



T.C.

Ardahan Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Sosyoloji Ana Bilim Dalı

Sosyoloji Bilim Dalı

YAŞAM KOŞULLARININ DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN İNCELENMESİ: GÖLE ÖRNEĞİ

Neslihan SAĞIR

Dr. Öğr. Üyesi Burak ŞAHİN

Yüksek Lisans Tezi

Ardahan, 2024

YAŞAM KOŞULLARININ DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN
İNCELENMESİ: GÖLE ÖRNEĞİ

Neslihan SAĞIR

Dr. Öğr. Üyesi Burak ŞAHİN

Ardahan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Sosyoloji Ana Bilim Dalı

Sosyoloji Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ardahan, 2024

KABUL VE ONAY

Neslihan SAĞIR tarafından hazırlanan “Yaşam Koşullarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Göle Örneği” başlıklı bu çalışma, 05.06.2024 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Yaşar ERJEM (Başkan)

Dr. Öğr. Üyesi Burak ŞAHİN (Danışman)

Prof. Dr. Abdullah MOHAMMADI

Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen ve yukarıda adları yazılı jüri üyeleri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Mustafa ŞENEL
Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Ardahan Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan **“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”** kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / Ardahan Üniversitesi Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾

Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibarenay ertelenmiştir. ⁽²⁾

Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

05/06/2024

Neslihan SAĞIR

“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

*Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.*

*Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulunun** gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.*

*Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, **tezin yapıldığı kurum** tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, **ilgili kurum ve kuruluşun önerisi** ile **enstitü** veya **fakültenin** uygun görüşü üzerine **üniversite yönetim kurulu** tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.*

Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

** **Tez danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** tarafından karar verilir.*

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, Tez Danışmanının **Dr. Öğr. Üyesi Burak şAHİN** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Ardahan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

Neslihan SAğIR

ÖN SÖZ

Çalışma yaşamında duygusal emek; çalışanların hizmet verdikleri süre içinde, kendilerinden beklenen duyguları sergilemeleridir. Bu çalışma duygusal emek ve yaşam koşulu ilişkisini incelemeyi hedeflemiştir. Ardahan ili Göle ilçesinde bulunan kamu çalışanlarının ilçe yaşam koşullarının duygusal emek düzeylerine olan etkilerine dair düşünceleri yer almaktadır.

Yüksek lisans çalışmamı yöneten ve bu tezin hazırlanması aşamasında her zaman büyük bir sabır ve özveriyle karşılayan, tüm soru ve sorunlarıma çözüm sağlayan, bana yardımcı olan, değerli katkılarıyla beni yönlendiren, bilgi ve ilgisini esirgemeyen saygıdeğer danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Burak ŞAHİN'e en içten saygılarımı sunar, teşekkür ederim.

Tez çalışmam sırasında manevi desteklerini her daim hissettiğim kıymetli annem ve babama,

Çalışmam konusunda bana her defasında cesaret veren değerli arkadaşlarım, Sema BULUT'a, Sibel MAHMUTOĞLU'na ve İslam ATALAY'a,

Eleştiri ve yorumları ile bana katkı sağlayan, çok değerli jüri hocalarım ve Prof. Dr. Yaşar ERJEM'e ve Prof. Dr. Abdullah MOHAMMADI'ye

Çok teşekkür ederim.

Neslihan SAĞIR
Ardahan, 2024

ÖZET

SAĞIR, Neslihan. *Yaşam Koşullarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Göle Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Ardahan, 2024.

Duygusal emek kavramı “çalışma sektöründe görevli bireyin duygularını belli bir düzeyde yönetmesi, belirlemesi ve standartize etme uğraşı” olduğu görülmektedir. Duygusal emek kavramı, ilk olarak Hochschild tarafından literatüre kazandırılmış olup “herkesin görebildiği, örgütün istediği mimik ve jestleri gösterebilmek için duyguların yönetilmesi, ücretle satılan bu nedenle de değiştirilebilen bir değer” olarak tanımlamıştır. Bu çalışma duygusal emek ve yaşam koşulu ilişkisini incelemeyi hedeflemiştir. Veri analizinden doğan sonuçlar, duygusal emek ve iş yaşantısının geçtiği yaşam koşulları arasında etkileşimin bulunduğunu göstermiştir. Nitel verilerin incelenmesi sonucu duygusal emek çalışanlarının bulundukları yaşam koşullarının duygusal emek boyutlarına etki ettiği sonucuna varılmıştır. Duygusal emek çalışanlarının bulundukları yaşam koşullarının iklimi ve doğasının iş yaşantısında etkili olduğu belirlenmiştir. Ayrıca bulunan yörenin ekonomik yönden etki boyutunun olduğu, yerel halkın kültürel değerlerinin etkili olduğu, yörenin sosyal ve kültürel etkinliklerinin etkili olduğu, yörenin hizmetlerinin dahi etkisinin olduğu anlaşılmıştır. Yöre şartlarının mesleki hayatı çeşitli boyutlarda etkilediği belirlenmiştir. Elde edilen bulgular duygusal emek çalışanlarının bulundukları bölgenin yaşam koşullarının duygusal emek boyutlarına olan etkilerinin anlaşılmasına yardımcı olabilir. Sonuç olarak yaşam koşullarının duygusal emeği etkilediği görülmüştür. Çalışmanın bulguları duygusal emek çalışanlarına yönelik yaşam koşulları farklılıkları dikkate alınarak; ilerleyen süreçlerde gerçekleştirilmesi muhtemel çalışmaların gerekliliğini göstermektedir. Araştırmanın literatüre katkı sağlaması ve ileri düzeyde yapılacak araştırmalarda araştırmacılara fikir vermesi açısından önem taşıdığı söylenebilir.

Anahtar Sözcükler:

Duygusal Emek, Yaşam Koşulları, İklim, Mesleki Hayat, Göle

ABSTRACT

SAĞIR, Neslihan. *An Examination of the Effects of Living Conditions on Emotional Labor: The Example of Göle*, Master's Thesis, Ardahan, 2024.

The concept of emotional labor is seen as “the effort of an individual working in a sector to manage, determine, and standardize their emotions to a certain extent.” The concept of emotional labor was first introduced to the literature by Hochschild, who defined it as “the management of emotions to display the gestures and expressions that the organization desires, which are visible to everyone, sold for a wage, and therefore changeable in value.” This study aims to examine the relationship between emotional labor and living conditions, focusing on natural conditions. The results of the data analysis showed an interaction between emotional labor and the living conditions where work life takes place. The analysis of qualitative data revealed that the living conditions of emotional labor workers have an impact on the dimensions of emotional labor. It was determined that the climate and nature of the living conditions of emotional labor workers are influential in their work lives. Additionally, it was found that the economic aspect of the region, the cultural values of the local people, the social and cultural activities of the region, and even the services of the region have an impact. It was determined that regional conditions affect professional life in various dimensions. These findings can help in understanding the effects of living conditions on the dimensions of emotional labor. As a result, it was observed that emotional labor is affected by living conditions. The findings of the study indicate that the living conditions of emotional labor workers need to be considered and developed accordingly. It can be said that the study is important in terms of contributing to the literature and providing ideas for researchers in future advanced studies.

Keywords:

Emotional Labor, Living Conditions, Climate, Professional Life, Göle

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	ii
ETİK BEYAN.....	iv
ÖN SÖZ.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	viii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xi
TABLolar DİZİNİ	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiii
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM.....	4
KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE	4
1.1. DUYGU KAVRAMI	4
1.2. EMEK KAVRAMI.....	5
1.3. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE SÜRECİ	6
1.4. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI VE TEORLERİ	7
1.4.1. Hoshschild Yaklaşımı.....	7
1.4.1.1. Yüzeysel Davranış	8
1.4.1.2. Derinlemesine Davranış.....	9
1.4.2. Asforth ve Humphrey Yaklaşımı.....	9
1.4.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	10
1.4.3.1. Duygu Gösterim Sıklığı	12
1.4.3.2. Beklenen Duyguların Çeşitliliği	12
1.4.3.3. Duygusal Uyuşmazlık.....	12
1.4.3.4. Davranış Kurallarına Dikkat Edilmesi.....	13
1.4.4. Grandey Yaklaşımı.....	15
1.5. DUYGUSAL EMEK BOYUTLARI	18
1.5.1. Yüzeysel Davranış.....	19

1.5.2. Derinlemesine Davranış	20
1.5.3. Doğal (Samimi) Davranış	22
2. BÖLÜM.....	23
DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	23
2.1. BİREYSEL FAKTÖRLER	23
2.1.1. Cinsiyet.....	23
2.1.2. Yaş	23
2.1.3. Tecrübe	23
2.1.4. Duygusal Zeka.....	24
2.1.5. Duygulanım	24
2.1.6. Empati.....	25
2.1.7. Kendini Uyarlama	25
2.1.8. Statü.....	26
2.2. ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER	26
2.2.1. Sosyal Destek (Yönetici ve Çalışma Arkadaşı Desteği)	26
2.2.2. Otonomi (İş Özerkliği)	27
2.2.3. Duygusal Davranış Kuralları.....	27
2.3. ETKİLEŞİM ÖZELLİKLERİ.....	28
2.3.1. Süre.....	28
2.3.2. Sıklık.....	28
2.3.3. Çeşitlilik	28
3. BÖLÜM.....	29
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	29
3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU.....	29
3.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ	29
3.3. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	30
3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	30
3.5. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI	31
3.6. VARSAYIMLAR	32
3.7. YÖNTEM.....	32
3.7.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	33
3.7.2. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Aracı.....	37

3.7.3. Araştırmanın Veri Analizi	37
4. BÖLÜM.....	40
BULGULAR.....	40
4.1. COĞRAFYA VE YAŞAM	41
4.1.1. İklim	41
4.1.2. Doğa	45
4.2. TOPLUMSAL YAŞAMLARI KOŞULLARI.....	47
4.2.1. Gelenek ve Görenek	47
4.2.2. Ekonomi	50
4.2.3. Sosyal ve Kültürel Etkinlikler	51
4.2.4. Yaşam Kalitesi, Altyapı ve Hizmetler.....	54
4.2.5. Sosyal Çevre.....	57
4.3. MESLEK HAYATI.....	58
4.3.1. Tecrübe ve Kazanım.....	59
4.3.2. Mesleki Tatmin.....	61
4.3.3. Göle'de Duygusal Emek Çalışanı Olmak	62
4.3.4. İş Arkadaşları.....	66
SONUÇ.....	68
KAYNAKÇA	79
EKLER.....	86
EK 1. GÖRÜŞME FORMU	86
EK 2. ORJİNALLİK RAPORU FORMU	87
EK 3. ETİK KURUL İZNİ	88
ÖZ GEÇMİŞ.....	89

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

SYDV Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı



TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Duygusal emek yaklaşımlarının karşılaştırılması	18
Tablo 2. Katılımcı bilgileri.....	35
Tablo 3. Katılımcı demografik özellikler frekans analizi	36



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Hochschild duygusal emek yaklaşımı.....	8
Şekil 2. Ashforth-Humphrey duygusal emek yaklaşımı	10
Şekil 3. Morris ve Feldman duygusal emek yaklaşımı	11
Şekil 4. Morris ve Feldman duygusal emek yaklaşımı	14
Şekil 5. Grandey duygusal emek yaklaşımı	16
Şekil 6. Yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkileri	40
Şekil 7. Coğrafya ve yaşam ana teması.....	41
Şekil 8. Toplumsal yaşam koşulları ana teması	47
Şekil 9. Meslek hayatı ana teması	58

GİRİŞ

Bireylerin yaşamını sürdürme süreçlerinde gerekli olan maddi kaynakların sağlanması noktasında, iş hayatında bulunması bir zorunluluk halidir. İş hayatı içinde gerçekleşen duygu durumlarını bireylerin iç dünyasında yaşadıkları görülmektedir. Bireyin yaşamında gerçekleştirmiş olduğu davranışların oluşma ve eyleme geçiş süreçlerinde duygunun etkisi yadsınamaz. Duygu bireyin hayatında oldukça önemli bir yere sahiptir. Bireyin hayatını şekillendirmesi ve hayatına yön vermesi noktasında duygu başta gelmektedir. İş hayatında duygular göz ardı edilmiş ve gerekli önem verilmemiştir. Bireyin duygu durumunun oldukça önemli bir etken olduğu anlaşıldıkça bireyin hayatının önemli zaman dilimini harcamış olduğu iş hayatında duygu durumunun önemi ortaya çıkmaktadır.

Kişinin işini yaparken sergilediği davranışları ile karşı tarafa belirli bir duygusal mesajın iletilmesini sağlamak, üstlenilen iş rolünün bir özelliği olarak artık birçok işin gereklilikleri arasında sayılmaktadır. İşte bu son sözü edilen alanda, duygular işe karşı, işten kaynaklanan ya da iş ile ilgili hissedilenler olarak değil, işi belirli bir “duygu ifadesi” takınarak yapma ve daha çok işin muhatabı olan karşı tarafta (müşteri, hasta vb.) bir his yaratma çabası boyutunda ele alınmakta, bu tür bir çaba da “duygusal emek” olarak adlandırılmaktadır (Seçer, 2005, s. 814). Duygusal emek kavramı, ilk olarak Hochschild (1983) tarafından yazılan “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi)” kitabında tanımlanmıştır. Hochschild duygusal emeği, “hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak görüldüğü bir oyun” olarak nitelendirerek; “herkesin görebildiği, örgütün istediği mimik ve jestleri gösterebilmek için duyguların yönetilmesi, ücretle satılan bu nedenle de değiştirilebilen bir değer” olarak tanımlamıştır.

Duygusal emek kavramı, literatürde incelendiğinde, varılan ortak noktanın “çalışma sektöründe görevli bireyin duygularını belli bir düzeyde yönetmesi, belirlemesi ve standartize etme uğraşı” olduğu görülmektedir. Bireyin maddi kaygıları sebebi ile ticarileşen duygu durumunun içinde bulunduğu fakat yaşam koşullarının duygusal emek düzeyine etkisine literatür tarandığında yaşam koşulları ve duygusal emek ilişkisine yönelik dair bir araştırmaya rastlanılmamıştır.

Literatürdeki bilgilerin rehberliğinde, gerçekleştirilen çalışmanın temel amacını, zorlu yaşam koşullarının kamu personellerinin duygusal emek düzeyine etkisini belirlemek oluşturmıştır. Duygusal emek değişkenini etkileyen birçok etki mevcuttur. Ancak günümüze gelindiğinde birçok duygusal emek çalışması gerçekleştirilmesine rağmen yaşam koşulları ve duygusal emek etkileşimine yönelik duygusal emek çalışmasına rastlanılmamıştır. Gerçekleştirilen çoğu araştırma ve çalışma duygusal emeği beşeri boyut bakımından araştırmıştır. Bu çalışmada doğal şartlar odağında, duygusal emek ve yaşam koşulu ilişkisi araştırılmıştır.

Bu çalışma Ardahan ili Göle ilçesinde görevlerini sürdüren kamu personellerinin oldukça zorlu iklim koşulları ve çeşitli imkansızlıkların var olduğu bölgede çalışma sürecinde duygusal emek boyutunun bölge ile olan ilişkisini ele almaktadır.

Türkiye'nin en soğuk yerleşim yerlerinden biri olan Göle, 2023 yılına ait verilerde Ardahan'ın 42.209 nüfuslu merkezinden sonra 22.735 nüfusuyla en kalabalık ilçesidir ("Ardahan Nüfusu", 2024). Göle, nüfus ve yüzölçümü bakımından Ardahan'ın en büyük ve en önemli ilçesidir. İlçede 53 köy vardır. Belediyesi olan sadece Köprülü beldesidir. Göle ilçesi bir ilçe belediyesi, dört mahalle, bir adet belde belediyesi ve 53 köyden ibarettir ("Göle Tarihçe", 2023). Göle ovası, dünyanın en önemli kır çiçekleri florasına sahiptir. Sarıçam ormanları ilçenin büyük bir bölümünü kaplar. Çayırılık alanlarda ise yüzlerce farklı bitki çeşitleri mevcuttur. İlkbaharda Göle ovasını saran sarıçiçekler, Göle'ye özgü bir çiçektir. Dağların güney yamaçlarında, kekik, yarpuz gibi baharat olarak kullanılan bitkiler yoğundur. İlkbahar geçince sarıçiçeklerin yerlerini kırmızı-beyaz gelincik çiçeklerine bırakırlar. Çam ağaçları dışında kavak ve söğüt ağaçları evlerin önünü ve dere kenarlarını süslemektedir (Küpeli ve Öztürk, 2014, s. 75). Göle deniz seviyesinden 2050 metre yüksekliktedir. İklimi serttir yalnız Türkiye'nin değil, bütün yakın doğunun kışları en soğuk ve en uzun geçen yerlerinden biridir. Kış aylarında termometre -30 derecenin üstünde kalır. Yoğun tipi ve kar yağışı, Göle halkının 4-5 ay evlerine hapsedmektedir. Eylül sonlarında başlayan soğuklar, nisan ayı ortalarına kadar devam eder. İlkbahar ve sonbahar çok kısa sürelidir. Ekim ayının sonlarına sular buz tutmaya başlamaktadır. Kasım başında düşen kar mayıs başlarına kalkar. Göle'de kar yağışı mayıs ve haziran aylarında bile görülmüştür. Yılın yaklaşık dörtte üçü bulutlu, yağışlı veya sisli geçmektedir. Yağışlar en fazla mayıs, haziran ve temmuz aylarında yağmaktadır. Yaz aylarının kısa sürmesi nedeniyle iklimde sürekli

değişiklikler görülmektedir. Göle'ye kış kasım ayından itibaren başlamaktadır. Aralık ayında lapa-lapa yağan yoğun kar yağışı ve tipi dolayısıyla yollar kapanır, sular donar, binaların çatı saçaklarında buz sarkıtları oluşur ve toprak, kalınlığı bir metreyi bulan apak kar örtüsü altında uzun kış uykusuna yatar. Göle'de kış, çocuklar ve gençler için kızak kaymayı, kar içinde yuvarlanmayı, yani oyun oynamayı, hayvan bakıcıları için ise zor bir yaşamı ifade eder (Küpeli ve Öztürk, 2014, s. 99-100).

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerince Ardahan ilinin okuryazar olmayan sayısı 4660 kişidir. Göle Ardahan ilinin en büyük nüfusuna sahip ilçesidir. Nüfusu 24822'dir ve okuma yazma bilmeyen sayısı 1327'dir.

Hayvan yetiştiriciliği Göle halkının önde gelen geçim kaynağıdır. Halk yetiştirdiği hayvanların etinden, sütünden, yağından, peynirinden faydalanmaktadır. Hayvancılık yanında kazcılık, arıcılık ve peynircilik ekonomik faaliyetleri Göle ilçesinde gerçekleştirilmektedir (Küpeli ve Öztürk, 2014, s. 105).

Araştırma yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme sonrası verilerin analizinde betimsel analiz yaklaşımı kullanılmıştır. Elde edilen veriler düzenlenmiş ve yorumlaması gerçekleştirilerek okuyucuya sunulmuştur.

Araştırmanın birinci bölümünde kavramsal ve kuramsal çerçeveye yer verilmiştir. Araştırmanın ikinci bölümünde duygusal emeği etkileyen faktörlere yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde araştırmanın yöntemine yer verilmiştir. Araştırmanın dördüncü bölümünde elde edilen bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir.

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. DUYGU KAVRAMI

Türk Dil Kurumu duygu kavramını dört şekilde açıklanmış olup; (i) duyularla algılama; his, ihtisas, (ii) belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim; kalp, (iii) nesneleri veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği, (iv) kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik olarak tanımlamaktadır (“Türk Dil Kurumu”, 2023). Türk Dil Kurumu duygu kavramını dört farklı anlamda açıklamış olup literatür araştırması gerçekleştirilmiştir.

Duygu; mutluluk, üzüntü, korku, nefret ya da hoşlanma gibi bilinci etkileyen, bilme ve bilinçli irade durumlarını fark etme ve birbirinden ayırmayı sağlayan bir durumdur (Akçay ve Çoruk, 2012, s. 4). Duygu kavramı içinde hisler ve ruh hali gibi kavramları da içermektedir. Duygu (emotion) birine ya da bir şeye yöneltilen yoğun hislerdir, fakat ruh hali (mood) ise duygulardan daha az yoğunudur ve doğrudan bir uyarıcıdan yoksundur (Arbak ve Çakar, 2004).

Duygu, insanın iç ve dış çevresinden gelen uyarıların, elem ya da haz türünden izlenimler yaratmasıdır (Başaran, 2000, s. 117). Duygu, “belli bir uyarı karşısında genellikle içsel olarak belirip davranışsal tepkilere yol açan yapılandırılmış hisler” olarak tanımlanabilir (Kervancı, 2008). Duygu en genel haliyle, birine ya da bir şeye karşı yöneltilen yoğun hislerdir (Arbak ve Çakar, 2004).

Duygu olgusu oldukça kapsayıcı anlamıyla “öznel bir his durumu” şeklinde tanımlanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1995, s. 99). Duygu olgusu, günümüzdeki kadar geniş bir kullanım alanına sahip olmamakla birlikte, 1800’lü yılların sonlarından beri üzerinde çalışılan ve çeşitli görüşler ileri sürülen bir alandır. İnsanoğlunun hislerini ve duygusal durumlarını incelemek, bunun çeşitli etkilerini tahmin etmek, literatürde her zaman ilgi çeken bir konuma sahip olması nedeniyle, hissedilenlerin ve duyguların biyolojik, psikolojik, sosyal ve kültürel açılardan çeşitli açıklamalarına rastlamak mümkündür (Seçer, 2005).

Duygu kavramı günümüze kadar anlaşılmaya çalışılan kavramlar arasında yerini almaktadır. Anlaşılma süreci günümüzde de devam etmektedir. Bireyin yaşamında gerçekleştirmiş olduğu davranışların oluşma ve eyleme geçiş süreçlerinde duygunun etkisi yadsınamaz. Bireyin hayatında oldukça önemli bir yere sahip olan duygu/duygular bireyin hayatının yönlendirilmesinde önemli bir etkindir. Bireyin yaşantısı içinde karşılayacağı olay ve durumlar karşısında duygu durumunun oluşması kaçınılmazdır. Bireye hissedeceği/hissettiği duyguların anlamını, bebeklik dönemi itibari ile parçası olduğu toplumda kültür normu adı altında içselleştirilip öğretilmektedir. Bireyin yaşantısında duygular önemli bir yer edinmesi dolayısıyla birey yaşantısını duygu durumlarının etkisi ile sürdürmektedir. Birey için oldukça önem arz eden insani yapı olan duygunun açık, doğru ve anlaşılır olarak ifade edilmesi birey ve çevresi için oldukça önem arz etmektedir.

1.2. EMEK KAVRAMI

Türk Dil Kurumu “emek” kavramı üç şekilde açıklanmış olup; (i) bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü; alın teri, (ii) uzun ve yorucu, özenli çalışma, (iii) insanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği, hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci olarak tanımlamaktadır (“Türk Dil Kurumu”, 2023). Türk Dil Kurumu “emek” kavramını üç farklı anlamda açıklamış olup literatür araştırması gerçekleştirilmiştir.

Emek, “labour” kelimesi 1300’lü yıllarda ortaya çıkmıştır. Latince’deki “laborem” ile Fransızca “labor” kelimelerinden türetilmiştir (Kapukaya, 2023, s. 17).

Emek, sistematik anlamda ilk defa özellikle Sanayi Devrimi’nden sonraki süreçte ortaya çıkan ve işçinin işte harcadığı zamanın maddi ve manevi anlamdaki karşılığı olarak tanımlanan bir olgudur. Çalışma veya emek kavramının sosyolojik anlamda değişimine neden olan ve çalışma ekonomisi ve endüstri ilişkiler disiplinin günümüzde bir bilim dalı olarak ortaya çıkmasına zemin hazırlayan yerleşik hayata geçiş ile tarım dönemi daha sonraki aşamada Sanayi Devrimi olayları bulunmaktadır. Son olarak emeğe şekil veren en önemli tarihsel olgu bilimin ve yenilikçi yaşamın önem kazandığı bilgi devrimidir. Bilgi çağı olarak nitelendirilmiş bu çağda, internet, bilgisayar, uydu, ATM, hızlı tren, otomobil, uçak gibi cihazlar geliştirilerek döneme damgasını vurmuştur. Ayrıca emeğin vasfında da tarihsel bir dönüşüm yaşanmış, bilgi yoğun bir

toplumun temelleri atılmıştır. Bu dönemde teknolojiyi üreten ve kullanan toplumlar katma değer oluşturmuş ve yeni bir toplumsal dönüşüme zemin hazırlamıştır (Yüksel, 2014, s. 258) .

Emek bir amaç uğruna harcanan zaman ile birlikte, zihinsel ya da bedensel gücün kullanılması sonucu bireylerin yaşamlarını idame ettirmesidir. Emek bireyin birikimidir, hazinesidir.

1.3. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE SÜRECİ

Duygusal emek kavramı, ilk olarak Hochschild tarafından tanımlanmıştır. Hochschild duygusal emeği, “hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak görüldüğü bir oyun” olarak nitelendirerek; “herkesin görebildiği, örgütün istediği mimik ve jestleri gösterebilmek için duyguların yönetilmesi, ücretle satılan bu nedenle de değiştirilebilen bir değer” olarak tanımlamıştır. Hochschild duygusal emeğin oluşması için gereken koşulları; (1) işin gereği olarak çalışanın yüz-yüze veya sesli iletişim kurması, (2) çalışanın müşteride duygusal bir durum oluşturması, (3) işverenin çalışanın duygusal aktivitelerini kontrol etme fırsatı vermesi olarak sıralamıştır (Pala ve Sürgevil, 2016, s. 774). Hochschild’in (1983)’de duygusal emeğin, çalışan bireylerin duygularını kontrol ederek yüz ve beden hareketlerini düzenleyerek karşı tarafta bulunan kişilere yansıtma hareketleridir. Ücret karşılığında duygusal emek icra edilebilir bu sebeple değişim değeri mevcuttur. Örgütler, iş görenlerden hangi durumlarda hangi duyguları sergilemelerini beklediklerini duygusal davranış kurallarıyla ortaya koyarlar. Bu kurallar örgütsel hedeflere ulaşabilmek için iş görenlere kılavuzluk etmek ve davranışlarını örgüt amaçlarıyla uyumlu hale getirmek amacıyla taşırlar (Oral ve Köse, 2011, s. 466). Özkaplan (2009, s. 19)’a göre ise duygusal emek, “firmaların müşteriye sattığı paketin bir parçasıdır”. Yazara göre, sanayi işçisinin kol gücünü, bilgi teknolojisi işçisinin beyin gücünü sattığı gibi duygu işçisi de “gülümsemelerini” satmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, s. 315).

Bireyin işini gerçekleştirdiği aşamada sergilediği davranışlar karşı tarafa belirli bir duygusal mesajın iletilmesini sağlamak, üstlenilen iş rolünün bir özelliği olarak artık birçok işin gereklilikleri arasında sayılmaktadır. Bu son sözü edilen alanda, duygular işe karşı, işten kaynaklanan ya da iş ile ilgili hissedilenler olarak değil, işi belirli bir “duygu ifadesi” takınarak yapma ve daha çok işin muhatabı olan karşı tarafta (müşteri, hasta

vb.) bir his yaratma çabası boyutunda ele alınmakta, bu tür bir çaba da “duygusal emek” olarak adlandırılmaktadır (Seçer, 2007, s. 814).

Çalışma yaşamında duygusal emek; çalışanların hizmet verdikleri süre içinde, kendilerinden beklenen duyguları sergilemeleridir. Özellikle hizmet sektörü çalışanlarından, müşterilere karşı bir takım duyguları sergilemeleri beklenmektedir. Kurumlar, çalışanların bu beklentileri yerine getirmeleri için, çalışanlar ise bu beklentileri karşılamak için bir takım farklı yöntemler benimsemektedir (Güngör, 2009). Çalışanın duygu ve davranışlarını müşteride memnuniyet sağlayacak şekilde getirmesi neredeyse zorunlu hale gelmiştir. Çerçevesi örgüt tarafından belirlenen bu çaba, çalışanın duygularını kullandığı için duygusal emek olarak adlandırılmaktadır (Duman, 2017, s. 31).

Günümüz toplumlarında ekonomik alanda hizmet sektörü oldukça fazla yer almaktadır. Hizmet sektörü içinde insan ilişkilerinin ön planda olması iletişimin önemini arttırmaktadır. Bu sebeple çalışan bireylerin davranışları araştırma çalışmalarında yerini almıştır.

1.4. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI VE TEORİLERİ

Duygusal emek kavramını ilk olarak 1983 yılında Hoshschild literatüre kazandırmış olup araştırma konusu haline gelmiştir. Hoshschild’den sonrası Ashford ve Humprey daha sonra Morris ve Feldman ve Grandey’in duygusal emek konulu çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Bu kısımda dört yaklaşım ele alınacaktır;

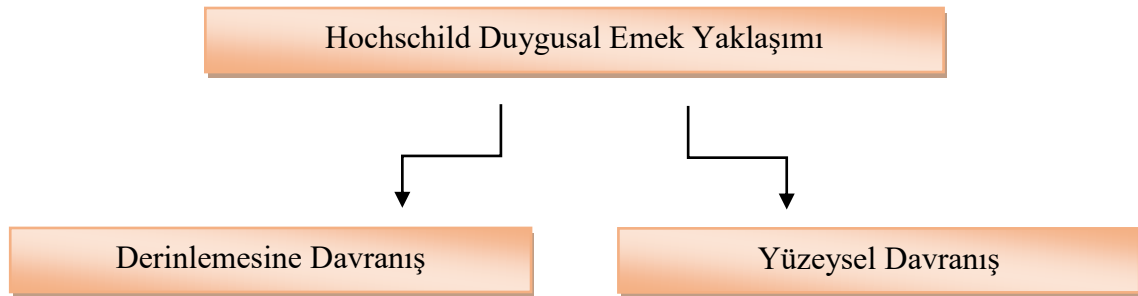
- Hochschild’in Duygusal Emek Yaklaşımı (1983)
- Ashford ve Humprey’in Duygusal Emek Yaklaşımı (1993)
- Morris ve Feldman’ın Duygusal Emek Yaklaşımı (1996)
- Grandey’in Duygusal Emek Yaklaşımı (2000)

1.4.1. Hoshschild Yaklaşımı

Hochschild (1983)’in duygusal emek ile ilgili düşünceleri, yaptığı araştırmalar ve gözlemler sonucunda hostesler, gişe memurları, hemşireler gibi mesleklerin müşteri/hastalarıyla bire bir yüz yüze iletişim halindeyken duygularını nasıl kontrol altına aldıklarını ve neler hissettiklerini ortaya koymasıyla geliştirmiştir. Hochschild duygusal emeği talep edilen beklenen davranışın mimik ve bedensel olarak

yansıtılabilmesi amacıyla duyguların yönetilmesi olarak tanımlamaktadır. Hochschild, çalışma hayatını tiyatro sahnesine benzeterek müşterileri seyirci, çalışanları ise oyuncu olarak değerlendirmiştir (Değirmenci, 2016, s. 9).

Hochschild müşteriler ile birebir etkileşim içinde bulunan çalışanları tiyatro aktörlerine benzetmiştir. Yazar izleyicileri müşteri, aktörleri de hizmet çalışanları olarak görmektedir. Bu bakış açısıyla, aktörlerin oyunun gerektirdiği rolü izleyenlere içten, samimi ve doğal olarak aktarmaları, istedik kimliğe bürünmeleri gerekmektedir. Ancak bu şekilde izleyenler oyunun gerçekliğine ve yapmacıksızlığına inanmakta ve oyun, oyun olmaktan çıkıp gerçeğin sahneye yansması haline dönüşmektedir. Benzer şekilde hizmet çalışanları da uygun duygunun karşı tarafa aktarılması sırasında gerçek duyguları üzerinde bir kontrol ve denetim mekanizması kurmaktadır. Oyuncuların bu davranışlarına “rol yapma” adı verilirken, hizmet çalışanlarının davranışları “duygusal emek” olarak adlandırılmaktadır (Eroğlu, 2010, s. 20). Hochschild (1983)’in duygusal emek kuramında duygusal emek ihtiyacının olduğu mesleklerin ortak üç temel özelliğinden bahseder. Çalışan bireyin müşteriler ile yüz yüze sözlü iletişim içinde olması, çalışan bireyin müşterilerin duygu durumunu etkilemesi ve örgütün çalışan bireyleri duygusal boyutlarını denetim altına alarak denetleyerek yönlendirilmesidir.



