

**Journal of Life Economics**

Cilt / Volume 6, Sayı / Issue 2, 2019, pp. 197-216

E - ISSN: 2148-4139

URL: <http://www.ratingacademy.com.tr/ojs/index.php/jlecon>

DOI: <https://doi.org/10.15637/jlecon.6.012>

Araştırma Makalesi/Research Article

**DUYGUSAL EMEK YABANCILAŞMANIN BİR NEDENİ  
OLABİLİR Mİ? TURİZM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ\***

**DOES EMOTIONAL LABOUR BE A REASON OF ALIENATION?  
AN EXAMPLE OF TOURISM SECTOR WORKERS**

**Zeylan KURT \* & Bahattin HAMARAT \*\* & Murat GÜMÜŞ \*\*\***

\* TÜRKİYE, E-mail: [zeylan\\_kurt@hotmail.com](mailto:zeylan_kurt@hotmail.com)

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4053-9751>

\*\* Öğr. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi İdari Bilimler Fakültesi,  
Ekonometri Bölümü, TÜRKİYE, E-mail: [bhamarat@comu.edu.tr](mailto:bhamarat@comu.edu.tr)

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6745-5785>

\*\*\* Prof. Dr., Batman Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, TÜRKİYE  
E-mail: [murat.gumus@batman.edu.tr](mailto:murat.gumus@batman.edu.tr)

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0761-6989>

Geliş Tarihi: 2 Şubat 2019; Kabul Tarihi: 21 Nisan 2019

**Received: 2 February 2019; Accepted: 21 April 2019**

**ÖZET**

Araştırmada turizm işletmelerinde duygusal emek boyutlarının işgörenlerin işe ve kendine yabancılaşmaları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Veriler anket tekniği ile elde edilmiştir. Gizil değişkenler arasında nedensel olabilecek ilişkiler yapısal eşitlik modeli ile incelenmiştir. Yapısal eşitlik modellemesi 252 işgörene yönelik veriler üzerinde gerçekleştirilmiş ve istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler belirlenmiştir.

Turizm işletmelerinde işgörenlerin yüzeysel davranışları ile işe yabancılaşmaları arasında anlamlı bir ilişki belirlenirken, işgörenlerin kendisine yabancılaşmaları arasında anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir. Benzer şekilde işgörenlerin derin davranışları ile işe yabancılaşmaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki belirlenirken kendileri ile olan yabancılaşmaları anlamlı bulunmamıştır. Ayrıca araştırmada turizm işletmelerinde işgörenlerde işe yabancılaşmada gerçekleşen artışlar kendilerine yabancılaşmalarında da artışa neden olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal emek, Yabancılaşma, Turizm, Yapısal Eşitlik Modellemesi

**Jel Kodları:** L2, L83, M12, D23

\* Bu araştırmanın bir kısmı 19-21 Nisan 2018 Kepez/Çanakkale'de gerçekleşen Umut konulu 2. Uluslararası Rating Academy Kongresi'nde tebliğ olarak sunulmuştur.

## **ABSTRACT**

*In this research the relations between the dimensions of emotional labor and alienation (self-estrangement and alienation from the work) of employees in tourism firms were investigated. The data were obtained by questionnaire method. Structural Equation Modelling was conducted to search causal relationships between latent variables. The model was applied to the data obtained from 252 employees and statistically significant results were found.*

*It was found that there is a significant relationship between the surface acting behaviors of workers and their alienations to work in tourism enterprises however, no significant relationship was found between the surface acting behaviors of workers and their self-estrangement. Similarly, a statistically significant relationship was found between the deep acting behaviors of workers and the alienations from the work, but no significant relationship was found between deep acting and self-estrangement of employees.*

**Keywords:** Emotional labour, Alienation, Tourism, Structural Equation Modelling

**Jel Codes:** L2, L83, M12, D23

---

## **1. GİRİŞ**

Globalleşen dünyada turizm faaliyetlerinin, ülkelerin tanıtımı ve gelişmesi için önemli bir noktada oluşu, turizm işletmelerinin müşteri memnuniyetine verdiği önemi artırmaktadır. Bu bağlamda işgörenlerin müşterilere yönelik davranışları önemini artırmaktadır. Çalışanların hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranması, bunun müşteriler tarafından samimiyetsizlik olarak algılanmasına sebep olabilir. Bu durum işletmenin müşterileri kaybetmesi sonucunu doğurabilir. İşletmeler, müşteri memnuniyeti için çalışanlarının fiziksel emekleri dışında duygularını da yönlendirmeye başlamışlardır. Dolayısıyla duyguları kontrol altına alınan çalışanların, duygusal emek gösterimi söz konusudur.

Hızla gelişen hizmet sektörünün önemli bir noktasında duran turizm, çalışan ve müşteri iletişiminin en yoğun olarak gerçekleştiği hizmet sektörlerinden biridir. Turizmin gerçekleştiği tüm aşamalarda çalışanlar, müşterilerle birebir muhatap olmak durumundadır. Bundan dolayı çalışanların, müşterilerin duygularına yönelik hareket etmeleri işletmenin karlılığı için gereklidir.

Çalışanın mekanik bir unsur olarak görüldüğü, sadece hangi durumlarda verimliliğinin artacağı üzerine yapılan çalışmalar işgörenlerin işlerine duydukları saygıyı azaltmış ve işe yabancılaşmalarına neden olmuştur. Bu durum işgörenlerin duyguları olan birer unsur olduklarının hesaba katılmasını ve bu yönde çalışmaların yapılmasını sağlamıştır.

Bu çalışmada, oldukça eski bir tartışma konusu olan yabancılaşma ile son 30-40 yıldır ilgi uyandırmış ve yoğun olarak araştırmalara konu olmuş duygusal emek konusu ele alınmıştır.

## **2. LİTERATÜR**

Örgütlerde duygusal emek boyutlarının veya duyguların yönetiminin işgörenlerin işe ve kendine yabancılaşmalarına etkisinin incelendiği farklı alan çalışmaları da vardır. Benzer şekilde yabancılaşmanın nedeni ya da sonucu olabilecek tükenmişlikle duygusal emekle ilgili yapılan çalışmalardan bazıları Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1.** Duygusal Emek ile Yabancılaşma Arasında İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bazı Çalışmalar.

Çalışmanın Künyesi	Babür, S. (2009) Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma
Amaç	Antalya'daki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde, boyutları ve nedenleri ile yabancılaşma düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.
Yöntem	Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel çalışanlarından oluşan 684 kişiden anket tekniği ile veriler elde edilmiştir.
Sonuç	Turizm sektöründe örgütsel yabancılaşma yaşanmaktadır. Turizm çalışanlarının topluma ve işe yabancılaşma yaşamalarının turizm sektörünün işleyişine ters düşeceğinden, topluma yabancılaşan işgörenin, verimli olamayacağı sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle işgörenlerin, güçsüzlük ve anlamsızlık-kuralsızlık boyutlarında örgüt içinde yabancılaşma duygusu taşıdığı belirtilmiştir.
Çalışmanın Künyesi	Develioğlu, K. ve Tekin, Ö. A. (2012) Otel Çalışanlarının Yabancılaşma Düzeyinin Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi
Amaç	Beş yıldızlı konaklama işletmelerinin önbüro, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanlarında çalışan işgörenlerinin yabancılaşma durumlarını incelemek ve yabancılaşma düzeyi ile işgörenlerin demografik özellikleri arasındaki farklılık olup olmadığını belirlemeye çalışmaktır.
Yöntem	Otel çalışanlarından oluşan 539 kişiden anket tekniği ile veriler elde edilmiş ve parametrik testlerle farklılıklar araştırılmıştır.
Sonuç	Turizm çalışanlarında en fazla kendine yabancılaşma halinin gözlemlendiği ve çalışanların çeşitli demografik özellikleri ile yabancılaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların var olduğu belirlenmiştir. Ön büro çalışanlarının işe yabancılaşma düzeyi, diğer departman çalışanlarına göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
Çalışmanın Künyesi	Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012) Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma
Amaç	Türkiye'deki turist rehberlerinin görevlerini yaparken turistlere karşı sergiledikleri duygusal emek ve bunun sonucunda yaşadıkları tükenmişlik düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır.
Yöntem	Araştırmada veriler anket tekniğiyle toplanmış ve 147 rehberine yönelik elde edilen anket verileri değerlendirilmiştir. Ölçeklerde ortak faktör yapıları açıklayıcı faktör analizi ile belirlenmiş ve her iki ölçekte de üç boyut elde edilmiştir. Boyutlar arasındaki ilişkiler korelasyon ve regresyon analizi ile incelenmiştir.
Sonuç	Araştırma sonucunda regresyon analizinde yabancılaşma boyutları bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi yabancılaşma boyutlarının bağımlı değişken olduğu modelde yüzeysel davranışın ve derin davranışın etkisi görülmez iken samimi davranışın etkisinin önemli olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde duygusal tükenmişliğin bağımlı değişken olduğu modelde duygusal emek boyutlarının modelde önemli olmadığı belirlenmiştir. Korelasyon analizi ile rehberlerde derin davranış artarken duyarsızlaşma ve tükenmişlikte azalma olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 1 (Devamı).** Duygusal Emek ile Yabancılaşma Arasında İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bazı Çalışmalar.

