duygularına hitap etmek için özel günlerini kutlamaları, meslek açısında önemli görülen faaliyetleri desteklenmeli, meslek odaları yasal güvence ile meslek mensuplarını koruyucu iyileştirmeler gerçekleştirebilirler.

Meslek mensuplarının normatif bağılıklarını düzeylerini yükseltmek için, kendilerini örgüte ait hissedecekleri uygulamalara ağırlık verilmelidir. Bu amaç adına meslek odaları meslek mensuplarının çalışma ortam ve koşullarını iyileştirmeler gerçekleştirmeli ve meslek mensuplarının örgüt içerisinde kendilerini yalnız hissetmeleri adına bir aile üyesi olarak hissetmesi temelli sorun istek ve önerilerini dinlenmeli ve çözümlemede ivedilik göstermelidir. Meslek odaları meslek mensupları ile olan iletişimlerinde özenli, tarafsız ve nesnel bir tutum sergileyerek bütünüleyici yaklaşımlar ile etkileme yöntemlerine başvurabilirler.



KAYNAKÇA

- Abosrra, A. Ö. (2017). *The Effect Of Job Involvement On Organizational Commitment* (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 459504).
- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Acar, S. (2019). *Duygusal Emek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 565360).
- Acar, S., & Çevirgen, A. (2021). Duygusal Emekğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 8(1), 91-105. doi: 10.18394/iid.873888
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. doi: 10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276. doi: 10.1006/jvbe.1996.0043
- Apalı, A., & Özmen, M. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Emek ve İşyeri Mutluluğu İlişkisi: Burdur Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 21(2), 274-283. doi: 10.29249/selcuksbmyd.456172
- Arık, H. İ. (2020). *Duygusal Emek Davranışının Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 647145).
- Arslan, Ü. (2020). *Muhasebe Mesleğinde Haksız Rekabetin Boyutu: Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 608200).
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. doi: 10.2307/258824
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125. doi: 10.1177/001872679504800201
- Aslan, H., & Mert, İ. S. (2019). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolü. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 1736-1772. doi: 10.26466/opus.544850
- Ayboğa, H. (2003). Globalleşme Sürecinde Ülkemizde Muhasebe Mesleği ve Meslek Mensuplarının Eğitimi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(1), 327-359.
- Balay, R. (2014). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık* (2. bs). Ankara: Pegem Akademi.
- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Bayraktar, Y. (2015). *Muhasebe ve Denetim Mesleğinde Mesleki Yargı Kullanımının Değerlendirilmesi: Borsa İstanbul (BIST) 100 Endeksi'ndeki Şirketler Üzerine Bir*

Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 385957).

- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, (59), 125-139.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40. doi: 10.1086/222820
- Bilgin, N., & Demirer, H. (2012). The Examination of the Relationship Among Organizational Support, Affective Commitment and Job Satisfaction of Hotel Employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 51, 470-473. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.08.191
- Brehm, J. W. (1999). The Intensity of Emotions. *Personality and Social Psychology Review*, 3(1), 2-22. doi: 10.1207/s15327957pspr0301_1
- Briner, R. B. (1999). The Neglect and Importance of Emotion at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 323-346. doi: 10.1080/135943299398212
- Budak, S. (2005). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Büyükyılmaz, O., Vargün, H., & Uygurtürk, H. (2018). Mesleki Bağlılığın İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma. *Kafkas Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi* .doi:10.9775/kauibfd.2018.003
- Cao, J., & Hamori, M. (2016). The Impact of Management Development Practices on Organizational Commitment. *Human Resource Management*, 55(3), 499-517. doi: 10.1002/hrm.21731
- Cemalcılar, Ö., & Erdoğan, N. (2000). *Genel muhasebe: Teknik, İlkeler, Tekdüzen muhasebe sistemi uygulaması* (5.basım). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım
- Colquitt, J., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2016). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace* (Fifth Edition). New York: McGraw-Hill Education.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti Ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi, 8(2), 153-168.
- Çekmecelioğlu, H. G., Altaş, S. S., & Balkaş, J. (2021). Yönetim Desteğinin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2885-2901. doi: 10.20491/isarder.2021.1296
- Çeviktekin, İ. (2021). Duygusal Emek. İçinde *Örgütsel Davranış Üzerine Literatürel Analiz Ve Ölçekler*. Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- Çöl, G. (2004). *Güçlendirme ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 146328).
- Dağlı, A., Elçiçek, Z., & Han, B. (2018). Örgütsel Bağlılık Ölçeği'nin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(68), 1788-1800. doi: 10.17755/esosder.445932
- Daştan, A. (2001). *Meslek Ahlakı Kuralları Ve Muhasebe Mesleğindeki Yeri* (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 107381).
- Daştan, A. (2017). Muhasebenin Toplumsal Gelişime Katkısı: Türkiye'nin Muhasebe Bilgisi İhtiyacı. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 31(5), 1253-1274. Geliş tarihi gönderen <https://dergipark.org.tr/en/pub/atauniiibd/issue/31488/338137>
- Değirmenci, S. Ö., & Baykal, Ü. (2018). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 26(1), 1-10. doi: 10.26650/FNJN.387142