Kaynak: Hochschild, 1983, Akt. Yıldırım, 2023, s. 36

Şekil 1. Hochschild duygusal emek yaklaşımı

Hochschild (1983), literatüre kazandırmış olduğu duygusal emek kavramını iki temel yaklaşım olarak incelemektedir.

1.4.1.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranışta hissedilmeyen varlığı mevcut olmayan hislerin duyguların yansıtılması söz konusudur. Yüzeysel davranışı çalışan bireyin sergilemiş olduğu sahte gülümseme, omuz silkme ve iç çekiş şeklinde olan davranışlar olarak görülür. Çalışan

birey sadece davranışlarını değiştirerek gerçekte öyle hissetmediği halde hissediyormuş gibi davranmaktadır. Hochschild (1983)'de çalışan bireylerin sürekli olarak yüzeysel davranış sergilemesi ile aslında hissetmediği duyguyu sergilemesinin belli bir zaman sonra duygusal çelişki ve stres yaşayacaklarını belirtmektedir.

Hochschild (1983)'de duygusal işçilikte duyguların ücret karşılığı, örgütsel beklentiler doğrultusunda “pazarlanması”, duyguların maddi değişim araçlarına dönüştürülmesi söz konusudur (Çukur, 2009, s. 531). Hoshschild (1983), duygusal işçilikte “gerçek benliğiyle” yüz ve beden hareketleriyle hissettikleriyle onun içsel ve dışsal yansımaları arasındaki farkın çalışanı yabancılaşmaya götüreceğini ileri sürmüştür (Çukur, 2009, s. 533).

1.4.1.2. Derinlemesine Davranış

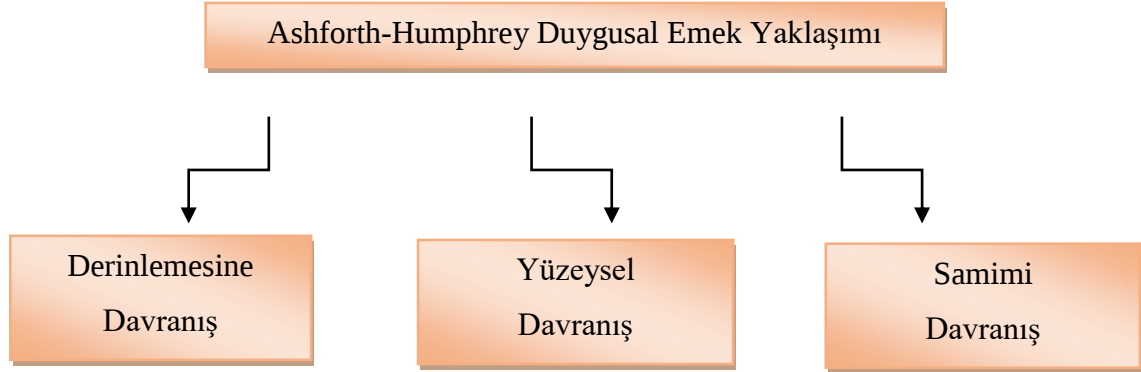
Derinlemesine davranış türünde çalışan birey duygularını bulunmuş olduğu ana uygun hale getirerek yansıtmayı gereken duyguyu gerçekten hissedir hale dönüştürerek beklenen davranış sergilemesidir. Derinlemesine davranış duygunun davranışına yansımalarının yanı sıra hissedilmesi beklenen talep edilen duygunun gerçekleşmesi amacıyla ciddi boyutlarda çaba gerekmektedir. Hochschild (1983) derinden rol yapma stratejisinin iki farklı boyutu olduğundan bahseder. Aktif derinden rol yapmada çalışan, işin gerektirdiği duygusal beklentiyi karşılamak için aktif bir çaba içerisinde. Pasif derinden rol yapmada ise iş bağlamında gerekli duygular otomatik olarak veya o anda hissedilmekte ve yansıtılmaktadır (Çukur, 2009, s. 534).

Duygusal emek kavramını literatüre kazandırmış olan Hochschild sonrası duygusal emek kavramına yönelik farklı yaklaşım ve teori çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Hochschild sonrası Asforth ve Humphrey duygusal emek yaklaşımı mevcuttur.

1.4.2. Asforth ve Humphrey Yaklaşımı

Duygusal emeği sosyal kimlik kuramı çerçevesinde inceleyen Ashforth ve Humphrey'e göre duygusal emek, uygun duyguyu sergileme eylemi olarak ifade edilmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993, s. 89 Akt; Karaman, 2017, s. 36). Söz konusu teoriye göre bireyler kendilerini ve başkalarını bir takım sosyal grupların parçaları

olarak algılar ve içinde bulundukları sosyal grubun özelliklerini kendi özellikleriymişçesine benimserler (Köksel, 2009, s. 9).



Kaynak: Ashforth-Humphrey 1993, Akt; Yıldırım, 2023, s.38

Şekil 2. Ashforth-Humphrey duygusal emek yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey 1993’de çalışan bireyin sürekli duygusal davranış içinde olduğunu süreklilik halini alan bu süreçte çalışan birey bir süre sonra çaba göstermeden talep edilen duyguyu yansıtır. Samimi davranışta çalışan birey hissetmiş olduğu duyguyu dolaysız şekilde yansıtır fakat istenilen noktaya ulaşılmaz ise derinlemesine davranış veya yüzeysel davranışa başvurabilir. Çalışan bireyin hissetmiş olduğu duyguyu yansıtmaması davranışı samimi davranış üçüncü boyut olarak yerini almaktadır.

Hochschild’den en büyük farkları, üçüncü boyut olarak samimi davranış boyutunu eklemeleridir. Hochschild davranışların arka planına odaklanırken “duygu kuralları” adını verdiği bir kavramla çalışanın göstermesi gereken duygulara odaklanırken; Ashforth ve Humphrey ise davranışın nasıl gösterileceğine vurgu yaparak “gösterim kuralları” adını verdikleri kavramı ortaya koymuşlardır (Güzelocak, 2023, s. 20).

Ashforth ve Humphrey’in, Hochschild’e ilave olarak duygusal emek teorisine katkıları şunlardır: hizmeti alan tarafından, çalışanların duygusal emek sergilemelerinin istenen şekilde olup olmadığının tespit edilmesi, beklenen samimi davranışların, çalışanların duygusal davranış kuralları ile özdeşleşmesinin gerekliliği ve duygusal emeğin verimliliğe etkisinde özdeşleşmenin etkili olduğudur (Duman, 2017, s. 33).

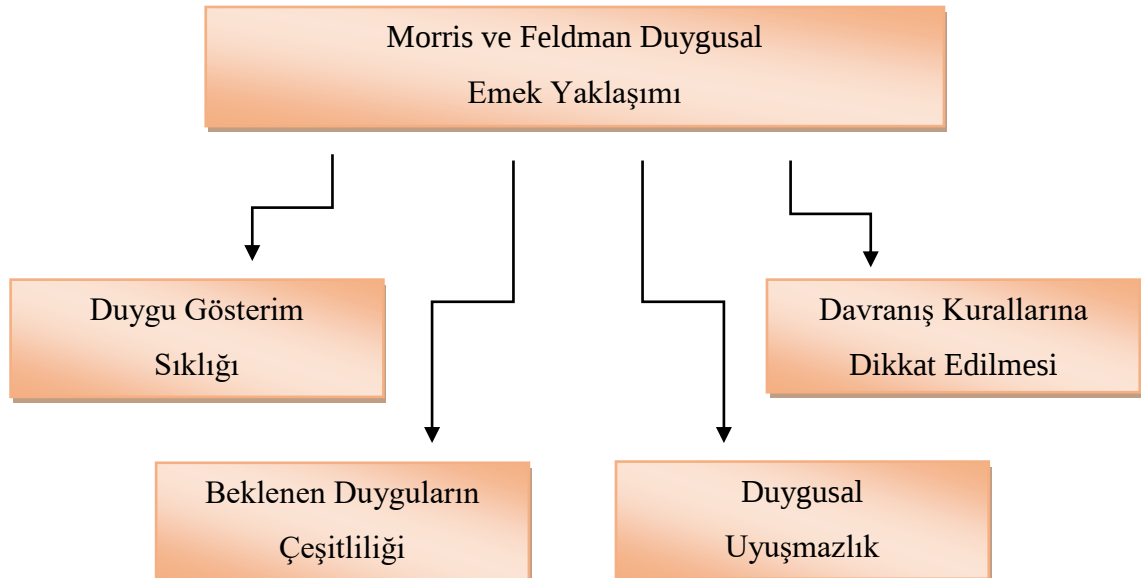
1.4.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Duygu kavramı uzun yıllardır sosyolog ve psikologların önemli bir araştırma konusu olsa da, duyguların çalışma yaşamında sarf edilen bir emek olarak ele alınması

oldukça ilgi çekmiştir. Duygusal emek kavramının son yıllarda örgütsel yazında dikkati çeken konuların başında geldiğini söylemek mümkündür. Morris ve Feldman'a göre (1996, s. 986) bu ilginin nedeni; hizmet ekonomisinin gelişmesi ve artan rekabetin müşterilere sunulan hizmetin kalitesine yoğun bir odaklanmayı gündeme getirmiş olmasıdır. Çünkü algılanan hizmet kalitesi hizmet veren ve müşteriler arasındaki etkileşimden oldukça etkilenmektedir (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013, s. 43).

Duygusal emek konusunda geliştirilen üçüncü yaklaşım Morris ve Feldman (1996) yaklaşımıdır. Yazarlara göre hizmet sektöründeki gelişim firmalar arasındaki rekabeti kızıştırmış, müşterilere sunulan hizmetin kalitesi üzerine daha fazla çaba sarf eder hale gelmelerine neden olmuştur. Müşterilerin hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirmeleri büyük oranda örgüt çalışanlarının kendilerine nasıl davrandıklarıyla ilgili olmaktadır. Örgütlerin, iş görenlerinin dışarıya karşı davranışlarını denetleme çabasındaki artış da buradan kaynaklanmaktadır. Morris ve Feldman'a göre bugün birçok iş görenin yaptığı işin en önemli kısmını örgüt tarafından belirlenen duyguların gösterimi oluşturmaktadır. Yazarlar kavramı, kişiler arası ilişkilerde örgütün istediği duyguları sergileyebilmek için sarf edilen çaba, planlama ve kontrol şeklinde tanımlamışlardır (Köse ve Oral, 2011, s. 466).

Morris ve Feldman (1996) duygusal emek kavramını duygu gösterim sıklığı, gösterim kuralları, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olarak dört boyutlu ele almışlardır. Duygu gösterim sıklığı, verilen hizmetin ne sıklıkla duygu gösterimine ihtiyaç göstermesi ile ilgili iken; bu sıklığın artması çalışanların gösterim kurallarına daha fazla önem vermesi beklentisini artırmaktadır (Basım ve Begenirbaş, 2012, s. 79).



Kaynak: Morris ve Feldman, 1996,Akt; Yıldırım, 2023, s.39
 Şekil 3. Morris ve Feldman duygusal emek yaklaşımı

1.4.3.1. Duygu Gösterim Sıklığı

Duygu gösterim sıklığı çalışan bireyin; kendisinden talep edilen duyguları ne sıklıkla yansıttığıdır, müşteri ile iletişim haline ne kadar sıklıkla geçtiğidir. Meslek gruplarına göre farklılık göstermektedir.

1.4.3.2. Beklenen Duyguların Çeşitliliği

Çalışan bireyin yansıtması talep edilen duygu çeşitliliğidir. Çalışan bireyin çalıştığı işte birden fazla duygu yansıtması duygusal emeğinin yoğun olmasına neden olmaktadır. Çalışan bireyin birden fazla duygu yansıtması oldukça fazla efor harcanmasına sebep olur. Bu durum da oldukça yoğun ruhsal ve bedensel çaba başka bir anlamla duygusal emek anlamına gelir (Morris ve Feldman, 1996, s. 991). Sergilenen duygular temelde bütünleyici (pozitif), maskeleyici (nötr) ve farklılaştırıcı (negatif) olabilir. Pozitif duygular, müşterilerle çalışanı birbirleriyle ilgili iyi düşünmeye iter, olumlu hislerle bağlanmalarını sağlar. Duygusal açıdan nötrlük, tarafsızlık ve otoriteyi aksettirmeyi, negatif duygular ise kızgınlık veya düşmanca bir yaklaşımla müşteriye yatıştırmak veya sindirmeyi hedefler (Wharton ve Erickson, 1993, s. 466-467, Akt; Güngör, 2009, s. 173).

1.4.3.3. Duygusal Uyuşmazlık

Middleton (1989, s. 199) duygusal uyumsuzluk kavramını çalışan bireyin hissetmekte olduğu duygular karşısında işverenin çalışan bireyin sergilemesini talep ettiği duyguların uyuşmazlığı sonucu çatışması olarak tanımlamaktadır. Çalışan bireyin hissetmekte olduğu gerçek duygular ile işverenin kendisinden yansıtmasını talep ettiği duygular benzerlik göstermeyebilir. Çalışan birey için duygusal emeği yoğun ve zorlu hale getiren bu çatışmadır. Çalışan kendisinden beklenen duygu ile bir yakınlık hissediyorsa, bu duyguyu sergilemek için daha az çaba harcayacaktır. Örneğin satmakta olduğu ürüne güvenen ve yararlı olduğunu düşünen bir satış elemanı daha az duygusal emek harcayacaktır. Fakat uzun zamandır ilgilendiği bir hastasını kaybeden bir

hemşirenin nötr duygular sergilemesi daha zor olacağından daha fazla duygusal emek sarf etmesi gerekecektir (Morris ve Feldman, 1996, s. 992, Akt; Güngör, 2009, s. 174).

1.4.3.4. Davranış Kurallarına Dikkat Edilmesi

Dikkat gerektiren işler, daha fazla psikolojik ve fiziksel çaba gerektirdiğinden bu işlerde daha fazla duygusal emek sarf edildiğ i söylenbilir. Talep edilen duyguları sergilemek için ihtiyaç duyulan dikkat, duyguların sergileneceğ i süre ve duyguların derinliğ i ile yakından ilgilidir (Güngör, 2009, s. 172).  alışan bireyin “duygu gösteriminin süresi” ile “derinliğ i” önemlidir. Duygu gösteriminin süresi; çalışanların müşterilerle olan etkileşim s residir.  rneğ n; bir çalışanın çok fazla çaba harcamadan müşterisine basit bir teşekkür etmesi kısa süreli bir duygu gösterimidir. Tam tersine daha fazla çaba harcayarak müşteri ile uzun süreli duygu gösterimi de yaşanabilir. Duygu gösteriminin derinliğ i ise duyguların ne kadar güçlü ve yoğ n yaşand ğ nı gösterir. Duygunun süresi ve derinliğ i arttıkça, çalışanın duygularını yönetmek için daha fazla dikkat göstermesi gerekir (Meşe, 2023, s. 11).



Kaynak: Morris ve Feldman, 1996, Akt; Yıldırım, 2023, s. 40

Şekil 4. Morris ve Feldman duygusal emek yaklaşımı

Duygusal emeğin bu dört boyutunun yanı sıra yazarlar, duygusal emeğin öncülleri olabilecek bazı olası bireysel değişkenler (cinsiyet, olumlu-olumsuz duygulanım), iş özellikleri (işin rutinliği, otonomi) ve örgütsel özellikler (gösterim kurallarının açıklığı, denetim) tanımlamışlardır. Bununla ilgili olarak örneğin negatif duygulanım derecesi yüksek bireylerin, gösterim kuralları olumlu duygulanım gerektirdiğinde, daha fazla duygusal çelişki yaşayacaklardır. Çünkü hissedilen duygularla örgütçe beklenen duygular arasında daha az uyum olacaktır. Diğer yandan, otonominin duygusal çelişki ile negatif ilişkili olması beklenmektedir. Çünkü daha fazla otonominin bireylere gösterim kurallarının gereklerini getirebilmede esneklik sağlayacağı, bunun sonucunda da kendi benliklerinden bir şeyler katarak çelişkiyi azaltacağı düşünülmektedir. Son olarak, örgütsel özelliklerin de duygusal davranış gösterimindeki sıklık ile pozitif ilişkili

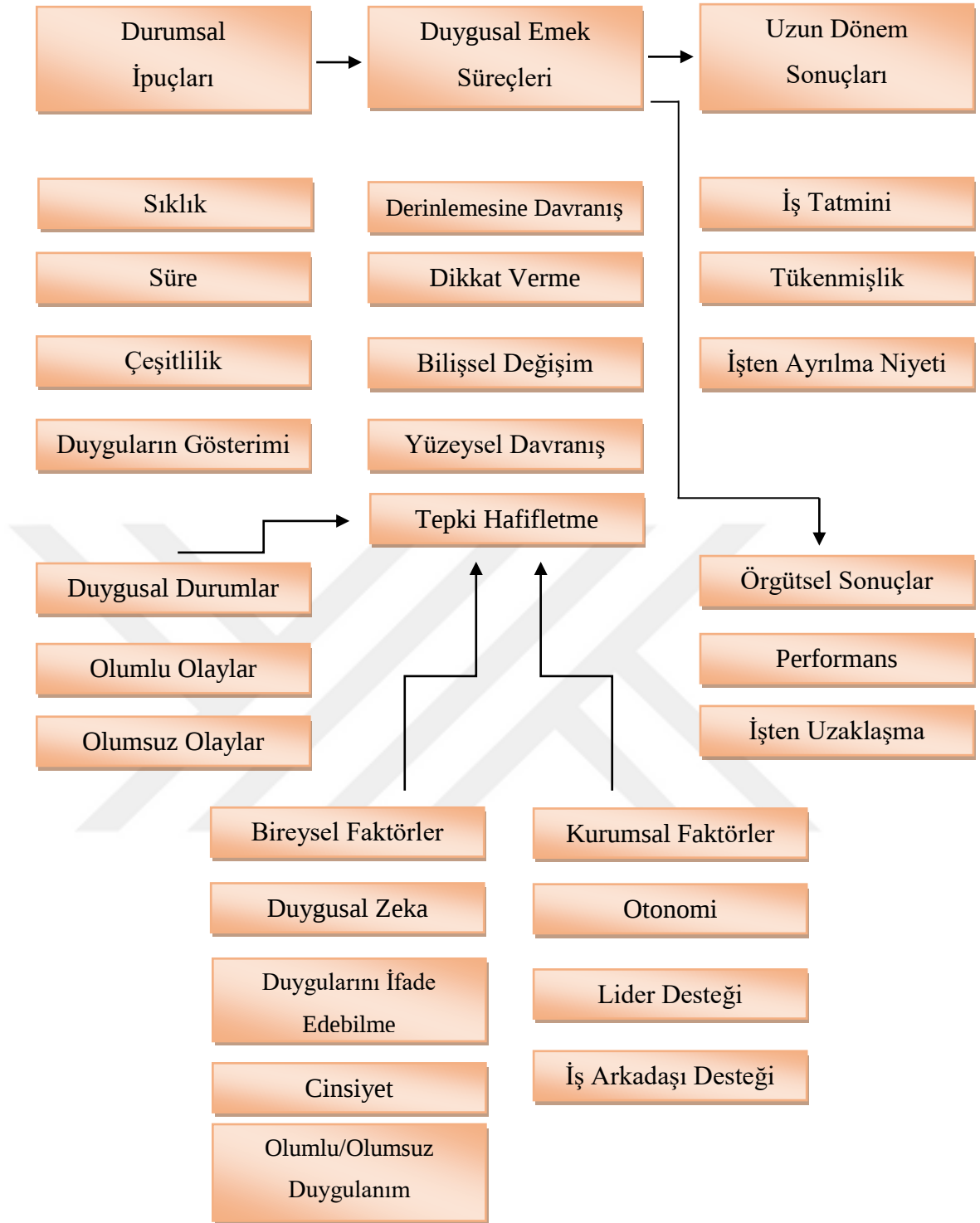
olduğu düşünülmektedir. Diğer bir ifade ile çalışanın duygusal davranış gösterme sıklığı ve bu davranışın örgüt performansı için önemi ne kadar fazla ise örgütün açıkça belirlenmiş gösterim kurallarına duyacağı ihtiyaç da o ölçüde artacaktır. Bu noktada yazarlar, rutinliğin, müşterinin gücü ve otonominin duygusal emek ile en çok ilişkili faktörler olduğu sonucuna varmışlardır (Morris ve Feldman, 1997, Akt; Yalçın, 2012, s. 22). Morris ve Feldman'in (1997) duygusal emeğin boyutları ile ilgili çalışması gelecek araştırmalara ışık tutsa da boyutlar ve bu boyutların nasıl tanımlandığı ile ilgili olarak eleştirilmiştir (Yalçın, 2012, s. 22).

Duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki sonuçlarına ilişkin, Hochschild (1983)'in yaklaşımı tükenmişliğe; Ashforth ve Humphrey (1993)'in yaklaşımı ise duygusal çelişki ve iş doyumuna odaklanmıştır. Morris ve Feldman'ın yaklaşımının bu iki yaklaşımdan farkı ise duygusal emeği meydana getiren faktörlere de yer vermesidir (Meşe, 2023, s. 13).

1.4.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey'e (2000, s. 97) göre, duygusal emek, örgüt amaçlarını gerçekleştirmek için hem duyguların hem de dışa vurulan ifadelerin düzenlenmesi sürecidir (Eroğlu, 2014, s. 148).

Grandey (2000, s. 104), kişisel duyguların, örgüt tarafından belirlenen gösterim kuralları çerçevesinde kontrol altında tutulmasının ve bireyden hissetmediği halde bir takım duyguları sergilemesinin istenmesinin iş tatminini olumsuz yönde etkileyeceğini belirtmektedir (Bıçkes, Demirtaş, Uğur ve Yılmaz, 2014, s. 102).



Kaynak: Grandey 2000, s. 95-96, Akt; Yıldırım, 2023, s. 43

Şekil 5. Grandey duygusal emek yaklaşımı

Elde edilen bu model kendinden önce olan üç yaklaşımın bütün özelliklerini ele alarak duygusal emek kavramını daha kapsayıcı şekilde ifade etmiştir. Grandey, 2000’de oluşturulan model kendinden önceki yaklaşımlarda var olan modellerin sentezi modelindedir. Grandey 1999’da kendinden önce oluşturulan üç duygusal emek yaklaşımında bulunan önemli kavramları eklemiştir. İlk olarak Hochschild (1983)’in

duygusal emeğe neden olduğunu ifade ettiği çalışan birey ve müşteri arasında oluşan etkileşim, Ashforth ve Humphrey (1993)'in işverenlerin çalışan bireylerden talep ettiği davranışlar ve Morris ve Feldman (1996)'nın çalışan bireyin hissetmiş olduğu ve yansıttığı duygu farklılıkları sonucu doğan duygusal çatışmadır. Grandey (1999)'da duygusal emeği yaklaşımında duygusal emeği duygu ayarlama süreci olarak açıklamaktadır. Duygu düzenlemesi; kişinin herhangi bir uyaranla karşılaştığında duygularını kontrol etmesi ve duygusal dengesini sağlayarak duruma uygun tepkiler geliştirmesidir. Grandey yaklaşımına göre iş görenlerin işyerlerinde yaptıkları şey uygun duyguları sergileyebilmek için duygularını düzenlemeleridir. Grandey (1999) modelinin duygusal emek kavramına bazı katkıları olmuştur. İlki, yüzeysel davranma ile derinlemesine davranmanın ayrı ayrı incelenmesidir. Bu ayrıştırarak yapılan inceleme duygusal emek davranışlarının sonuçlarının sadece olumsuz değil olumlu da olabileceğini göstermiştir. Diğer bir katkısı ise, duygusal emeğin psikoloji alanında bir süreç olan duygu düzenlemesi ile harmanlamasıdır (Eroğlu, 2010, s. 23).

Grandey (2000), duygusal emek süreci modelinde üç temel bileşenden bahsetmektedir. Bu bileşenler;

1. Durumsal işaretler; etkileşim beklentileri (sıklık, çeşitlilik, gösterim kuralları) ve duygusal olaylar (pozitif ve negatif),
2. Duygu yönetimi süreci; yüzeysel ve derinlemesine rol yapma,
3. Uzun dönemli sonuçlar; bireysel refah (tükenme, iş tatmini) ve kurumsal refah (performans ve geri çekilme davranışı) olarak belirtilmiştir. Bunlara ek olarak bireysel (cinsiyet, duygusal etkileycilik, duygusal zekâ ve duygulanma yetisi) ve kurumsal (iş otonomisi, yönetici ve çalışma arkadaşlarının desteği) faktörlerden söz edilmiştir (Doğan ve Sığı, 2017, s. 115).

Tablo 1. Duygusal emek yaklaşımlarının karşılaştırılması

Hochschild (1983)	Ashforth ve Humphrey (1993)	Morris ve Feldman (1996)	Grandey (2000)
Model Türü: Duyguları yönetilmesi tabanlı	Model Türü: Davranışların yönetilmesi tabanlı	Model Türü: Örgütsel ve bireysel faktörler tabanlı	Model Türü: Karma
Tanım: “Herkes tarafından gözlemlenebilen bedensel ve mimiksel gösterimler oluşturabilmek için hislerin yönetilmesidir.”	Tanım: “İş görenin duygularını yönetiminden çok gözlemlenebilir davranışlar meydana getirme sürecidir.”	Tanım: “İş süreçlerinde çalışanın belirlenen bu duyguları (davranış kurallarını) sergileyebilmek için sarf ettiği çabadır.”	Tanım: “Çalışanların örgütün taleplerini yerine getirmek için duygularını düzenleme sürecinde gösterdikleri çabadır.”
Temel Boyutları: 1. Yüzeysel rol yapma 2. Derinden rol yapma	Temel Boyutları: 1. Yüzeysel rol yapma 2. Derinden rol yapma 3. Samimi davranış	Temel Boyutları: 1. Duygusal gösterim sıklığı 2. Gösterim kuralları için sarf edilen dikkat 3. Duyguların çeşitliliği 4. Duygusal uyumsuzluk	Temel Boyutları: 1. Yüzeysel rol yapma 2. Derinden rol yapma
Genel Özelliği: Duygusal emek örgütler için olumlu sonuçlar doğururken çalışanlar için olumsuz sonuçlar doğurur.	Genel Özelliği: Duygusal emek sadece davranışların yönetilmesidir, çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz sonuç (duygusal çelişki) doğurabilir.	Genel Özelliği: Her türlü duygu için belli bir çaba düzeyi olmalıdır. Örgütsel ve bireysel faktörler duygusal emek için önemlidir.	Genel Özelliği: Diğer yaklaşımların tüm özelliklerini birleştirmiştir. Duygusal emeği duygu düzenleme süreci olarak görmüştür.

Kaynak: Savaş, 2012, s. 61

1.5. DUYGUSAL EMEK BOYUTLARI

Gerçekleştirilen literatür taramalarında duygusal emek kavramının açıklanması çalışmalarında duygusal emek kavramı çeşitli boyutlarda tanımlanmaya çalışıldığı görülmektedir. Duygusal emek kavramını literatüre kazandırmış olan Hochschild, çalışanlarca duygusal emek çerçevesinde sergilenen eylemleri “yüzeysel eylem” ve “derin eylem” olarak ikiye ayırmaktadır (Karaman, 2017, s. 39). Duygusal emek

boyutlarına yönelik yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutu olarak gruplandırırken, Asforth ve Humprey (1993) yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutlarına doğal (samimi) davranış boyutunu dahil ederek genişletmiştir. Morris ve Feldman(1996)'da duygusal emek boyutunu dört başlık şeklinde gruplandırmıştır; duygu çeşitliliği, duygusal uyumsuzluk, duygusal gösterimlerin sıklığı belirlenen görüntüleme kurallarına dikkat. Grandey (2000) duygusal emek çalışmasında duygu düzenleme çalışmasını duygusal emek boyutu olarak değerlendirmektedir.

1.5.1. Yüzeysel Davranış

Duygusal emek kavramını literatüre kazandırmış olan Hochschild çalışanlarca duygusal emek çerçevesinde sergilenen eylemleri “yüzeysel eylem” ve “derin eylem” olarak ikiye ayırmaktadır (Karaman, 2017, s. 39). Yüzeysel davranış çalışan bireylerin bulundukları örgütün hedeflerine ulaşılmasında müşteriler ile iletişim içinde bulunduğu sürede duygularını yönetmeleri ve bulundukları örgüt tarafından belirlenmiş olan davranış modellerinin uygulanması sonucunda ortaya çıkan davranış şeklidir (Hochschild, 1983). Yüzeysel davranış, çalışanın örgütün belirlediği ve beklediği davranışları, gerçek davranışlarından farklı olarak, göstermesidir (Kalaycı, Oğuz ve Özkul, 2017, s. 642). Hochschild (1983), çalışan bireylerin içinde bulundukları kurumun istediği duyguyu gerçek anlamda hissetmeksizin bir rolü gerçekleştirilmesinin gereği gibi davranış sergilenmesini yüzeysel davranış olarak adlandırmıştır. Çalışan bir bireyin iç dünyasında yer alan asıl hissetmiş olduğu duyguları değiştirmeden dışsal alanda jest, tavır ve mimiklerini değiştirmesi yüzeysel davranışı meydana getirmektedir. Hochschild (1983)'in duygusal emek çalışmasında yüzeysel davranış yaklaşımına örnek olarak bir kriz durumunda hostesin kendisi endişe ve korku içinde olsa dahi yolcuları sakinleştirebilmek amacıyla soğukkanlı davranış sergilemesi gösterilir. Örnekte de görüldüğü üzere hostes endişeli olsa dahi hissetmiş olduğu endişe duygusu yerine farklı bir duygu sergilemektedir. Yüzeysel davranış şekli, bir tiyatro oyuncusu ile bir hizmet çalışanı arasında analogi yapılarak açıklanmaya çalışılırsa, çalışanın bir çeşit rol oynamasıdır. Tiyatro oyuncusunun işi, jest ve mimikleriyle rolünün gerektirdiği duyguları ifade etmektir. Oyuncu bu duyguları içsel olarak hissetmese de önemli olan izleyicide uyandırdığı izlenim ve histir (Hochschild, 2012, s. 37-38).

Hochschild'e göre (1983), yüzeysel davranış çalışan bireyin para kazanma amacıyla duyguları gibi bedenlerini de kullanmasıdır. Aynı zamanda yüzeysel davranış yaklaşımında duygusal çelişki yaşanmaktadır. Çalışan bir birey karşı karşıya kalacağı olumsuz bir davranış içinde hizmet sunulan birey/bireyler bulunması durumunda duygu durumunu kontrol altında tutmalıdır. Örnek verilecek olursa müşteri öfke dolu ifadeleri karşısında çalışan birey müşterinin tüm ifadeleri karşısında çalıştığı şirketin, kuruluşun veya örgütün davranış kurallarına uygun şekilde davranılması beklenilir. Çalışan bireyin duygu durumu bir önem arz etmemektedir. Verilen örnek duygusal emeğin en iyi şekilde ortaya çıktığı bir durumdur.

Yüzeysel davranış sergilemek her zaman yorucu ve zordur. Çünkü bu davranış türünde hissedilen ve sergilenen duygular farklıdır. Çalışan, hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi görünmektedir (Tekin, 2021, s. 49). Çalışan kurum tarafından belirlenmiş duyguları ifade etmesi gereken bir durumda gerçekte hiçbir şey hissetmiyor olabilir ya da tam tersi duygular içinde olduğunda yansıtmamak için bastırmak zorunda kalabilir ve arzulanan duyguları iletmek üzere yoğun çaba harcayabilir (Özkan, 2013, s. 70). Kendi duygularını ifade etmek yerine kurallara göre verilen kalıplara göre hareket etmek zorunda olduğu için kendi duyguları ile yapmak zorunda olduğu duygular arasında sık sık çelişki yaşamakta bu sebeple yüzeysel davranış “duygusal çelişki” şeklinde de bilinmektedir (Şimşek, 2023, s. 24). Yüzeysel davranışın hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi yansıtılması, çalışan bireylerde çeşitli olumsuz etkilere neden olabilir. Çalışanların sahip oldukları işe karşı çalışma isteklerinde azalma meydana gelebilir (Delen, 2017, s. 75).