Çalışmanın Künyesi	Köksel, L. (2009) İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma
Amaç	Manisa merkezde kamu ve özel sektörde çalışan doktorların duygusal emek düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.
Yöntem	Manisa merkezde çalışmakta olan kamu ve özel sektörde hizmet veren 136 doktordan anket tekniği ile veriler elde edilmiştir. Araştırmada faktör analizi, regresyon ve korelasyon analizi ile parametrik testler kullanılmıştır.
Sonuç	Yapılan analizler sonucunda, duygusal emek gösterimi sırasında yüzeysel davranış göstermenin işgörenlerin tükenmişlik seviyelerini artırıp iş doyumlarını düşürdüğü yönünde bulgular elde edilmiştir. Derinlemesine davranış ile tükenmişlik veya iş doyumunu arasında ise güçlü ilişkiler bulunamamıştır.
Çalışmanın Künyesi	Hochschild, A. R. (1983) The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling – Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi
Amaç	Bu çalışmanın amacı, duygular hakkında daha fazla soruya cevap veren, duygu işçiliğine dair bir farkındalık gösteren, kimin ne kadar ve hangi bağlam içinde olduğuna dair sorular ortaya çıkarmaktır.
Yöntem	Delta Havayolları'nın ve Pan Amerikan Havayollarının hostes eğitim merkezindeki kurslara katılarak hosteslerin duygusal emek süreçlerini inceleme çalışmasından bahsetmektedir.
Sonuç	Yazar duygusal emek gösterim oranının meslek gruplarına göre farklılaştığını belirtmiş; hizmet sektöründe çalışanları, tiyatro oyuncusu gibi görüp duygusal emeğin yoğunluğundan bahsetmiştir. Ayrıca duygusal emeği derin, samimi ve yüzeysel olarak ayırmış ve yüzeysel davranışın derin davranışa göre daha yıpratıcı olduğu sonucuna ulaşmıştır.
Çalışmanın Künyesi	Yıldız, F. Z. (2017) Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurlar Örneği
Amaç	Duygusal Emek ve Yabancılaşma arasındaki ilişkiyi, kabin memurlarına yöneltilen sorular yoluyla belirlemek ve İnsan Kaynakları alanına bir katkıda bulunmak amaçlanmıştır.
Yöntem	Araştırmada kartopu örnekleme yöntemi kullanılmış. 15 kabin memurundan 14'ü ile telefon görüşmesi, biri ile birebir görüşmek suretiyle mülakat yöntemine başvurulmuştur.
Sonuç	Kabin memurları duygularını sergilerken, iyi performans gösterdiklerini belirterek, duygularını farkında olmadan metalaştırmışlardır. Kendilerini soyutlayarak duygu sergilemeleri yabancılaşmaya sebep olmaktadır. Araştırma sonucunda Duygusal emek ve yabancılaşma arasındaki ilişki (kendine yabancılaşma hariç) aynı yönlü çıkmıştır.

**Tablo 1 (Devamı).** Duygusal Emek ile Yabancılaşma Arasında İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bazı Çalışmalar.

Çalışmanın Künyesi	Eroğlu, Ş. G (2014) Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma.
Amaç	Çalışmanın amacı, duygusal emek davranışlarının tükenmişlik boyutlarıyla ilişkisinin incelenmesidir.
Yöntem	Denizli il merkezinde faaliyette bulunan 12 bankanın farklı şubelerinde bireysel müşteri hizmetlerinde görev yapan çalışanlar araştırma evreni olarak belirlenmiştir. Veriler anket tekniği ile derlenmiştir. Ölçek boyutları doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulandıktan sonra gizil değişkenler arası ilişkiler yapısal eşitlik modeli ile incelenmiştir.
Sonuç	Analiz sonucunda çalışanların yüzeysel davranış göstermelerindeki artış duygusal tükenme ve duyarsızlaşmalarında artış gerçekleştirdiği belirlenirken düşük kişisel başarı hissi ile anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir. Çalışanların derin davranış sergilemeleri, duyarsızlaşmalarında ve duygusal tükenmelerinde azalış sağlarken düşük kişisel başarı hissinde artış gerçekleştirmekte olduğu belirlenmiştir.
Çalışmanın Künyesi	Gürel, E. B. B., Bozkurt, Ö.Ç (2016) Duyguların Yönetilmesinin, İş Tatmini ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkileri.
Amaç	Araştırmanın amacı, öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin, iş tatminleri ve duygusal tükenmişlikleri üzerindeki etkisini belirlemeye çalışmaktır.
Yöntem	Araştırmada veriler anket tekniği ile 307 öğretmenden toplanmıştır. Duygusal emek ölçeği olarak Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği, duygusal tükenmişlik ölçeği olarak ise Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme ölçeği kullanılmıştır. Duygusal emek ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiler regresyon analizi ile sınanmıştır.
Sonuç	Analiz sonucunda öğretmenlerde yüzeysel davranış sergileme artarken iştatminin azaldığı belirlenmiştir. Derin davranış ve doğal davranış sergileme ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki saptanmıştır. Benzer şekilde yüzeysel ve doğal davranış sergileme ile duygusal tükenme arasında pozitif, derinden davranış sergileme ve duygusal tükenme arasında ise, negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
Çalışmanın Künyesi	Kaya, U., Serçeoğlu, N (2013) Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma
Amaç	Çalışmanın temel amacı, müşterilerle etkileşim halinde çalışan duygu işçilerinin sergiledikleri duygusal emeğin işe yabancılaşmadaki etkisini ampirik olarak incelemektir.
Yöntem	Veriler, 138 otel, 130 çağrı merkezi ve 71 mağaza satış görevlisi çalışanından anket tekniği ile elde edilmiştir. Duygusal emek ifadeleri Avcı ve Boylu (2010)'un ölçek geçerleme çalışmasından alınmış ve işe yabancılaşma ifadeleri ise bu çalışmanın yazarları tarafından, Karl Marx'ın yabancılaşma yaklaşımlarından esinlenerek hazırlanmıştır. Değişkenler arası ilişkiler regresyon analizi ile belirlenmiştir.
Sonuç	Faktör analizi ile duygusal emek ölçeği duygusal çelişki ve duygusal çaba olmak üzere iki, yabancılaşma ölçeği tek boyutta toplanmış ve duygusal emek ve işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle bireyler duygusal emek sergilerken işe olan yabancılaşmaları da artmaktadır. İşe yabancılaşma üzerinde duygusal çelişkinin daha yüksek düzeyde etkili olduğu görülmüştür.

**Tablo 1 (Devamı).** Duygusal Emek İle Yabancılaşma Arasında İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bazı Çalışmalar.

Çalışmanın Künyesi	Tokmak, İ (2014) Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi
Amaç	Çalışmanın amacı, lojistik sektöründe yer alan bir işletmenin çalışanlarının katılımı ile duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisinin bulunup bulunmadığı araştırılmasıdır.
Yöntem	Veriler, hazırlanan web tabanlı anket formu ile elde edilmiştir. Duygusal emek ölçeği olarak Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. İşe yabancılaşmanın ölçülmesinde Hirschfeld ve Field (2000) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Veriler hiyerarşik regresyon analizi ile analiz edilmiştir.
Sonuç	Aşamalı regresyon analizi sonucunda üç farklı model elde edilmiş ve her üç modelde de bireyler duygusal emek gösterimleri sergilerken işe yabancılaşmalarında artış gözlenmiştir.

### **3. KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

#### **3.1. Duygusal Emek Kavramı**

Turizm sektöründe; işgören ile müşteri iletişiminin birebir gerçekleştiği, çalışanların duygularını örgüt kuralları çerçevesinde kontrol etmeleri, müşteri bağlılığını sağlaması açısından önemli kabul edilir. Bu bağlamda duygusal emek; işi gereği müşterilerle birebir iletişim halinde olan işgörenlerin duygusal tepkilerini örgüt için kabul edilebilir biçime sokmak veya örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak amacıyla harcadıkları çaba olarak ifade edilebilir (Köksel 2009:5).

Duygusal emek, müşteri hizmetleri odaklı olup, duygu etkileşiminin kendiliğinden olmadığı anlarda, durum ve zamana karşı müşteri ile pozitif ilişkiyi sağlamak için yüksek duygu kontrolü olarak tanımlanmaktadır (Brotheridge ve Grandey 2002:19).

Brotheridge ve Grandey (2002); duygusal emek olgusunun; özellikle hizmet sektöründe müşteri ile iletişimin kendiliğinden olmadığı anlarda, işgörenin pozitif ilişki oluşturabilmek için yüksek duygu kontrolü olduğunu ifade etmişlerdir. Emek oranının ile iş tatmini zıt yönlüdür.