- Deliveli, K., & Kıral, E. (2020). The Relationship Between Emotional Labor and Organizational Commitment. *Educational Policy Analysis and Strategic Research*, 15(2), 78-103. doi: 10.29329/epasr.2020.251.5
- Descartes, R. (2016). *Ruhun Tutkuları* (2. bs; M. Erşen, Çev.). İstanbul: Say Yayınları.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. doi: 10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959. doi: 10.1002/job.230
- Doğan, A., & Sıgır, Ü. (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*. doi: 10.18394/iid.342620
- Doğan, E. Ş. (2013). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Durgut, M., & Kahya, C. (2015). Duygusal Emek Ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Kamu İç Denetçileri Üzerinde Örnek Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1). doi: 10.11611/JMER532
- Durna, U., & Eren, V. (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 210-219.
- Ece, N. (2016). *Genel Muhasebe*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Enç, M. (1974). *Ruhbilim Terimleri Sözlüğü*. Türk Dil Kurumu Yayınları. s. 66
- Erdoğan, B. (2021). *Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerde Etik Olgusu ve Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi* (Doktora Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 665788).
- Erol, E. (2015). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (15. bs). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Giderler, C., Durmuş, H., & Kırmızı, C. (2016). Determining the Relationship Between Emotional Labour And Occupational. *Pressacademia*, 2(1), 127-127. doi: 10.17261/Pressacademia.2016118635
- Goffman, E. (1959). The Moral Career of the Mental Patient. *Psychiatry*, 22(2), 123-142. doi: 10.1080/00332747.1959.11023166
- Goleman, D. (2017). *İşbasında Duygusal Zeka* (17. baskı; H. Balkara, Çev.). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2018). *Duygusal Zeka: Neden IQ'dan Daha Önemlidir*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gosserand, R. H. (2003). *An Examination of Individual and Organizational Factors related to Emotional Labor* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Grandey, A. A. (1999). *The Effects Of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress And Performance* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations & Theses Global. (UMI No.304516512). s. 8
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. doi: 10.1037/1076-8998.5.1.95