1.5.2. Derinlemesine Davranış

Hochschild, (1983)'e duygusal emek boyutu olan derinlemesine davranış boyutunun çalışan bireyin yansıtması gerekli görülen duyguları olması gerektiği şekilde gerçek duygularını değiştirme hissin, duygunun değiştirmeye çalışma aşamasıdır. Kavramı açıklama amacıyla duygusal iş terimi ve duygu yönetimi kavramlarını da kullanmıştır. Hochschild, (1983)'e derinlemesine davranışın iki seçeneği mevcuttur; birincisi aktif şekilde duyguyu kontrol altına almak pasif derin davranış bu durumda hissedilmesi gerekli görülen duygu harekete geçirilerek davranışa dökülür duygu direkt uyarlanır; ikincisi ise duygunun eğitilmesidir aktif derin davranış bu durumda ise

hissedilmesi gereken duyguya ilişkin hayatından somut imgeler düşünme ve hatırlama hayal gücü ile empati kurma, manipüle aşamasıdır. Örmek verilecek olursak uçuş görevlisinin yolcuları misafiri olarak imgeleyerek bu şekilde davranış sergilenmesidir. Hochschild, (1983) ikinci durumun derinlemesine boyutunun daha iyi şekilde uygulanacağını belirtir.

Derin davranışta rol yapmanın yanı sıra işletmelerin belirlediği kuralları içselleştirme ve gerçekten o duyguya adapte olma durumu vardır. Bu nedenle derin davranışın iş görenler üzerindeki etkisi yüzeysel davranışa göre daha olumlu olarak ortaya çıkmaktadır. Empati üzerinde en fazla etkisi olan duygusal emek boyutu derin davranıştır. Derin davranışta bireylerin kendisini telkin etme yoluyla davranışlarına yön vermeleri empati duygularının arttığının göstergesi sayılabilir (Demirel ve Eren, 2018, s. 330-331). Derinden davranışta genel olarak pozitif duyguların gösterilmesini içerir (Arica, Boz ve Duran, 2018, s. 534).

Derinlemesine davranış, çalışanın duyguları ve davranışları arasındaki uyumdan dolayı müşteri ilişkilerine samimiyet kazandırmaktadır. Derinlemesine davranışta sadece davranışların değil duyguların da davranış kurallarına uygun olması gerekmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016, s. 133). Derinlemesine davranışı yaratmanın ve pekiştirmenin yolu örgütsel iletişimin boyutları arasında gizlenmektedir. İş görene çalışma süreci boyunca kendisinden neler beklendiğinin açık ve net şekilde aktarılması, belirlenmiş aralıklarla tekrarlar yapılması ve örgüt kültürünün bu beklentileri desteklemesi iş görenin süreci özümsemesini sağlayacak duygusal emek çabasını azaltacaktır. Derinlemesine davranan iş gören daha az duygusal emek sarf etmekte, daha az duygusal uyumsuzluk yaşamakta ve böylelikle psikolojik sağlığı bozulmamakta ve işinden edindiği tatmin artmaktadır (Eroğlu, 2010, s. 30-31).

Derinlemesine davranış boyutu ve yüzeysel davranış boyutu karşılaştırıldığında derinlemesine davranış boyutunun olumsuz yönlerinin daha az olduğu bir duygusal emek boyutu olduğu görülür. Yüzeysel davranış boyutunda duygusal çatışma yaşadığı davranışa yansıtılması gereken duygunun kalıpları içine girerek hissedilmeye çalışılmasıdır. Çalışan bireyin müşteri memnuniyeti sağlama amacıyla asıl hissettiği duygu ile talep edilen duygunun aynılaştırılmasıdır. Derin davranış boyutu ise çalışan bireyin bulunduğu durumda bulunduğu çalışan konumunun gerektirdiği duyguların gerçek şekliyle hissedilerek yansıtılıp hissettirilmesi durumudur. Derin davranış

boyutunda çalışan birey hizmet ortamını içsel duygu durumuna göre düzenleyerek uyum sağlar. Yüzeysel davranış “duygusal çelişki” olarak ifade edilebilirken derin davranış ise, “duygusal çaba” olarak aktarılabilmektedir (Şimşek, 2023, s. 24).

1.5.3. Doğal (Samimi) Davranış

Duygusal emek boyutunun üçüncüsü olan doğal (samimi) davranış boyutu Ashforth ve Humphrey (1993) katkıları ile literatüre kazandırılmıştır. Yüzeysel davranış boyutu ve derinlemesine davranış boyutu işletme odaklı davranış modellerine yönlendirilmişken doğal (samimi) davranış boyutu herhangi bir yönlendirmeye şekillendirmeye ihtiyacı olmaması sebebi ile yüzeysel davranış boyutu ve derinlemesine davranış boyutundan farklıdır. Ashforth ve Humphrey (1993)’in katkıları ile literatüre kazandırılan doğal (samimi) davranış boyutunun çalışan bireyin sergilemesi gerekli olan davranışı eyleme dökme esnasında taklit zorlama çatışama ya da role ihtiyaç duymadan ortaya çıkan davranış şekli olarak tanımlamaktadır. Samimi davranışta iş görenler hissettiklerini direkt olarak yansıtmakta ve yüzeysel veya derinlemesine davranış esnasındaki kadar emek sarf etmemektedirler (Karagöz ve Karatepe, 2020, s. 2860). Bu sebep ile de doğal (samimi) davranış boyutunun çalışan bireylerde daha az olumsuz etkisinin olması mümkündür.

Samimi (doğal/gerçek) davranış, çalışanın hizmet sunumu sırasında, müşteri ile etkileşim içindeyken örgütün beklediği zorunlu davranışları ve gösterilmesi gereken duyguları, örgüt istediği için değil de kendi içinden geldiği ve gerçekten o duyguları doğal olarak hissettiği için sergilemesidir (Aydoğan ve Bıyık, 2014, s. 162).

Doğal davranma çalışanların hissettikleri duyguların kendiliğinden duygusal davranış kurallarına paralellik göstermesi durumudur. Doğal olarak içten gelen duyguların müşteriye yansıtılması çaba gerektirmeyen bir davranış olarak görülüyor olsa bile, duyguların kullanılmasının kurum tarafından iş gereklerinden biri olarak kabul edilmesi, duyguların işin bir parçası olarak görülmesi dahası iletim şeklinin kurum tarafından belirleniyor olması bu davranış türünü de duygusal emek sürecine dâhil etmek gerekliliğini doğurmaktadır (Özkan, 2013, s. 70).

2. BÖLÜM

DUYGUSAL EMEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Literatür taramasında duygusal emeği etkileyen faktörler olarak bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve durumsal faktörlerin olduğu görülmektedir.

2.1. BİREYSEL FAKTÖRLER

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler cinsiyet, yaş, tecrübe, duygusal zeka, duygulanım, empati, kendini uyarılma ve statü olarak sıralanmaktadır.

2.1.1. Cinsiyet

Duygusal emeği etkileyen cinsiyet faktöründe Hochschild (2012)'e kadın ve erkeğin duyarlılığı kıyaslandığı takdirde kadınların daha fazla duyarlı olmaları tepkilerinin erkeklere kıyasla daha olumlu tepkilerinin oldukça geliştiği söylenebilir. Grandey (2000)'e göre duygu yönetim konusunda kadınların erkeklerden çok daha başarılı olduğu ancak kadınların duygularını bastırmaları nedeniyle stres durumu erkeklere oranla yükselmektedir (Aydınoglu, 2023, s. 95).

Kadın ve erkek arasındaki finans, güç, otorite ve statü farkının daha fazla olduğu toplumlarda, kadınların duygularıyla yaptıkları işlerin daha fazla olduğu ve duygusal emeğin daha baskın olabildiği görülmektedir (Demirci, 2023, s. 131).

2.1.2. Yaş

Çalışan bireyler yaş aldıkça iş ortamlarına uygun duygu yönetiminde oldukça başarılı olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalara bakıldığında ise duygusal deneyimlerin, iş tecrübelerinin ve kişisel motivasyonun yaşlandıkça arttığı görülmektedir (Aslan ve Mert, 2019, s. 716). Hochschild (1983)'de yaş etkisinin tecrübe ve işin uzun süre gerçekleştirilen kişinin işinin ehli olması ile duygularının gösterimi aşamasında tedirginlik içinde olmadığını vurgulamaktadır.

2.1.3. Tecrübe

Tecrübe bireyin yaşamı boyunca bilgi birikimidir. Tecrübe çalışma hayatında önemli bir yere sahiptir. Mesleki tecrübenin artmasına bağlı olarak duygusal emek davranışlarının artacağı ön görülmektedir (Oğuz, 2015, s. 94). Ashforth ve Humphrey, (1993)'de mesleki yaşamında tecrübe sahibi bireylerin duygu denetiminde bilinçli olduğu görülür. Yılların bilgi birikimi sayesinde yaşanabilecek durumlar karşısında deneyimli çalışan birey duygu denetimi konusunda başarılıdır. Duygu kontrolünü gerçekleştirebilir ve duygusal emek sürecini kolaylıkla yönetebilir.

2.1.4. Duygusal Zeka

Yapılan çalışmalar duygusal zeka kavramının çıkışını 1920'li yıllarda L. Thorndike tarafından ortaya konmuş olan sosyal zekâ konusuna dayanmaktadır. Thorndike sosyal zekayı, insan ilişkilerini yönetebilmek için insanları anlamak ve insanlarla olan ilişkilerde bilgece davranabilmek olarak ifade etmiştir. Duygusal zeka ise sosyal zekanın içinden çıkan bir zeka çeşidi olarak görülmektedir (Kaya, 2023, s. 26). Salovey ve Mayer (1990)'e göre duygusal zeka, "Kişinin kendi ve başkalarının hislerini ve duygularını izleme, aralarında ayırım yapma ve bu bilgileri kişinin düşünce ve eylemlerine rehberlik etmek için kullanma becerisidir". En genel tanımıyla duygusal zeka; bireyin duygularını akılcıca yönetmesidir. Duygusal zekası yüksek çalışanlar hem bireysel hem de sosyal becerilerini iş hayatlarında uygulamada daha başarılıdır. Örneğin; duygusal zekası yüksek bir satış danışmanı gün boyunca müşterilerinden olumlu geribildirim alamasa da, her şeyin daha iyi olacağına inanarak ve içsel motivasyonunu kaybetmeyerek, işine azimle devam edip hedefine odaklanabilir (Boncukçu ve Esen, 2020, s. 1-4).

2.1.5. Duygulanım

Duygulanım Morris ve Feldman (1996) tanımında kişinin içinde bulunmuş olduğu ruh hali durumunda tepki verme yönelimidir. Duygulanımın iki çeşidi bulunmaktadır; olumlu duygulanım ve olumsuz duygulanım. Morris ve Feldman (1996) organizasyonun talep etmiş olduğu duygu durumunu bireyin içinde olduğu duygu durumuyla benzerliği durumunda çalışan bireyin talep edilen duygu gösterimini kolayca gerçekleştirebileceğini savunur. Duygulanım kavramı, insanların devamlı olarak içinde yaşadıkları bir ruhsal durumu betimlemekle ilgilidir. Buna göre bazı bireylerin ruh hali,

sürekli bir şekilde belirli duyguların etkisindedir ve bu kimseler karşısına çıkan tüm insanlara veya olaylara bu duyguların etkisi altında tepki gösterme eğilimindedirler. Duygusal emek, kişinin kendi duygularını kullanarak başkalarının duygularını etkileme olgusu olarak düşünülebilir. Bu durumda kişinin genel ruh halinin, sarf edeceği duygusal emek, bunun sarf edilme şekli ve yaratacağı etkiler üzerinde belirleyici olabileceğini düşünmek yanlış olmayacaktır (Oğuz, 2015, s. 95).

2.1.6. Empati

Empati kavramı, bir başkasının yaşadığı deneyimleri bir elbise gibi giyerek, onun duygularını anlama ve onun hakkında bilgi edinme olarak ifade edilebilir (Kabapınar, Tabak ve Yavuz, 2019, s. 59). Literatürde duygusal emek kavramıyla bağdaştırılan bir diğer faktör de empatidir. Bazı yazarlar, bireylerin empati kurabilme becerilerinin duygusal emek davranışları üzerinde etkili olabileceğini ifade etmektedirler. Konuyu bir hizmet çalışanı açısından ele alacak olursak, müşteri ile empati kurup onun içinde bulunduğu durumu doğru tespit edebilen, istek ve ihtiyaçlarının neler olduğunu anlayabilen bir iş görenin bunu başaramayanlara göre daha iyi hizmet verebileceği düşünülebilir. Çünkü bu durum, müşteriye karşı doğru yaklaşımın geliştirilmesi ve doğru davranış tarzının sergilenebilmesi ile yakından ilişkili gözükmektedir (Oğuz, 2015, s. 94). Hochschild (2012)'e göre empati, duygusal emek söz konusu olan çalışan birey durumunda önemli yer tutmaktadır.

2.1.7. Kendini Uyarlama

Kendini uyarlama diğer adıyla sosyal etki bireyin dış çevrede sosyal etkiler karşısında davranışlarını ve kendini uyarlaması davranışlarını ortama uygun duruma dönüştürmesidir.

Grandey (2000)'e kendini uyarlama başarısı yüksek olan bireylerin duygularını ortamın gerektirdiği duruma hızlıca uyum sağlar hale getirebilirken kendini uyarlama başarısı düşük olan bireylerin duygu durumunu değiştiremedikleri duygu durumlarına bağımlı durumundadır. Bu nedenle organizasyonun talep ettiği davranışlara uyum gösterme konusunda kendini uyarlama başarısı düşük olan bireylerin kendini uyarlama başarısı yüksek olan bireylere nazaran çok daha zorlanma durumundadırlar. Duygusal emeğin yer aldığı hizmetlerde uyarlama başarısı düşük olan çalışan bireyler yüksek

düzeyde strese maruz kalmaktadırlar. Bu durumunda kendini uyarlama başarısı yüksek olan bireyler kendini uyarlama başarısı düşük olan bireylere göre çalıştıkları organizasyonda tükenmişlik hissini daha az hissetmektedirler.

2.1.8. Statü

Duygusal emeğin etkileyen faktörler arasında statünün de etkili olduğu görülmektedir. Hochschild, daha yüksek statülü kişilerin duygularının gözden kaçırılması ve önemli görülmesi gibi ayrıcalıklara sahip olma olasılıklarının daha yüksek olduğunu belirtmiştir. Buradan düşük statülü kişilerin duygularının daha az önemsendiği ve daha az dikkate alındığı anlamı çıkarılmaktadır. Bu fark ise farklı toplumların ve firmaların farklı statülere karşı farklı yaklaşımlar sergilemesinin bir sonucudur (Demirci, 2023, s. 108). Hochschild (1983)'e yüksek statülü müşteri ve düşük statülü müşteri profilinde bulunan müşteriler ile çalışan bireyin eşit hizmeti karşısında düşük statülü müşteri olumlu ya da nötr duygular içinde olurken yüksek statülü müşteri profili verilen hizmet karşısında memnuniyetsiz kalabilir. Bu durumda çalışan bireyin bu tarz durumun ortaya çıkmasına engel olması müşterilerin beklentisine uygun hizmet sunması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu durum duygusal emek sürecini meydana getirmektedir.

2.2. ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

Duygusal emek kavramını etkileyen diğer etken örgütsel faktörlerdir. Bunlar sırasıyla sosyal destek (yönetici ve çalışma arkadaşı desteği), otonomi (iş özerkliği) ve duygusal davranış kurallarıdır.

2.2.1. Sosyal Destek (Yönetici ve Çalışma Arkadaşı Desteği)

Sosyal destek bir bireyin iş ortamında yaşadığı karşılaştığı sorunlar ile mücadele aşamasında bulunduğu örgütün bireylerince gösterilen destektir. Duygusal emek üzerinde etkili olan yönetici ve çalışma arkadaşı desteği çalışan bireylerin duygu durumu için oldukça önem arz etmektedir. Çalışma ortamını olumlu duruma getirme noktasında çalışan bireyler ve emirlerin rolü oldukça önemlidir. Çalışan bireylerin birbirine yaklaşımları çalışma halindeki duygusal durumuna destekleyici olması

noktasında oldukça önemlidir. Olumlu duygu durumu içindeki çalışma ortamında hizmet, istenilen duygular içinde verileceğinden istenilen amaca ulaşılacaktır.

Hochschild (1983)'e göre gerçekleştirdiği hostesler üzerindeki çalışmasında hosteslerin yaşadıklarını, can sıkıntı durumlarını, çalışma arkadaşları ve arkadaşları ile paylaşarak kendini daha rahat hissettiği ortaya çıkmıştır. Hochschild (2012)'de çalışma ortamında yönetici ve diğer çalışan bireye arasında gerçekleştirilen sosyal desteğin çalışan bireylerde çalışma esnasında rol yapma yerine gerçek duyguları ile çalışabilme imkanı sunduğunu belirtmiştir.

2.2.2. Otonomi (İş Özerkliği)

Otonomi, bir iş görenin işinin gerektirdiği görevleri yerine getirirken ne derecede bağımsız ve özgür davranabildiğini; kendi işini planlama ve kullanacağı yöntemleri belirleme konusunda ne ölçüde serbestliğe sahip olduğunu ifade eder (Oğuz, 2015, s. 97). Buradan da anlaşıldığı üzere otonomi düzeyi yükseldikçe çalışan bireyin duygu gösterimi belirli bir çizgide sergilenecektir (Morris ve Feldman, 1996). Kişilerin duygusal tepkilerinin örgüt tarafından katı kurallara bağlandığı durumlarda duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının kuvvetlendiği, iş görenlere belli oranda kendi duygusal tepkileri üzerinde denetim sahibi olma yetkisinin verildiği durumlarda ise söz konusu olumsuz sonuçların hafiflediği sonucu çıkmaktadır. Bu durumda duygusal emek gösterimini gerektiren işlerde örgüt üyelerine tanınacak otonominin dozajı, dikkatlice belirlenmesi gereken önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Oğuz, 2015, s. 96).

2.2.3. Duygusal Davranış Kuralları

Uygun ve uygun olmayan olarak nitelenen davranışlar, örgüt tarafından “duygusal davranış kuralları” ile belirlenir ve bu kurallar vasıtasıyla çalışanlardan duygularını kontrol etmeleri beklenir (Gülova ve diğerleri, 2013, s. 44).

Ashforth ve Humphrey, (1993) her örgütün yapısı içinde etik standartlara sahip olduğu ve standartlar çerçevesinde kendine has kuralları olduğunu ve bu kurallardan faydalandığından bahseder. Her iş grubun içinde çalışan bireyden uyması gereken davranış kurallarını sergilemesi beklenir. Duygusal davranış kuralları toplumsal kültüre göre belirlenmekte olup çalışan bireyin duygusal emek boyutunu etkilemektedir.

2.3. ETKİLEŞİM ÖZELLİKLERİ

Duygusal emek boyutuna etki eden bireysel ve örgütsel faktörlere, çalışan bireyin müşteriler ile iletişim içinde bulunduğu etkileşimde eklenerek duygusal emek boyutunda etkisi bulunmakta olup süre, sıklık ve çeşitlilik faktörlerinden oluşmaktadır.

2.3.1. Süre

Süre, çalışan birey ve müşteri etkileşimi zaman aralığını ifade eder. Morris ve Feldman (1996), çalışan birey ve müşteri arasında geçen sürenin uzunluğunca duygusal emek için çaba gerekmektedir. Uzayan iletişim de çalışan birey kurgu dışına çıkmakta olup duygu devamını sağlama çabası sarf etmektedir. Süre hizmetin türüne niteliğine göre farklılık gösterebilir.

2.3.2. Sıklık

Duygusal emek konulu çalışmalarda duygusal gösterimlerin sıklığı müşteri ve çalışan arasındaki etkileşimin veya çalışanın gösterdiği duygusal davranışın toplam çalışma süresine oranını ifade etmektedir. Bazı meslekler diğerlerine oranla daha sık duygusal gösterim gerektirmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987, Akt; Oğuz, 2015, s. 98). Morris ve Feldman (1997)'de “duygusal emeğin en iyi şekilde sıklığı açısından tanımlanabileceğini” ifade edilmiştir.

2.3.3. Çeşitlilik

Çeşitlilik özelliğine geldiğimizde örgütlerin iş görenlerden göstermelerini beklediği duyguları genel bir sınıflamayla üç gruba ayırabiliriz: Bütünleştirici duygular, ayrıştırıcı duygular ve duyguları maskeleyen. Bunlar sırasıyla; olumlu duygular sergilemek, olumsuz duygular sergilemek ve nötr davranmak olarak tanımlanmaktadır. Birçok işyeri iş görenlerden müşterilere güler yüzlü ve anlayışlı davranmalarını bekler. Bu durum işyerinde bütünleştirici yani olumlu duygular sergilemeye örnektir. Bununla birlikte örneğin, polislik mesleği zaman zaman bazı kimselere karşı öfkeli ve korkutucu davranmayı gerektirebilir ki bu da ayrıştırıcı yani olumsuz duygulara örnek gösterilebilir. Duygusal maskeleyen ile kastedilen ise karşı tarafa olumlu veya olumsuz hiçbir duygusal mesaj vermemekle ilgilidir (Oğuz, 2015, s. 98).

3. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Araştırmanın konusunu iklimi, sosyal imkanları ve yaşam koşulları dikkate alındığında dezavantajlı bir bölge özelliği barındıran Ardahan ili Göle ilçesinde görevini sürdüren kamu personellerinin Göle ilçesinin yaşam koşullarının duygusal emeklerine etkilerini konu edinmektedir. Çalışma sektöründe birey ile ilişki içinde bulunulan çalışma alanları mevcuttur. Bu çalışma alanında çalışan bireyin karşısındaki birey ile iletişimin belirli standartlar içinde gerçekleştirmesi çalışma sektörünün gereklilikleri arasında yer almaktadır. Bahsedilen iletişimin belirli kalıpları akademik literatüre duygusal emek şeklinde kavramlaştırılarak geçmiştir. Nitekim çalışan bireylerin iş hayatında duygu kontrolünü gerçekleştirmesi çeşitli etkilere neden olmaktadır. Birçok araştırma ve çalışma duygusal emeği beşeri boyut bakımından araştırmış olmasına karşın bu çalışmada duygusal emek ve yaşam koşulu ilişkisi araştırılmıştır. Çalışma Ardahan ili Göle ilçesinde görevlerini sürdüren kamu personellerinin oldukça zorlu iklim koşulları ve çeşitli imkansızlıkların var olduğu bölgede çalışma sürecinde duygusal emek boyutunun bölge ile olan ilişkisini ele alınmaktadır.

3.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Araştırmanın ana problemini dezavantajlı bir bölgede çalışan kamu personellerin çalışmış olduğu bölgenin yaşam koşulları ile duygusal emek boyutları arasında mevcut olan ilişkinin varlığı, etkisinin yönü ve derecesi oluşturmaktadır. Duygusal emek ana ekseninde birçok çalışma gerçekleştirilmiştir. Ancak duygusal emek değişkeninin dezavantajlı yaşam koşulları karşısındaki değişkenliği ve etki düzeyine dair çalışma mevcut değildir.

Çalışmada yaşam koşulu ve duygusal emek arasındaki ilişki belirlenerek yaşam koşulu ve duygusal emek bağlantısının belirlenmesi ile duygusal emek değişkenine etki eden yaşam koşulunun varlığı yer edinecektir. Bu problemin çözümünde devamında bulunan soruların cevabının bulunması hedeflenmektedir.

Göle’de kamu personellerinin duygusal emek davranışlarının boyutu nedir?

Göle’de kamu personellerinin yaşam koşullarına yönelik düşünceleri nelerdir?

Göle’de kamu personellerinin duygusal emek davranışları ile yaşam koşulları arasında bağ kurmakta mıdır?

Göle’de kamu personellerinin duygusal emek ve iş doyumuna dair düşünceleri nelerdir?

Göle’de kamu personelleri duygusal emek ve tükenmişlik hissi arasında ilişki kurmakta mıdır?

Göle’de kamu personellerinin duygusal emek, iş doyum ve tükenmişlik konularına dair düşünceleri nedir?

3.3. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacını zorlu yaşam koşullarının kamu personellerinin duygusal emek düzeyine etkisini belirlemek oluşturmuştur. Yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Duygusal emek değişkenini etkileyen birçok etki mevcuttur. Ancak günümüze gelindiğinde birçok duygusal emek çalışması gerçekleştirilmesine rağmen yaşam koşulları ve duygusal emek etkileşimine yönelik duygusal emek çalışmasına rastlanılmamıştır. Araştırmada yaşam koşullarının dezavantajlı olduğu bir bölge seçilerek bu bölgede çalışan bireyin duygusal emek düzeyinin yaşanılan yer ile gerçekleşen etkileşimine yönelik temalar oluşturulmuştur.

Araştırmada kamu personellerinin mevcut durumda duygusal emek düzeylerini ve bulundukları Göle ilçesinin yaşam koşullarına dair algılarını anlamlandırabilmek amaçlanmıştır. Kamu personellerinin duygusal emek davranışları ile yaşam koşulları arasında anlamlı bir ilişkinin varlığının belirlenmesi ve anlamlandırılması çalışmanın amacına ulaşmasında önem arz etmektedir. Bu nedenle dezavantajlı bir bölgenin yaşam koşulları ve duygusal emek davranışı arasındaki etkileşim çalışması özgün bir araştırma konusu olması itibarıyla duygusal emek literatürüne katkı sağlayarak ilerleyen zamanlarda gerçekleştirilmesi planlanan çalışmalar için aydınlatıcı fikir oluşturması amaçlanmıştır.

3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Dezavantajlı bir bölge olan Ardahan ili Göle ilçesinin kamu sektöründe mesleki çalışma gerçekleştiren kamu personelleri iklimsel şartların zorluğu ve sosyal yaşam imkanlarının yokluğunun olduğu bir bölgede bulunmaktadır. Kamu personellerinin genellikle Türkiye'nin doğu illerinde göreve başladığını; genç ve idealist çalışanların bu bölgede çalıştığını söylemek mümkündür.

İlgili literatürde, yaşam koşullarının oldukça zor olduğu bölgede duygusal emek davranışları ile iş doyumu ve tükenmişliği birlikte ele alan araştırma örneğine rastlanılmamıştır. Araştırmanın literatüre katkı sağlaması ve ileri düzeyde gerçekleştirilecek araştırmalarda, araştırmacılara fikir vermesi açısından önem taşıdığı söylenebilir.

3.5. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Araştırma nitel araştırma modeliyle gerçekleştirilmiş olup 30 kamu personeli ile görüşme sağlanmıştır. Görüşülen kişiler genelde 657 Devlet Memurları Kanununa tabi memurlar olsa da farklı usullerde atanmış ve farklı yasalara tabi kamu personelleri de mevcuttur. 657 Devlet Memurları Kanunu Madde 4 – (Değişik: 30/5/1974 - KHK-12; Değiştirilerek kabul: 15/5/1975 - 1897/1 md.)kapsamında; Kamu hizmetleri; memurlar, sözleşmeli personel, geçici personel ve işçiler tarafından yürütülür.(Devlet Memurları Kanunu, 1965). 657 Devlet Memurları Kanunu Madde 4 görüldüğü üzere kamu personelleri 4 farklı pozisyonda olmakta olup araştırmada sözleşmeli şekilde devlet kurumlarında çalışan kamu personelleri tercih edilmiştir. Ardahan ili Göle ilçesinde özel sektörün bulunmaması sonucu duygusal emek çalışanlarının yalnızca kamuda istihdam edilmesi nedeni ile kamu personelleri tercih edilmiştir.

Gönüllü katılım esas alınmıştır. Katılımcılarla uygun gördükleri zaman ve yerde mesai saatleri dışında görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Ses kaydı alınması konusunda çekincesini belirten katılımcılarla ise telefon görüşmesi sağlanmış olup tüm görüşmeler senkronize bir biçimde yazılı olarak raporlaştırılmıştır. Görüşmelerde ses kaydı alınması nedeniyle sessiz ortamlar tercih edilmiş olmasına karşın meydana gelen gürültü nedeniyle sesli ortamlarda da görüşme gerçekleştirilmiştir. Yaşanan bu durum görüşmenin verimliliğini etkilememiştir. Kamu personeli ile görüşme sağlanması mesai saatleri nedeniyle hafta içi mümkün olmamıştır. Araştırma Ardahan ilinin Göle ilçesinde yürütülmüştür. Örneklem grubunu ise Göle Sosyal Hizmet Merkezi, Göle

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, Göle Toplum Sağlığı Merkezi, Göle Devlet Hastanesi, Nilüfer Göle Sosyal Bilimler Lisesi ve Göle Jandarma Karakolu kamu personelleri oluşturmaktadır. Araştırma sonucu elde edilen veriler Ardahan ili Göle ilçesindeki kamu personelleri arasında araştırmaya katılan farklı meslek grupları içinde bulunan kamu personelleri ile sınırlıdır.

İş doyumu ve tükenmişliğin duygusal emek ile aralarındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda araştırma yapılmış olmasına karşın, doğrudan dezavantajlı bölgede duygusal emek ile ilişkili olan iş doyumu ve tükenmişliğin irdelendiği araştırmalarda boşluk mevcuttur.

3.6. VARSAYIMLAR

Çalışmanın gerçekleştiği Ardahan ili Göle ilçesinin kamu sektöründe çalışanların istihdamının uzun süre sürmediği, dolayısıyla çalışan eksikliğinin meydana gelmesi sonucu diğer çalışanların iş yoğunluğunda artışın meydana geldiği varsayılmıştır. Çalışanların bölgenin kış aylarında yaşanan zorluklardan dolayı hizmeti sürdürme boyutunda aksaklıklar ile karşılaşmakta olup bu nedenle haftalık ve aylık iş yükünün değişiminin kaçınılmaz olduğu varsayılmaktadır. Çalışma bölgesinin iklim ve sosyal anlamda kamu çalışanlarını tatmin etmediği varsayılmıştır. Bu sebeple duygusal emek düzeyini etkilediği varsayılmıştır.

Kamu personellerinin çalışma süresi boyunca çalışma hayatının getirisi olan duygusal emek düzeyi çalışma ortamının bulunduğu kentin beşeri ve doğal yönlerinin etkisinde olacağı; var olan bu etkinin çalışan bireyin duygusal emek düzeyine farklı yönlerde ve düzeylerde etkisi ile karşılaşılacağı varsayılmaktadır. Küçük bir coğrafya olduğundan ulaşımın ve etkileşimin kolayca sağlanmakta olduğu varsayılmaktadır. Araştırmaya katılan kamu personelleri yöneltilen tüm soruları özgür iradeleri ile yanıtladıkları, gerçek duygu ve düşüncelerini belirttikleri varsayılmıştır.

3.7. YÖNTEM

Araştırma kapsamında, Ardahan Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etik Kurulu'na başvurulmuş ve 23/10/2023 tarihli ve 2023-2ÖNP-0091 protokol numaralı Etik Kurul Onayı alınmıştır. Gerçekleştirilen veri toplama süreci 01.11.2023 tarihinde başlamış ve 20.12.2023 tarihinde tamamlanmıştır.

Araştırma ölçütlerine uyan katılımcıların tespiti konusunda birçok kişiden destek alınmıştır. Katılımcıların belirlenmesi ile görüşme sonrası veri analizinin gerçekleştirilebilmesi amacıyla görüşme öncesinde katılımcıların rızaları alınarak ses kaydı alınmıştır. Ses kayıtlarının tez sürecinin tamamlanmasının ardından silinmesi planlanmıştır. Katılımcılara kişisel bilgilerinin paylaşılmayacağı yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilmiştir. Görüşme öncesinde etik kurul onayı ilgili makamdan temin edilerek etik kurul onay belgesi katılımcılar ile paylaşılmış, aydınlatılmış onam formu katılımcılara imzalatılmıştır. Araştırma kapsamında 01.11.2023-20.12.2023 tarihleri arasında gerçekleştirilen 30 görüşme arasında yaklaşık olarak iki aylık bir sürede tamamlanmıştır.

Çalışma kapsamında Ardahan ili Göle ilçesinde kamu personeli olarak çalışan 30 kamu personeline daha önce hazırlanmış yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan sorular sorulmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşme formuna ek olarak katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine yönelik sorular yöneltilmiştir.

Yöneltilen sorular ışığında yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Veriler yarı yapılandırılmış görüşme formu tekniği ile elde edilmiş olup elde edilen verilerin betimsel analizi gerçekleştirilmiştir.