Morris ve Feldman (1996); işgörenin müşterilerle ilişkilerini, işverenin istediği gibi şekillendirdiğini ve bunun için duygusal çaba, planlama ve kontrol mekanizması oluşturduğunu belirtmişlerdir. Bu açıdan işgören, kuralları yerine getirebilmek için derin, yüzeysel ve samimi davranış boyutlarından hangisini kullanıyor olursa olsun duygusal emek gösterecektir sonucunu elde etmişlerdir.

Duygusal emek kavramı ilk olarak; The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling adlı kitabında Hochschild tarafından kullanılmıştır. Hochschild (1983) duygusal emeği; gözlemlenebilir jest ve mimikler sergilemek üzere duyguların yönetimi olarak tanımlamıştır. Bu kavram; hostesler, garsonlar, çağrı merkezi çalışanları vs. gibi hizmet sunumlarında görülmektedir.

#### **3.2. Duygusal Emek Davranışları**

##### **3.2.1. Yüzeysel Davranış**

Yüzeysel davranışta çalışan olumsuz duygularını kontrol altına alarak müşteriye olumlu duygular sergilemekte, işyerinin belirlediği gösterim kuralları çerçevesinde maskeleyip yapmaktadır (Güngör, 2009: 174). Yüzeysel davranış sergileyen bir çalışanın dikkatli

davranması gerekmektedir. Aksi durumda müşteri, çalışanı samimiyetsiz bulabilir ve bu durumda olumsuz etki yaratabilir (Güngör, 2009: 174). Çalışan, örgütün belirlediği davranışı sergilemek zorunda olduğundan kendi duygularını belli etmemeye çalışır. Yüzeysel davranışta çalışanların duygularını değil, örgütün belirlediği gösterim kuralları çerçevesinde davranışlarını sergilemek söz konusudur. İşgörenin bunda işte kalmayı sağlama niyeti vardır (Köksel, 2009: 33).

### **3.2. 2. Derin Davranış**

Derin davranış, çalışanın kendisinden beklenen duyguları içselleştirmeye çalışması ve göstermek zorunda olduğu duyguyu gerçekte yaşamaya çalışmasıdır. Çalışanın kendini mutlu hissedebilmek için geçmişte yaşadığı mutlu deneyimleri düşünmesi bu yönlü duygu yönetimidir (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2008: 42).

Hochschild, çalışanların derin davranış sergilemeleri için iki yöntem olduğunu belirtmiştir. İlk yöntem, çalışanın sergilemek zorunda olduğu duyguyu hissetmek için kendini zorlaması şeklinde açıklanır. Bu yöntemde çalışan, göstermesi gereken duyguları hissetmeye çalışabilir, hissettiği olumsuz duyguları bastırmaya çalışabilir.

İkinci yöntem ise çalışanın, örgüt tarafından sergilenmesini istediği duyguları, deneyimlerini veya aldığı eğitimleri hatırlayarak hissetmeye çalışmasıdır. Olumsuz koşul altındaki çalışanın eski mutlu anlarını hatırlamaya çalışarak, ruh halini düzeltmeye çalışması da bu yönetime dâhildir (Köksel, 2009: 34).

Derin davranış ile yüzeysel davranış arasındaki fark; yüzeysel davranış, çalışanın örgüt kuralları çerçevesinde davranışlarını şekillendirmesi iken; derin davranış, çalışanın sadece davranışlarını değil, duygularını da yönetmesidir.

### **3.2. 3. Samimi Davranış**

Samimi davranış, çalışanın, çalışma esnasında sergilediği duygularla hissettiği duyguların uyum içinde olması durumudur (Akoğlan Kozak ve Güçlü 2008: 42). Çalışanlar işyerinin gerektirdiği gösterim kurallarını yerine getirmek adına duygusal emek harcamalarına rağmen, yüzeysel ve derin davranışı sergileyen çalışanlara oranla daha az duygusal çaba harcamaktadırlar. Sevdiği işi yapan çalışan, kendisini iyi hissetmesinin yanında müşterilere olumlu bildirimlerde bulunabilmekte ve bu şekilde müşteriden olumlu geri bildirim alabilmektedir (Güngör, 2009: 174).

Sonuç olarak duygusal emek davranışlarında, hizmeti sunan ve hizmeti talep eden arasında oluşan bu etkileşim üç şekilde oluşmaktadır. Bunlar;

- Yüzeysel davranışta; çalışan normalde hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yaparak işinin gerektirdiği duyguları sergiler.
- Derin davranışta; çalışan duygu ve düşüncelerini kontrol altında tutarak, geçmiş duygu ve tecrübeleriyle duygularını olumlu anlamda yönlendirebilmektedir.
- Samimi davranışta; çalışan müşteriye rol yapmamakta, duygularını olduğu gibi sergilemektedir. Yüzeysel duygu gösterimlerinin özellikle duygusal tükenme ve duygusal kopmalarla daha fazla ilişkili olduğu, derinlemesine duygu sergilemelerinin ise daha fazla kişisel başarı ile olumlu olarak ilişkili olduğu, samimi duygu gösterimlerinin, çalışan ve müşteri için daha fazla yarar sağladığı vurgulanmaktadır (Duran ve Gümüş 2013, 237).

Duygusal emeğe ilişkin sonuçlara bakıldığında, olumsuz sonuçlar yabancılaşma, tükenme, iş tatmininde azalma, profesyonelliği azaltma, iş stresi, depresyon ve psikolojik huzursuzluk sonuçları olarak sayılabilir (Duran ve Gümüş, 2010, 173).



### **3.3. Yabancılaşma Kavramı**

Yabancılaşma kavramı birçok düşünür tarafından incelenmiştir. Bu kavram ilk olarak Friedrich W. Hegel tarafından kullanılmıştır. Hegel; insanın, kendisini seven, düşünen ve duyguları olan bir varlık olmaktan çok üreten ve ürettiği mal ve eşya aracılığıyla önem kazandığını görmüştür. Söz konusu insan, anlam ve değerini kaybettiğinin bilincinde olursa fiziksel ve ruhsal gerçeklikleri arasına mesafe koyacaktır. Özgürlüğü için adım atan kişi, her adımında bir engelle karşılaşacaktır. Hegel toplum, insan ve süreç var oldukça yabancılaşmanın da var olacağını düşünmektedir (Durcan, 2007: 4).

Marx yabancılaşmış emek kavramı üzerinde durmuştur. Marx'a göre emek yoluyla insan özgür ve bilinçli bir eylemden çarpık ve kendi isteklerinden uzak bir hayatı yaşamaya başlamakta ve bir süre sonra yaşam araç olmaktan öteye gidememektedir. Marx'ın genellikle yabancılaşmış emek üzerinde durduğu iş odaklı bir yabancılaşma sürecine değinmesinin yanı sıra, insanın topluma ve çevresine yabancılaşmasına da değinmektedir.

Yabancılaşma, insanın toplum ve dünya ile ilişkisinin olumsuzluğunu ifade etmektedir (Tezcan 1985: 122). Kavram olarak yabancılaşma, özellikle bireyin psikolojik durumunu ifade etmektedir. Bireyin içinde bulunduğu toplumdan uzaklaştırılması, kültürüne düşman olması ve reddetmesi olarak tanımlanmaktadır (Tezcan, 1983: 245). Yabancılaşma, bireyin kendi benliğini oluşturan sosyo-psikolojik süreçlere, toplumun değer yargılarına uzaklaşması, benimsemeyen uygulaması ya da aykırı değerleri benimsemesi anlamını taşımaktadır (Yümnü, 2002: 93).

#### **3.3.1. Kendine Yabancılaşma (Öz Soğuma)**

Kendine yabancılaşma, çalışan kişinin sahip olduğu potansiyeli tam anlamıyla kullanamaması, hayal ettiğinden farklı olarak basit ve sınırlı işleri yapması durumdan kaynaklanan, kişinin öz benliğine yabancılaşması durumudur (Ulusoy, 1988: 79). Kendine yabancılaşma kavramı ile kişinin öz benliğine soğuması anlatılmaktadır. Topluma uyum sağlamakta zorlanan birey, hayattan tat alamıyor ve toplumdan uzaklaşıyorsa öz benliğine soğuma sürecinde olduğu söylenebilir (Şimşek vd., 2006: 574). Bu bağlamda, kendine yabancılaşma kavramı ile varoluşa aykırı davranma durumu söz konusudur (Göktürk ve Günalan, 2006: 130).

Örgütlerde çalışanlar, işlerin rutinleşmesi ile birlikte tükenmişlik, mobbing, örgüt belirlediği kurallar çerçevesinde hareket etme zorunluluğu, duygusal emek gibi birçok sorunla karşılaşarak bunun sonucunda yabancılaşmaya maruz kalabilirler. İşgörenin yaşadığı yabancılaşma duygusu toplumsal ve bireysel sorunlar yaratabileceği gibi örgütsel sorunlar da yaratabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında psikolojik çöküntü, yüksek iş gücü devri, düşük üretim, performans düşüklüğü gibi sorunlar yabancılaşmanın örgütsel sonuçlarıdır. Walton'un çalışmasına göre yabancılaşma, yüksek işgücü devir hızı gibi pasif çekilme davranışları ile sonuçlanabilmektedir (Parsak, 2010: 26).