- Grandey, A. A. (2003). When “The Show Must Go On”: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96. doi: 10.5465/30040678
- Grandey, A.A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (Ed.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on the psychology of emotion regulation at work*. New York: Routledge Academic.
- Gross, J. J. (1998a). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237. doi: 10.1037/0022-3514.74.1.224
- Gross, J. J. (1998b). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299. doi: 10.1037/1089-2680.2.3.271
- Grusky, O. (1966). Career Mobility and Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 10(4), 488-503. doi: 10.2307/2391572
- Gül, H. (2002). Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi. *Ege Academic Review*, 2(1), 37-56.
- Gül, H. (2003). Davranışsal bağlılık yaklaşımı ve değerlendirilmesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(1), 73-83.
- Güler, H. N., & Marşap, A. (2018). Kişilikle Duygusal Emek İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(12), 154-173.
- Gündüz, İ. (2017). *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası’ndaki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi’nden edinilmiştir.
- Güney, S. (2017). *Örgütsel Davranış* (4. bs). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güngördelen, M. (2017). *Emek Sürecinde Son Nokta; Duygusal emek & Tinsel Emek*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (3. bs). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güzel, A. (2011). *Finansal Muhasebe*. İzmir: İlya Yayıncılık.
- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path for Future Research. İçinde T. D. Kemper (Ed.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. Albany: State University of New York Press.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (C. 1–3). University of California Press. s. 7. doi: 10.1525/9780520951853
- Hoffmann, E. A. (2016). Emotions and Emotional Labor at Worker-Owned Businesses: Deep Acting, Surface Acting, and Genuine Emotions. *The Sociological Quarterly*, 57(1), 152-173. doi: 10.1111/tsq.12113
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor: The Bright Side of Emotional Labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749-769. doi: 10.1002/job.2019
- İlleez, H. (2020). *Uluslararası Standartlar Muhasebe Mesleğinde Kalite: Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi’nden edinilmiştir. (Tez No. 620279).

- Işık, Z. (2019). Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek Ve İş-Aile Çatışması İlişkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(62), 1352-1362. doi: 10.17719/jisr.2019.3144
- James, N. (1989). Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings. *The Sociological Review*, 37(1), 15-42. doi: 10.1111/j.1467-954X.1989.tb00019.x
- Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., & Sincich, T. (1993). Effects of Continuance, Affective, and Moral Commitment on the Withdrawal Process: An Evaluation of Eight Structural Equation Models. *Academy of Management Journal*, 36(5), 951-995. doi: 10.5465/256642
- Kalay, Ü. (2020). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Çorlu Örneği. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 2020(1), 1-12.
- Kang, J., & Jang, J. (2022). Frontline employees' emotional labor toward their co-workers: The mediating role of team member exchange. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103130. doi: 10.1016/j.ijhm.2021.103130
- Karacan, S. (2014). *Etik kavramı ve muhasebe meslek etiği*. Umuttepe Yayınları.
- Karakaş, A., & Gökmen, G. (2018). Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek Ve İş Stresi: Konya'da Bir Araştırma. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 99-127. doi: 10.11616/asbed.vi.470690
- Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Karcioğlu, R., & Ertaş, F. C. (1996). *Profesyonel Muhasebecilik Mesleğinin Geliştirilmesinde Eğitim ve Deneyim İhtiyaçlarının Değerlendirilmesi*. (181), 85-101.
- Kart, E. (2011). Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emek Çalışanlar Üzerindeki Etkisi. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 3(30), 215-230.
- Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kaya, U., & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (36), 311-345.
- Kerse, G., & Özdemir, Ş. (2018). Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışları örgütsel bağlılık ile açıklanabilir mi? *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(1), 151-163.
- Kesen, M. (2017). Birey Örgüt Uyumunun Duygusal Emek Üzerindeki Etkileri: Hemşireler Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 75-75. doi: 10.21076/vizyoner.288812
- Koçak, O., & Gürsoy, G. (2018). Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 1-1. doi: 10.31199/hakisderg.327622
- Köseoğlu, G. (2020). Mali Müşavirler ve Muhasebecilerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Demografik Faktörler ile İlişkisi: İstanbul'da Bir Uygulama. *Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 108-120. doi: 10.22466/acusbd.749524
- Marşap, B. (1996). Muhasebe Mesleği Fonksiyonları ve Meslek Mensuplarının Nitelikleri. *Yaklaşım Dergisi*, (37), 119-123.
- Masaroğulları, G., & Koçakgöl, M. (2011). *Psikoloji Sözlüğü*. Nobel Akademi Yayıncılık.
- McShane, S. L., & Von Glinow. (2016). *Organizational Behavior* (3rd edition). Dubuque, IA: McGraw-Hill Education.