3.7.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma probleminin cevaplanmasıyla ilgili olan bütün insanların oluşturduğu gruba araştırmanın evreni denir. Bütün evrenin araştırmaya dâhil edilmesine, yani gruptaki herkes hakkında bilgi toplamaya tam sayım denir. Nüfus sayımları tam sayımın en tipik örneğidir. Ancak, zaman ve mali kaynaklar konusundaki sınırlılıklar çoğunlukla tam sayımı imkânsız kılar. Bu durumda izlenecek olan yol, evrenin içinde yer alan, özellikleri ve verdikleri cevaplar açısından evreni yansıtan daha küçük bir gruptaki insanlardan bilgi toplamaktır. Bu nedenle araştırmayı ilgilendiren grubun tümünden (evren), bu grubu temsil edecek bir altküme (örneklem) seçilir. Evreni temsil eden bir alt küme seçilmesine örnekleme ya da örneklem seçimi denir. Araştırma evreninden, evreni temsil etmesi için seçilen örneklerden oluşan gruba örneklem denir (“Bingöl Üniversitesi”, 2022).

Araştırmanın evrenini Göle ilçesinde çalışma hayatı içinde bulunan kamu personelleri oluşturmaktadır.

Araştırmanın örneklem tekniği amaçlı örneklemdir. Bu örnekleme yargısal örnekleme de denir. Araştırmacılar için evrenin genelini temsil edecek bir örneklem seçmek temel amaçtır (Gül ve Özen, 2010, s. 414). Araştırmacı, amaçlı örnekleme evreni temsil etme gücüne sahip bir örneği seçerken örnek birimlerini öznel olarak seçer. Başka bir deyişle belli bir örnek biriminin seçilme şansı, araştırmacının bireysel yargısına bağlıdır. Çünkü genellikle bir araştırmacının neden belli bir örneklem birimini temsilci örnek olarak seçtiğine karar vermek zordur. Herhangi belli bir örneklem biriminin örneğe girme olasılığını da bilmek imkansızdır. Belirli, sınırlayıcı özelliklere ve ulaşılması güç bireysel özelliklere sahip bireyler üzerinde yapılan bir örneklemedir (Yıldız, 2017, s. 430-431).

Çalışmada amaçlı örneklem tekniğin çeşitlerinden ölçüt örneklem kullanılmış olup ölçüt örnekleme mantığı daha önceden belirlenmiş bazı önem ölçütlerini karşılayan tüm durumları çalışmak ve gözden geçirmektir (Patton, 2014, Akt; Başaran, 2017, s. 491). Daha önceden belirlenen ölçütü karşılayan durumların çalışılmasıdır. Bu nedenle Göle ilçesinde bulunan kamu personellerinden duygusal emek çalışanları olması ve çalışmaya gönüllü katılıyor olmasına dikkat edilmiştir.

Araştırmanın örnekleme Ardahan ilinin Göle ilçesinde bulunan Sosyal Hizmet Merkezi, Göle Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, Göle Toplum Sağlığı Merkezi, Göle Devlet Hastanesi, Nilüfer Göle Sosyal Bilimler Lisesi, Göle Jandarma Karakolu kamu kurumlarında en az bir yıl olmak üzere çalışan kamu personelleri oluşturmaktadır. Göle'deki toplam kamu personeli sayısı fazla olmadığı için evrene de yakın bir katılımcı sayısı elde edildiğini söylemek mümkündür.

Tablo 2. Katılımcı bilgileri

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Meslek
K1	Kadın	28	Ebe
K2	Erkek	34	Danışma
K3	Erkek	42	Doktor
K4	Kadın	27	Hemşire
K5	Erkek	45	Güvenlik
K6	Erkek	32	Jandarma
K7	Erkek	25	Jandarma
K8	Erkek	50	Jandarma
K9	Erkek	27	Jandarma
K10	Erkek	27	Jandarma
K11	Erkek	33	SYDV Çalışanı
K12	Kadın	53	SYDV Çalışanı
K13	Erkek	47	SYDV Çalışanı
K14	Erkek	33	SYDV Çalışanı
K15	Erkek	40	SYDV Çalışanı
K16	Kadın	34	Öğretmen
K17	Erkek	31	Öğretmen
K18	Erkek	33	Öğretmen
K19	Erkek	32	Öğretmen
K20	Erkek	41	Öğretmen
K21	Kadın	24	Tıbbi Sekreter
K22	Erkek	23	Danışma
K23	Kadın	23	Hemşire
K24	Kadın	25	Ebe
K25	Erkek	33	Doktor
K26	Kadın	28	Sosyal Çalışmacı
K27	Kadın	28	Sosyal Çalışmacı
K28	Kadın	27	Sosyal Çalışmacı
K29	Kadın	36	Sosyal Çalışmacı
K30	Erkek	34	Sosyal Çalışmacı

Tablo 3. Katılımcı demografik özellikler frekans analizi tablosu

Demografik Ölçekler	Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde (%)
Yaş	20-29	12	40,0
	30-39	11	36,7
	40-49	5	16,7
	50-59	2	6,7
	60-69	0	0,0
	Toplam	30	100,1
Cinsiyet	Kadın	11	36,7
	Erkek	19	63,3
	Yönelim	0	0,0
	Toplam	30	100
Medeni Durum	Evli	18	60,0
	Bekar	11	36,7
	Eşini Kaybetmiş	1	3,3
	Toplam	30	100
Çocuk Sayısı	0-2	29	96,7
	3-6	1	3,3
	7+	0	0,0
	Toplam	30	100
Öğrenim Durumu	Lise Mezun	6	20,0
	Ön Lisans	1	3,3
	Lisans	16	53,3
	Yüksek Lisans	7	23,3
	Doktora	0	0,0
	Toplam	30	99,9
Mesleki Çalışma Süresi	3 yıl ve altı	13	43,3
	4 yıl ve üstü	17	56,7
	Toplam	30	100
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi	3 yıl ve altı	14	46,7
	4 yıl ve üstü	16	53,3
	Toplam	30	100

3.7.2. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkilerini anlamak amacıyla duygu durumunun ön planda olması sebebiyle nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nitel araştırma, insana özgü bireysel özelliklerin farklı ve derin doğasına odaklanır. Bu kapsamda genellemelerden ziyade bilginin derinliği ve özgünlüğünün önemli olduğu iddiasını savunan nitel araştırma, büyük örneklemeler yerine daha küçük çalışma gruplarından elde edilen derin ve özellikli verilere odaklanmaktadır (Baltacı, 2019, s. 1). Gerçekleştirilen çalışmada nitel araştırma yöntemi olan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, yapılandırılmış görüşme tekniğinden biraz daha esnektir. Bu teknikte, araştırmacı önceden sormayı planladığı soruları içeren görüşme protokolünü uygulamaktadır. Buna karşın araştırmacı görüşmenin akışına bağlı olarak değişik yan ya da alt sorularla görüşmenin akışını etkileyebilir ve kişinin yanıtlarını açmasını ve ayrıntılandırılmasını sağlayabilmektedir. Eğer kişi görüşme esnasında belli soruların yanıtlarını başka soruların içerisinde yanıtlamış ise araştırmacı bu soruları sormayabilir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği sahip olduğu belirli düzeyde standartlık ve aynı zamanda esneklik nedeniyle sosyal bilimlerin çoğu araştırma alanına daha uygun bir teknik görünümü vermektedir (Türnüklü, 2000). Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin araştırmacıya sunduğu en önemli kolaylık görüşmenin önceden hazırlanmış görüşme protokolüne bağlı olarak sürdürülmesi nedeniyle daha sistematik ve karşılaştırılabilir bilgi sunmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 1999, s. 283).

Oluşturulan görüşme formunda sorular açık uçlu olup 15 sorudan oluşmaktadır. Soruların hazırlanması aşamasında yurt içi literatür taraması ile duygusal emek konusuna ilişkin çalışmalara ulaşılmıştır. Soruların içeriğinde araştırmanın amacına uygun olarak duygusal emek ve yaşam koşulları kavramlarına aralarındaki ilişkiye dair duygu ve düşünceleri sorgulanmıştır. Katılımcılara görüşme öncesi yöneltilen sosyo-demografik sorular karşılığında alınan cevaplar tablo kullanılarak sunulmuştur.

3.7.3. Araştırmanın Veri Analizi

Yarı yapılandırılmış görüşme sonrası verilerin analizinde betimsel analiz yaklaşımı kullanılmıştır. Betimsel analiz yaklaşımında amaç görüşme ve gözlem sonucu elde edilen verilerin düzenlenmiş ve yorumlanmış bir şekilde okuyucuya sunulmasıdır.

Betimsel analiz dört aşamadan oluşmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

1. Betimsel Analiz İçin Bir Çerçeve Oluşturma: Araştırma sorularından, araştırmanın kavramsal çerçevesinden ya da görüşme ve/veya gözlemde yer alan boyutlardan yola çıkarak veri analizi için bir çerçeve oluşturulur. Bu çerçeveye göre verilerin hangi temalar altında düzenleneceği ve sunulacağı belirlenir. Eğer daha önceden belirlenmiş bir kavramsal çerçeve yok ise, betimsel analizi kullanmak güçtür. Böyle bir durumda belirlenecek temalar, veri kaybına ve yanlış veri düzenlenmesine neden olabilir.
2. Tematik Çerçeveye Göre Verilerin İşlenmesi: Bu aşamada, daha önce oluşturulan çerçeveye göre elde edilen veriler okunur ve düzenlenir. Buna göre bazı veriler dışarıda kalabilir ya da önemli olmayabilir. Ayrıca bu aşamada, daha sonra sonuçlar yazılırken kullanılacak doğrudan alıntılar da seçilir.
3. Bulguların Tanımlanması: Düzenlenen veriler tanımlanır ve gerekli yerlerde doğrudan alıntılarla desteklenir.
4. Bulguların Yorumlanması: Tanımlanan bulguların açıklanması, ilişkilendirilmesi ve anlamlandırılması bu aşamada yapılır.

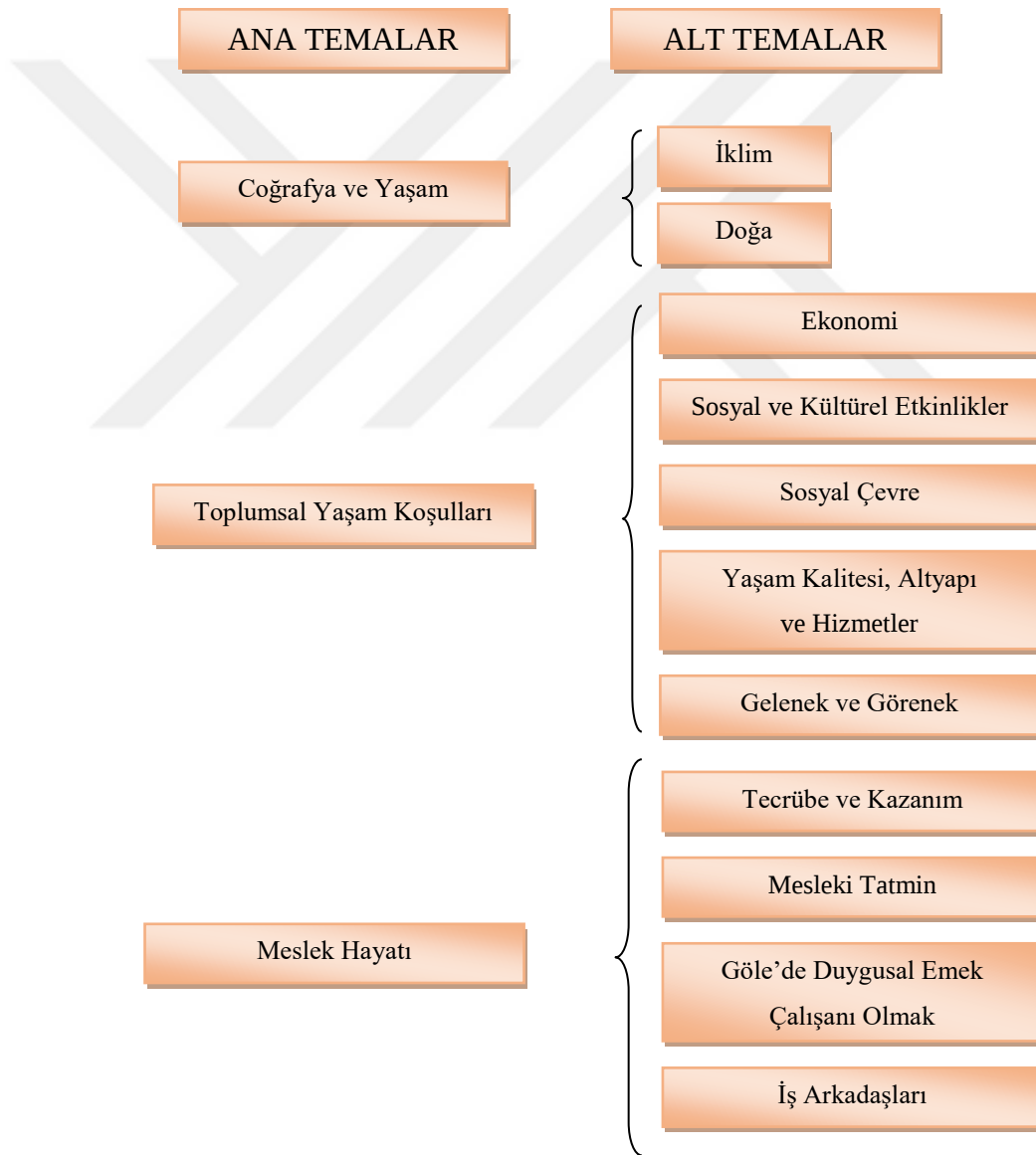
Gerçekleştirilen görüşmelerde ilk olarak gönüllü katılım sağlayan katılımcılara araştırma hakkında bilgi sahibi olabilmeleri için aydınlatılmış onam formu kullanılarak araştırmanın amacı anlatılmıştır. Katılımcıların soruları rahatlıkla cevaplamalarını sağlayacak ortam oluşturulmaya çalışılmıştır. Görüşmenin ses kaydının alınabileceği sessiz ve uygun bir ortam sağlanmıştır. Görüşme başlamadan önce ses kaydının gerçekleştirileceği bilgisi verilmiş olup ses kaydı başladığı anda ses kaydının alındığına dair tekrar hatırlatma gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler esnasında katılımcıların duygu ve düşüncelerinin ifadesinin yanı sıra jest ve mimikleri, beden dili de dikkate alınarak not edilmiştir. Katılımcıların kimlik bilgilerinin kullanılmamasının uygun olacağı düşünülmüştür. Katılımcıların kişisel bilgilerinin saklanması ve gizliliklerinin sağlanması amacıyla kadın katılımcılar K1 Kadın, K2 Kadın, K3 Kadın..... şeklinde, erkek katılımcılar K1 Erkek, K2 Erkek, K3 Erkek....şeklinde ifade edilmiştir. Gerçekleştirilen derinlemesine görüşme sonucu elde edilmiş notlar çok kez okunmuştur. Görüşmeler sonucu elde edilen veriler araştırmanın amacına uygun olacak şekilde seçilmiştir. Araştırmanın amacına uygun olmayan veriler yok sayılmıştır. Betimsel analiz yönteminde veriler daha önceden belirlenmiş temalara göre sınıflandırılır, özetlenir ve yorumlanır. Bulgular arasında neden-sonuç ilişkisi

kurulmakta ve gerektiğinde olgular arasında karşılaştırmalar yapılmaktadır (Karataş, 2015, s. 73). Araştırmaya katılmış olan kamu personellerinin ifadelerinden yola çıkarak daha önce oluşturulan ana temalar analiz edilmiştir. Birinci ana tema “coğrafya ve yaşam koşulları”, ikinci ana tema “toplumsal yaşam koşulları” ve üçüncü ana tema “meslek hayatı” olarak belirlenmiştir. Birinci ana temaya dair alt temalar iklim ve doğa; ikinci ana temaya dair alt temalar gelenek ve görenek, ekonomi, sosyal ve kültürel etkinlikler, yaşam kalitesi ve hizmetler ve sosyal çevre; üçüncü ana temaya dair alt temalar mesleki tatmin, Göle’de duygusal emek çalışanı olmak, iş arkadaşları ve tecrübe ve kazanım olarak belirlenmiştir. Coğrafya ve yaşam koşulları, yaşanılan yerin ikliminin ve coğrafyasının duygusal emek düzeyine etkilerini tespit etme maksadıyla bir tema olarak seçilmiştir. Toplumsal yaşam koşulları ise kamu personellerinin zorlu bir yaşamın sürdüğü yörenin toplumsal yaşamının hissettirdikleri ve duygusal emek düzeyine etkilerini tespit etme maksadıyla bir tema olarak seçilmiştir. Üçüncü ana tema olan meslek hayatı ise oldukça zorlu yaşam koşullarının var olduğu çeşitli imkansızlıkların bulunduğu yörenin kamu personellerinin görevinin ifası sırasında duygusal emek düzeyine etkisinin açıklanabilmesi maksadıyla bir tema olarak seçilmiştir. Oluşturulan üç ana temaya dair belirlenen alt temalar, katılımcıların görüşme formunda yer alan sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda oluşturulmuş olup yaşam koşullarının duygusal emek üzerinde etkilerinin anlaşılması amacıyla ortaya konmuştur. Verilerin analizi kavramsal çerçeve boyutunda belirlenen ana temalar doğrultusunda gerçekleştirilmiş olup zorlu yaşam koşullarının bulunduğu bölgelerde kamu personelinin duygusal emek düzeyi üzerindeki etkileri açıklanmıştır.

4. BÖLÜM

BULGULAR

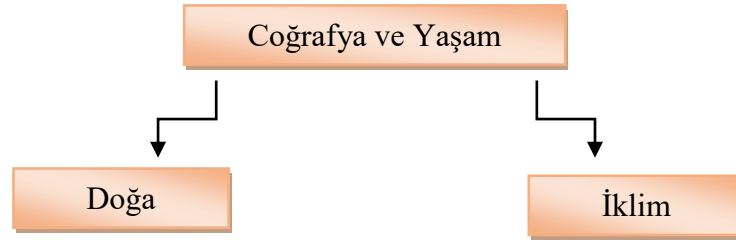
Araştırmada yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucu edilen bulgular betimsel analiz yöntemi kullanılarak, 3 ana tema ve 11 alt tema olarak analiz edilmiştir. Betimsel analiz sonucu ulaşılan ana ve alt temalardan oluşan bulgular açıklanmıştır.



Şekil 6. Yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkileri

Yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkilerini açıklayan coğrafya ve yaşam, toplumsal yaşam koşulları ve meslek hayatı ana temaları oluşturulmuş olup her bir ana temayla ilişkin olarak alt temalara ulaşılmıştır.

4.1. COĞRAFYA VE YAŞAM



Şekil 7. Coğrafya ve yaşama ana teması

Yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkilerini açıklayan ana temalardan ilki coğrafya ve yaşam koşullarıdır. Coğrafya ve yaşam koşulları ana temasını içeriğini ise iklim ve doğa alt temaları oluşturmaktadır. Araştırmanın evreninin bulunduğu Ardahan ili Göle ilçesinin doğal yaşam koşulları karşısında, araştırmanın örneklemi oluşturan kamu personellerinin mesleki çalışmalarında ve sosyal yaşamında oldukça etkilendiklerini belirtmiş olup düşünceleri iklim ve doğa alt temaları oluşturularak aktarılmıştır.

4.1.1. İklim

Bu bölümde iklim alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan iklim alt temasına yönelik olarak; saha çalışmasında bulunan çalışanların daha çok iklimin sahadaki etkisinden bahsederken, saha çalışmasında bulunmayan çalışanların ise daha çok iklimin günlük yaşamındaki etkilerinden bahsetmiştir.

“Batıdan geldiğim için Doğu Anadolu’ya gelmek oldukça zorluydu. Göle ilçesi gibi ülkenin kışları en soğuk ve uzun süren ilçesinin yaşam koşullarına alışmam çok da kolay olmadı oldukça zorladı. Havaşı iklim şartları çok zorladı. Kış aylarındaki hatta sonbahar itibari ile başlayan ve ilkbaharın aylarına dek devam eden kış mevsiminin hava koşulları mesleğimi etkiliyor. Mobil olarak çalışıyoruz köylere gidiyoruz kış aylarında araç evlere kadar çıkamıyor kardan dolayı yürümek zorunda kalıyoruz hissettiğimiz soğuk bir yandan yürüme zorluğu bir yandan, köpek korkusu, düşme korkusu bir yandan oldukça zorlanıyoruz. Göle ilçesinin soğukluğu mesleğimi oldukça kötü etkiliyor. Kar yağışı sonrası yerlerin kar sonrası buzlaşması ile düşme korkusu ile yürüyorum. Soğuk ile her karşılaştığımda kötü hissediyorum ve hemen gitmek istediğim çok fazla an oldu.” (K1, Kadın, Ebe)

“Göle ilçesinde çalışmak benim kendi tercihimdi. Aslında tercih hakkımız var gibi konuşuyorum ancak, aslında bize sunulan seçenekler arasında gerçekleşen bir tercihti.” (K26 Kadın Sosyal Çalışmacı)

Kamu personellerinin çeşitli atama şekli ile çalışma hayatına başlaması dolayısıyla ülkenin batı illerinde yaşamakta olup ülkenin Doğu Anadolu bölgesinde çalışmaya başlanması sonucu iklime alışmanın zorlayıcı olduğu görülmektedir.

“Yaşam koşulları çok fazla sıkıntı yaratmıyor. Saha personeli olduğumdan kış aylarında iklim koşullarında sahaya çıkmak için, aracın çalışmaya başlamasını bekliyoruz. Köylerde her eve ulaşım sağlayamıyoruz. Araç çıkmıyor. Yürümek zorunda kalıyoruz. Kapı kapı köyleri dolaşıyoruz. Eğitim veriyoruz. Ancak kışın oldukça zorlanıyoruz.” (K4, Kadın, Hemşire)

“İklim koşulları olumsuz yönde etkiliyor. Sahada da çalışmamız olduğundan kış mevsiminde de sahada bulunuyoruz. Sosyal inceleme amacıyla, kış aylarında köylere gitmek oldukça zor. Köye ulaşmak, köy içinde haneye ulaşmak hanede incelemeyi sürdürmek soğuk dolayısıyla zorlayıcı ve yıpratıcı olabiliyor.” (K11, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Saha personeliyim. İlçenin kış şartlarında özelliklere köylere ulaşmak işkence neredeyse. Kış döneminde aracın çalışmasını beklemek, daha sonra ısınmasını beklemek, köye ulaşmak fazlasıyla uğraştırıcı. Araba köy içinde gitmiyor. Eve ulaşmak oldukça yorucu ve stresli hal alıyor.” (K13, Erkek, SYDV Çalışanı)

Göle ilçesinde bulunan kamu personelinin kış mevsiminde saha çalışmalarında ilçeye bağlı bulunan köy yerleşmelerine belirli bir noktadan sonra ulaşımın araç ile sağlanamadığı, haneye ulaşım noktasında yürüme zorunluluğunun doğduğu anlaşılmaktadır. Hane ulaşımında yoğun kar yağışı, beraberindeki soğuk etkisinin kamu personelinin yıprattığı, yorduğu ve stresli duygu hissine neden olduğu tespit edilebilmektedir.

“Yaşam koşulları olumsuz etkiliyor. Saha personeliyiz. Sonbahardan itibaren yağmur, çamur, kar, çok soğuk havalarda sahaya çıkmak gerekiyor. Özellikle kar yağışı sonrası inceleme amacıyla evlere gidilmesi zorunlu olduğundan, köy evlerine ulaşabilmek için belli noktalardan sonra yürümek gerekiyor. Bata çıka evlere ulaşıyoruz. Daha sonra ciddi rahatsızlıklar da geçirdiğim oldu. Bu denli uzun süren kış mevsimi, çalışma motivasyonumu düşürüyor. Soğuk engelleyici. Daha yumuşak iklime gitmeyi planlıyorum. Ardahan’ı önerebilirim meslektaşlarıma. Ancak Göle’yi sırf iklimi için asla önerebileceğimi sanmıyorum.” (K26, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“İşimiz arz ve talep odaklı olması nedeniyle, saha çalışanıyız. Her an sahaya çıkabiliriz. Kış aylarında aracın batması nedeniyle araç iteriz. Aracın haneye ulaşamaması nedeniyle, karda düşse kalka haneye ulaşmaya çalışırız. Sonrasında kuruma gelince direkt ayakkabıların çıkarılıp ayaklarımızı, peteklerde ısıtma çabası içinde oluyoruz. Kadınlar için regl dönemlerinde, ayakların ışıması reglin sıkıntılı geçmesine neden oluyor örneğin.” (K29, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Saha personellerinin oldukça sert geçen kış aylarında, gerçekleştirdikleri saha çalışmalarının sağlık sorunlarına neden olduğu görülmektedir.

“İlçenin yaşam koşulları, saha çalışmalarını engelliyor ve aksatıyor. Burada görevimi sürdürmeyi düşünmüyorum. Meslektaşlarıma da önerebileceğimi sanmıyorum.

Köy evlerine ulaşım ciddi anlamda eziyet benim için. Buz da kar da yürümek çok zor. Tedirginlikle ve korkuyla yürümek çok yorucu bir süreç. Enerjimi dikkatimi bu duruma harcıyıp görüşmeye gitmek, benim için ekstra enerji harcaması anlamına geliyor.” (K27, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Yaşam koşulları sosyal hayatımı monotonlaştırdı. İklim koşulları saha çalışanı olmam nedeniyle, yakından ilgilendiriyor. İklimin oldukça sert ve uzun olması, motivasyon düşüklüğüne, işleri ertelememe neden oluyor. Aracın ulaşamadığı evlere yürüdüğüm çok oldu. Araç yolda kaldığından kara batması sebebiyle, itmişliğim bile var. Buz olması yerlerin, işe gelip giderken olumsuz bir durum. İklim koşulları karşısında zorladığımdan öfkeleniyorum. Göle’nin konfor alanım olması nedeniyle, bir süre daha devam etmeyi düşünüyorum.” (K28, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Ben doğma büyüme Göleliyim. Kamuda iş hayatıma Ardahan il merkezinde başladım. Ardahan ilinde 3 yıl kadar çalıştım. Göle’ye geçiş sağlayıp yaklaşık olarak 4.5 yıl kadar Göle ilçesinde hizmet vermekteyim. Tabii ben ailemle ve sosyal çevrem ile birlikte olduğumdan Göle ilçesinde yaşamaktan keyif alıyorum, ancak ilçemizin zorlu koşullarının farkındayım. Bitmeyen kışlarımız var bizim. Kış şartları zorluk yaratıyor. Dışarıdan gelen bir çalışan kadar zorluk yaratmıyor. Buralı olmam benim için oldukça avantajlı. Kış aylarının sert olması, soğuk geçiyor olması saha çalışanı olarak saha da hizmet veren bizlerin biraz daha saha aktivasyonumuzu azaltıyor, düşürüyor. Özellikle kış aylarında saha hizmetimiz yaz aylarına göre daha seyrek oluyor. Tabi arz odaklı olarak söylüyorum. Talep odaklılar için yasal mevzuat çerçevesinde hizmeti veriyoruz. Donarak, üşüyerek, batarak, çıkararak hizmeti veriyoruz.”(K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

Göle’nin zorlayıcı iklimi kamu personellerinin çalışma hayatını etkilemektedir. Özellikle saha görevlerinin kış şartlarına denk gelmesi durumunda araçların kullanıma hazır hale getirilmesi, seyir halindeyken kar yağışının devam etmesi ve buzlanma tehlikesi sorun oluşturmaktadır. Ayrıca aracın kayması ya da kara batması durumunda köy hanelerine ulaşmak; hanelerine ulaşırken yürümekte zorluk çekmek diğer sorunlar arasında yer almaktadır. Bu tür zorluklar yorgunluğun yanından iş motivasyonunun düşmesine de neden olabilmektedir.

“Ulaşım kış aylarında inanılmaz zor. Yolda kalma tehlikesi her daim kendini hissettiriyor. Göle’de mesleğimi sürdürmem zor. Kış mevsimi burada altı ay olduğundan, hastalıkların daha uzun süreli olması iş yükünü arttırmakta. İşe araçla gelirken sabahları aracın donma sorunu var. Araç çalışsa dahi, aracın ısınması sorunu var.”(K3, Erkek, Doktor)

“Kış mevsiminin oldukça sert ve uzun sürüyor olması zorlayıcı. Ben hastaneye çok yakın olan lojmanda kaldığımdan, işe ulaşım kolay benim için. Gerçi kısacık mesafede bile çoğu kez kaymışımdır. Kış ikliminin sert ve uzun olması benim açımdan, iş yaşantımda çevre il ya da ilçelere hasta sevkini hava koşulları nedeniyle gerçekleştiremediğim vakalarım oldu. Bu durum hasta sağlığı açısından bende strese neden oluyor.” (K25, Erkek, Doktor)

İlçenin uzun süren kış mevsimi sağlık çalışanlarının mesleki çalışmalarını etkilemektedir. Kış mevsiminin uzun ve dondurucu soğukları, hasta bireylerin iyileşme süresinin uzamasına neden olmaktadır. Kış döneminde zorunlu ve acil hasta sevkini hava koşulları nedeniyle gerçekleştirilemediği görülmektedir. İklim nedeniyle oluşan zorlukların sağlık çalışanlarında tedirginlik ve stres hisselerine neden olabilmektedir.

“Yaşam koşulları açısından, kış aylarında hava nedeniyle göreve çıkamadığımız zamanlar oluyor. Ciddi durumlarda gideriz. Ekipmanlarımız var çok zor değil. Gideriz vatani görev sorumluluğumuz var bizim.”(K7, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“Yaşam koşulları zorlayıcı olunca kurumda kalıyoruz. Ulaşım da bazen sıkıntı yaşıyorum. Aracım batıyor sürekli. Tayinim için daha sıcak bir yer tercih edeceğim. İlçe oldukça soğuk.” (K9, Erkek, Kolluk Kuvveti)

Kış aylarının saha çalışmalarını engellediği anlaşılmaktadır.

“Kış şartları ağır işime gelirken ve dönerken ulaşım da sıkıntı yaşıyorum. Ulaşım konusunda kış aylarında oldukça zorlanıyorum. Bunu dışında iş hayatım ilçenin ikliminden etkilenmiyor.” (K12, Kadın, SYDV Çalışanı)

İklimin, saha görevi olmayan kamu personel için ulaşım konusunda etkilediği görülmektedir.

“Ulaşım sıkıntılı. İş yerine ulaşmak zor. Aracımın çalışmasını beklemek, buzlaşan yolda aracı kullanmak, kayma tehlikesi korkularını sürekli yaşıyorum.” (K13, Erkek, SYDV Çalışanı)

“İklim etkili oluyor kesinlikle. Kış mevsiminde ulaşım zorluk yaratıyor. Okula ulaşım zor. Kış ayları çok uzun. Kolayca işe geldiğimi söylemek zor olur. Gideceğim yerde Göle’ye göre daha yumuşak bir iklim beklerim. Göle ilçesini özlemem. Göle’yi önermem ilkim sebebi ile.” (K19, Erkek, Öğretmen)

“Göle ilçesinde eş durumu nedeniyle çalışmaya başladım. Görev yerimi değiştirmeyi düşünüyorum. Kışın işe gelip giderken sıkıntı yaşıyorum. Araç donuyor, buz üzerinde yürüyemiyorum. Birçok kez düşme tehlikesi yaşadım. İlk fırsatta başka bir yerde çalışmak istiyorum.” (K21, Kadın, Tıbbi Sekreter)

“Görev yerimi değiştirmeyi düşünüyorum. Alışamadım, sevemedim. İş arkadaşımın aracı olduğundan, kendisi ile işe gidip geliyorum. Görevimi sürdürmeyi düşünmüyorum, Göle ilçesinde. Göle’ye göre iklimi daha yumuşak olan bir yerde çalışmak istiyorum. Kış aylarında zorlanıyorum. Sadece işe gelmek ve dönmek bile benim için stresli ve yorucu bir süreç.” (K23, Kadın, Hemşire)

Uzun ve dondurucu soğukları nedeniyle kış aylarında işe ulaşım konusunda ciddi sorunların olduğu anlaşılmaktadır. Ulaşım şekli fark etmeksizin birtakım sorunlar meydana gelmektedir. Bazı araçlar soğuk nedeniyle donmakta ve çalışmamaktadır. Zeminin ve kaldırımların sürekli buzlu olması yürümeyi zorlaştırmakta ve düşme korkusuna neden olmaktadır.