#### **3.3.2. İşe Yabancılaşma**

İş süreçlerinde yabancılaşma ise çalışanın iş sürecinde kontrole sahip olamaması nedeniyle ortaya çıkmakta ve bunun sonucunda kişi yaptığı işi isteyerek değil zorunlu olarak yapmakta ve işine yabancılaşmaktadır.

Çalışanın işe yabancılaşması, işin gerektirdiği roller ile çalışanın kendi öz doğası arasındaki uyumsuzluğun bir sonucu olarak gösterilmektedir. İş süreçlerinin çalışanın katılımı olmaksızın belirlenmesi ve gelişmesi, onun işte duygusal ihtiyaçlarının karşılığını bulamaması ve kendine özgü olanı bastırmasına yol açabilmektedir. Böyle bir çerçeveden bakıldığında ise çalışanın işe yabancılaşması kaçınılmaz olmaktadır (Özbek, 2011: 233). Marksist teori



açısından bakıldığında işe yabancılaşma çalışanın içsel ihtiyaçlarının engellenmesi dolayısı ile yaptığı işten ayrışmasıdır.

Demirez ve Tosunoğlu (2017) aktarımına göre, işe yabancılaşma iş tatmininin olmadığı, hayatın sıradanlaştığı, üretkenliğin düştüğü, motivasyonun eksildiği, iş stresinin yüksek olduğu, iş ve örgüte karşı bağlılık duygusunun azaldığı, yüksek oranlarda iş gücü devri ve işten kaçmanın olduğu, işe karşı soğukluk hissedildiği, işten uzaklaşıldığı gibi sonuçların yaşanmasını ifade etmektedir.

### **3.4. Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi**

Turizm çalışanlarının olumsuz davranışları, müşteriye karşı yapılması muhtemel hatanın düzeltilme imkânının olmaması, çalışanların duygularını daima kontrol etmelerini, dikkatli, güler yüzlü ve sakin olmalarını gerekli kılmaktadır. Bu durum turizm çalışanlarının duygusal baskı altında hissetmelerine sebep olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında duygusal emek olgusunun turizm işletmeleri açısından önemli olduğu belirtilebilir (Yılmaz vd., 2010: 91).

Turizm çalışanlarının performanslarının, müşterilerle birebir etkileşim içinde olmaları sebebiyle daima yüksek tutulması gerekmektedir. Çalışanın yaşayacağı yabancılaşma duygusu, örgüt performansını olumsuz yönde etkileme riskini taşımaktadır. Bu açıdan bakıldığında işverenlerin, çalışanların iş tatmini ve devamlılığını sağlamaları önem arz etmektedir. Yabancılaşma nedenlerini ve düzeylerini tespit ederek, bu durumun en aza çekilmesi için çalışmalar yapmaları gerekmektedir. Bu çalışmaların yapılmaması durumunda çalışanların performanslarında düşüşler yaşanırken, örgütsel bağlılık zayıflayabilir (Babür, 2009: 69).

## **4. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ ve SINIRLILIKLARI**

Turizm işletmelerinde işgören performansının önemi, işletmelerin iş tatmini konusunda hassasiyet göstermelerini gerektirmektedir. Çalışanların duygusal emek gösterimlerinin sonucunda kendine ve işe yabancılaşmaları işletmelerin çalışma tempoları için tehlike oluşturmaktadır. Bu çalışmada temel amaç, müşterilerle iletişim halinde olan turizm sektörü çalışanlarının sergiledikleri duygusal emeğin işe ve kendine yabancılaşmaya etkisini incelemektir. Duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisinin incelendiği araştırmalar dışında, bu araştırmada duygusal emek faktörünün çalışanların kendine yabancılaşma düzeylerini ne ölçüde etkilediğinin belirlenmesi çalışmanın önemini yansıtmaktadır. Araştırmanın sınırlılıkları aşağıda verilmiş olup, bu sınırlılıklar;

- Birçok turizm işletmesinde yöneticilerin, bu tür araştırmalara zaman ayırmak istememesi, personellerin zaman kaybına sebep olacağını düşünmeleri ve çalışanların bilgi paylaşmaktan kaçınmaları, çalışmanın, araştırma anakütlesini oluşturan turizm işletmelerinde çalışanların tümüne uygulanamamasına sebep olmuştur.
- Araştırmanın İstanbul'da yapılmış olması da sınırlılıklardan bir tanesidir. Semtler arası yol mesafesinin uzun olması ve araştırmanın bütçelendirilememesi tüm turizm işletmelerine ulaşabilmemizi engellemiştir.
- Anket formlarında katılımcıların ifadeleri algılama ve yanıtlarda samimiyet düzeyi bir sınırlılık etkenidir.

## **5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Çalışmanın anakütlesini İstanbul'da etkinlik gösteren 4 ve 5 yıldız otel işletmeleri işgörenleri ile A grubu seyahat acenteleri işgörenleri oluşturmaktadır. Değerlendirmeye alınabilen 252 birime yönelik veriler araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırmayı nicel verilerle desteklemek amacıyla anket tekniğine başvurulmuş ve veriler anket tekniği ile elde edilmiştir. Anketler, örneklem grubuna bizzat ulaşılarak elden dağıtılması ve daha sonraki

günlerde toplanmasıyla elde edilmiştir. Anketlerin birimlerden dönüşünün sağlanması 13 günlük bir süreçte gerçekleşmiştir. Anketler 270 birime ulaştırılmış ve 259 anket geri dönüş sağlamıştır. Dönen anketlerden 252 si kullanılabilir bulunarak değerlendirilmeye alınmıştır. Ankette yer alan ölçekler Likert ölçeği tarzında hazırlanmış olup yanıtlar 5 noktadan oluşmaktadır. Latent değişkenler arasındaki ilişkiler yapısal eşitlik modeli ile araştırılmıştır.

### **5.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler**

Araştırmada iki ayrı ölçek kullanılmıştır. Bunlar; duygusal emek ölçeği ve yabancılaşma ölçeğidir. Bu ölçeklerin yanı sıra, ankette, örneklemin kategorik özelliklerini ortaya koymak üzere hazırlanmış sekiz soru vardır. Bunlar; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, turizm eğitimi alınıp alınmadığı, aylık ortalama gelir, mevcut iş yerinde çalışma süresi ve sektörde çalışma süresi ile ilgilidir.

Çalışmada kullanılan ilk ölçek duygusal emek ölçeğidir. Bu ölçek Grandey'in (1999), Brotheridge ve Lee'nin (1998) çalışmasından yararlanarak geliştirdiği ve doktora tez çalışmasında kullandığı soruların Türkçeye çevrilmesiyle elde edilmiştir. Bu aşamada ölçek, araştırmacıyla birlikte üç kişi tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Daha sonra üç farklı kişiden bu çevirileri kontrol etmeleri istenmiş ve hangi ifadelerin ölçekteki orijinal ifadeyi en iyi şekilde karşıladığı sorulmuştur. Sonrasında ise ölçek, araştırmacı tarafından son haline kavuşturulmuştur. Ölçek 14 sorudan oluşmaktadır. Bu ölçek; duygusal emeğin boyutları olan duygu gösterimindeki sıklık, duygu çeşitliliği, duygu yoğunluğu, derin davranış, yüzeysel davranış kavramlarını ölçmek üzere geliştirilmiştir. Anket beşli Likert tipinde hazırlanmıştır. Cevaplayıcılardan ölçekteki ifadeleri ne ölçüde yaşadıklarını belirtmeleri; hiç, nadiren, bazen, sık sık ve daima seçeneklerinden kendilerine en uygun olanı seçmeleri istenmiştir.

Çalışmada kullanılan ikinci ölçek ise Korman'ın (1981) geliştirdiği kendine yabancılaşma ölçeği ve Hirschfeld ve Field'ın (2000) geliştirdiği işe yabancılaşma ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 14 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek; Hiç katılmıyorum, katılmıyorum, fikrim yok, katılıyorum ve tamamen katılıyorum seçeneklerinden oluşan beşli Likert ölçeği olarak sunulmuştur. Yanıtlayıcılardan bu ifadelerle ne ölçüde katıldıklarını belirtmeleri istenmiştir. Bu çalışmada, yabancılaşma boyutlarından sadece işe yabancılaşma ve kendine yabancılaşma boyutları incelenmiştir. Ölçek duygusal emek ölçeğindeki gibi Türkçe'ye çevrilmiştir.