- Mercan, M. (2006). *Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık* (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 187444).
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551. doi: 10.1037/0021-9010.78.4.538
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11(3), 299-326. doi: 10.1016/S1053-4822(00)00053-X
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. doi: 10.5465/amr.1996.9704071861
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions In The Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Mugan, C. S. (1999). Ahlâk, Toplumsal ve Kişisel Değerler: Muhasebe Mesleği ve Eğitimi Üzerindeki Etkileri. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 1(2), 1-18.
- Oral, H. (2015). *Otel İşletmelerinde İş Koşullarının Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 398848).
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499. doi: 10.1037/0021-9010.71.3.492
- Otlı, F. (1999). Muhasebe Mesleğinde Meslek Ahlakının Yeri ve Önemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (4), 125-142.
- Oxford University Press. (2012). *Oxford Wordpower Dictionary*. Oxford University Press.
- Özdaşlı, K., & Akın, O. (2013). Etik Liderlik Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Muhasebe Bürolarında Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. *Muhasebe ve Denetime Bakış*, 13(40), 29-42. Geliş tarihi gönderen <https://dergipark.org.tr/en/pub/mdbakis/issue/63904/967275>
- Özdemir, G. (2015). *Duygusal Zeki Organizasyonlar*. Konya: Literatürk Academia.
- Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkalp, E., & Kırel, Ç. (2016). *Örgütsel Davranış* (7. bs). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Özulucan, A., Bengü, H., & Özdemir, F. S. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının Güncel Sorunları, Uygulamada Karşılaştıkları Yetersizlikler ve Meslek Odalarından Beklentilerinin Unvanları ve Mesleki Deneyim Süreleri Yönüyle İncelenmesi: Türkiye Geneline Bir Araştırma. *Muhasebe ve Denetime Bakış*, (31), 41-64.
- Özutku, H. (2008). Örgüte duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 79-97.

- Polatkan, N. N. (2016). *Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları İle İş Doyumları Arasındaki İlişki*. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 435868).
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609. doi: 10.1037/h0037335
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37. doi: 10.5465/amr.1987.4306444
- Saldamlı, A. (2009). *İşletmelerde Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sayan, Ö. F. (2008). *Duygusal Zeka Modeli Oluşturulması* (Doktora Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 282799).
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular Ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji Ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Politika Konferansları Dergisi*, (50), 813-834.
- Sevilengül, O. (2016). *Genel muhasebe*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Sevinç, İ., & Şahin, A. (2012). Kamu çalışanlarının örgütsel bağlılığı: Karşılaştırmalı bir çalışma. *Maliye Dergisi*, 162, 266-281.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143. doi: 10.2307/2391824
- Sıgır, Ü. (2007). İş Görenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Meyer Ve Allen Tipolojisiyle Analizi: Kamu Ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 261-278.
- Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599. doi: 10.1108/01437730410561477
- Soylu, K. (2009). *Genel muhasebe*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Strongman, K., & Wright, S. (2008). The emotional labour of accountancy. *Pacific Accounting Review*, 20(2), 102-106. doi: 10.1108/01140580810892454
- Sürmen, Y. (2012). *Muhasebe—1*. Trabzon: Celepler Matbaacılık.
- Sürücü, L., & Maşlakçı, A. (2018). Örgütsel Bağlılık Üzerine Kavramsal İnceleme. *International Journal of Management and Administration*. doi: 10.29064/ijma.397853
- Şenel, G., & Aydoğan, E. (2020). Örgütsel Bağlılığın Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Sağlık Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Yorum-Yönetim-Yöntem Uluslararası Yönetim-Ekonomi ve Felsefe Dergisi*. doi: 10.32705/yorumyönetim.751726
- Tekin, İ. Ç. (2019). *Örgütsel Bağlılık Aracılığında Psikolojik Güçlendirmenin Yenilikçi İş Davranışına Etkisi*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Tokmak, M. (2020). İşgörenlerin Örgütsel Çatışma Yönetimi Tarzının Duygusal Emek Harca Düzeyleri Üzerindeki Etkisi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(1), 291-306. doi: 10.18069/firatsbed.592945
- Tosunoğlu, B., & Öztürkci, N. (2019). Evaluation of Emotional Labor Concept in Terms of Accounting Professionals: Erzurum Province Case. *Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*, 10(1), 27-36. Gönderen tarihi