“Ailem Ardahan il merkezinde yaşıyor. Göle ilçesine her gün gelip dönüyorum. Kış aylarında çoğu kez yolda kaldığımız, bir süre beklediğimiz çok fazla zaman oldu. Yaşam koşulları zor, ulaşım sıkıntılı, yolda kalıyoruz, bekliyoruz. İklimi dışında güzel bir yer olduğunu düşünüyorum önerebilirim iklimi dışında tabi.” (K24, Kadın, Ebe)

“Evliyim. Eşim ile görev yerimizi değiştirmeyi düşünüyoruz. Göleli değiliz. Düşünmüyorum yerleşmeyi iklim sebep başka sebep yok. Geçici olduğumuzdan yaşam koşulları sorun değil aracımız da var. Çocuk dışarı çıkamıyor o zor oluyor. Kışın araçta sıkıntı yaşıyorsa da bir şekilde hallediyoruz. İklim çok sert çocuğumu düşünmem gerek o yüzden kalamam. İklim elverişli olsa uzun süre kalırdım.” (K16, Kadın, Öğretmen)

İlçede bulunan duygusal emek çalışanlarının başka bir bölgeyi tercih etme nedeninin iklim olduğu tespit edilebilmektedir.

“İklim dediğiniz an aklıma sadece zor kelimesi geldi. Göle ilçesinin iklimi inanılmaz zor. Göle’nin zor koşulları var. İklim hayatı felce uğrıyor diyebilirim ve bu felce uğrama zamanı oldukça uzun sürüyor. Kış üç ay değil sanki altı ay sürüyor. İşe ilk başladığım gün ocak ayının günleriydi. Evim iş yerine çok yakın ama ben o mesafede üç kez düştüm. İlk iş günümde pek de motive edici olmadı bu benim için. İlçenin uzun süren kışı iş yerine gidip gelmeyi, markete manava uğramayı çile haline getiriyor. Bazen o kadar soğuk oluyor ki ellerimde poşetlerde kalınca elim hissizleşiyor. İşe giderken kirpiklerimin, kaşlarımın donduğunu hissedebiliyorum. Kuruma girer girmez erime başlıyor. Yüzüme damlamaya başlıyor. Bu derece soğukluk yoksa şükrediyorum. Öylesine zor bir iklim. Yerlerin buzlaşması nedeniyle, araba kullanırım ama cesaret edemiyorum. Araç kullanamıyorum. Sarkıtların oluşumu sarkıtların düşme tehlikesine karşın yolun ortasından ya da yola yakın yürümek, geçen araçların uyarılarına maruz kalma gibi durumlar yaşanıyor. İşimiz dolayısıyla da iklimin sertliğinden etkileniyoruz. Bu koşullarda görevimi sürdürmeyi düşünmüyorum. Göle’nin iklim şartları çok daha iyi olsa bir süre daha kalabilirdim aslında.” (K29, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Kış mevsiminin uzun sürmesi, soğuk etkisinin fazlası ile hissedilmesi gündelik yaşantıdaki rutinleri zorlaştırdığı görülmektedir.

Sonuç olarak katılımcıların sorulan sorulara vermiş olduğu yanıtlar doğrultusunda oluşturulan iklim alt temasında, Göle ilçesinde çalışan kamu personelinin iklim karşısında iş hayatını ve gündelik yaşantısını kış mevsiminin etkilendiği görülmektedir. Kış şartlarında araçların kullanıma hazır hale getirilmesi, seyir halindeyken kar yağışının devam etmesi, buzlanma tehlikesi, aracın kayma riski, aracın kar içine batma riski sorun oluşturmaktadır. Saha çalışmaları esnasında özellikle köy yerleşmelerine belirli bir noktadan sonra ulaşımın araç ile sağlanamadığı, kar yağışı ve soğukluk içinde yürüme zorunluluğunun kamu personelini oldukça yıprattığı, yordduğu ve iş motivasyonunun düşmesine neden olduğu tespit edilebilmektedir. Uzun ve dondurucu soğuklar nedeniyle kış aylarında işe ulaşım konusunda ciddi sorunların olduğu görülmektedir. Gündelik yaşantıda buzlanmış kaldırımların yürümeyi zorlaştırdığı ve düşme korkusuna neden olduğu anlaşılmaktadır. İlçenin kış mevsiminin uzun sürmesi iş yaşamı ve gündelik yaşam rutinlerini fazlasıyla etkilediği görülmektedir. İklimin kamu personelini duygusal emek boyutunda olumsuz yönde etkilediği anlaşılmaktadır. İlçesinin ikliminin, çalışan bireyin iş yaşamında ve gündelik yaşantısında stres ve tedirginlik duyguları içinde olmasına neden olduğu anlaşılmaktadır.

4.1.2. Doğa

Bu bölümde doğa alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Göle’de görev alan duygusal emek çalışanları Göle’nin doğası konusunda olumlu yönde düşüncelere sahiptir. Ancak yörenin doğa şartlarının kamu personelini Göle’de çalışmalarını sürdürebilecek derecede olmadığı tespit edilmektedir.

“Çok kısa süren ilkbahar ve yaz aylarında doğası kendine hayran bıraksa dahi, tayin ile gideceğim yerde kesinlikle böyle sert bir iklimin olmamasına dikkat ve özen göstereceğimden eminim.” (K1, Kadın, Ebe)

“Kış ve yaz aylarında ayrı ayrı doğasını seviyorum oldukça zor şartlar olsa da.” (K16, Kadın, Öğretmen)

“Kış mevsiminin oluşturduğu manzaralar harika ancak uzaktan bakmak harika.” (K27, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Kış mevsimini daha sıcak bir ortamda bulunduğumda izlemeyi severim. İlçenin ilkbahar ve yaz aylarında doğası tam bir seyirlik manzara gibidir. Çeşitli çiçekler açar. İlkbahar aylarında sahaya çıkmak oldukça motive edici.” (K4, Kadın, Hemşire)

Göle ilçesinde bulunan kamu personelleri çalıştıkları ilçenin doğasının keyif verici olduğu düşüncesine karşın ilçenin iklimi karşısında ilçede bulunmamayı tercih ettikleri anlaşılmaktadır.

“Havaların ısınması ile birlikte sahaya çıkmak benim için zevkli. Kış ardından doğanın yeşillenmesini, ısınmasını görmek benim için keyif verici, saha çalışmamım daha zevkli geçmesini sağlıyor. Ayrıca yaz aylarının çok sıcak olmaması da kendimi yayla da hissetmeme neden oluyor.” (K11, Erkek, SYDV Çalışanı)

İlçede saha görevinde bulunan kamu personellerinin ilkbahar mevsimi ile birlikte iş motivasyonlarının arttığı anlaşılmaktadır.

“Kış mevsimi oldukça zor olsa bile kendine has bir güzelliği olduğunu da düşünüyorum kış mevsiminin.” (K12, Kadın, SYDV Çalışanı)

“Baharın ve yazın yeşilliği, içinize çektiğiniz o temiz hava, o yüksek oksijen, el değmemiş doğası yörenin hediyesi bence.” (K29, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

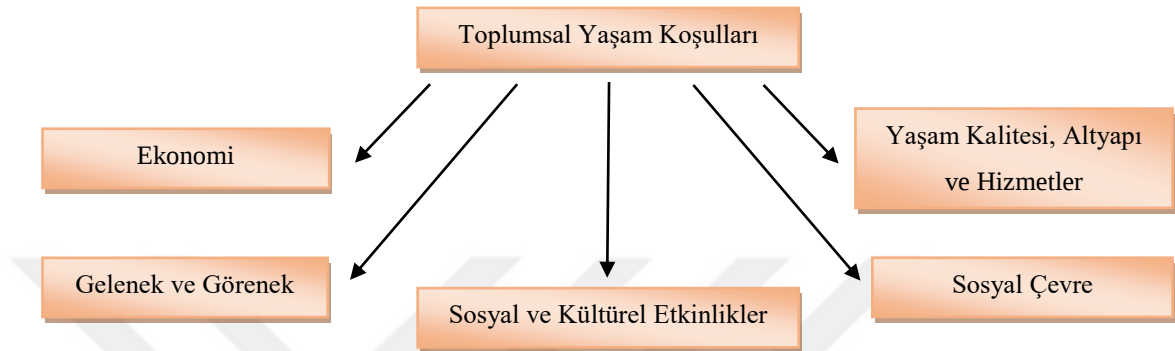
“Tüm bu zorlukların rağmen eşsiz bir doğası vardır ilçemizin. Baharın gelişi ile eriyen karların oluşturduğu su akıntıları, dereler, açan rengarenk çiçekler, özellikle sarı çiçeğimiz meşhurdur. Doğa, kışın zorluğu sonrası eşsiz bir şekilde uyanır. Bu eşsiz deneyimi yaşamak, her bahar beni şevkle dolduruyor ilçeye karşı. Bisikletimle bu doğanın içinde olmak inanılmaz huzurlu. Önerimdir, ilçenin bahar aylarında doğasında bulunulması gerekli kesinlikle.” (K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

İlçesinin yaz ve kış mevsimlerinde seyirlik manzaraya sahip bir doğaya sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Göle ilçesinin doğal güzelliklerinin bulunduğu görülmektedir. Kış mevsiminin ağır şartları nedeniyle doğa durumuna odaklanılmasa dahi oluşturduğu manzaraların motive edici olduğu zamanların var olduğu anlaşılmaktadır. İlçenin ilkbahar ve yaz aylarının kısa sürdüğü, ancak bu dönemlerin neşeyle karşılandığı görülmektedir.

Sonuç olarak ilçenin doğa durumunun huzur ve neşe verici olarak değerlendirilmesine karşın ilçede çalışan kamu personelleri için ilçede çalışma hayatına devam edilebilecek bir etken olarak değerlendirilmediği görülmektedir.

4.2. TOPLUMSAL YAŞAM KOŞULLARI



Şekil 8. Toplumsal yaşam koşulları ana teması

Yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkilerini açıklayan ana temalardan ikincisi toplumsal yaşam koşullarıdır. Toplumsal yaşam koşullarının ana temasının içeriğini ise gelenek ve görenek, ekonomi, sosyal ve kültürel etkinlikler, yaşam kalitesi, altyapı ve hizmetler, sosyal çevre alt temaları oluşturmaktadır. Araştırmanın evreninin bulunduğu Ardahan ili Göle ilçesinin, toplumsal yaşam koşullarının araştırmanın örneklemi oluşturan kamu personellerinin mesleki çalışmalarında ve sosyal yaşamında oldukça etkilendiklerini belirtmiş olup düşünceleri gelenek ve görenek, ekonomi, sosyal ve kültürel etkinlikler, yaşam kalitesi altyapı ve hizmetler, sosyal çevre alt temaları oluşturularak aktarılmıştır.

4.2.1. Gelenek ve Görenek

Bu bölümde gelenek ve görenek alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan gelenek ve görenek alt temasına yönelik, Göle’de çalışan duygusal emek çalışanlarının Göle’nin kültürel yapısına ilişkin çeşitli yanıtlar verdiği görülmektedir.

“Göle ilçesinin kültürel kodlarını, gelenek ve görenekleri açısından değerlendirdiğim takdirde kültürüne sahip çıkmış ve sürdürmeye çalışan bir toplum yapısı ile karşılaşıyorum. Ben batıdan gelen biriyim ve arada doğan farkı görebiliyorum. Önceliğin kadınlara verildiği söylenebilir. Örneğin markette erkek önümdeyse bana sırasını verebiliyor. Belki de bu yörede yabancı olduğumun hemen anlaşılması nedeniyle de olabilir. Yörede yabancıysanız sizi atanan bir memur olarak adlandırırlar. Memura mesai

saati olsun ya da olmasın saygılı ve değerli yaklaşıldığını görüyorum. Buradaki insanlar daha saygılı büyük yerlere göre memura saygı var. Çalışmadığım zaman bile caddede, sokakta, manavda, markette o saygıyı hissedebiliyorum.” (K1, Kadın, Ebe)

“Yörenin kültürüne sahip çıktığını anlayabiliyorum. Diğer illere göre gelenek ve göreneklerini sürdürmekte. Yörenin kültürüne bağlı olması benim açımdan, işim açısından herhangi bir zorluk yaratmadı. Hatta tam tersi olumlu etkisi oldu. Devlet çalışanı olmam yöre insanının saygısını kazanmama neden oluyor aslında. Memura saygı durumu mevcut, sebebinin ise hala kültürüne, gelenek göreneklerine bağlı olunması olarak görüyorum. İlçe merkezi ya da köy fark etmiyor. İkram, çay, yemek yedirme ısrarı ile karşılaşırız. Göle halkının memura değer verdiğini söyleyebilirim.” (K2, Erkek, Danışma ve Yönlendirme Çalışanı)

“Yöre insanın değer ile baktığını anlayabiliyorum. Bize mutlu ediyor bu detay.” (K3, Erkek, Doktor)

“Göle’nin kültürel özellikleri sayesinde dışarıdan gelenlere halk sıcak yaklaşıyor. Memurların görüşmeleri mümkün oldukça kadın çalışana kadın ile erkek çalışan erkek ile görüşsün. Yöre kültürel değerlerine bağlı bir yer dikkat edilmeli. Hassas ve düşünceli davranılmalı. Anadolu yöresinin kültürel değerlerinin devam ettiği bir ilçe Göle. Tabii: bu benim için olumsuzluk teşkil etmiyor, hatta yabancı ve memur olmam halkın saygısını kazanmamda önemli. Halkın değer verdiğini görüyorum. Göle ilçesini öneririm. Halk dışarıdan gelen vatandaşa çok iyi davranıyor. Saha çalışanı olduğumdan sürekli iletişim içindeyim. Halkın verdiği değeri ve saygıyı görüyorum.” (K14, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Bazı hastalar ikramlar getiriyor. Bu burada olan gelenek göreneklerde var. Başka yerde çalışan arkadaşlarımdan bu durumu hiç duymadım. Bu durum sevimli, iç ısıtıcı geliyor bana.” (K23, Kadın, Hemşire)

“Memura saygı gösteriliyor. Ben batıdan, İzmir ilinden geldim. Kültürel değerleri iş anlamında zorlaştırıyor. Tabii memur olunca saygı da görüyorsun. Bence bu durum doğu illerine özgü bir durum.” (K27, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“İlçe insanı geleneksel kültüre sahip ve sürdürücü bir yapıda. Dışa çok açık olmasa da dışarıdan gelen kişilere karşı oldukça içten ve samimiler. Özellikle memura saygı durumu var. Bu doğu bölgesine özgü bence, batıda yer alan biri memura böyle saygı göstermez değer vermez. Bu insanı pozitif hissettiriyor.” (K28, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Kapalı bir toplum yapısı var burada. Kapalı toplum deme sebeplerimden birisi de daha çok geleneksel yaşadığını ve aile içine kapanma durumu söz konusu. Biraz daha erkek egemen gücün hakim olduğu toplum yapısı var. Memura olumlu bir yaklaşım var. Batıdaki adam rahat, bu konuda dışarıdan gelen adamı memuru benimseyip, gitmemesi taraftarı ben öyle hissettim iyi davranıyorlar.” (K29, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Kültüre yabancı değilim. Bölgeye nasıl davranılır biliyorum. Mesleki tecrübem dolayısıyla, bölgenin sosyal kültürel özelliklerini biliyorum. Kapalı bir toplum.” (K8, Erkek, Kolluk Kuvveti)

Kamu personelinin halkın göstermiş olduğu değer karşısında iş motivasyonunu arttırdığı anlaşılmaktadır.

“Göle ataerkil toplum olduğundan kadınlar hiçbir işlemi eşlerinin izni olmadan yaptırmıyor. Küçük bir yer olduğundan, herhangi bir test sonucunun duyulmasını, bilinmesini istemediğinden test yapılmıyor. Büyükşehirler bu konuda oldukça rahat bizlere göre. Olumsuz bir durum ile hiç karşılaşmadım. Anlaşmazlıklar karşısında orta yolu bulmaya çalışırım. Örneğin HPV için açıklamalar yapıyoruz, ancak ikna edilemediğinden testi gerçekleştiriyoruz. Başka bir yere gidince sadece benim için kurum değişir, başka bir beklentim yok. Meslektaşlarıma öneririm vatandaş iyi, uyumlu, eğitim seviyesi ortalama olduğundan açıklama yapmak ve ikna etmek biraz uzun sürüyor ama ikna edebiliyoruz. Yörenin bunun dışında zorluğu yok. Hep hoşgörü ile karşılaşmak beni motive ediyor. Saha

personeli olduğumdan da hane ziyaretlerinde misafirperverlik çok mutlu ediyor beni.”(K4, Kadın, Hemşire)

“Yörenin geleneksel değerlere ve kültüre bağlı olduğunu çok kısa bir gözlemle anlayabilirsiniz. Örneğin hafta içi köyden gelen köy arabaları gelir. Çarşıda cinsiyet dağılımına bakınca çok büyük çoğunluğu erkek olduğunu görürsünüz. Çarşı dediğime bakmayın küçük bir çarşı. Gelen kadın hastanın durumunu babası ya da eşi de açıklayabiliyor. Tabi her daim buna benzer durumlar yaşamasam da ciddi bir kısmı böyle aslında.”(K24, Kadın, Ebe)

İlçesinin ataerkil bir toplum özelliği barındırdığı anlaşılmaktadır. Buna karşın ataerkil değerler bazı çalışanların şikayetine konu olmuştur.

“İlçenin sosyal ve kültürel özellikleri mesleğimi sürdürmeme engel oluyor. Daha açık konuşsam aslında ilçe küçük yaşta evliliği normalleştirmiş. Mücadele alanımızdan biri küçük yaşta evlilik ve yöre maalesef bu durumu hayatlarında normalmiş gibi yansıtıyorlar. Bununla mücadele etmek çok zor. Geleneksel bir yapıda olan bir kültür mevcut yörede.” (K27, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle’de süren geleneksel kültürün doğurduğu davranışların kamu personelinin çalışmalarını zorlaştırdığı anlaşılmaktadır.

“İlçenin sosyal ve kültürel özelliklerine dikkat ederek, saha çalışmalarımda erkek olduğumdan hanede bulunan kadınlar ile direkt iletişime geçmemeye dikkat ederim. Erkek birey var ise öncelikli olarak erkek ile iletişim kurmaya özen gösteririm. Hanede erkek yok ise, çalışma arkadaşım kadın değil ise görüşmeyi benim gerçekleştirmem gerekirse hane içine yalnız girmem ya da avluda görüşürüm. Gelenek ve göreneklerin devam ettiği bir yöre. Bu nedenle ilçenin kültürel yapısına dikkat ederim. Kültürüne bağlı olması ve bu şekilde yaşanması, isim anlamında bir zorluk yaratmıyor. Daha çok dikkatli olmama neden oluyor. Bu zor değil benim için.” (K13 Erkek, SYDV Çalışanı)

“Genel durumda yöre halkı iyi. Sosyal kültürel kodları açısından kadınlarla görüşme zor. İlk olarak kadın görevli yoksa bir şekilde hallederiz öğretmen imam vb görüşürüz. Bu gibi durumlar ile çok karşılaşmadık. Çalışırken olumsuz bir durum olmadı.” (K6, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“Geleneksel değerlerine bağlı olmakla birlikte, ataerkil bir toplum yapısı kendini hissettirmekte. Örnek verecek olursam erkek birey ile konuşmak istediğimde, ablam bir dur onu çağırayım onunla konuşun cümlesini çok fazla duyduğumu söyleyebilirim.” (K26, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle’de özellikle sahada görev alan erkek kamu personelinin ilçedeki kadınlarla dikkatli ve hassas bir iletişim kurmak zorunda olduğu; kadın kamu personellerinin ilçedeki erkeklerle yine aynı titizlikte bir diyalogu yeğlediği anlaşılmaktadır.

“Yöre halkının hayvancılık ve tarım geçim kaynağı olduğundan, özellikle bahar ayları itibari ile artan hayvancılık ve tarım işleri nedeniyle çocuklarını iş gücü olarak gördüklerinden, okul yerine işleri yüklenen öğrencilere ulaşım oldukça zor oluyor. Toplumun sosyal kültürel özellikleri zorluklar yaratıyor. Öğrenci iş kaynağı olarak gördüğünden, öğrenciye ulaşım zorlaşıyor.” (K19, Erkek, Öğretmen)

Göle’de temel geçim kaynağının hayvancılıktır. Ailelerin iş gücü ihtiyacını çocukları ile karşıladıkları ve eğitimi geri plana ittikleri görülmektedir. Ebeveynlerin bu

tutumu çocuklarının eğitim ve öğretimin aksamasına sebep olmaktadır. Bu durum öğretmenlerin çalışma hayatında sorunlara neden olmaktadır.

“İlçeye dair sosyal kültürel sıkıntım yok. Ben daha önce Muş ilinde de çalıştım. Sosyal kültürel tabuların bana engel olduğu bir durum yaşamadım Göle ilçesinde. İlçenin sosyal kültürel olarak daha gelişmiş olduğunu, çok net şekilde ifade edebilirim. Kadın olsa da hastam rahatça muayene edebiliyorum. Yöre kültürel değerlerine bağlı geleneksel yapıyı sürdürmekte olup gelişim içinde de olduğu düşüncesindeyim.” (K25, Erkek, Doktor)

“Sosyal ve kültürel olarak sosyal hizmet çalışanı bulunduğu yörenin kültürü bilmeli. Yabancı biri tecrübe ya da kendisine mentörlük sağlayacak biri ile kültürel yapıyı öğrenir. Kültürü bildikçe kişiyi daha iyi anlayabilir, kişiyi daha iyi tanımlayıp, daha iyi iletişim kuruyor. Kültürü geleneksellik ile modernlik arasında sıkışmış ne tam geleneksel ne tam modern yani otaya harmanlanmış. Bazı davranışlarda bazı ritüellerde modern bazı davranışlar bazı eylemlerde geleneksel bir model içinde.” (K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

Sonuç olarak ilçenin gelenek ve göreneklerini sürdürdüğü ancak bir değişim içine girme potansiyelinin de bulunduğunu söylemek mümkündür. İlçenin gelenek ve göreneklerine olan bağımlılığının kamu personelinin çalışmalarını yavaşlatıcı ve zorlaştırıcı etkilere sahip olduğunu söylemek mümkündür. Buna karşın, bu değerler arasında devlet çalışanlarına saygının yer alması Göle'deki duygusal emek çalışanları için motive edici bir etkiye sahiptir.

4.2.2. Ekonomi

Bu bölümde ekonomi alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan ekonomi alt temasına yönelik kamu personelleri ilçenin motive edici etkilerinden bahsetmiştir.

“Ekonomik anlamda çoğu yerden avantajlı olduğunu da söyleyebilirim.” (K3, Erkek, Doktor)

“Ekonomi anlamda da zorlamıyor ilçe beni, çok rahatım burada.” (K5, Erkek, Güvenlik)

“Göle ilçesinin çalışma koşulları oldukça rahat. Ekonomik olarak da memur maaşı ile gayet rahat geçiniliyor.” (K28, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

İlçenin ekonomik anlamda kolaylaştırıcı etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır.

“Ekonomik olarak günümüz şartlarında avantajlı bir yer aslında. Yapılabilecek hiçbir sosyal aktivite olmadığından, para daha az harcanıyor ve ülkenin diğer şehirlerine göre kira daha uygun.” (K1, Kadın, Ebe)

İlçedeki harcama gerçekleştirilebilecek alanların yokluğu nedeniyle dolaylı olarak harcamaların azaldığı görülmektedir.

“İlçe ekonomik anlamda ülkenin birçok yerine göre çok iyi bana alırsa.” (K4, Kadın, Hemşire)

“Göle’de ekonomik anlamda daha kolay geçinebildiğimi söyleyebilirim. Artan fiyatları haberlerde gördükçe böyle küçük bir yerde olmanın kendim ve ailem için iyi olduğunu söyleyebilirim. En azında kira daha uygun, buna seviniyorum.” (K2, Erkek Danışma ve Yönlendirme Çalışanı)

“Göle’yi tavsiye ederim. Doğu görevi içinde çok iyi bir yer. Daha önce doğu görevi de yaptım biliyorum. Ekonomik olarak çok iyi.” (K8, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“İlçenin ekonomik olarak da oldukça olumlu yönleri var. Başka bir yerde geçimimi daha zor elde edebilirdim. Ekonomik sıkıntılar içinde olabilirdim.” (K14, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Ekonomi açısından birçok yerden iyi. Koşulları hem uygun bir ilçe, hem para harcatmayan bir ilçe.” (K15, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Küçük, geçimin diğer yerlere göre daha kolay olmasıyla yaşamımı sürdürmeyi düşünebilirim.” (K19, Erkek, Öğretmen)

“Ekonomik koşullarının iyi olması, ekonomik olarak geçinebilme durumunun mevcut olması ile geçici süre önerebilirim. Büyükşehirde memur maaşı ile geçinmek oldukça zor burada geçinebiliyoruz.” (K29, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle ilçesinin ülkenin birçok yerleşim yerine göre ekonomik anlamda avantajlı olduğu anlaşılmaktadır.

“Ekonomik anlamda rahat ciddi fiyat artışları yok. Birikim sağlayabiliyorum. Kolay bir yaşam sunduğu fikrindeyim.” (K17, Erkek, Öğretmen)

“Ekonomik anlamda belki de bekar olduğumdan rahat benim için.” (K23, Kadın, Hemşire)

Göle ilçesinin ekonomik artış içinde olmadığı kamu personelleri için ekonomik kolaylık sağladığı görülmektedir.

“Kiminle konuşsam Göle’de kiraların genelde diğer yerleşkelere göre daha ucuz olduğundan bahsediyorlar. Bence Göle çok daha pahalı. Göle gibi küçük, kısıtlı imkanlara sahip olan bir ilçenin kiralarının fazla olduğunu düşünüyorum. Manavlar aşırı derecede pahalı bunun sebebi belki yörede sebze meyvenin yetişmeyip, dışarıdan gelmesi maliyeti yükseltebiliyordur ya da manavlar da daha çok artırıyor olabilir. İlçe benim nazarımda oldukça pahalı.” (K21, Kadın, Tıbbi Sekreter)

İlçesinin sahip olduğu konut sayısının kısıtlı olması ev talebinin yoğunluğunun kiralarda artışa sebep olabileceği anlaşılmaktadır. İlçe iklimi nedeniyle tarım faaliyetinin yokluğu tarım ürünlerinin maliyetinin artmasına neden olduğu görülmektedir.

“Özellikle pandemiden sonra doğan ekonomik ve sosyal krizler sonrası insanlar için az nüfuslu şehirlerde yaşamının hem sosyal hem ekonomik anlamda daha destekleyici olduğunu düşünüyorum.” (K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

Sonuç olarak Göle ilçesinin ekonomik olarak katkı sağlayıcı olduğu ve ilçenin ekonomik yanının kamu personelini tatmin ettiği tespit edilmektedir.

4.2.3. Sosyal ve Kültürel Etkinlikler

Bu bölümde sosyal ve kültürel alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan sosyal ve kültürel etkinlikler alt temasına yönelik, kamu personelleri sosyal yaşantısında Göle ilçesinin sosyal ve kültürel etkinliklerin yokluğunun sosyal hayatı zorlaştırıcı etkisinden bahsetmiştir.

“Sosyal aktivite yok denecek kadar az olduğundan harcama gerçekleşmiyor.” (K3, Erkek, Doktor)

“İlçenin birçok imkansızlıkları mevcut olması nedeniyle sosyal hayat yok. Sosyal alan olmaması benim için paranın harcanamayıp para birikimini sağlıyor. Olumsuz olan bir durumu olumlu hale getiriyorum kendimce. Sosyalleşme imkanı sağlanacak ortam yok. Hep kahve ortamı var.” (K18, Erkek, Öğretmen)

Göle’nin sosyal ve kültürel imkanlarının yokluğu harcamaları azalttığı tespit edilebilmektedir.

“İlçenin maalesef yürüyüş yolu, zaman geçirilebilecek ortamı yok. Boş zamanlarımı Göle ilçesinde, evde arkadaşlarım ile geçirmek durumunda kalıyorum. Monotonluk kimi zaman oldukça zorlayıcı oluyor.” (K1, Kadın, Ebe)

“Sosyal hayatı yok ilçenin. Görevimi burada sürdürmeyi düşünmüyorum. Meslektaşlarıma önermem. Sosyal hayatın yetersizliği halledilmiyor.” (K6, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“Göle ilçesinin sosyal aktivite adına olan hiçbir şey yok. İlçe çok durgun.” (K19, Erkek, Öğretmen)

“Göle’nin sosyal imkanları kısıtlı değil. Göle ilçesinin sosyal imkanları diye bir özelliği yok. İlçede kahvehane dışında iki bilemediniz üç kafe vardır ancak onlarda zaman geçirip iyi bir kahve içebileceğiniz özelliklerle değil. İki ana caddesi var sadece. İlçede birkaç bilinen marketler, birkaç tuhafiye, birkaç giyim dükkânı ve bolca kahvehane var. Kayak merkezi var ilçede, ama inanın hiç gitmedim. Çok büyük bir beklentim yok. Giden arkadaşlarımın da söylediği üzere gerek yokmuş bile gitmeye. Park alanı var ama park denilemez. Üç dört tane masa ve zayıflama aletleri var birde eskiden askeri lojman olan yeri park alanına çevirmişler ama sadece masa var, çevre düzenlemesi yok, işletme yok, sosyal bir etkinlik alanı yok, ağaçların içinde masa var.” (K23, Kadın, Hemşire)

“İlçe de sosyal imkan durumundan bahsetmeme gerek dahi yok çünkü sosyallik yok ilçede.” (K24, Kadın, Ebe)

“İlçede hiçbir imkan yok. Hiçbir şey yapamıyorum. İlçenin sosyal ve kültürel özellikleri mesleğimi sürdürmeme engel oluyor.” (K27, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“İlçenin olmayan sosyal yaşantısı hayatımı monotonlaştırdı. İşten eve evden işe hayatım böyle geçiyor. Sanki hayatımın en güzel yıllarının burada heba olduğunu hissediyorum gibi anlar yaşıyorum.” (K28, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“İlçede çok az yemek yeme noktaları var. Onlarda bile çeşit yok. Hemen hemen aynı tür et yemekleri var. Yemek kültürü yok ilçenin. Ama peyniri çok güzel. İlçede yürüyüş alanı, kafe adına doğru düzgün bir işletme yok. Kendi sosyal ihtiyaçlarımdan çok çocuklarımla sosyalleşme imkanlarının yokluğu daha zorlayıcı benim için.” (K29, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle ilçesinin sosyal ve kültürel etkinliklerinin bulunmamasından kamu personelleri muzdariptir. Bu durumun zorlayıcı olduğu, sosyalleşme yokluğunun ruhsal olarak etkilediği anlaşılmaktadır.

“İlçede çok sosyal alan yok. Ben kahvehaneye gidiyorum. Ama çocuklar sıkıntı yaşayabiliyor. İlçede doğru düzgün bir park bile yok; olan da kırık dökük.” (K2, Erkek, Danışma ve Yönlendirme Çalışanı)

“Göle ilçesinden başka bir yerde yaşarsam eğer sosyal aktivite için değiştirmek isterim. Çocuk sahibiyim. İlçede hiçbir sosyal aktivite alanı yok. Kendimden geçtim, kızım için aktivite olmasını istedim. Sosyal aktivite için şehir merkezine ya da çevre illere gidebiliyoruz. Tabii arabanız varsa. Meslektaşlarıma ilçeyi öneririm. Zorluk yapısı yok. Vatandaş iyi ancak sosyal aktivite anlamında önermem.” (K15, Erkek, SYDV Çalışanı)

“İlçe o kadar imkansızlıkla dolu ki. Sosyal yetersizliği çok yorucu çünkü, evliyim iş sonrası ailemle vakit geçirebileceğimiz, stresimizi atabileceğim bir yer yok. Çocuklarımız sürekli evde olması çocukları çok sıkıyor. Beşte hayat bitiyor. Çocuklar sosyallik istiyor.” (K20, Erkek, Öğretmen)

Göle’de çalışma hayatına başlayan, çocuk sahibi kamu personellerinin sosyal hayatın kısıtlılığından dolayı çocukların gelişimi konusunda endişe duyduğu anlaşılmaktadır. Zaman geçirilecek imkanların olmaması çocukları ve ebeveynleri olumsuz yönde etkilediği görülmektedir.