### **5.2. Yapısal Eşitlik Modeli**

Yapısal eşitlik modelleri (YEM) gözlenen ve gözlenemeyen (gizil-latent) değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin sınanmasında kullanılan kapsamlı bir istatistiksel tekniktir. YEM gizil değişkenler seti arasında bir nedensellik yapısının var olduğunu ve gizil değişkenlerin gözlenen değişkenler aracılığıyla ölçülebildiğini varsayar (Yılmaz, 2004). YEM verilen bir modeldeki gözlenen değişkenlere (hem bağımlı hem bağımsız) ilişkin ölçüm hatalarını açıkça hesaba katan bir yöntemdir. YEM aynı zamanda değişkenler arasında doğrudan ve dolaylı etkileri belirleme olanağı sağlayan bir yöntemdir (Yılmaz ve Çelik, 2009; Hamarat ve diğ. 2014).

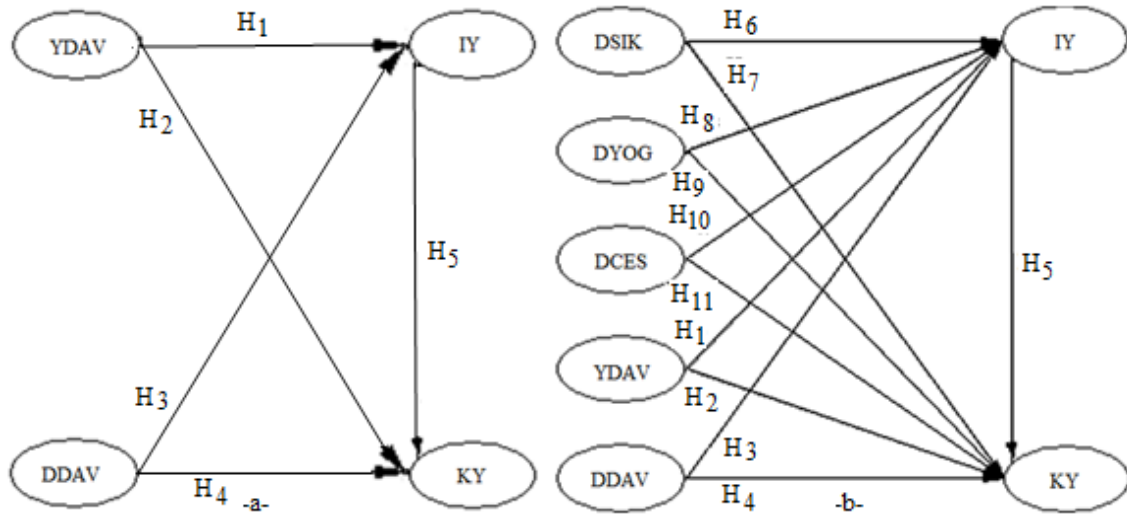
### **5.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler**

Araştırmada duygusal emek boyutunun işe ve kendine yabancılaşmaya etkisi inceleneceğinden şekil 1'de yer alan yapısal eşitlik modeli sınanacaktır. Sınanacak model –a- işgörenlerin yüzeysel davranışlarının ve derin davranışların, iş görenlerin, işe ve kendilerine yabancılaşmalarında bir nedensel bir faktör olup olmadığını sınamaya yöneliktir. Model b'de ise duygu yönetim boyutlarının ve etkileşim özelliklerinin işgörenlerin kendilerine ve işe yabancılaşmalarında etkisi araştırılacaktır. Etkileşim özellikleri, hizmet sektöründe çalışanların müşterilerle iletişim halinde olmalarını, çalışanların müşterilerin duygularını göz önünde bulundurmalarını ve örgütün, çalışan ile müşteri etkileşiminde kontrol sahibi olmasının

üzerinde durulması özelliğinden modele dahil edilmiştir. Modeller Grafik 1'de gösterilmiştir. Şekil 1'de yer alan model için aşağıdaki hipotezler sınanmıştır.

- H<sub>1</sub>: İş görenlerde yüzeysel davranış artarken işe yabancılaşma da artar.  
H<sub>2</sub>: İş görenlerde yüzeysel davranış artarken kendine yabancılaşma da artar.  
H<sub>3</sub>: İş görenlerde derin davranış artarken işe yabancılaşma azalır.  
H<sub>4</sub>: İş görenlerde derin davranış artarken kendine yabancılaşma azalır.  
H<sub>5</sub>: İş görenlerde işe yabancılaşma artarken kendine olan yabancılaşma da artar.  
H<sub>6</sub>: İş görenlerde duygu sıklığı artarken işe yabancılaşma artar.  
H<sub>7</sub>: İş görenlerde duygu sıklığı artarken kendine yabancılaşma azalır.  
H<sub>8</sub>: İş görenlerde duygu yoğunluğu artarken işe yabancılaşma artar.  
H<sub>9</sub>: İş görenlerde duygu yoğunluğu artarken kendine yabancılaşma artar.  
H<sub>10</sub>: İş görenlerde duygu çeşitliliği artarken işe yabancılaşma artar.  
H<sub>11</sub>: İş görenlerde duygu çeşitliliği artarken kendine yabancılaşma azalır.

**Grafik 1.** Duygusal Emek Boyutlarının Yabancılaşmaya Etkisine Yönelik Yapısal Model ve Hipotezler



## 6. BULGULAR

Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek faktörünün, işe ve iş görenlerin kendilerine yabancılaşmasına ne yönde etki ettiğini belirlemeye yönelik yapılan araştırmada örnekleme yer alan iş gören sayısı 252 olarak gerçekleştirilmiştir. İş görenlerin cinsiyet dağılımına bakıldığında %67,9 erkek iş görenlerden oluştuğu, %31,3'ünün ise kadın iş görenlerden oluştuğu belirlenmiştir. Örnekleme yer alan iş görenlerden 2'si cinsiyetini belirtmemiştir. Benzer şekilde medeni durumunu belirtmeyen toplam 7 iş gören mevcut olup, toplumun %57,5'i bekar katılımcılardan oluşmuştur. İş görenlerin eğitimlerine bakıldığında %33,7'si orta öğretim, %29'ı ön lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. En az lisans eğitimine sahip iş gören oranı %28,6 olarak gerçekleşmiştir. Turizm eğitimi alan iş görenlerin oranı ise %55,2 olarak hesaplanmıştır. İş görenlerin yaşları incelendiğinde ortalama yaşın 29,86±6,27 olarak hesaplanmıştır. Medyan yaş ise 29 olarak bulunmuştur. İş görenlerin ortalama aylık gelirleri de incelenmiş ve ortalama aylık gelirleri 1702±910,4 olarak hesaplanmıştır. İş görenlerin

işletmede çalışma süresi  $3,7\pm 3,78$  olarak bulunurken sektörde çalışma süresi ise  $8,20\pm 6,052$  olarak hesaplanmıştır.

Ankette yer alan ölçeklerin yapı geçerliliği, güvenilirlik analizi ve doğrulayıcı faktör analizi ile birlikte araştırılmış, güvenilirliğin bir parametresi olarak Cronbach's Alpha istatistiği kullanılmıştır. Ölçeklerde yer alan maddelerin ölçeği doğrulayıp doğrulamadıkları incelenmiş ve duygusal emek ve yabancılaşma ölçekleri ayrı ayrı incelenmiştir. Duygusal emek boyutunun doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen uyum ölçüleri  $\chi^2=99,46$ ; d.f.=67;  $\chi^2/df=1,48$ , RMSEA=0,044, NFI=0,95, NNFI=0,97, PNFI=0,70, CFI=0,98, IFI=0,98, RFI=0,93, GFI=0,95, RMR=0,042 şeklinde elde edilmiştir. Yabancılaşma boyutunda ise  $\chi^2=204,89$ ; d.f.=87;  $\chi^2/df=2,35$ , RMSEA=0,073, NFI=0,95, NNFI=0,97, PNFI=0,79, CFI=0,97, IFI=0,97, RFI=0,94, GFI=0,90, RMR=0,055 olarak hesaplanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizine göre ölçeklerin yapı geçerlilikleri sağlanmıştır. Güvenirlik analizine göre tüm boyutlarda Cronbach's Alpha anlamlı bulunmuştur. Cronbach's Alpha istatistiği en küçük 0,716 olmak üzere derin davranış boyutunda, en yükseği ise 0,883 ile işe yabancılaşma boyutunda elde edilmiştir. Duygusal emeğin boyutları birleştirilerek, tekrar bir güvenilirlik analizi yapılmış Cronbach's Alpha istatistiği 0,828 bulunmuştur. Aynı işlem yabancılaşma boyutunda da yapılmış, yabancılaşmaya ait Cronbach's Alpha istatistiği 0,905 olarak hesaplanmıştır. Her bir ölçek ayrı ayrı ele alınarak, soru bütün korelasyonlar incelenmiş, negatif korelasyona sahip soru bulunmamıştır. Ayrıca ölçeklerden çıkarıldığında güvenilirliği yükselten herhangi bir soruya rastlanmamıştır. Ölçek soru ortalamalarına bakıldığında en küçük ortalama, 2,505 ile işe yabancılaşma boyutunda elde edilmiştir. En yüksek ortalama ise 3,541 ile yüzeysel davranış boyutunda elde edilmiştir. Etkileşim özellikleri boyutlarında da benzer sonuçlar elde edilmiş ve Duygu gösterim sıklığı boyutunun güvenilirlik istatistiği Cronbach's Alpha 0,769, ölçeğin ortalaması 3,90 elde edilmiştir. Duygu çeşitliliği boyutunda Cronbach's Alpha istatistiği 0,799, ölçek ortalaması 2,741 olarak hesaplanmıştır. Duygu yoğunluğu ölçeğinin güvenilirliği için Cronbach's Alpha istatistiği 0,705 ortalama ise 3,09 olarak elde edilmiştir.