- Türk Dil Kurumu. (2019). *Türkçe Sözlük* (11. baskı). Ankara: Türk Dil Kurumu. s. 729
- Uludağ, G. (2018). Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 171-193.
- Uygur, A. (2009). *Örgütsel Bağlılık ve İşe Bağlılık*. Ankara: Barış Platin Kitabevi.
- Ünler, E. Ö. (2007a). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Ünler, E. Ö. (2007b). *Effect Of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes* (Doktora Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 208898).
- Wasti, S. A. (2002). Affective and continuance commitment to the organization: Test of an integrated model in the Turkish context. *International Journal of Intercultural Relations*, 26(5), 525-550. doi: 10.1016/S0147-1767(02)00032-9
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232. doi: 10.1177/0730888493020002004
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing Emotions On The Job And At Home: Understanding The Consequences Of Multiple Emotional Roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486. doi: 10.5465/amr.1993.9309035147
- Wouters, C. (1989). Response to Hochschild's Reply. *Theory, Culture & Society*, 6(3), 447-450. doi: 10.1177/026327689006003006
- Xu, S. T., Cao, Z. C., & Huo, Y. (2020). Antecedents and outcomes of emotional labour in hospitality and tourism: A meta-analysis. *Tourism Management*, 79, 104099. doi: 10.1016/j.tourman.2020.104099
- Yağcı, P. (2020). *Duygusal Emek, Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Animatörler Üzerine Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 626548).
- Yalçın, A. (2010). *Emotional labor: Dispositional antecedents and the role of affective events* (Yüksek Lisans Tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 277702).
- Yalvaç, E. F. (2016). *Muhasebenin Temel İlkeleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Yasım, Y. K., & Işık, U. (2020). Taşeron İşçilerin Örgütsel Bağlılık ile Duygusal Emekleri Arasındaki İlişkide Güvenlik İkliminin Aracılık Rolü: Kamu Hastaneleri Örneği. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (1), 147-168.
- Yayla, H. E., & Cengiz, E. (2005). Muhasebe Mesleğinin Tercih Edilmesinde Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Biralan Çalışması: Karadeniz Teknik Üniversitesi Örneği. *Muhasebe ve Denetim Bakış*, (16), 147-168.
- Yıldırım, Y., & Eroğlu, Ş. G. (2021). Duygusal Emek Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Avukatlar Üzerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(3), 779-804. doi: 10.16951/atauniiib.784667
- Yıldız, G. (2015). Muhasebe Mesleğinde Meslek Etiği Ve Kayseri İl Merkezinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (36), 155-178.
- Yıldız, S., Dumlu, B., & İbrahimağaoğlu, Ö. (2021). Demografik Özelliklere Göre Duygusal Emek ve Çalışan İyi Oluş Halindeki Farklılıklar. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (31), 173-192. doi: 10.18092/ulikidince.882446

Yükçü, S. (2015). *Genel Muhasebe-Finansal Muhasebe* (8. Basım). İzmir: Altın Nokta Yayıncılık.



EKLER

EK-1. Anket Formu

Saygıdeğer meslek mensubu,

Size sunulan araştırma anket formu Bayburt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim İşletme Anabilim Dalı'nda yürütülmekte olan “**Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Emek Ve Örgütsel Bağlılığın İlişkisi; Bayburt, Gümüşhane İllerinde Bir Araştırma**” isimli yüksek lisans tezi için veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Söz konusu anket formu bilimsel amaçlı hazırlanmış olup, vereceğiniz cevaplar kümülatif olarak değerlendirileceğinden kişisel bilgileriniz hiçbir kişi veya kuruluş ile paylaşılmayacak kesinlikle gizli tutulacaktır. Değerli zamanınızda vakit ayırıp soruları cevaplandırırken göstereceğiniz özen, araştırmanın niteliği açısından çok önemlidir.

Katılımınız için teşekkür eder saygılarımı sunarım.