“İlçe sosyal anlamda oldukça dezavantajlı özellikle kadın olarak gidilebilecek hiçbir yer yok. Yürüyüş yolu yok. Park alanları düzensiz tekinsiz geliyor bana.” (K4, Kadın, Hemşire)

“İlçede sosyal hayat sıfır. Tatil günlerini geçtim; öğlen araları yemek yiyebileceğimiz, kahve içip, iş stresini azaltabileceğimiz farklı bir ortam yok. İki restoran var ancak pek restoran gibi değil. Aslında kötünün iyisi diyebilirim. Kafe namına sadece kültür kafe isminde milli eğitimin sanırım öğretmenler için açtığı kafe tarzı bir yer var. Onun dışında bir kafe daha var. Alışveriş yapabilecek yer yok. Park alanı yok. İlçenin hava şartları yılın en fazla üç ay izin verebilir park oturmalarına. O üç ayda zaman geçirebileceğiniz park alanı yok. Millet Bahçesi adında kurulan bir yer var ancak, oldukça özensiz, sapa bir yerde kadın olarak rahatça zaman geçirebileceğim bir yer değil aslına bakarsanız.” (K26, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

İlçede kadınların zaman geçirebilecekleri sosyal alanların olmadığı tespit edilebilmektedir.

“Ailemle vakit geçirebiliyorum. Sosyallik çok da önemli değildi benim için. Farklı bir yerde Göle’ye göre maaş düşer, iş yoğunluğu artar, aileye zaman ayıramam ama sosyal aktivite olur.” (K10, Erkek, Kolluk Kuvveti)

Göle ilçesinin sosyal ve kültürel etkinlikleri ilçenin diğer katkıları karşısında her katılımcı için aynı öneme sahip olmadığı anlaşılmaktadır.

“Göle’nin sosyal ve kültürel özelliklerine alıştım. Gençler için zorlayıcı olabilir. Sakin, rahat bir ilçe haberleri izledikçe böyle küçük bir yerde yaşadığım için iyi ki diyorum. Belki yaşımdan dolayı böyle sakin bir yer bana güzel görünebilir.” (K12, Kadın, SYDV Çalışanı)

“İlçe de sosyal alan mevcut değil. Kendi sosyalliğini kendin oluşturman gerekiyor. Gece vakti kimse olmaz dışarıda. Sosyal hayat olmadığından kışın 6 gibi sokaklar boşalıyor.Yine de ben ilçenin sakinliğinden menunum.” (K17, Erkek, Öğretmen)

“Sosyallik benim için yok. Daha doğru ifade edecek olursam Göle ilçesinde sosyal hayat olmadığından sosyal hayatım yok aslında. Bu benim için önemsiz kalıcı olmadığından çok da, elzem değil. Sosyallik istenirse, Kars’a giderim en yakın.” (K25, Erkek, Doktor)

“Tabi ki ilçenin büyük sorunları var. İnsan dediğimiz şey sosyal bir varlık. İlçemizde sosyal aktivite alanı yok denecek kadar az. Özellikle kış aylarında hayat durur. Havaların ısınması ile doğa uyanıyor. Belirli bir yürüyüş yolu yok ama yürüyüş yapılabilir. Millet Bahçesi olarak park bölgesi var zaman geçirilebilir. Halk eğitim kursları var zaman geçirilebilir.” (K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

Sonuç olarak ilçede sosyal ve kültürel faaliyet anlamında ciddi bir boşluğun olduğu görülmektedir. Çocuk sahibi ebeveynlerin çocukların sosyallik ihtiyaçlarının karşılayamadıkları tespit edilmektedir. Katılımcılar için ciddi bir eksiklik olup sosyal hayat kalitesini düşürdüğünün farkına varılmıştır.

4.2.4. Yaşam Kalitesi, Altyapı ve Hizmetler

Bu bölümde yaşam kalitesi, altyapı ve hizmetler alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan yaşam kalitesi, altyapı ve hizmetler alt temasına yönelik kamu personelleri sosyal yaşantısında Göle ilçesinin sunmuş olduğu hizmetler, altyapı ve yaşam kalitesinin sosyal hayatına olumlu ve olumsuz etkileri olduğundan bahsetmiştir.

“İlçe o kadar küçük ki eğer hava ciddi boyutta soğuk değilse PTT, market, manav, banka işlerimin hepsi yürüme mesafesinde ya da çok güzel bir rahatlık sağlıyor.” (K1, Kadın, Ebe)

“İlçede her yer birbirine oldukça yakın her yere yürüyebiliyorum. Çok yoğun olmadığından saatlerce mesela bankada beklememe gerek kalmıyor.” (K2, Erkek, Danışma ve Yönlendirme Çalışanı)

“İlçe merkezi oldukça küçük. Ulaşılabilirlik çok kolay örneğin zamanımı yollarda ya da banka sıralarında beklememe gerek kalmıyor. İlçede her şey birbirine oldukça yakın. Toplu taşıma yok, ne kadar ulaşılabilir olduğu toplu ulaşımın olmadığından dahi anlaşılabilir. Trafik, kaos ve zaman kaybı yok oldukça huzurlu bir detay şahsım açısında.” (K3, Erkek, Doktor)

“Kolay bir yaşam sunduğu fikrindeyim. Ulaşım kolay, trafik yoğunluğu yok, şehir hayatının koşuşturmasının olmadığı, sakin ve kış aylarında dışa kapanan bir ilçe.” (K17, Erkek, Öğretmen)

“Göle’nin sakinliğini, her yere kolay ulaşım imkanını, tüm işlerin gerçekleşme hızı ve kolaylığını seviyorum. Göle’yi özlerim bu açıdan.” (K18, Erkek, Öğretmen)

“İlçe oldukça durgun bir yer.” (K19, Erkek, Öğretmen)

“İlçenin çok küçük olması istenilen her yere kolayca ulaşımı sağlayıp, zaman kazandırıyor. Haberlerde gördüğüm o insan yığını içinde olmamak, beklememek, günün çoğunu yolda, trafikte sıra beklemeden geçirmek inanılmaz bir lüks bana kalırsa. Stresimi arttırmıyor. Rahatlatıyor bile diyebilirim ilçenin sakinliği.” (K21, Kadın, Tıbbi Sekreter)

“İlçe o kadar küçük ki banka, market, kargo, eczane işlerimi bir saat içinde yürüterek gerçekleştirebiliyorum.” (K24, Kadın, Ebe)

“Kamu kurumlarında iş ve işlemler hızlıca hallediliyor. Banka işleri bekletmiyor beni. İşe gelip giderken zaman kaybı olmuyor. İlçenin fiziki büyüklüğü oldukça avantaj sağlıyor.” (K26, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“İlçe sakin kendi halinde yaşamın sürdüğü bir yer. İşe gitmek için evden yarım saat önce çıkmama gerek yok. Beş dakika kala çıkıyorum ve iş yerimdeyim. İlçe her yere yürüme mesafesinde, bu o kadar mükemmel ki inanılmaz bir konfor alanı. Kargolarım hemen gelir. İade işlemim varsa yürüme mesafesinde hemen hallediyorum. Banka işlemine gidince sıra beklemiyorum. Kendime zaman ayırabiliyorum. İlçenin sosyal aktivite eksiliği beni kitap okumaya, film izlemeye itiyor.” (K28, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle'nin geniş bir alana yayılım göstermediği, bu nedenle her türlü kurum kuruluşların bir arada toplu olarak bulunduğu ve bunun katılımcıları gündelik işlerini kolaylıkla halletmesini sağladığı anlaşılmaktadır. Bu fırsat zaman kaybının önüne geçmekte, ilçenin sakinliğinin ve şehir karmaşasından uzak olmanın katılımcıları huzurlu hissettirdiği tespit edilebilmektedir. İlçenin büyüklüğü ve sakinliğinin katılımcıları olumlu yönde etkilediği görülmektedir.

“Aracım olduğundan her yer ulaşılır. İlçe çok küçük ki, kış ayları dışında araca ulaşım açısından ihtiyaç bile duyulmuyor . Ancak yörenin köpek sorunu var. Maalesef hiçbir çözüm bulunamadı.” (K4, Kadın, Hemşire)

“Ciddi boyutlarda olan köpek sorunu var. Belediye bir türlü halledemedi. Özellikle kış aylarında buzlaşan yollarda yürümek zor.” (K12, Kadın, SYDV Çalışanı)

“Benim için en zorlayıcı ilçenin çözilemeyen köpek sorunu. Çok fazla başıboş köpek var. Kış mevsiminde saldırganlaşabiliyorlar. İlçeye inen kurt ve nadiren olsa da ayı sorunu.” (K17, Erkek, Öğretmen)

“Kesinlikle görev yerimi değiştirmeyi düşünüyorum. Sokak hayvanı problemi var. Hayvanların açlığı, açlıktan boğuşup yaralanmaları, köşe başı yaralı hayvan görmek vicdanımı sızlatıyor. Kış vakti açlıktan üzerime doğru atlamaları ise ayrıca korkunç. Keşke bu soruna bir çözüm bulunabilse. İlçe içinde trafik lambası yok neden çünkü ihtiyaç duyulmuyor öyle bir karmaşıklık yaratacak yoğunluk yok ilçede.” (K23, Kadın, Hemşire)

İlçenin belediye problemi de var. Ciddi bir köpek sorunu var. Sahada olduğumda köpek korkusu inanılmaz geriyor beni. Ev sahibi gelmeden araçtan inmiyorum. Köy köpekleri çok tehlikeli görünüyor. Köyler neyse de ilçe merkezindeki köpekler içler acısı. Özellikle kış aylarında inanılmaz saldırganlar. Çöp atmak o kadar zor ki, köpekler aç olduğunda üstüne atlıyor.” (K27, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle'de ciddi boyutlara varan sokak hayvanı problemi katılımcıları üzmektedir. Aynı zamanda sokak hayvanlarının saldırgan davranışlarının tedirginlik yarattığı görülmüştür.

“İlçe küçük her istediğim yere ya da işim olan kurumlara kolaylıkla gidiyorum. Çok beklemem sıra çok olmaz. Trafığı de yok çok rahatım burada.” (K5, Erkek, Güvenlik Personeli)

“İlçede trafik yok. Her yer yürüme mesafesinde. Her türlü işimi çok zaman kaybetmeden halledebiliyorum. İlçe bana zaman kazandırıyor.” (K15, Erkek, SYDV Çalışanı)

İlçenin durağan bir ilçe olması ve toplu taşımanın bulunmaması nedeniyle trafik yoğunluğuyla karşılaşmamaktadır.

“Ben çocuk sahibiyim. Çocuklarımla zaman geçirebileceği yerler olmaması zorlayıcı oluyor. Hastane sorunumuz var. Çocuk doktoru bir var bir yok ilçede. Gelen doktor kalmıyor. Hastane işleri için merkeze ya da çevre illere de gitmek zorunda kalabiliyoruz. Özellikle çocuk sahibi olanlar beni anlar.” (K14, Erkek, SYDV Çalışanı)

“İlçede birkaç park var ama kırık dökük. Malum kış ayları çok uzun sürdüğünden iki üç ay sıcak havalar oluyor. Uzun kış günlerinde eve kapanmak zorunda kalıyoruz. Hastane sıkıntısı çekiyorum çocuk doktoru bulamıyoruz. Bu ciddi bir problem aslında. İlçe küçük olunca ulaşılabilirlik çok kolay. İlçe bekarlara çok sıkıntı yaratmayabilir ama çocuk sahibi evlilere fazlasıyla sıkıntı yaratabilir. İlçeyi bekar çalışanlara önerebilirim. Evli çocuk sahibi olanlara kesinlikle önermem.” (K20, Erkek, Öğretmen)

İlçede çocuk sahibi olan ailelerin sağlık hizmetinden yararlanamadıkları özellikle çocuk doktoru sorunu yaşadıkları anlaşılmaktadır.

“Eğitim konusunda imkansızlıklar mevcut. Tabi bir de hastane imkansızlıkları var. Çok küçük bir ilçe olduğundan doktor olmuyor. Genelde bunun içinde merkeze ya da çevre illerde bulunan hastanelere gidiyoruz. Genelde Erzurum ili oluyor. Sağlık açısından oldukça gelişmiş.” (K15, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Ben göreve başlar başlamaz görev yerimi değiştirmeyi düşündüm. Sağlık mazeretimi kullanmak istedim. MS hastasıymış istediğim anda gidebilirim. İlçenin sağlık koşulları tedavimi sağlayabilecek koşulları taşıyor. MS hastası olmam dışında hastanede doktor yok. Sağlık konusunda ilçenin ciddi sıkıntıları var. İlçenin bir beldesi ve 53 köyü var. Köyden gelen vatandaşın ilçede asgari sağlık ihtiyaçlarını karşılayabilmeli.” (K27, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Çok basit bir istek olan eğitim isteğimi karşılamıyor. Kurs gibi eğitsel bir seçenek dahi yok. Örneğin yüksek lisans eğitimi almak, ilerleme kaydetmek istiyorum ama ne ilin üniversitesi alanımda istediğim olan yüksek lisans programı var, ne de çevre illerinde var. Belki Erzurum ilinde bir şansım olabilir ancak Erzurum ili çok uzak olmasa da haftada birkaç kez ulaşım oldukça zorlayıcı olacaktır.” (K28, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

İlçenin sağlık hizmeti ve eğitim hizmetinde bulunan eksiklikler katılımcılar için sorun yaratmaktadır.

“İlçe öğretmeni tutamıyor asla. Çok fazla gelen giden öğretmen var ve işler bu nedenle aksıyor. Yöre memuru tutamıyor. Yörenin küçüklüğü, sosyallığı, iklimi memnun etmiyor birçok insanı.” (K17, Erkek, Öğretmen)

“İlçe oldukça mahrumiyet bölgesi olarak nitelendirilecek özelliklere sahip mi desem değil mi desem bilemedim. Gelişmemiş, iş imkansızlıkları, iklim, sosyal yaşamın yokluğu, eğitim durumu ve eğitim kalitesi gibi durumların varlığı göçe de sebebiyet verir.” (K25, Erkek, Doktor)

İlçenin sahip olduğu imkanların yetersizliği kamu personelini ilçede yaşamaya ikna edemediği görülmektedir.

“Göle ilçesi hem kendi memleketim, hem kök ailem ve kendi ailem burada. Göle’de yaşamak benim için sosyal destek, aile desteği, ekonomik destek ile daha rahat ve avantajlı. İleriyi düşünmeyi gerektirecek bir korku içinde değilim. Evlenince Göle’de kalmanın daha mantıklı geldiğini düşündüm. Çocuğumuzu Göle’de apartmanda da bahçede de çok rahat bırakabiliyoruz. İlçeyi değerlendirirken önceliğim çocuğum olduğundan çocuğumun gelişimi açısından Göle ilçesi bence oldukça uygun. İlçe küçük yabancı yok denecek kadar az. Dışarıdan memur gelir, inşaat işçisi belki gelir. Herkes herkesi tanır ya da tanışıklığı

vardır. Güvenilir, her şeye kolayca ulaşılır, banka, kargo, manav, market işleri hızlıca beklemeden hallediliyor. Trafik yok bir yerden bir yere ulaşım sağlanırken, insanın hayatındaki en önemli şey olan zaman kaybının önüne geçilmiş oluyor.” (K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

Göle'nin küçük bir ilçe olması nedeniyle yerel halk arasında tanışıklığın yüksek olduğunu; göç alan bir yer olmaması sebebiyle ilçenin güvenlik kaygısının bulunmadığını söylemek mümkündür.

İlçenin başta çocuk sahibi olan ebeveynler ve diğer katılımcılar için sağlık hizmetinin ihtiyaçlara cevap veremediği ve eğitimin imkanlarının kısıtlı olduğu anlaşılmaktadır. İlçenin geniş bir alana yayılmadığı, bu nedenle her türlü kurum kuruluşların bir arada bulunduğu böylelikle gündelik işlerin kolaylıkla halledilmesinin sağlandığı anlaşılmaktadır. İlçede gündelik rutinler gerçekleştirilirken zaman kaybının olmadığı, ilçenin sakin olduğu ve şehir karmaşasından uzak olması katılımcıları olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Aynı zamanda ciddi boyutlarda yer alan sokak hayvanı probleminin duygusal emek çalışanlarda tedirginlik yarattığı anlaşılmaktadır. İlçenin sahip olduğu imkanların yetersizliği duygusal emek çalışanlarını ilçede yaşamaya ikna edemediği görülmektedir. Sonuç olarak Göle ilçesinin yaşam kalitesi ve hizmetler açısından asgari düzeyde imkan sağlayamadığının farkına varılmıştır.

4.2.5. Sosyal Çevre

Bu bölümde sosyal çevre alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan sosyal çevre alt temasına yönelik kamu personelleri sosyal çevrede bulunan yerel halk ve esnafların olumlu etkilerinden bahsetmiştir.

“Göle'nin sosyal kültürel kodları, ilçe nüfusunun azlığı uyum sağlama açısından pozitif yönüyle uyum sağlamayı artırıyor. Nüfus az olunca daha hızlı uyum sağladım. Olumlu dönüşleri oldu benim için. Güveni artırıyor. Google doktorluğu yok denecek kadar az. Sağdan soldan yarım yamalak bilgiler ile savaşmam gerekmiyor. Hasta ile herhangi bir gerginliğim olmuyor aslında.” (K3, Erkek, Doktor)

İlçe nüfusunun az olması katılımcıların uyumu konusunda destekleyici bir faktör olduğu görülmektedir.

“Genel durumda yöre halkı iyi.” (K6, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“İnsanları sıcakkanlı, hızlıca muhabbet kurulabiliyor. Her konuda yardımcı olmaya açıklar. Halkını sevdim ben.” (K18, Erkek, Öğretmen)

“Halkı ile anlaşmak kolay.” (K23, Kadın, Hemşire)

“Göle halkı dışarıdan gelen kişilere karşı oldukça içten ve samimi. Özellikle memura saygı durumu var tabi.” (K28, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Memura olumlu bir yaklaşım var. Memuru benimseyip gitmemesi taraftarı yöre halkı ben öyle hissettim. İyi davranıyorlar.” (K29, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle'nin yerel halkı hakkında katılımcıların olumlu düşüncelere sahip olduğu anlaşılmıştır.

“Göle'nin sosyal ve kültürel özellikleri benim işimi kolaylaştırır. Buradaki halk gariban. İşimi ve severek yapıyorum. Güvenlik olduğundan ilk olarak vatandaş benimle iletişim kurar. Vatandaşa yardımcı olursan o da sana yardımcı olur zorluk çıkarmaz. Yöre halkı oldukça uyumlu, iyi, devlet çalışanına daha iyi bile.” (K5, Erkek, Güvenlik Görevlisi)

“Başka bir yere gidince sadece benim için kurum değişir başka bir beklentim yok. Meslektaşlarıma öneririm. Vatandaş iyi, uyumlu, eğitim seviyesi ortalama olduğundan açıklama ve ikna etmek biraz uzun sürüyor ama ikna edebiliyoruz.” (K4, Kadın, Hemşire)

“Yöre oldukça küçük herkes birbiri ile yakından uzaktan tanışıklığı ya da akrabalık bağı mevcut. Tanıdık ile işlerini hallettirme gibi bir durum var. Sıkıntılı tabi bu durumlar. İlçe halkı iyi hoş ama ciddi bir eğitim alt yapısı yetersiz kalmış. Halkın ilgili ve yakın davranışları var.” (K17, Erkek, Öğretmen)

İlçe halkının ortalama sosyo-ekonomik güçte olduğu görülmektedir.

“Halkı iyi zaten buranın yerlisi var. Yabancı olarak buraya çalışmaya gelenler olur çoğu da memur olur yani halk bence güvenilir. Ayrıca halk sıcakkanlı, dışarıdan gelenlere misafiri gibi davranırlar.” (K12, Kadın, SYDV Çalışanı)

“Halkı çok sıcakkanlı ve misafir sever illaki bir çay içirir. Böyle de candan bir halkı var. Bunlar bizim için saha personelini iyi yönde etkileyen şeyler aslında. Çok küçük bir ilçe olduğundan da hemen tanınıyorsunuz. Böylelikle daha hızlı güven sağlanıyor. Düşünsenize büyük bir yerde kim kimi evine kolaylıkla alır. Önce çalışan olduğumu doğrulayacağım, daha sonra hane ve aramda bağ kurmak zor. Yöre halkının güvenilir ve yörenin küçük olması bana güven veriyor. Önemli olan çalışanın güvenliğidir. Kendini güvende hissetmeli.” (K13, Erkek, SYDV Çalışanı)

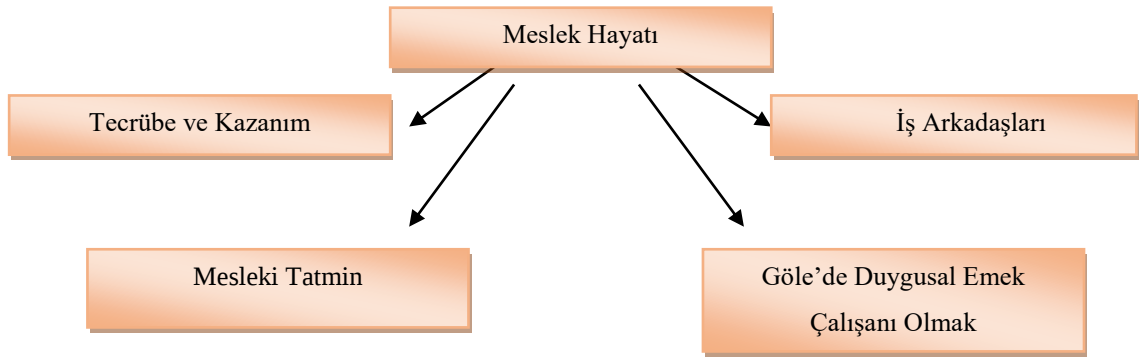
“İnsanlarını sevdim gayet insan canlısı, sıcak karşılayan, doğu insanı denilince akla gelen sıcaklığını kültürünü hissettiriyor halk. Memur olduğum anlaşılmış. İlerleyen zamanlarda öğrendiğim bir şey, yöre öyle küçük ki yerlisinin tümü birbirini tanıır dışarıdan gelen biri hemen fark edilmiş. Dışarıdan gelen kişide memur olurmuş diye düşünülmüş. Böylelikle halk beni memurum demeden memur diye tanıır.” (K21, Kadın, Tıbbi Sekreter)

Göle ilçesinin büyüklüğü göz önüne alınca tanışıklığın yüksek olduğu, göç almayan bir ilçe olması nedeni ile de tanınmayan kişinin devlet çalışanı olduğu düşünülmektedir. Yerel halkın dışa dönük olduğu ve güven verdiği anlaşılmıştır.

“Örneğin bir hastam gördüğü anda çay içirmek ister illaki içilecek çay. İlçenin en hassas noktası çay. Çay ikramlarını mutlaka için. Yöre insanı hep masum gelir bana. İçten, samimi duyguların kaybedilmediğini hatırlatır bana. Burası benim nazarımda Anadolu'nun ücra köşesi olarak yerini aldı diyebilirim.” (K25, Erkek, Doktor)

Sonuç olarak ilçe yerel halkının katılımcılar için oldukça olumlu izler bıraktığı anlaşılmaktadır.

4.3. MESLEK HAYATI



Şekil 9. Meslek hayatı ana teması

Yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkilerini açıklayan ana temalardan üçüncüsü meslek hayatıdır. Meslek hayatı ana temasını içeriğini tecrübe ve kazanım, mesleki tatmin, Göle’de duygusal emek çalışanı olmak ve iş arkadaşları alt temaları oluşturmaktadır. Araştırmanın evreninin bulunduğu Ardahan ili Göle ilçesinin toplumsal yaşam koşulları karşısında araştırmanın örneklemini oluşturan kamu personellerinin meslek hayatlarını oldukça etkilendiklerini belirtmiş olup düşüncelerini tecrübe ve kazanım, mesleki tatmin, Göle’de duygusal emek çalışanı olmak ve iş arkadaşları alt temaları oluşturularak aktarılmıştır.

4.3.1. Tecrübe ve Kazanım

Bu bölümde tecrübe ve kazanım alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan tecrübe ve kazanım alt temasına yönelik kamu personellerinin ilçede motive edici düzeyde tecrübe ve kazanım içinde olmadıklarından bahsedilmiştir.

“Burada ebelik mesleğimi yapmıyorum. Tecrübe edinemiyorum büyük bir eksiklik. Buradan kesinlikle gideceğim. Burada geçen görev süremde tecrübe edinmem gideceğim yerde sorgulanmam, yetersiz görülmeme neden olacak bu düşündürüyor beni umarım bu düşündüklerim ile karşı karşıya kalmam.” (K1, Kadın, Ebe)

Bazı katılımcıların tecrübe edinemediğini ve başka bir görev yerinde tecrübesizliğinin yetersiz olarak nitelendirilmesi düşüncesinde olduğu görülmüştür.

“Göle’nin mesleki kazanıma etkisinin negatif yönde olduğunu düşünüyorum. Hasta çeşitliliği az.” (K3, Erkek, Doktor)

“Burada kendimi geliştirmem imkansız. Mesleki anlamda ilerlemek istiyorum.” (K25, Erkek, Doktor)

İlçe nüfusu göz önüne alındığında, sağlık hizmetinde çalışanlar için hasta çeşitliliğinin azlığı mesleki kazanıma engel olduğu tespit edilebilmektedir.

“Mesleki anlamda katkı sağlıyor, edindiğim tecrübe. Vatandaş ile kurulan her ilişkide, kişiyi kestirebiliyorum ve muhakeme yeteneğim gelişiyor.” (K7, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“İşimin ilk dönemi deneyimsizken zordu ama şimdi deneyim elde ettikçe daha kolay. Mesleki çalışma gerçekleştirebiliyorum. Edindiğim bu tecrübeler benim için mesleki kazanımı arttırdı. Bölgeyi vatandaş tanıdıkça, işime adapte oldukça kazanımım daha hızlı şekilde gerçekleşti. Bu süreç devam ediyor.” (K14, Erkek, SYDV Çalışanı)

“İlçede çalışmaya başladığım süre boyunca mesleki kazanım içinde olduğumu düşünüyorum. İşimiz sosyal yardımlar olduğundan sürekli insanlar ile iletişim içinde olmak, ihtiyaç düzeyini, ihtiyaç olduğu hizmetin belirlenmesi açısından oldukça deneyim kazandığımı düşünüyorum.” (K15, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Mesleki kazanım sağladığımı düşünüyorum kendi açımdan.” (K21, Kadın, Tıbbi Sekreter)

“Mesleki deneyim kazanıyorum. Çok fazla hasta çeşidi olmasa da yine de tecrübe ediniyoruz.” (K23, Kadın, Hemşire)

Göle ilçesinde bulunan duygusal emek çalışanları gerçekleştirilen iletişimler sayesinde kazanım edindikleri anlaşılmaktadır.

“Tecrübe kısıtlı diyebilirim neden dersiniz burada meslek hayatında çok çok uzun olan çalışma arkadaşlarınız pek olmuyor. Olanlarda üssünüzdür ama aynı olsak arkadaşımızla rahatça tecrübelerini öğreniriz.” (K10, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“Anadolu insanı ile yakından bağ kurmak tanımak çok değerli bir tecrübe benim için. Batıda olan biri veli ile çok daha çetin iletişim içindeyken; burada veli sana saygısından çocuğunu gereksiz yere korumaz. Yapmaz, etmez demez. Dinler ve yönlendirmeleri dikkate alır. Böylelikle yorucu bir hal almaz.” (K18, Erkek, Öğretmen)

“Burada kırsal öğrenci tecrübesi ediniyorum. Ancak ilçenin sosyal durumu benim için oldukça zorlayıcı. Dediğim gibi buradaki öğrenci profili ile tanışmak, onları tanımak güzel bir deneyim.” (K20, Erkek, Öğretmen)

İlçenin özellikle öğretmenler için farklı bir deneyim yaşattığı görülmüştür.

“Mesleki kazanım var kendi açımdan. Genel cerrahi uzmanlığına başladım. Öğrendiğim şeyleri uyguluyorum. 1. Derece hastanede çalışıyorum. Benim için dezavantajlı bir durum. Hasta çeşitliliğinin azlığı nedeniyle mesleki tecrübe anlamında ilerleme sağlamıyor.” (K25, Erkek, Doktor)

İlçede mesleki uygulamaların gerçekleştiği ancak sağlık çalışanları açısından hasta çeşitliliğinin azlığı, tecrübe edinmeyi zorlaştırdığı görülmüştür.

“Mesleki kazanımım oluyor. Hem saha ile tecrübelerim artıyor. Personel azlığı, gelenin durmaması ile diğer birimlerde de çalışma imkanı doğuyor. Her birimi öğrenebiliyoruz.” (K26, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Mesleki kazanım oldu. Göle küçük, iş yoğunluğu az, daha çok ilgilenebiliyoruz. Becerim de artıyor. Sosyal hizmet çalışanı olarak daha ilgili olmamı, farklı bir bakış açısı sağladı. Nasıl yardımcı olurum bildim. Göle’de belli süreye kadar evet devam etmeyi düşünüyorum. Göle’yi öneririm, mesleğe ilk başlayan arkadaşlar için bence ilçe oldukça iyi bir fırsat.” (K28, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle ilçesinde kamu kurumlarının kapasitesi itibari ve yoğunluğun olmaması mesleki kazanımın rahatça edinildiği anlaşılmaktadır.

“Doğduğum, büyüdüğüm, yaşadığım ve yaşayacağım bir toplumu kültürü ilçeyi her anlamda tanımak, bilmek, çözümlemek bir mesleki kazanım benim için.” (K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

Göle'nin her çalışma alanı için çeşitli kazanımlar sağladığı görülmüştür.

Sonuç olarak ilçede çalışan kamu personellerine asgari düzeyde dahi olsa tecrübe ve kazanım sağladığı tespit edilebilmektedir.

4.3.2. Mesleki Tatmin

Bu bölümde mesleki tatmin alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan mesleki tatmin alt temasına yönelik kamu personellerinin ilçede motive edici düzeyde mesleki tatmin içinde olmadıklarından bahsetmişlerdir.

“Şu an için başka bir yerde çalışmayı düşünemiyorum ekonomik sebepler ve sözleşme sürem nedeniyle. İşimi yapabiliyorum rahat koşullarda inanılmaz bir yoğunluk ile karşılaşmıyorum. Kendimi iş içinde boğulmuş bulmuyorum. İlçenin iş yoğunluğu oldukça mutlu ediyor. Başka illerde çalışan arkadaşlar yoğunluktan çay bile içemedikleri zamandan bahsediyorlar. Ben iş içinde kendime zaman ayırabiliyorum bence sağlık alanında bu bir lüks mesleki anlamda tatmin oluyorum.” (K4, Kadın, Hemşire)

İlçesinin nüfusu iş yoğunluğunu oluşturmayacak durumda olduğundan çalışanda mesleki tatmin sağladığı anlaşılmaktadır.

“Bazen kişinin hayati risk içinde olduğu durumlarda hastaya karşı duygu durumunu kontrol etmekte zorlanıyorum. Çünkü acil bir durum var ve hasta anlamsız şekilde davranınca sert çıkıyorum. Ama iyiliği için, bunun dışında genelde hastalara özenle yaklaşırım. Bunun böyle olması gerektiğine inanırım. Her hastaya özenle davranılmalı. Hastayı memnun etmek beni tatmin ediyor.” (K4, Kadın, Hemşire)

“Aslında zor durumda olan bir vatandaşa yardımcı olmak, onu güler yüzlü uğurlamak mesleki anlamda beni doyuruyor. İşimin en keyifli tarafı da tam olarak bu. Bir insana yardımcı olabilmek.” (K12, Kadın, SYDV Çalışanı)

“Kimsesiz kalan kişiler, maddi imkansızlıklar nedeni ile eğitim şansını kaçıranlar beni derinden etkiliyor. Karşılaştığım vakalar beni derinden etkiliyor. Bu vakalara yardımcı olmak ben de mesleki doyumu sağlıyor. Tecrübe adına birikim sağlıyorum.” (K13, Erkek, SYDV Çalışanı)

“İşimiz bir nevi yardım eli olduğundan, insanlara yardımcı olmak mesleki doyumumu artırıyor. Hayatta hiçbir şey bu hissi vermiyor. Beni inanılmaz mutlu hissettiriyor. İnsanların hayır duaları ile yanınızdan ayrılması çok iyi hissettiriyor. İş motivasyonumu yükseltiyor.” (K15, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Benim burada bulunma sebebim insanlara yardımcı olabilmek. Onları daha iyi şartlarda görebilmek. İnsanlara yardımcı olabilmek mesleki doyum sağlıyor.” (K26, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle'de çalışan kamu personelinin vatandaşa karşı özenli davranış içinde olduğu ve bunun sonucunda iş motivasyonunun arttığının farkına varılmıştır.