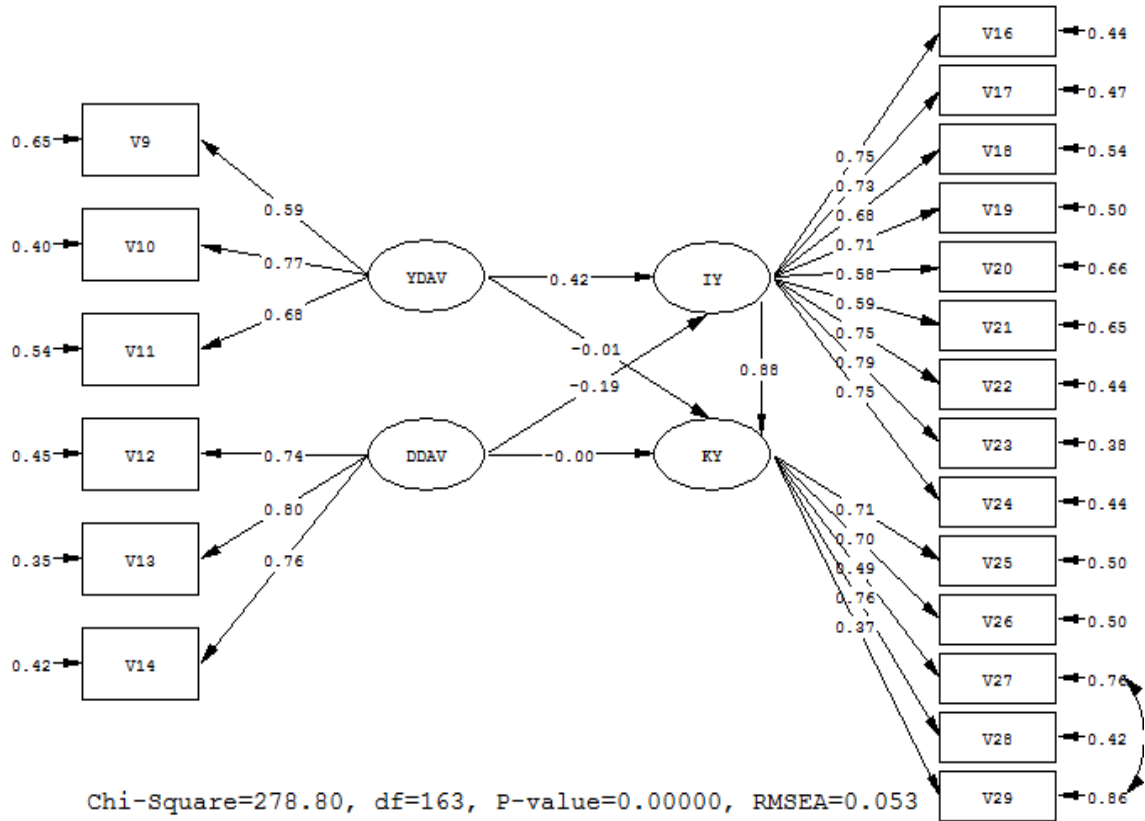
İş görenlerin yüzeysel davranış (YDAV) ve derin davranışlarının (DDAV) işe ya da kendilerine yabancılaşmada nedensel bir faktör olup olmadığının araştırıldığı modele ait uyum ölçüleri araştırılmıştır. Uyum ölçülerinden bazıları,  $\chi^2=278,8$ ; d.f.=163;  $\chi^2/df=1,71$ , RMSEA=0,053, NFI=0,99, NNFI=0,99, PNFI=0,85, CFI=0,99, IFI=0,99, RFI=0,99, GFI=0,90, RMR=0,058 olarak elde edilmiştir. Uyum ölçütlerine göre model kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. Yapısal modelin sınıdığı modelde gözlenen değişkenlerle gizil değişkenler arasında yer alan tüm yollara ait ilişkiler istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Bu ilişkilere yönelik en küçük t istatistiği 5,43 elde edilmiştir. Modele göre;

- İş görenlerin yüzeysel davranışları ile işe yabancılaşmaları arasında aynı yönde 0,42 birimlik istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ( $t=5,02$ ;  $p<0,01$ ). Dolayısıyla iş görenlerin yüzeysel davranışları artarken işe yabancılaşmaları da artmaktadır. İşgörenlerin yüzeysel davranışlarında gerçekleşen bir birimli artış işe yabancılaşmalarında 0,42 birimlik bir artma sağlamaktadır. Dolayısıyla hipotez bir desteklenmiştir.
- İş görenlerin yüzeysel davranışları ile kendilerine yabancılaşmaları arasında ters yönde 0,01 birimlik bir ilişki bulunmuştur ( $t = -0,10$ ;  $p > 0,05$ ). Bulunan bu ilişki hipotez 2'nin desteklenebilmesi için yeterli kanıt oluşturmamaktadır. Dolayısıyla hipotez iki desteklenememiştir.
- İş görenlerin, derin davranışları ile işe yabancılaşmaları arasında ters yönde istatistiksel açıdan anlamlı 0,19 birimlik bir ilişki belirlenmiştir ( $t = -2,43$ ;  $p<0,05$ ). Belirlenen bu ilişkiye göre işgörenlerin derin davranışlarında gerçekleşen bir birimlik

artış işe yabancılaşmalarında 0,19 birimlik bir azalma sağlamaktadır. Dolayısıyla hipotez üç desteklenmiştir.

- İş görenlerin derin davranışları ile kendilerine yabancılaşmaları arasında ters yönde 0,001 birimlik bir ilişki belirlenmiştir ( $t = -0,06$ ;  $p > 0,05$ ). İş görenlerin derin davranışları artarken işe yabancılaşmaları azalmaktadır. Ancak bu azalış istatistiksel açıdan anlamlı değildir. Dolayısıyla hipotez dörtün desteklenebilmesi için yeterli kanıt elde edilememiştir.
- İş görenlerin işe yabancılaşmaları ile kendilerine yabancılaşmaları arasında aynı yönde 0,88 birimlik istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ( $t = 9,45$ ;  $p < 0,01$ ). İş görenlerin işe yabancılaşmalarında gerçekleşen bir birimlik artma, kendilerine yabancılaşmaların da 0,88 birimlik artış sağlamaktadır. Dolayısıyla hipotez beş desteklenmiştir.
- İşgörenlerin yüzeysel davranışları ile işe yabancılaşmaları (YDAV-IY) ve işe yabancılaşmaları ile kendine yabancılaşmaları (IY-KY) arasında yer alan ilişkiler (yollar) istatistiksel açıdan anlamlı bulunduğu için, işgörenlerde yüzeysel davranış, işe yabancılaşma üzerinden kendine yabancılaşma üzerine dolaylı etkiye sahiptir.
- İşgörenlerin derin davranışları ile işe yabancılaşmaları (DDAV-IY) ve işe yabancılaşmaları ile kendine yabancılaşmaları (IY-KY) arasında yer alan ilişkiler (yollar) istatistiksel açıdan anlamlı bulunduğu için, işgörenlerde derin davranış, işe yabancılaşma üzerinden kendine yabancılaşma üzerine dolaylı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar Grafik 2’de verilmiştir.