Doç. Dr. Alirıza AĞ

Doktor Öğretim Üyesi Kübra ELMALI

Danışmanlar

Esra Nur GÜÇLÜ

Yüksek Lisans Öğrencisi

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1. **Cinsiyetiniz:** Kadın () Erkek ()
2. **Yaşınız:** 21 – 30 () 31 – 40 () 41 – 50 () 51 – 60 () 61 ve üstü ()
3. **Eğitim Düzeyiniz:** Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()
4. **Unvanınız:** SMMM () YMM ()
5. **Mesleki deneyiminiz:** 5 ve altı () 6 – 11 () 12 – 17 () 18 – 25 () 26 ve üstü ()
6. **Gelir Durumunuz:** 3000 TL ve altı () 3001–5000 () 5001–10000 () 10001 TL ve üzeri ()
7. **Çalışma Şekliniz:** Bağımlı () Bağımsız ()
8. **Mükellef Sayınız:** 0–25 () 26–50 () 51–100 () 101–150 () 151 ve üzeri ()

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyini “X” işaretini koyarak belirtiniz. 5. kesinlikle katılmıyorum → 1. Kesinlikle katılıyorum	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
DUYGUSAL EMEK					
1. Mükelleflere karşı mesleğimin gerektirdiği duyguları yansıtırken rol yaparım.					
2. Mükellefler ile ilgilenirken samimi olmayan yüz ifadeleri takınırım.					
3. Mesleğimi gerçekleştirirken hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi davranışlarda bulunurum.					
4. Mükelleflere karşı gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
5. Mükelleflerle etkileşim halinde iken iyi hissediyormuş gibi davranırım.					
6. Mükelleflere karşı göstermem gereken duyguları gerçekten hissetmek için çaba harcarım.					
7. Mükelleflere karşı göstermekte zorunlu olduğum duyguları gerçekten hissetmeye çalışırım.					
8. Mükelleflerle etkileşim anında kendimi empati yapmaya zorlarım.					
9. Mükelleflere karşı göstermem gereken duyguları içselleştiririm.					
10. Mükelleflere karşı gösterdiğim duygular samimidir.					
11. Mükelleflere karşı gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
12. Mükelleflere karşı gösterdiğim duygular o anki hissettiğim duygular ile aynıdır.					
13. Mükelleflerle iletişim esnasında gerçekte hissettiğim duyguları yansıtırım.					

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyini “X” işaretini koyarak belirtiniz. 5. kesinlikle katılmıyorum → 1. Kesinlikle katılıyorum	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK					
1. Hayatımın geri kalanında muhasebe meslek mensubu olmak beni çok mutlu eder.					
2. Muhasebe meslek mensubu olmanın getirdiği problemleri kendi problemim gibi görürüm.					
3. Mesleğime karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissediyorum.					
4. Muhasebe meslek mensubu olmanın benim için çok özel ve anlamlı bir yeri vardır.					
5. Meslek hayatımı şu an sonlandıracak olsam, hayatımda birçok büyük olumsuz etkiler ortaya çıkacaktır.					
6. Bu mesleğe devam etmekten başka alternatif yok.					
7. Mesleki anlamda bu kadar emek vermişken, bu meslekten ayrılamam.					
8. Meslekten ayrılmak istesem dahi bu şuan doğru bir karar değil.					
9. Meslekten ayrılmam yararlı olsa dahi doğru bir davranış olduğunu düşünmüyorum.					
10. Meslekten ayrılacak olsam kendimi suçlu hissederim.					
11. Mesleğe olan sadakat ve bağlılığımın önemli olduğunu düşünüyorum.					
12. Muhasebe meslek mensubu oluşuma çok şey borçluyum.					

ÖZ GEÇMİŞ

Esra Nur GÜÇLÜ, ... yılının ayında’ta dünyaya geldi. İlköğrenimini ilk olarak İlköğretim Okulunda başladı daha sonra İlköğretim Okulunda tamamladı. Ardından Lisesinde lise eğitimini tamamladı. yılında Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’ni kazandı. Üniversitesi’nden yılında mezun olduktan sonra bir sonraki yıl Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda Tezli Yüksek Lisans eğitime başladı. “*Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın İlişkisi; Bayburt, Gümüşhane İllerinde Bir Araştırma*” adlı tez çalışmasını gerçekleştirdi.