“Mesleki kazanım ya da mesleki bir yorgunluk içinde değilim. İş anlamında duygu durumum nötr bir yükselme, alçalma yaşamıyorum. İşimi severek yapıyorum.

Mesleğimden oldukça memnunum. Dedğim gibi ilçe doğu görevim için ideal, stressiz bir bölge.” (K6, Erkek, Kolluk Kuvveti)

İlçenin iş anlamında yoğun olmaması ve stressiz bir bölge olması mesleki anlamda tam olarak tatmin yaratmasa dahi iş hayatına olumlu bir bakış sağladığı görülmüştür.

“5 yılımı doldurdum Göle’de. Tercih etmedim aslında, eşim burada görevli olduğundan eş durumu tayini ile zorunlu olarak geldim. Biz buralı değiliz. Görev yerimizi değiştirmeyi düşünüyoruz. Burayı kalıcı olmayacak şekilde uzun bir süre için önerebilirim. Bana kalırsa her öğretmen kesinlikle Anadolu’da öğretmenlik yapmalı. Anadolu coğrafyasında öğretmen olmak oldukça kolay. Sınıf hakimiyetini sağlayabiliyorsun. Dersin aktarımı verimli şekilde gerçekleşir bu da mesleki doyumunu sağlar. Düşünsenize sınıf hakimiyetini kuramıyorsun öğrencilerin ciddiye almadığı kırk dakikalık ders içinde sus konuşma diye sürekli uyarılarda bulunmak, dersin amacına ulaşmaması bir öğretmen için yorucu olur. Moral düşüklüğüne, yetersizlik duygusuna ve kişinin mesleki yeterliliğini sorgulaması neden olur. Bu durumda olan bir öğretmen mesleki doyum alamaz, sevmeyiz, yararlı olamaz. Öğretmenin duygusal olarak bu düşüklüğü verimi azaltır. Çok fazla kayba neden olur. Ama ben bu durumun Göle ilçesi gibi Anadolu coğrafyasında olmadığını, aksine öğretmen mesleki doyumunun zirvesinde olur bu da daha verimli, daha kaliteli derslerin gerçekleşmesini sağlar. Böylelikle öğrenci öğretmen bağının güçlenmesi ile öğretmenin severek ve özverili şekilde derslerini gerçekleştirir. Okulda öğretmenliğin tam olarak bana hissettirdikleri böyle. Göle’de öğretmen olmak mesleki kazanım sağlıyor. Mesleki anlamda oldukça mutluyum.” (K16, Kadın, Öğretmen)

İlçenin eğitim alanında çalışan personellere Doğu bölgesinde çalışma imkanı sağlaması itibari ile mesleki doyum sağlandığı anlaşılmaktadır.

“Küçük sakin bir ilçe. İş yoğunluğu çok az. Az dosyam olduğundan, her bir dosyam ile daha çok ilgilenip, zaman ayırabiliyorum. Böylelikle yeteri kadar ilgilendiğimi hissedip mesleki anlamda doyum sağlıyorum. Çünkü çalışma odağımızda toplumun dezavantajlı kesimi var. Her biri ile yakından, yeterince ilgilenmek çok önemli. İlçe bu imkanı bize iş yoğunluğunun olmaması nedeni ile verebiliyor.” (K28, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle’nin sakin bir ilçe olması sonucu iş yoğunluğunun normal düzeyde olduğu görülmüştür. İş yoğunluğunun normal seyri sayesinde, işine yeteri kadar zaman ayıran duygusal emek çalışanının mesleki doyum sağladığı anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak Göle ilçesinde duygusal emek çalışanının mesleki doyum sağladığı görülmektedir.

4.3.3. Göle’de Duygusal Emek Çalışanı Olmak

Bu bölümde Göle’de duygusal emek çalışanı olmak alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan Göle’de duygusal emek çalışanı olmak alt temasına yönelik kamu personellerinin ilçede duygusal emek süreçlerinin oldukça konforlu gerçekleştiği kadar yorucu olarak gerçekleştiğinden de bahsedilmiştir.

“Buranın vatandaşlarına karşı genelde nazik ve saygılıyım. Bunun yöre halkının memura yaklaşımı ve halkın zaten oldukça zorlu yaşam koşullarında olmasının düşüncesi ben de yer edinince, halka olabildiğince yardımcı olmaya çalışıyorum. Tabi bazen anlaşmazlıklar olabiliyor. Dedğim gibi olabildiğince yansıtmam. Stres yaratan durumlarda oldukça az meydana geliyor. Yine bunun yöre ile ilgili olduğu düşüncesindeyim.” (K1, Kadın, Ebe)

“Hastalarım nazik ve saygılı olmaya çalışıyorum. Sakin bir insanım. Bazı günler duygusal olarak mesleğimin yordduğu günlerim oluyor. Bu yorgunluk da hastalarımın kaynaklı değil. Kendi halinde insanlar, olurda anlaşılmadığım bir durum olur kişiyi uzaklaştırırım, ilgilenmem. Duygu durumumu daha fazla bozmamak için bunu gerçekleştiriyorum. Büyükşehirde olduğu gibi bin bir türlü insanla iletişim içinde olmuyoruz. Yörenin halkı belli. İşin aşırı bir stresi yok, duygu yoğunluğu yok.” (K3, Erkek, Doktor)

“Vatandaşa karşı hep sabırlı ve anlayışlı olmaya çalışıyorum. Genel anlamda nazik ve saygılı olmaya gayret ederim. Çalıştığımız insanların zor bir hayatı var. Ben de gururlarını kırmak, onlarda üzüntüye sebep olmak istemem.” (K13, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Öfkeli olsam da hasta olduğundan ne gerekirse o şekilde davranırım. Öfke gibi güçlü bir duygu içinde olmadım. Psikolojik olarak yük olabilir. Şu an için, işin bende duygusal bir yükü olmadı.” (K23, Kadın, Hemşire)

İlçede bulunan duygusal emek çalışanlarının duygusal emek boyutunda yıpranmadığı, bunun ilçe halkı ile ilişkili olduğu tespit edilebilmektedir.

“Öfke ve sinir duygularını hissettiğim birçok an olmuştur ama yansıtmam. Özellikle pandemi döneminde oldukça sinirli olduğumu söyleyebilirim. Sözlü yansıtmama olmasa da belki ses tonum ve mimiklerimi yansıtabilir. Ama oldukça nadir gerçekleşmiştir. Genel anlamda, işte çok ters düştüğüm üst düzey öfke durumları yaşamadım. Biraz sinir bozukluğu belki o da geçici olur. Bende uzun süre bir etki yaratmıyor. Tabi duygularımı o an kontrol etmek zorlayıcı bunun için enerji harcıyorum” (K1, Kadın, Ebe)

“Olumsuz bir durumlar ile karşılaşıyorum. Bu durumda vatandaşa karşı altta alıyorum, tartışmamaya özen gösteriyorum. Onu anlamaya, onu incitmeden anlatmaya çalışıyorum. Bu sırada kızgınlık oluyor tabi. bunu da çalışma arkadaşlarım ile konuşarak azaltıyorum. O an vatandaşa yansıtmamak için emek harcıyorum. Bu durum çok da kolay olmuyor maalesef.” (K12, Kadın, SYDV Çalışanı)

“Zorlayan durumlar ile karşı karşıya kalabiliyorum. Bu durumda hemen duygularımı ve düşüncelerimi göstermeyip maskeleye yaparım. Bazen ise serbest bırakıyorum düşüncelerimi. Fakat bu durum çok nadir yaşanır.” (K13, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Vatandaşa karşı oldukça nazik ve saygılı davranırım. İnsanları anlamaya çalışıyorum. Öfke veya sinirimi iş yerimde asla belli etmem. O siniri, öfkeyi bazen eve taşıyorum ya da birkaç gün ruh halimi etkiler. Burada çok nadir oldu bu durum.” (K21, Kadın, Tıbbi Sekreter)

“Zorlandığımda nezaketimi bozmam. Yeri geldiği noktada kişi konuda dirençli ise öfke ve sabrımızla oynuyorsa amire yönlendirme yöntemini kullanıyorum. Kişiyi ötekileştirmeden, dışlamadan kamu kültürünün dışına çıkmadan, bir üst birime yönlendirmek sabrı ve sükuneti yaratan bir noktadır. Bunu yaşayınca illaki bir strese kaygıya sebebiyet veriyor. Duygu anlamında gün içinde motivasyonumuzu etkilemiş oluyor. Dirençli bir vatandaşın yaratmış olduğu öfke ya da kaygı mesleki anlamda yıpranmaya neden olur. Meslek arkadaşlarına, sosyal alandaki ilişkilere, aile bireylerinize yansıtmama ve hissettirme gibi durumlar gerçekleşebiliyor.” (K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

İlçede bulunan duygusal emek çalışanlarının, iş ortamında duygu durumunu gizlediği ve etkilendiği fakat bu durumun sıklıkla gerçekleşmediği görülmüştür.

“Burada sosyal çevren ve iş çevren birleşiyor. Yöre bunu zorunlu kılıyor diyebilirim.” (K1, Kadın, Ebe)

“İlçenin sosyalliği göz önüne alınınca iş arkadaşlarım ile sosyal çevremiz de birlikte oluyor. Ailelerimiz tanışıp zaman geçiriyoruz. İş arkadaşlarımız ile paylaşımlarımız bu şekilde de gerçekleşmesi mesaimize olumlu katkısı oluyor.” (K6, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“İlçe o kadar yoksun ki her şeyden, işimiz hayatımız oluyor. İş arkadaşlarınız da sadece iş arkadaşlarınız olmuyor.”(K10, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“İlçenin sosyal durumu nedeniyle pek sosyal hayatımız yok. Bu nedenle sanırım sosyal hayatım, aile ve okul hayatım iç içe aslında. Bu durum zorunlu bir durum. Bunun ne kadarı doğru bilmiyorum ancak buna mecburuz aslında.” (K16, Kadın, Öğretmen)

“Burada aile, iş ve sosyal hayat diye bir ayırım ya da sınırlama yok. Bir an önce gitmeyi bekliyorum.” (K20, Erkek, Öğretmen)

“İlçeye tamamen yabancı olduğumdan iş arkadaşlarım sosyal çevrem oldu. O nedenle sosyal çevrem ve iş çevremi ayıramıyorum. Akşamları bir kahve içtiğimizde, iş konusu illaki açılıyor uzaklaşamıyorum.” (K27, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle ilçesinin sosyal faaliyet azlığı nedeniyle çalışan kamu personelinin iş arkadaşlarının aynı zamanda sosyal çevresini oluşturduğu anlaşılmaktadır.

“Aile hayatım, sosyal hayatım ve meslek yaşantım neredeyse birlikteler. İlçenin sosyal yaşantısının olmamasından dolayı. İlçeyi önermem.” (K7, Erkek, Kolluk Kuvveti)

Göle'deki duygusal emek çalışanları, iş hayatı ile özel hayatlarının iç içe geçmesinde sosyal imkânlarının yokluğunun etkili olduğunu belirtmişlerdir.

“İş hayatımın, sosyal hayatımın ve aile hayatımın arasında bir bağlantı olmasını hiç istemem. İş çıkışı vatandaş soru yağmuruna tutuyor. Bunun yaşanmadığı gün olmadı. Kızıyorum ama mecburen cevaplıyorum. Normal karşılıyorum acil işim bile varken önüme çıkan oluyor, soruyor cevaplıyorum isteymişim gibi.” (K14, Erkek, SYDV Çalışanı)

“İlçe oldukça küçük olduğundan sosyal yaşantım ve iş yaşantım iç içe geçtiği durumlar oluyor. Dosyasını soruyor. Ben kiraathanede bir arkadaşla koyu sohbet içindeyken bunahıyorum ama normal davranıyorum yine de.”(K13, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Sosyal hayat ve iş hayatımı ayırıyorum. Ama hasta yakınları ile ilçe çok küçük olduğundan karşılaşıyoruz ve selamlaşıyoruz.” (K23, Kadın, Hemşire)

Göle'de çalışan kamu personellerinin ilçenin coğrafi boyutu itibari ile iş hayatından kopmadığı her an, iş hayatının hatırlandığını söylemek mümkündür.

“Daha büyük şehirlerde yaşayan arkadaşlarım kadar duygu yoğunluğunu yaşamıyorum. Göle'nin mesleğime en önemli katkısı mesaide duygu yoğunluğunu yaşamamam.” (K1, Kadın, Ebe)

“Göle'yi meslektaşlarıma öneririm. Çalışma ortamı huzurlu ve keyifli. Bu çalışma arkadaşları ile ilgili.” (K3, Erkek, Doktor)

“İş saatlerinde çok fazla duygu durumumu kontrol etmemi gerektirecek durumlar ile karşı karşıya kalmadım. Sakin bir çalışma ortamım var. Başka bir yere gidince sadece benim için kurum değişir başka bir beklentim yok. Meslektaşlarıma öneririm vatandaş iyi, uyumlu.” (K4, Kadın, Hemşire)

“Doğu görevim nedeniyle mecburen geldim bir yıl oldu. Göle ilçesinde bulunuyorum ve görevimi yapıyorum. Vatandaşa karşı özen gösteririm. Saha anlamında bir sıkıntı yaşamıyoruz.” (K6, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“Vatandaşa karşı nazik ve saygılıyımır hatta bu sınırlar dışına çıkmamaya özen gösteririm. İş için sahaya çıktığımızda hiç sıkıntı yaşamıyoruz. İlçede ciddi sosyal sorunlar yok. Doğu görevi için mükemmel stres yok denecek kadar az. İş stresi yok.” (K10, Erkek, Kolluk Kuvveti)

“İşimi seviyorum. Çalışma arkadaşlarımı, çalışma koşullarını, işin rahatlığını çok özlerim. Birçok arkadaşımız daha büyük illerin ya da daha büyük ilçelerin yoğunluğundan bunalırken; ben burada küçük bir ilçenin hastanesinde çalışmanın ne kadar rahat ve kolay olduğunun farkına varıyorum. İş ve çalışma ortamın çok güzel ve keyifli. Meslektaşlarıma öneririm. Çalışma koşulları oldukça rahattır. Kendinize zaman ayırabilirsiniz. İş hayatı çok stresli geçmez. Genelde ilk çalışma yeri olarak ideal özellikle bekar çalışanlar için” (K21, Kadın, Tıbbi Sekreter)

“Şu an menunum burada. Öneririm. Küçük rahat herkes birbirini tanıyor. Zorlukları da var ama yine de çalışmak için ideal bir yer.” (K24, Kadın, Ebe)

“Göle benim için iş yoğunluğunun az olduğu sakinliğin hissedildiği yer. Doktorluk kimliğine olan sevimli yaklaşım beni mutlu eden detaylardan. Öneririm, önerdim de hastalar iyi, insanlar iyi, yoğunluk iyi butik hastane olduğundan öneririm.” (K25, Erkek, Doktor)

“İş anlamında oldukça rahatım yoğunluk yok.” (K26, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Küçük olması ile yoğun olmayan iş hayatını, buranın sıcaklığını çok özleyeceğime eminim.” (K27, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

Göle ilçesinin duygusal emek çalışanları için oldukça rahatlatıcı bir iş ortamı sağladığı söylenebilir.

“Mesleğim dolayısıyla zor durumda olan vatandaşlara hizmet etmek esas amacımız. Bu nedenle vatandaşa hep bu düşünce ile yaklaşırım. Savaşığı zorlukların farkındayım. Elimden geldiğince yardımcı olmaya çalışırım. Bana zorluk yaratsa bile nazik ve saygılı olmayı elimden geldiğince sağlarım.” (K12, Kadın, SYDV Çalışanı)

“Olumsuz bir durum ile karşılaştığımda ya da sinirli bir vatandaş ile iletişim içinde olduğumda o an oluşan duygularımı kontrol altına alarak, bilinçli davranış sergilerim, sessiz kalırım. Tecrübem ile sağlarım bunu. Fevri davranmam. Onun vatandaş olduğu bilincinde hareket ederim. Daha sonra yaşanan gerginlik beni etkilemez. Geçicidir benim için.” (K14, Erkek, SYDV Çalışanı)

“Şu an işimi yapmayı seviyorum. Vatandaşa karşı saygılıyımır. Elimden geldiğince hep yardımcı olurum. Sinirli hissettiğim zamanlar oldu ama asla yansıtmam. Karşımda hasta olduğundan ne gerekirse, nasıl olması gerekirse o şekilde davranırım. Hastanın iyiliğini düşünürüm.” (K23, Kadın, Hemşire)

“Sosyal hizmet çalışanıyım. Dezavantajlı gruplar ya da kişiler ile çalışıyoruz. Normalde olduğumdan daha dikkatli, özenli bir iletişim kurarım. Sesimin yükseleceği tek an, anlamadığımda ya da kendimi anlatamadığımda sesim yükselir. Bunun aksi mümkün olmaz. Vicdanen kendimi iyi hissetmem.” (K26, Kadın, Sosyal Çalışmacı)

“Genel itibarı ile sosyal hizmet çalışanı olmak iletişimde nezaket, şeffaf ve berrak olmayı gerektiriyor. Dezavantajlı gruplar ile çalıştığımızı söyledik. Dezavantajlı gruplar için açık, şeffaf bir iletişim onlarla kuracağın bağ onların yaşamına katkı sağlayacağı için oldukça önemli. Sadece sosyal hizmet çalışanları için değil Göle’de hizmet veren tüm kamu çalışanlarının Kamu Etik Sözleşmesi kapsamında zaten nezaket boyutunda iletişim içinde olmalı.” (K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

İlçede bulunan duygusal emek çalışanlarının ilçe halkı ile olumlu iletişim sağladığı ve halka karşı özenli davrandığı görülmektedir. Duygusal emek çalışanlarının yerel halk karşısında dikkatli davranış sergilendiği anlaşılmaktadır.

“Hekimler burada kalmıyor. Gelen gidiyor. Bu da benim sorumluluğumu arttırıyor. Hekim olmayınca sorumluluğunun tümü bana kalması beni korkutuyor. Çalışırken şöyle unutamadığım olay oldu, geçenlerde 6. ayında sezaryen gelmişti çok riskliydi sevk ettik hemen.” (K24, Kadın, Ebe)

Göle’de gerçekleşen rotasyonlar nedeniyle personel eksikliğinin diğer personellerin sorumluluklarını arttırdığı ve bunun iş motivasyonunu düşürdüğü anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak Göle ilçesinde duygusal emek çalışanı olarak bulunan kamu personellerinin çalışma hayatlarında duygusal yoğunluğu sıklıkla yaşamadığı, iş yoğunluğunu mesai saatleri dışında da hissettikleri anlaşılmaktadır. İlçenin fiziki büyüklüğü ve sosyal yetersizliği karşısında kamu personelinin iş hayatını diğer yaşam alanlarından ayıramadığının farkına varılmıştır. Çalışan kamu personellerin vatandaşa karşı güçlü bir duygusal emek uğraşı içinde olmadıkları anlaşılmıştır. Çalışma sahalarının oldukça elverişli olduğu, yerel halkın zorlayıcı bir rolde değil de yapıcı bir rolde olduğu ve bunun duygusal emek çalışanlarının iş motivasyonunu olumlu yönde etkilediğinin farkına varılmıştır.

4.3.4. İş Arkadaşları

Bu bölümde iş arkadaşları alt temasına yönelik bir analizde bulunulacaktır.

Katılımcıların hazırlanan sorulara vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan iş arkadaşları alt temasına yönelik kamu personellerinin ilçede duygusal emek süreçlerine olumlu yönde destek sağladığından bahsedilmiştir.

“Çalışma arkadaş grubum genelde ilk ataması gerçekleşen genç memurlardan oluşuyor. Bunun oldukça olumlu geri dönüşleri oluyor. Düşünsenize dinamik, enerjik, keyifli olan genç yaş grubuyla çalışmak, enerjik bir hal alıyor bunu seviyorum.” (K1, Kadın, Ebe)

“İlk atamalar genelde buraya gelir. Gelenler dinamik genç oluyor.” (K24, Kadın, Ebe)

“Çalışma ortamımız da şöyle bir avantajı var; ilk tercihler içinde yer almadığında ilçe gelen personelin ilk görev yeri oluyor. Genç dinamik enerjik bir çalışma kadrosu oluyoruz.” (K30, Erkek, Sosyal Çalışmacı)

“Meslek arkadaşlarım doğu bölgesi olduğundan sanırım, genç yaşta olan arkadaşlarımız var. Kendi yaş grubunda olmak oldukça güzel aslında.” (K16, Kadın, Öğretmen)

“İş arkadaşlarım genelde genç, yeni evliler ya da bekar böyle. Bu ilk atama ile ilgili sanırım. Memurun ilk görev yerlerinden biri bence. Göle bana kalırsa birçok memurun ilk görev yeri olarak yerini almıştır.” (K20, Erkek, Öğretmen)

İlçede çalışmaya başlayan çoğu kamu personelinin çalışma hayatına yeni başladığı görülmüştür.

“Çalışma arkadaşlarımla oldukça uyumluyum. Burada inanılmaz şanslı olduğumuz bir konu bu. Çalışırken duygu durumunu anlayabilecek, anlatabileceğin yaşlılarla olmak işi daha keyifli kılıyor diyebilirim. İşin yaratacağı stresin paylaşılması, hafifletilmesi oldukça güzel.” (K1, Kadın, Ebe)

Göle ilçesinde çalışma arkadaşlarının aynı yaş grubunda olması, meslek yaşantısına yeni başlanması, çalışma arkadaşlarının paylaşım içine olması iş stresini indirdiğinin farkına varılmıştır.

Sonuç olarak ilçede bulunan kamu personelinin genellikle ilk çalışma bölgesinin Göle olduğu görülmüştür.



SONUÇ

Araştırmanın genel değerlendirilmesinin gerçekleştirildiği bu bölümde, yaşam koşullarının duygusal emek düzeyleri üzerinde etkilerini anlamak amacıyla nitel araştırma teknikleri kullanılarak bulgular yorumlanarak araştırma gerçekleştirilmiştir.

Gerçekleştirilen çalışmaya konu olan duygusal emek kavramını literatüre kazandıran Hochschild (1983) tarafından yazılan “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi)” kitabında duygusal emek kavramı yer almıştır. Hochschild duygusal emeği, “hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak görüldüğü bir oyun” olarak nitelendirerek; “herkesin görebildiği, örgütün istediği mimik ve jestleri gösterebilmek için duyguların yönetilmesi, ücretle satılan bu nedenle de değiştirilebilen bir değer” olarak tanımlamıştır. Hochschild duygusal emeğin oluşması için gereken koşulları; (1) işin gereği olarak çalışanın yüz-yüze veya sesli iletişim kurması, (2) çalışanın müşteride duygusal bir durum oluşturmaya, (3) işverenin çalışanın duygusal aktivitelerini kontrol etme fırsatı vermesi olarak sıralamıştır (Pala ve Sürgevil, 2016 s. 774). Bu çalışmada kamu hizmetinde çalışmakta olan duygusal emek çalışanlarının bulunduğu hizmet bölgesinin duygusal emek düzeylerine dair etkileri ortaya konmuştur.

Ülkemizde kamu kurumunda çalışma talebi oldukça yoğundur. Çeşitli yeterlilik kriterleri düzeyinde kamu kurumunda çalışma hakkına sahip olan kamu personelinin çalışacağı bölge, adaya sunulan seçenekler çerçevesinde gerçekleşmektedir. Kamu kurumlarının çeşitli alanlarında çalışan kamu personellerinin belirli şartlar dahilinde hak kazandıkları bölgede yine bazı şartlar dahilinde belirli sürelerde çalışmaya başlamaktadırlar. Bu çalışmada, Ardahan ili Göle ilçesinde bulunan kamu kurumlarında çalışan kamu personellerinin yaşam koşullarının duygusal emek düzeylerine olan etkileri araştırılmış ve çeşitli sonuçlara varılmıştır.

Gerçekleştirilen görüşmeler kapsamında örnekleme dahil olan Göle ilçesinde kamu hizmeti sunan çeşitli kamu personelleri içinden seçilen, 30 katılımcıdan hazırlanan soruların cevaplandırılması istenmiştir. Yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile hazırlanan sorular, yüz yüze görüşme sağlanarak cevaplandırılmıştır. Soruların içeriğinde çalışmanın amacına uygun olarak kamu personellerinin görevlerini ifa ettikleri bölgeye dair düşünceleri, bölgenin iş dışında yaşantılarına ve iş hayatlarına olan

etkileri sorgulanmıştır. Kavramsal çerçeve kapsamında oluşturulan ana temalar doğrultusunda oluşturulan sorulara verilen cevaplar ile alt temalar oluşturulmuştur. İlk ana tema olarak coğrafya ve yaşam belirlenmiştir. Coğrafya ve yaşam ana temasının alt temalarını ise iklim ve doğa oluşturmaktadır. Görüşmeler sonucu kamu personellerinin görevlerini gerçekleştirdiği Göle ilçesinin doğal yaşam koşullarını meydana getiren iklim ve doğanın duygusal emek olgusu üzerinde etkisinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. İkinci ana tema olarak toplumsal yaşam koşulları olarak belirlenmiştir. Toplumsal yaşam koşulları ana temasının alt temalarını ise gelenek ve görenek, ekonomi, sosyal ve kültürel etkinlikler, yaşam kalitesi altyapı ve hizmetler, sosyal çevre oluşturmaktadır. Görüşmeler sonucu kamu personellerinin görevlerini gerçekleştirdiği Göle ilçesinin toplumsal yaşam koşullarını meydana getiren gelenek ve görenek, ekonomi, sosyal ve kültürel etkinlikler, yaşam kalitesi altyapı ve hizmetler, sosyal çevrenin duygusal emek olguları üzerinde etkisinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Üçüncü ve son ana tema olarak ise meslek hayatı olarak belirlenmiştir. Mesleki ana temasının alt temalarını tecrübe ve kazanım, mesleki tatmin, Göle’de duygusal emek çalışanı olmak, iş arkadaşları olarak belirlenmiştir. Görüşmeler sonucu kamu personellerinin görevlerini gerçekleştirdiği Göle ilçesinde mesleki düzeylerinin oluşturan tecrübe ve kazanım, mesleki tatmin, Göle’de duygusal emek çalışanı olmak, iş arkadaşları etkilerinin duygusal emek olguları üzerinde etkisinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Çalışmada ulaşılan ilk ana tema coğrafya ve yaşamdır. Duygusal emek çalışanlarının, çalışma bölgesinin yaşam koşullarının duygusal emek boyutları üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Kamu personelinin hizmetinin kalitesi ve performansını görevini icra ettiği bölgenin coğrafi yaşam koşullarının etkisinin var olduğu sonucuna varılmıştır. İş tanımı içinde saha görevi olan kamu personeli ve iş tanımında saha çalışması mevcut olmayan kamu personelleri arasında coğrafi yaşam koşullarının etkilerinin farklı boyutlarda olduğu saptanmıştır.

Coğrafya ve yaşam ana temasının iklim alt temasına dair saptanan bulgulara göre; kış mevsiminde saha çalışmasında bulunan duygusal emek çalışanının yoğun kar yağışı ve beraberindeki soğuk etkisinin kamu personelinin oldukça yıpratıcı, yorduğu ve stresli duygu hissine neden olduğu tespit edilebilmektedir. Göle ilçesinin idari anlamda kendine bağlı olan 53 köy ve bir belediye mevcuttur. Kış şartlarında araçların kullanıma

hazır hale getirilmesi, seyir halindeyken kar yağışının devam etmesi, yolun buzlanma tehlikesi, aracın kayma riski, aracın kar içine batma riski sorun oluşturmaktadır. Kış mevsiminde saha çalışmalarında, ilçeye bağlı bulunan köy yerleşmelerine belirli bir noktadan sonra ulaşımın araç ile sağlanamadığı, haneye ulaşım noktasında yürüme zorunluluğunun doğduğu anlaşılmaktadır. Hane ulaşımında yoğun kar yağışı, beraberindeki soğuk etkisinin kamu personeli oldukça yıprattığı, yorduğu ve stresli duygu hissine neden olduğu tespit edilebilmektedir. K27 köy evlerine ulaşımın eziyet olduğunu buzda karda yürümenin zor olduğunu sürekli tedirgin ve korku ile yürümenin yorucu bir süreç olduğunu enerji ve dikkatinin buna harcanması nedeni ile gerçekleştirilmesi gereken görüşme için enerji ve motivasyon sağlamanın zorluğundan bahsetmiştir.

Saha görevini gerçekleştiren kamu personelleri özellikle köy hizmetlerinin sağlanması aşamasında yaşanan zorlukların bedensel ve psikolojik yorgunluğa neden olduğu saptanmıştır. Katılımcıların belirtmiş olduğu sorunlar karşısında sarf edilen bedensel ve zihinsel çabalar ile baş etme uğraşı verilirken motivasyon kaybı yaşandığı, iş verimliliğinin olumsuz etkilediği, duygusal bir çaba ve uğraş içinde bulunduğu saptanmıştır. Sürecin oldukça yorucu ve yıpratıcı etkilerinin olduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcıların 15'i saha personeli olmayıp odaklanılan durum kış mevsiminde işe ulaşım konusunda yaşadıkları sorunlar olmuştur. Uzun ve dondurucu soğuklar nedeniyle kış aylarında işe ulaşım konusunda ciddi sorunların olduğu anlaşılmaktadır. Gündelik yaşantıda buzlanmış kaldırımların yürümeyi zorlaştırdığı ve düşme korkusuna neden olduğu anlaşılmaktadır. İlçenin kış mevsiminin uzun sürmesi iş yaşamı ve gündelik yaşam rutinlerini fazlasıyla etkilediği görülmektedir. İklimin kamu personeli duygusal emek boyutunda olumsuz yönde etkilediği anlaşılmaktadır. İlçesinin ikliminin, çalışan bireyin iş yaşamında ve gündelik yaşantısında stres ve tedirginlik duyguları içinde olmasına neden olduğu anlaşılmaktadır.

Saha görevinde bulunmayan kamu personelinin de iklim karşısında çaresiz hisler, stres ve telaş duyguları içinde duygusal karmaşa içinde oldukları saptanmıştır. K25 uzun süren ve sert geçen kış mevsiminin hastalık süresinin uzamasına çevre illere nakil olması gereken hastaların naklinin hava koşulları nedeni ile gerçekleşmemesinin strese neden olduğundan bahsetmiştir.

İklimin gündelik hayata etkisinin; buzlaşan yolda düşme tehlikesi karşısında yürüme zorluğu, havanın ciddi derecedeki soğukluğuna maruz kalma gibi sorunların olduğu anlaşılmaktadır.

Göle ilçesinde çalışan kamu personelinin iklim karşısında, iş hayatının ve gündelik yaşantısının özellikle kış mevsiminde oldukça etkilendiği görülmektedir.

Coğrafya ve yaşam ana temasının doğa alt temasına dair saptanan bulgulara göre; katılımcıların çoğunluğu Göle ilçesinin doğasının kış ve yaz aylarında göz alıcı manzaraya sahip olduğu; zorlu geçen kış mevsiminin ardından yaz mevsiminin iyi hissettirdiğini, saha çalışmalarının daha verimli ve motive edici olarak gerçekleştirildiği tespit edilebilmektedir. İlçenin doğa durumunun huzur ve neşe verici olarak değerlendirilmesine karşın ilçede çalışan kamu personelleri için ilçede çalışma hayatına devam edilebilecek bir etken olarak değerlendirilmediği görülmektedir.

Çalışmada ulaşılan ikinci ana tema toplumsal yaşam koşullarıdır. Kamu personelinin çalışma bölgesinin toplumsal yaşam koşullarının duygusal emek üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Kamu personelinin hizmetinin kalitesi ve performansını görevini icra ettiği bölgenin toplumsal yaşam koşullarının etkiledi sonucuna varılmıştır. Daha önce belirtilen ana temalardan olan coğrafya ve yaşam koşullarının saha görevi olan kamu personeli ve saha görevi mevcut olmayan kamu personelleri arasında yaşam koşullarının etkilerinin farklı boyutlarda olduğu tespit edilmiş olmasına karşın toplumsal yaşam koşullarının tüm katılımcılara etki boyutunun benzer olduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcıların kamu görevlerini gerçekleştirdiği Göle ilçesinin toplumsal yaşantısının, sosyal hayatlarında ve iş hayatlarında etkisinin olduğu görülmüştür. Katılımcıların ilçeyi dair yorumlamalarından toplumsal yaşam koşulları ana temasına ait olan gelenek ve görenek, ekonomi, tecrübe ve kazanım, mesleki tatmin, Göle’de duygusal emek çalışanı olmak, iş arkadaşları başlıklarında alt temalar oluşturulmuştur.