**Grafik 2.** Yüzeysel Davranış ve Derin Davranışın Yabancılaşmaya Yönelik Yol Grafiği ve İlişkiler



Yüzeysel davranış ve derin davranışın yabancılaşmaya yönelik yapısal eşitlik modeli de,

$$IY=0.42*YDAV-0.19*DDAV$$

$$KY=0.87*IY-0.0069*YDAV-0.0033*DDAV \text{ şeklinde yazılabilir.}$$

İkinci yapısal model, araştırmada tam modeli gösterip birinci modele nedensel olabilecek işgörenlerin duygu sıklığı, duygu gösterim şiddeti ve duygu çeşitliliğini de dikkate alan bir modeldir. Araştırmada öncelikle modele ait uyum ölçüleri araştırılmıştır. Uyum ölçülerinden bazıları,  $\chi^2=489.73$ ; d.f.=327;  $\chi^2/df=1.49$ , RMSEA=0,045, NFI=0,93, NNFI=0,97, PNFI=0,80, CFI=0,97, IFI=0,97, RFI=0,92, GFI=0,88, RMR=0,053 olarak elde edilmiştir. Uyum ölçülerine bakıldığında modelin kabul edilebilir düzeyde olduğu söylenebilir. Model ikiye yönelik aşağıdaki bulgular elde edilmiştir. Bu bulgular;

- İşgörenlerin, duygu sıklığı ile işe yabancılaşmaları arasında ters yönde 0,27 birimlik anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t = -2,91$ ;  $p < 0,01$ ). Dolayısıyla işgörenlerde duygu sıklığı artarken işe yabancılaşmalarında azalma olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuç Hipotez altıyı desteklememekle beraber tersi bir sonuç oluşturmuştur.
- İşgörenlerin, duygu sıklığı ile kendine yabancılaşma boyutları arasında ters yönde 0,10 birimlik bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki  $H_7$ 'nin desteklenebilmesi için istatistiksel açıdan anlamlı kanıt oluşturmamaktadır ve hipotez yedi desteklenmemiştir ( $t = -1,22$ ;  $p > 0,05$ ).
- İşgörenlerin duygu yoğunluğu ile işe yabancılaşma boyutları arasında aynı yönde 0,14 birimlik bir ilişki bulunmuş ancak bu ilişki istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla hipotez sekiz desteklenmemiştir ( $t = 0,99$ ;  $p > 0,05$ ).
- İşgörenlerin duygu yoğunluğu ile kendine yabancılaşma boyutları arasında aynı yönde 0,26 birimlik bir ilişki belirlenmiştir ve bu ilişki istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2,23$ ;  $p < 0,05$ ). Dolayısıyla hipotez dokuz desteklenmiştir.
- İşgörenlerin duygu çeşitliliği ile işe yabancılaşma boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı aynı yönde 0,28 birimlik anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t = 1,97$ ;  $p < 0,05$ ). İşgörenlerde duygu çeşitliliği artarken işe yabancılaşmalarında da bir artış gözlenmiştir ve hipotez on desteklenmiştir.
- İşgörenlerin duygu çeşitliliği ile kendine yabancılaşma boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ters yönde 0,25 birimlik bir ilişki bulunmuştur ( $t = -2,10$ ;  $p < 0,05$ ). İşgörenlerde duygu çeşitliliği artarken kendine yabancılaşmalarında ise bir azalış gözlenmiştir ve hipotez on bir desteklenmiştir.
- İşgörenlerin duygu sıklığı ile işe yabancılaşmaları (DSIK-IY) ve işe yabancılaşmaları ile kendine yabancılaşmaları (IY-KY) arasında yer alan ilişkiler (yollar) istatistiksel açıdan anlamlı bulunduğundan, işgörenlerde duygu sıklığı, işe yabancılaşma üzerinden kendine yabancılaşma üzerine dolaylı etkiye sahiptir.
- İşgörenlerin duygu çeşitliliği ile işe yabancılaşmaları (DCES-IY) ve işe yabancılaşmaları ile kendine yabancılaşmaları (IY-KY) arasında yer alan ilişkiler (yollar) istatistiksel açıdan anlamlı bulunduğundan, işgörenlerde duygu çeşitliliği, işe yabancılaşma üzerinden kendine yabancılaşma üzerine dolaylı etkiye sahiptir.

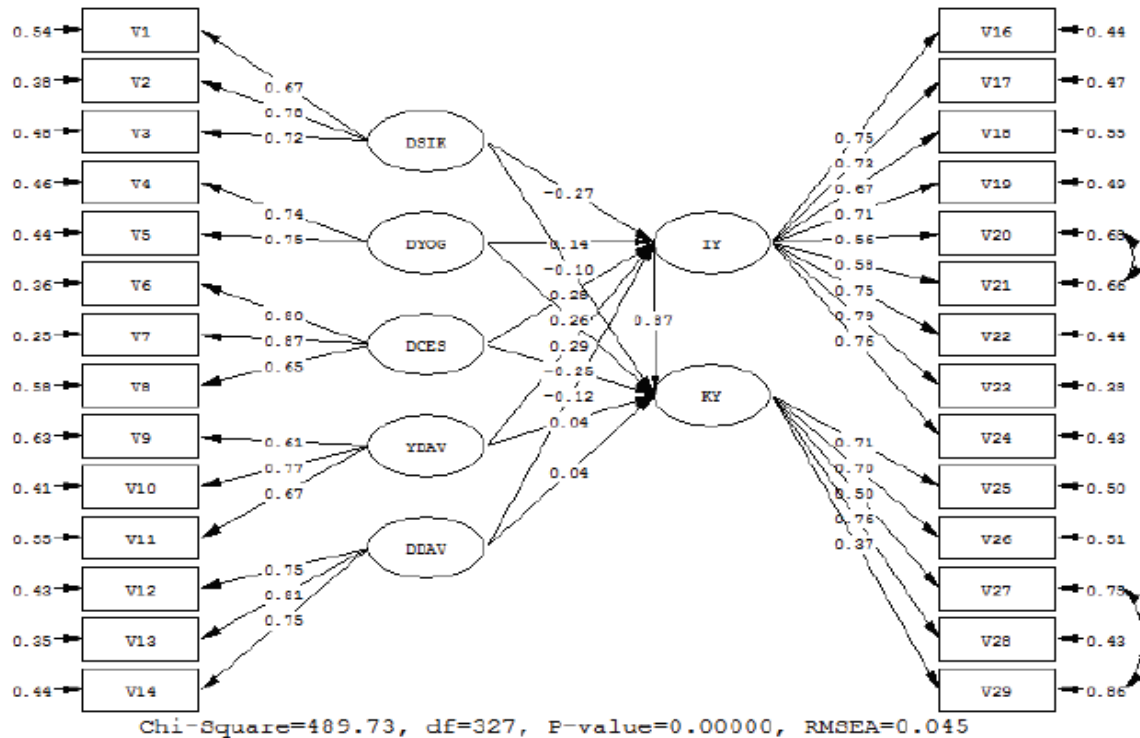
- İşgörenlerin, yüzeysel davranışı ile işe yabancılaşma boyutları arasında aynı yönde 0,29 birimlik istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t = 3,26; p < 0,01$ ). İşgörenlerde yüzeysel davranış artarken işe yabancılaşmada da artış gözlenmiş ve hipotez bir model –b- için desteklenmiştir.
- İşgörenlerin, yüzeysel davranış ile kendine yabancılaşma boyutları arasında aynı yönde 0,04 birimlik anlamlı olmayan bir ilişki bulunmuştur ( $t = 0,56; p > 0,05$ ). İşgörenlerde yüzeysel davranış ile kendine yabancılaşma arasındaki ilişki anlamlı olmadığından hipotez iki model –b- için desteklenememiştir.
- İşgörenlerin, derin davranış ile işe yabancılaşma boyutları arasında ters yönde 0,12 birimlik anlamlı olmayan bir ilişki bulunmuştur ( $t = -1,43; p > 0,05$ ). İşgörenlerde derin davranış ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki istatistiksel açıdan anlamlı olmadığından hipotez üç model –b- için desteklenememiştir.
- İşgörenlerin, derin davranışı ile kendine yabancılaşma boyutları arasında aynı yönde 0,04 birimlik bir ilişki belirlenmiştir. Ancak belirlenen bu ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t = 0,58; p > 0,05$ ). Dolayısıyla model –b- için hipotez dört desteklenememiştir.
- İşgörenlerin, işe yabancılaşma ile kendine yabancılaşma boyutları arasında aynı yönde 0,87 birimlik istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $t = 9,08; p < 0,01$ ). İşgörenlerde işe yabancılaşma artarken kendine yabancılaşma da artmakta olduğundan hipotez beş model –b- için de desteklenmiştir. Elde edilen sonuçlar a yönelik yol grafiği Grafik 3’de verilmiştir.

İşe yabancılaşma ve kendine yabancılaşma yapısal regresyon modelleri;

$$IY = -0,27 * DSIK + 0,14 * DYOG + 0,28 * DCES + 0,29 * YDAV - 0,12 * DDAV$$

$KY = 0,86 * IY - 0,096 * DSIK + 0,26 * DYOG - 0,25 * DCES + 0,041 * YDAV + 0,040 * DDAV$   
şeklinde yazılabilir.

**Grafik 3.** Duygusal Emek Boyutlarının Yabancılaşmaya Yönelik Yol Grafiği ve İlişkiler





## 7. TARTIŞMA

Araştırmada turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek faktörünün, çalışanların fiilen yaptıkları işe ve kendilerine (özbenlik) yabancılaşmasına ne yönde etki ettiğini belirlenmeye çalışılmıştır. İlişkiler yapısal eşitlik modeli ile araştırılmıştır.