Toplumsal yaşam koşulları ana temasının gelenek ve görenek alt temasına dair saptanan bulgulara göre; katılımcıların 28’i ilçenin gelenek göreneklerini sürdüren, ataerkil toplum olarak nitelendirmiştir. Aynı zamanda yörenin kültürel değerlerine bağlı geleneksel yapıyı sürdürmekle birlikte değişime açık olduğu kanaatinde bulunduğu görülmüştür.

K25 Göle ilçesinin yerel halkının kültürel değerlere bağımlı ancak toplumsal gelişmelere takip ettiğinden bahsederken, K30 ise ilçenin geleneksel ve modern karışımında olan bir toplum yapısından bahsetmiştir.

Duygusal emek çalışanlarının çoğunluğunun hemcinsleri ile iletişim kurmaya eğilimli oldukları saptanmıştır. Özellikle sahada görev alan erkek kamu personelinin ilçedeki kadınlarla dikkatli ve hassas bir iletişim kurmak zorunda olduğu; kadın kamu personellerinin ilçedeki erkeklerle yine aynı titizlikte bir diyalogu yeğlediği anlaşılmaktadır. Yörenin sahip olduğu kültürel değerlerin kadın erkek görüşmesini zorlaştırdığı ve duygusal emek çalışanları için hassasiyet oluşturduğu anlaşılmaktadır. Süren geleneksel kültürün doğurduğu davranışların kamu personelinin çalışmalarını zorlaştırdığı anlaşılmaktadır.

30 katılımcı ilçenin gelenek ve göreneklerini sürdürdüğü ancak bir değişim içine girme potansiyelinin de bulunduğunu ifade etmiştir. Buna karşın, bu değerler arasında devlet çalışanlarına saygının yer alması Göle'deki duygusal emek çalışanları için motive edici bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır. 30 katılımcı içinde saha görevi olan kamu personellerinin hane ziyaretlerinde vatandaşın sıcakkanlı, hoşgörülü ve misafirperver olduklarından bahsetmişlerdir.

İlçenin gelenek ve göreneklerine olan bağımlılığının kamu personelinin çalışmalarını yavaşlatıcı ve zorlaştırıcı etkilere sahip olduğunu söylemek mümkündür. Duygusal emek çalışanlarının yerel halka karşı sempati taşıdığı saptanmıştır. Yardımcı olabilmek adına duygusal emek çalışanının tüm olanaklarını en iyi şekilde kullanma isteğinde olduğu görülmüştür. Halka yardımcı olabilme isteği, mesleki doyum aşamasında önemli bir etken olduğu anlaşılmaktadır.

Toplumsal yaşam koşulları ana temasının ekonomik etki alt temasına dair saptanan bulgulara göre; ilçenin ekonomik olarak oldukça katkı sağlayıcı olduğu ve ilçenin ekonomik yanının kamu personeli tatmin ettiği tespit edilmektedir.

Toplumsal yaşam koşulları ana temasının sosyal ve kültürel etkinlikler alt temasına dair saptanan bulgulara göre; Göle'de sosyal ve kültürel etkinliklerin bulunmamakta, ilçenin sosyal hayata dair bir yaşantısının bulunmayışının çocuk sahibi ebeveynler için çocuklarının sosyal alan ihtiyaçları noktasında zorlamaktadır. Kadınların zaman geçirebilecekleri sosyal alanlar bulunmamakta, ilçesinin sosyal ve kültürel alandaki yetersizliğinin her katılımcı için sorun oluşturduğu anlaşılmaktadır.

Ayrıca katılımcılar sosyal ve kültürel imkanlarının azlığı sebebiyle maddi tasarrufta bulunabildiklerini de belirtmişlerdir.

Göle ilçesinde sosyal ve kültürel faaliyet anlamında ciddi bir boşluk olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcılar için ciddi bir eksiklik olup sosyal hayat kalitesini düşürdüğü görülmüştür.

Toplumsal yaşam koşulları ana temasının yaşam kalitesi ve hizmetler alt temasına dair saptanan bulgulara göre; duygusal emek çalışanlarının sosyal yaşantısına Göle ilçesinin sunmuş olduğu hizmetler ve yaşam kalitesinin sosyal hayata olumlu ve olumsuz etkilerinin olduğunu ortaya koymaktadır.

Göle'nin geniş bir alana yayılım göstermediği, bu nedenle her türlü kurum kuruluşların bir arada toplu olarak bulunduğu ve bunun katılımcıları gündelik işlerini kolaylıkla halletmesini sağladığı anlaşılmaktadır. Bu fırsat zaman kaybının önüne geçmekte, ilçenin sakinliğinin ve şehir karmaşasından uzak olmanın katılımcıları huzurlu hissettirdiği tespit edilebilmektedir. İlçenin büyüklüğü ve sakinliğinin katılımcıları olumlu yönde etkilediği görülmektedir.

İlçede ciddi boyutlarda yer alan sokak hayvanı probleminin katılımcıları üzmemektedir. Aynı zamanda sokak hayvanlarının saldırgan davranışlarının tedirginlik yarattığı görülmüştür.

Öncelikle çocuk sahibi olan ebeveynler ve diğer katılımcılar için ilçenin sağlık hizmetlerinin ihtiyaçlara cevap veremediği ve eğitimin imkanlarının kısıtlı olduğu anlaşılmaktadır.

Göle ilçesinin yaşam kalitesi ve hizmetler açısından asgari düzeyde imkan sağlamadığı anlaşılmaktadır. İlçesinin sahip olduğu imkanların yetersizliği kamu personelinin Göle ilçesinde çalışmaya devam etmeye ikna edemediği saptanmıştır.

Toplumsal yaşam koşulları ana temasının sosyal çevre alt temasına dair saptanan bulgulara göre; kamu personellerinin sosyal çevrede bulunan yerel halk ve esnafın kendilerinde olumlu etki bıraktığı saptanmıştır. Göle ilçesinin büyüklüğü göz önüne alınca tanışıklığın yüksek olduğu, göç almayan bir ilçe olması nedeni ile de tanınmayan kişinin devlet çalışanı olduğu düşünülmektedir. Yerel halkın dışa dönük olduğu ve güven verdiği anlaşılmıştır. İlçesinin nüfusunun az olması katılımcıların uyumu konusunda yardımcı olduğu görülmüştür. İlçesinin büyüklüğü göz önüne alınca ilçenin güvenli olduğu halkının dışa dönük olduğu ve güven verdiği katılımcılar

tarafından ifade edilmiştir. Göle ilçesinin yerel halkının duygusal emek çalışanlarında olumlu izler bıraktığı görülmüştür.

Çalışmada ulaşılan üçüncü ana tema meslek hayatıdır. Meslek hayatı ana temasının alt temalarını tecrübe ve kazanım, mesleki tatmin, Göle’de duygusal emek çalışanı olmak ve iş arkadaşları olarak belirlenmiştir. Göle ilçesinde görevlerini gerçekleştiren kamu personellerinin bulundukları ilçenin meslek hayatlarındaki etkileri araştırılmış olup tecrübe ve kazanım, mesleki tatmin, Göle’de duygusal emek çalışanı olmak ve iş arkadaşlarına dair alt temalara ulaşılmıştır.

Meslek hayatı ana temasının tecrübe ve kazanım alt temasına dair saptanan bulgulara göre; sağlık hizmetinde çalışanlar için ilçenin nüfusu göz önüne alındığında hasta çeşitliliğinin azlığı mesleki kazanıma engel olduğu anlaşılmaktadır. Mesleki uygulamaların gerçekleştiği ancak sağlık çalışanları açısından hasta çeşitliliğinin azlığı tecrübe edinmeyi zorlaştırdığı görülmüştür. Eğitim hizmetinde çalışanlar için Doğu Anadolu bölgesinde bulunan Göle ilçesinin farklı bir deneyim edindirdiği görülmüştür.

Göle ilçesinde bulunan duygusal emek çalışanları gerçekleştirilen iletişimler sayesinde kazanım edindikleri anlaşılmaktadır. Kamu kurumlarının kapasitesi itibari ve yoğunluğun olmaması mesleki kazanımın rahatça edinildiği anlaşılmaktadır. Göle’nin her çalışma alanı için çeşitli kazanımlar sağladığı görülmüştür. İlçenin duygusal emek çalışanlarına asgari düzeyde dahi olsa tecrübe ve kazanım sağladığı tespit edilebilmektedir.

Meslek hayatı ana temasının mesleki tatmin alt temasına dair saptanan bulgulara göre; ilçenin iş anlamında yoğun olmaması ve stressiz bir bölge olması mesleki anlamda tam olarak tatmin yaratmasa dahi iş hayatına olumlu bir bakış sağladığı görülmüştür. Göle’de çalışan kamu personelinin vatandaşlara karşı özenli davranış içinde olduğu ve bunun sonucunda iş motivasyonunun arttığına farkına varılmıştır. İlçenin sakin bir ilçe olması sonucu iş yoğunluğunun normal düzeyde olduğu görülmüştür.

Göle ilçesinin sakin bir ilçe olması sonucu iş yoğunluğu konusunda avantajlı durumda olduğu ve kamuda bulunan duygusal emek çalışanının işine yeteri kadar zaman ayırabilmesi sonucu mesleki doyum sağladığı anlaşılmaktadır.

Meslek hayatı ana temasının Göle’de duygusal emek çalışanı olmak alt temasına dair saptanan bulgulara göre; ilçede duygusal emek çalışanı olarak bulunan kamu personellerinin çalışma hayatlarında duygusal yoğunluğu sıklıkla yaşamadığı, iş

yoğunluğunu mesai saatleri dışında da hissettikleri anlaşılmaktadır. İlçenin fiziki büyüklüğü ve sosyal yetersizliği karşısında kamu personelinin iş hayatını diğer yaşam alanlarından ayıramadığının farkına varılmıştır. Çalışan kamu personellerin vatandaşlar karşısında güçlü bir duygusal emek uğraşı içinde olmadıkları anlaşılmıştır. Çalışma sahalarının oldukça elverişli olduğu, yerel halkın zorlayıcı bir rolde değil de yapıcı bir rolde olduğu ve bunun duygusal emek çalışanlarının iş motivasyonunu olumlu yönde etkilediğinin farkına varılmıştır.

Çalışan kamu personellerin vatandaş tarafından oluşan güçlü bir duygusal emek uğraşı içinde olmadıkları, çalışma sahalarının oldukça elverişli olduğu, yerel halkın zorlayıcı bir rolde değil de yapıcı bir rolde olduğu bunun bilincinde olan duygusal emek çalışanlarının iş motivasyonunu olumlu yönde etkilediği görülmektedir.

Meslek hayatı ana temasının iş arkadaşları alt temasına dair saptanan bulgulara göre, iş arkadaşları alt temasına yönelik kamu personellerinin ilçede duygusal emek süreçlerine olumlu yönde destek sağladığı sonucuna varılmıştır.

İlçede çalışmaya başlayan çoğu kamu personelinin çalışma hayatına yeni başladığı görülmüştür. Göle ilçesinde çalışma arkadaşlarının aynı yaş grubunda olması, meslek yaşantısına yeni başlanması, çalışma arkadaşlarının paylaşım içine olması iş stresini indirgediğinin farkına varılmıştır. Duygusal emek çalışanlarının ortak yaş aralığında olması, mesai saatlerinin daha verimli ve enerjik şekilde geçmesi yönünde olumlu katkı sağladığı anlaşılmaktadır.

Katılım gösteren katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde 20-29 yaş aralığında 12 kişi, 30-39 yaş aralığında 11 kişi, 40-49 yaş aralığında 5 kişi, 50-59 yaş aralığında 2 kişi ve 60-69 yaş aralığında katılımcı bulunmadığı görülmektedir. Katılım gösteren katılımcıların 11'i kadın 19'unun erkek olduğu görülmektedir. Katılım gösteren katılımcıların 18'i evli, 11'i bekar ve 1'inin eşini kaybetmiş olduğu görülmektedir. Katılım gösteren katılımcıların çocuk sahibi olma durumları incelendiğinde 0-2 çocuk sahibi 29 kişi, 3-6 çocuk sahibi olanların 1 kişi, 7+ üzeri çocuk sahibi olmadığı görülmektedir. Katılım gösteren katılımcıların öğrenim durumu incelendiğinde lise mezunu 6 kişi, önlisans 1 kişi, lisans mezunu 16 kişi yüksek lisans mezunu 7 kişi, doktora mezunu olmadığı görülmektedir. Katılım gösteren katılımcıların kamu çalışma süresi incelendiğinde 3 yıl ve altı olanların 13 kişi, 4 yıl ve üstü olanların 17 kişi olduğu görülmektedir. Katılım gösteren katılımcıların Göle ilçesinde çalışma

süreleri incelendiğinde 3 yıl ve altı olanların 14 kişi, 4 yıl ve üstü olanların 16 kişi olduğu görülmektedir.

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde 20-29 yaş aralığında 12 ve 30-39 yaş aralığında 11 katılımcının varlığı katılımcılarının ilk görev yerinin Göle ilçesi olduğunu göstermesi ile birlikte meslek hayatı ana temasına bağlı iş arkadaşları alt temasının oluşturulmasını sağlamıştır. Duygusal emek düzeyini etkileyen faktörler incelendiğinde örgütsel faktörler kapsamına giren sosyal destek; çalışan bireyin iş ortamında karşılaşılan sorunlar ile mücadele aşamasında bağlı olduğu örgütün sağlamış olduğu destektir. Çalışma arkadaşı desteği, çalışan bireylerin duygu durumu için oldukça önem arz etmektedir. Hochschild, (1983)'e gerçekleştirdiği hostesler üzerindeki çalışmasında hosteslerin yaşadıklarını can sıkıntı durumlarını çalışma arkadaşları ve arkadaşları ile paylaşarak kendini daha rahat hissettiği ortaya çıkmıştır. Katılımcıların yaş aralığının oldukça yakın olması duygusal emek boyutunda çalışanlar için destekleyici bir faktör olduğu görülmüştür.

Cinsiyet farklılığı duygusal emek düzeyinde incelendiğinde, Göle'de özellikle sahada görev alan erkek kamu personelinin ilçedeki kadınlarla dikkatli ve hassas bir iletişim kurmak zorunda olduğu; kadın kamu personellerinin ilçedeki erkeklerle yine aynı titizlikte bir diyalogu yeğlediği anlaşılmaktadır. Toplumsal yaşam koşulları ana temasına bağlı olan gelenek ve görenek alt teması içinde cinsiyet farklılığına değinilmiş olup duygusal emek düzeyinde özellikle erkek katılımcıların dikkatli ve özenli davrandığı görülmüştür.

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde çocuk sahibi olan katılımcıların bölge şartlarını çocuk sahibi olmayan katılımcılara nazaran daha çok etkilediği anlaşılmıştır. İlçenin; sağlık, sosyal aktivite ve eğitim konusunda var olan eksikliklerinin ebeveyn olan katılımcıları yıprattığı saptanmıştır.

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde kamu çalışma süresi incelendiğinde 3 yıl ve altı olanların 13 kişi, 4 yıl ve üstü olanların 17 kişi olduğu; Göle ilçesinde çalışma süreleri incelendiğinde 3 yıl ve altı olanların 14 kişi, 4 yıl ve üstü olanların 16 kişi olması ilk görev yerinin Göle ilçesi olduğu görülmüştür. Duygusal emek düzeyini etkileyen faktörler incelendiğinde bireysel faktörler kapsamına giren tecrübe hakkında Ashforth ve Humphrey, (1993)'de mesleki yaşamında tecrübe sahibi bireylerin duygu denetiminde bilinçli olduğu, bilgi birikimi sayesinde yaşanabilecek

durumlar karşısında deneyimli çalışan birey duygu denetimi konusunda başarılı olacağı ve duygusal emek sürecinin kolaylıkla yönetileceğinden bahsedilir. Bölgenin çoğu katılımcı için ilk görev yeri olması duygusal emek denetimini tecrübe yönüyle kolaylaştıracak tecrübenin edinilmediğinin farkına varılmıştır.

Gerçekleştirilen araştırmada yaşam koşullarının duygusal emek üzerindeki etkilerini belirlemek amaçlanmıştır. Yaşam koşullarının oldukça zorlayıcı olduğu mağduriyet bölgesi olarak sınıflandırılacak olan Ardahan ilinin Göle ilçesinde görevlerini sürdüren kamu personellerinin yaşam koşulları karşısında duygusal emek etki düzeyinin etkilendiği üç ana temaya ulaşılmıştır.

Coğrafya ve yaşam ana teması bağlamında katılımcı olan kamu personellerinin Göle ilçesinin kış aylarında çalışma saatleri içinde bedensel, psikolojik ve ruhsal açıdan yorgunluk içinde oldukları, hissettikleri bu psikolojik durum karşısında duygu düzenlemesi sonucu beklenen duygu ifadesini sürdürerek, vatandaş ile sosyal etkileşime girerek duygusal çaba içinde bulunmaktadır. Katılımcı olan kamu personelinin, yaşamış olduğu duygusal uyumsuzluk, ilçenin zorlayıcı kış mevsiminin yarattığı stres kaynaklı olduğu saptanmıştır. Duygusal emek düzeyinde, iş motivasyonunu ve iş performansını etkilediği saptanmıştır.

Toplumsal yaşam koşulları ana teması bağlamında, katılımcı olan kamu personelleri Göle ilçesinin geleneksel yapı içinde toplumun şekillendiren değerlerin varlığından bahsetmişlerdir. Kendilerine yönelik, kamu kaynaklı bir değer ve saygı ile karşılandıklarını, bunun duygusal emek çalışanları için çalışma hayatında motive ve teşvik edici etkisinin olduğu saptanmıştır. İlçenin ekonomik olarak katılımcılar açısından olumlu etkilerinin olduğu anlaşılmıştır. İlçenin sosyal hayatının kısıtlılığı kişisel etkileşime ve gelişime engel olduğu, hayatlarının durgunlaştırdığı görülmüştür. İlçenin birçok imkansızlıklarının hayatı zorlaştırması nedeniyle kamu personelinin iş alanında mesleki kimliklerini içselleştirmemesine neden olduğu, bir an önce görev yeri değişikliği düşüncesi içinde oldukları anlaşılmaktadır. İlçenin ulaşılabilirlik açısından katılımcıların şehir karmaşası ve yoğunluğu ile karşı karşıya kalmasını engellediği ve ilçede ulaşılabilirliğin kolaylığının zaman kazandırıldığı ancak ilçenin bu zamanın değerlendirebilecek bir alan sunmadığı anlaşılmaktadır.

Mesleki düzey ana teması bağlamında katılımcı olan kamu personellerinin Göle ilçesinde mesleki bir kazanım içinde olmadıklarını, genellikle ilk görev yeri olan

ilçenin, ilk tecrübe yeri olarak nitelendirildiği görülmüştür. Çoğu katılımcının ilk görev yeri olması nedeni ile kamu personellerinin yaşlarının benzer olduğu, bunun iş ortamında katılımcılar için pozitif etkisinin olduğu, iyi iş arkadaşlığı ilişkilerinin kurulduğu anlaşılmaktadır. İlçenin iş yoğunluğunun bulunmadığı, bu durumun katılımcıları pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Vatandaşa karşı kamu personelinin vicdani olarak yaklaşması sonucu, yüksek düzeyde stres yaratacak durum ve olayların oluşmadığı saptanmıştır. Katılımcıların iş yerlerinde zorluk yaratacak durum ve kişiler ile karşılaşmadıkları, duygu durumlarının düzenlemelerine çok sınırlı olması nedeni ile duygusal uyumsuzluk içinde neredeyse kalmadıkları, duygusal emek düzeylerine olumlu yönde etkilediği tespit edilebilmektedir.

Bu araştırmanın yaşam koşullarının duygusal emek düzeyine etkisini göz önüne alarak farkındalık yaratacağı düşünülmektedir. Akademik açıdan katkı sağlayacağı ve literatüre yararlı olması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*,1(1), 3-25.
- Arbak, Y. ve Çakar, U. (2004). Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka. Dokuz Eylül Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 23-48.
- Ardahan Nüfusu. (2024, 18 Nisan). Erişim Adresi: <https://www.nufusu.com/il/ardahan-nufusu>
- Arıca, H. G., Boz, D. ve Duran, C. (2018). Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. Uluslararası Marmara Fen ve Sosyal Bilimler Kongresi Bildiriler Kitabı, s. 532-541.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashforth B. E. and Humphrey, R.H.(1995.) Emotions in the Workplace: A Reappraisal Human Relations, 48(2), 97-125.
- Aslan, H. ve Mert, İ. S. (2019). Çalışanların Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 713-728.
- Aydinoğlu, N. (2023). Tükenmişlik Algısı Ve Duygusal Emek Davranışlarının Çalışan Performansına Etkisinde Yöneticiye Duyulan Güvenin Moderatör Rolü: Covid 19 Pandemi Sürecinde Huzurevi Çalışanları Üzerinde Bir Saha Çalışması (Doktora Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, Bursa. Erişim Adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Aydoğan, E. ve Bıyık, Y. (2014). Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 16(3), 159-180.
- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (AEÜSBED)*, 5(2), 368-388. Erişim Adresi: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/898942>
- Basım, N. ve Begenirbaş, M. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”. *Yönetim ve Ekonomi*,19(1), 77-90.

- Başaran, Y. (2017). Sosyal Bilimlerde Örneklem Kuramı. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(47), 480-495.
- Başaran, İ. E. (2000). Örgütsel davranış (3. Baskı). Ankara: Feryal Matbaası.
- Biçkes, M. D., Demirtaş, Ö., Uğur, A. ve Yılmaz, C. (2014). Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Bingöl Üniversitesi (2022). Araştırma Evreni, Örneklem Seçimi ve Ölçüm. Erişim Adresi: <https://www.bingol.edu.tr/media/210799/sayt-bolum12-Arastirma-Evreni-Orneklem-Secimi-ve-Olcum.pdf>
- Boncukçu, M. ve Esen, E. (2020). Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışı Ve Çalışanların Müşterilere Yönelik Davranışına Etkisi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 1-16.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 2(9), 527-574.
- Değirmenci, S. (2016). Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranışı Ölçeği Geliştirilmesi. (Doktora Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Hemşirelikte Yönetim Programı, Bursa.
Erişim Adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
Erişim Tarihi: 11.11.2023
- Delen, M. G. (2017). Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek ve Tinsel Emek (1.Baskı b.).
- Demirci, T. Ş. (2023). Algılanan Kurumsal İtibarın Örgütsel Çekicilik, Örgütsel Özdeşleşme Ve Duygusal Emek Üzerine Etkisine Yönelik Bir Araştırma. (Doktora Tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
Devlet Memurları Kanunu (1965,23 Temmuz). Resmi Gazete (Sayı: 12056).
Erişim Adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=657&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5> Erişim Tarihi: 01.04.2024
- Doğan, A. ve Sıgır Ü. (2017). Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126.
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek Literatür Değerlendirilmesi. *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries Dergisi*, 1(1), 29-39.

- Eren, D. ve Demirel, N. (2018). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir'deki Dört Ve Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (14), 310-334.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel İletişimin İş Görenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetime Olan Etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 3(6), 18-33
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Göle Tarihçe. (2023).Erişim Adresi: <https://www.gole.bel.tr/tarihce>
- Grandey, A. A. (1999). The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Colorado State University, Colorado.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5 (1), 95-110.
- Gül, A. ve Özen Y. (2010). Sosyal Ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren Örneklem Sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (15), 394-422.
- Gülova, A. A., Palamutçuoğlu B. T. ve Palamutçuoğlu A. T. (2013). Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Güzelocak, U. (2023). Duygusal Emek Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Satış Danışmanlarına Dair Bir İnceleme. (Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Çalışma Psikolojisi Ve İnsan Kaynakları Bilim Dalı, Bursa.
- Hochschild, A. R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

- Kabapınar, Y., Tabak, E. ve Yavuz, B. (2019). Öğrencilerde Empati Becerisini Geliştirme Temelli Bir Teknik Olarak Görsel Öykü: Örnek Uygulamalar. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2) , 58-80 .
- Kalaycı, I., Özkul, M. ve Oğuz , H. (2017). Şevkat ve Ticaret Arasında Kalan Bir Çalışma Biçimi: Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emek. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 637-662.
- Kapukaya, M. (2023). Dijital Emek Kavramının Emek Arzı ve Emek Talebi Yönünden İncelenmesi: Nitel Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Antalya.
Erişim Adresi:<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
Erişim Tarihi:02.03.2024
- Karagöz, N. ve Karatepe, H. (2020). Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *International Social Sciences Studies Journal*, 6(65), 2585-2870.
- Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Kaya, B. (2023). Duygusal Emek Ve Motivasyon İlişkisinin Belirlenmesi: Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Örneği (Yüksek Lisans Tezi). Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Anabilim Dalı. Zonguldak.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 1, 311-345.
- Kervancı, F. (2008). Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi). Ankara.
- Köksel, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma.(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi). Manisa.
- Köse, S. ve Oral L. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,16(2), 463-492.

- Küpeli, M. ve Öztürk, H. (2014). Göle'nin Tarihteki İzler. İmak Ofset Basım Yayın.
- Meşe, E. (2023), Duygusal Emek, Psikolojik Sermaye ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Programı. İzmir.
- Middleton, D.R. (1989). Emotionalstyle: The Culturalordering of Emotions. *Journal of the Society for Psychological Anthropology*, 17(2), 187-201.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences Of Emotional Labor. *Academy Of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in theWorkplace. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), 257-274.
- Oğuz, H. (2015). “Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri”, IV. Türkiye Lisansüstü Çalışmaları Kongresi-Bildiriler Kitabı I, İstanbul, Matsis.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim. *Selçuk İletişim Dergisi*, 7(4), 64-80.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 16(4), 773-787.
- Patton, M. Q. (2014). Nitel araştırma ve değerlendirme Yöntemleri (M. Bütün ve S. B. Demir, çev.). Ankara, Pegem Akademi.
- Savaş, C.A. (2012). İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi (Doktora Tezi) Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Enstitü Anabilim Dalı. Gaziantep.
- Seçer, H. Ş. (2010). Çalışma Yaşamında Duygular Ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji Ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Kocaeli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*,(50), 813-834.

- Seçer, Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50), 813-834.
- Şimşek, M. (2023). Covid-19 Pandemi Sürecinde Eğitim ve Öğretime Ara Veren Okulların Tekrar Açılmasıyla Eğitime Başlayan Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Doyumlarıyla Tükenmişlik ve Duygusal Emekleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Temel Eğitim Ana Bilim Dalı Okul Öncesi Eğitimi Bilim Dalı, Bursa.
- Şimşek, H. ve Yıldırım, A. (1999). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Tekin, Ç. İ. (2021). Duygusal Emek. *Örgütsel Davranış Üzerine Literatürel Analiz ve Ölçekler* (760). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Türk Dil Kurumu. (2023). Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 23.10.2023
- Türk Dil Kurumu. (2023). Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 27.10.2023
- Türnüklü, A. (2000). Eğitim Araştırmalarında Etkin Olarak Kullanılabilecek Nitel Bir Araştırma Tekniği: Erişim Adresi: https://dergipark.org.tr/tr/download/article_file/108517
- Yalçın, R. C. (2012). Bazı Öncülleri ve Sonuçları ile Duygusal Emek: Görgül Bir Araştırma. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, E. (2023). Etik İklimin Duygusal Emek Üzerindeki Etkileri: Didim’de Bulunan 5 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı, Aydın.
- Yıldız, S. (2017). Sosyal Bilimlerde Örneklem Sorunu: Nicel Ve Nitel Paradigmalardan Örneklem Kuramına Bütüncül Bir Bakış. *Kesit Akademi Dergisi*, (11), 421-442.
- Yüksel, H. (2014). Emek Kavramının Ortaya Çıkışında Rol Oynayan Tarihi Dönüm Noktalarının Süreç Merkezli Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 257-273.

Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 23.10.2023

Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 27.10.2023

Erişim Adresi: <https://www.gole.bel.tr/tarihce> Erişim Tarihi:01.12.2023



EKLER

EK 1. GÖRÜŞME FORMU

Ardahan İli Göle İlçesi Kamu Çalışanı Olmak

Ardahan İli Göle ilçesinde ne kadar süre ile görevinizi ifa etmektesiniz?
Ardahan İli Göle İlçesinde görevinizi ifa etmek sizin tercihiz mi?(Evet neden Hayır neden)
Ardahan ili Göle ilçesinde göreve başladıktan sonra görev yerinizi değiştirmeyi düşündünüz mü? (Evet neden Hayır neden)
Ardahan ili Göle ilçesinin yaşam koşullarının görevinizi ifasında etkileri olduğunu düşünüyor musunuz?
Ardahan ili Göle ilçesinin yaşam koşullarının görevinizin ifasında olumlu etkileri nelerdir?
Ardahan ili Göle ilçesinin yaşam koşullarının görevinizin ifasında olumsuz etkileri nelerdir?
Ardahan ili Göle ilçesinin yaşam koşullarının mesleki kazanımınıza etkisi olduğunu düşünüyor musunuz? (Açıklayınız)
Ardahan ili Göle ilçesinin yaşam koşullarının görevinizin ifası sırasında unutamadığınız bir olaya neden oldu mu?
Ardahan ili Göle ilçesinin yaşam koşulları görevinizi ifasını engellediği durumlar ile karşılaştınız mı? Karşılaştığınız durum karşısında mesleki anlamda hissetmiş olduğunuz duygu nedir?
Ardahan ili Göle ilçesinde görev ifanıza devam etmeyi düşünüyor musunuz? (Neden)
Ardahan ili Göle ilçesinde görev ifanıza devam ederken yerleşmeyi düşünür müsünüz ? (Neden)
Ardahan ili Göle ilçesini meslekdaşlarınıza önerir misiniz? (Evet neden Hayır neden)

EK 2. ORJİNALLİK RAPORU FORMU

**ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU**

**ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SOSYOLOJİ ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA**

Tarih:08/05/2024

Tez Başlığı: YAŞAM KOŞULLARININ DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN
İNCELENMESİ: GÖLE ÖRNEĞİ

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 85 sayfalık kısmına ilişkin, 08/05/2024 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitinadlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 17'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- ☒ Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç
- 2- ☒ Kaynakça hariç
- 3- ☒ Alıntılar hariç/dâhil
- 4- ☒ 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Ardahan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nde belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

08/05/2024

Adı Soyadı: Neslihan SAĞIR
Öğrenci No: 2000300020
Ana Bilim Dalı: Sosyoloji
Programı: Sosyoloji (YL)
Statüsü: ☒ Yüksek Lisans ☐ Doktora

DANIŞMAN GÖRÜŞÜ VE ONAYI

UYGUNDUR.

Dr. Öğr. Üyesi Burak ŞAHİN

EK 3. ETİK KURUL İZNİ



T.C.
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Rektörlük

Sayı : E-67796128-000-2300034186
Konu : Bilimsel Yayın ve Etik Kurul Kararı
(Dr.Öğr. Üyesi Burak ŞAHİN)

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Burak ŞAHİN

Danışmanı olduğunuz Yüksek Lisans Öğrencisi Neslihan SAĞIR'ın "Yaşam Koşullarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Göle Örneği " başlıklı tez çalışması ve bu tez çalışması kapsamında yapılacak araştırmalarda uygulayacağınız görüşme soruları Üniversitemiz Etik Kurulu tarafından değerlendirilmiş olup, yapılan değerlendirme sonucu söz konusu tez çalışmamızın Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kriterlerine uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Mustafa YILDIZ
Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Başkanı

Adres: Ardaahan Üniversitesi Yenisey Kampüsü Rektörlük Hizmet Binası , Çamlıcaçak Mevkii, Ardaahan
75002
Telefon No: (0 478) 2117575
Faks No: (0 478) 2117509
e-Posta: hayat@ardahan.edu.tr
Kep Adresi: ardahanmkt@ho11.kem.tr

Bilgi için :
Telefon No:
Direkt Hat:

Derya Kuruçam
Etik Kurul Görevlisi
(0 478) 2117575



ÖZ GEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı :Neslihan SAĞIR

Doğum Yeri ve Tarihi :

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi :Uludağ Üniversitesi-Sosyoloji

Yüksek Lisans Öğrenimi :Ardahan Üniversitesi-Sosyoloji

Bildiği Yabancı Diller :-

Bilimsel Faaliyetleri :-

İş Deneyimi

Stajlar :-

Projeler :-

Çalıştığı Kurumlar :Göle Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü

İletişim

E-Posta Adresi

Tarih

Jüri Tarihi :