Araştırmada, Hochschild (1983), Ünler Öz (2007), Brotheridge ve Grandey (2002), Morris ve Feldman (1996); Kaya ve Serçeoğlu (2013)'nun yapmış olduğu çalışmalarda olduğu gibi, yüzeysel davranış faktörünün işe yabancılaşmaya etki ettiği ve her iki modelde de işe olan yabancılaşmayı artırdığı belirlenmiştir. Çalışanların müşterilerle iletişim esnasında kendi duygularını gizleyerek, işlerinin gerektirdiği şekilde davranmalarının olumsuz sonuçlar doğurduğu ve işlerine olumsuz bakmalarına sebep olduğu yapılan araştırmalarda gözlemlenmiştir. Kaya ve Serçeoğlu (2013)'nun da belirttiği gibi işgörenlerin, işlerini anlamsız bulmaları ve yaşamak için ekonomik bir araç olarak görmeleri, işgören ile iş arasındaki uyumsuzluğa sebep olabileceği ve işe yabancılaşmanın kaçınılmaz bir hal alacağı unutulmamalıdır.

Analize göre her iki model için de yüzeysel davranış faktörünün kendine yabancılaşmaya etki etmediği saptanmıştır. İşe yabancılaşmaya etki eden yüzeysel davranış faktörünün kendine yabancılaşmaya etki etmemesi, çalışanların iş ile sosyal hayatlarını birbirinden ayrı tutması şeklinde açıklanabilir. Bununla beraber araştırma sonucunda, işe yabancılaşma faktörünün kendine yabancılaşmaya sebep olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda araştırma sonuçlarına göre; yüzeysel davranışın, dolaylı olarak kendine yabancılaşmaya sebep olduğu ifade edilebilir.

Araştırmada ilk modelde derin davranış faktörünün işe yabancılaşma boyutuna ters yönde etkisinin olduğu ve derin davranış gösteren işgörenlerde işe yabancılaşmada azalma gözlenmektedir. Bu durumun, çalışanın içselleştirdiği duyguları sergilemesi ve ortaya çıkan olumsuzlukları duygusal zekayla başarmasıyla mutlu olduğu düşüncesi ile açıklanabilir. Turizm işletmeleri emek yoğun işletmeler olup işgören iş yaşamında ortaya çıkan olumsuzluklar karşısında elde ettiği başarının Hochschild ifade ettiği gibi çalışanın eski mutlu anlarını hatırlamaya çalışarak, ruh halini düzeltmeye çalışması olarak ifade edebilir. Böylelikle işgören yaşanan olumsuzlukların işinin bir parçası olduğu ve deneyimlenmenin işe olan öz güvenini artırabileceği şeklinde ifade edilebilecektir. Ancak duyguların yönetimin boyutlarından diğer bir ifadeyle duygusal emeğin boyutları olan duyguların sıklığı vd. modele dahil edildiğinde derin davranışın işe yabancılaşmada etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda her iki model için elde edilen verilere göre derin davranış faktörünün kendine yabancılaşma boyutlarına etkisinin olmadığı gözlemlenmiştir. Bu durumun, çalışanın içselleştirdiği duyguları sergilemesi sonucunda ortaya çıktığı söylenebilir. İçselleştirdiği duyguları sergileyen çalışanların, rol yapmamaları ve bir takım duyguları sergilerken kendilerini dayatma altında hissetmiyor olmaları sonucunda harcadıkları duygusal emeğin, yabancılaşma gibi ciddi bir sonuca ulaştırmadığı söylenebilir.

Araştırma sonucunda turizm işletmelerinde işine yabancılaşan işgörenlerde kendine yabancılaşma da gözlenmiştir. İşgören örgüt kuralları çerçevesinde davranışlarını şekillendirmesi sonucu işine yabancılaşıyor ise bu yabancılaşma kendine yabancılaşmayı ortaya çıkarmaktadır. Örgütte işlerin özellikle duygusal emek gerektiren davranışların rutinleşmesi iş veriminde düşüş, işe odaklanamama, çalışma düzenini bozan davranışların oluşması işe yabancılaşmayı besleyecektir. İşe yabancılaşan işgörenin kendine yabancılaşması da oluşacaktır. Babür (2009: 8), örgütlerde çatışma olgusunun yabancılaşmaya neden olabileceğini belirtmiştir. Bireyin yaşadığı çatışma duygusu örgüt ve bireysel nedenlerle ortaya çıkabilir ve daha sonraki süreçlerde yabancılaşmaya yol açabilecektir.

İşgörenlerde duygu sıklığı artarken işe yabancılaşmada azalma olduğu belirlenmiştir. Bu durum işgörenlerde müşteri ile iletişim sıklığının arttıkça işe olan yabancılaşmalarının azaldığını göstermektedir. Bir çalışanın müşterilerle hangi sıklıkta iletişim kurması gerektiği yaptığı işe göre farklılık gösterse de duygusal emeğin, müşterilerle iletişim sıklığı arttıkça daha yüksek oranda sarf edileceği belirtilmektedir (Pala 2008; 18). Ancak araştırmada literatürden farklı bulgu elde edilmiştir. Bu durum işgörenin müşteri ile iletişiminin iş tatminini artırıcı, değer yaratıcı müşteriye fayda yaratabilme duygusundan kaynaklanabileceği şeklinde ifade edilebilir.

İşgörenlerde duygu yoğunluğu artarken kendine yabancılaşma duygularında da artış olduğu belirlenmiştir. Ünler (2007; 9)'de belirttiği gibi işgörenlerde, müşteriye sergilenmesi gereken duygu yoğunluğu arttıkça sarf edilmesi gereken duygusal emekte artmaktadır. Dolayısıyla duygu yoğunluğu yaşayan işgören kendine yabancılaşabilecektir.

İşgörenlerde duygu çeşitliliği artarken işe yabancılaşmalarında da artış gözlenmiştir. Müşteri ile iletişimde olan işgörenin duygu çeşitliliği müşterilere gösterilmesi gereken duyguların yönetilmesi sonucunda birden fazla duygu sergilemesi ile gerçekleşmektedir. Dolayısıyla işgörenlerde duygu çeşitliliği arttıkça duygusal emek oranında artış göstermekte olup işe yabancılaşmaya neden olabilmektedir.

İşgörenlerde duygu çeşitliliği artarken kendine yabancılaşmada ise azalış olduğu belirlenmiştir. Birden fazla duygu çeşitliliği sergileyen işgörenlerin Morris ve Felman (1996)'da belirttiği gibi duygu çeşitliliği arttıkça duygusal emek oranı da artış gösterecektir ve kendine yabancılaşmada azalış gerçekleşmiş olacaktır.

## **8. SONUÇ**

Hizmet sektörünün müşteri ilişkilerini önemseyen ve müşteri ile birebir iletişimi zorunlu kılan yanı, çalışanların güler yüzlü, nazik ve içten davranmalarını gerektirmesidir. Bu durum çalışanın müşteriye sergilemesi gereken duyguları örgütün belirlediği kurallara göre kontrol etmesine sebep olmaktadır. Çalışanların sahip oldukları bireysel korkuları, günlük stresleri, aile içi sorunları, sağlık sorunlarını ve endişelerini saklamaları ve müşterilere güler yüzlü, keyifli, hizmet vermekten memnun görünme çabaları, sarf ettikleri duygusal emeğin olumsuz sonuçlar yaratmasına sebep olmaktadır. Bu sonuçlar, iş doyumsuzluğu, örgütten uzaklaşma, tükenmişlik ve yabancılaşma gibi birçok olumsuz örgütsel ve bireysel soruna yol açmaktadır.

Turizm işletmelerinin emek yoğunluğu, müşteri odaklılık, yüksek devir hızı gibi özellikleri insan kaynakları uygulamalarının önemini arttırmaktadır. İşverenlerin, çalışanların işe alımlarında duygusal emek göstermeye yatkın eleman seçimleri, verimlilik, karlılık gibi kaygıları sebebiyle önem kazanmıştır. Duygusal emek göstermeye yatkın eleman alım isteğinin sebebi, duyguların öğrenilemeyeceğine ve değiştirilemeyeceğine dair inançtan kaynaklanmaktadır. İşletmelerin çalışanlarına, birtakım duyguları öğretmeye çalışması, samimi davranışlar sergilemeleri konusunda dayatmalarda bulunması, çalışanların fiziksel yorgunluk dışında duygusal stres yaşamalarına ve yabancılaşma gibi önemli bir sorunun ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.

Çalışanların içinde bulunduğu örgüte, örgüt kültürüne uyum sağlayamaması ve uzaklaşması örgütsel yabancılaşmaya sebep olmaktadır. Bu durum sadece iş arkadaşlarından uzaklaşma şeklinde gerçekleşebileceği gibi, kimi zaman kişinin çalıştığı örgüt içinde kendini yetersiz görmesi şeklinde de gerçekleşebilmektedir. Duygusal emek sürecinde duygularını kontrol altına almaya çalışması, hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yapması, örgütün dayattığı duyguları sergilemesinin olumsuz sonucu olarak çalışanın yabancılaşma hissi müşteri tarafından hissedilebilir. Bu durum işletme açısından olumsuz sonuçlar doğurabilir. Turizm

işletmelerinin bu tür durumlarla karşılaşmaması için, yabancılaşmanın nedenlerini tespit etmesi ve önlemler alması gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

- AKOĞLAN KOZAK, M, GÜÇLÜ H. N., (2008), Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:8, Sayı:2, 39-56.
- BABÜR, S., (2009), *Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- BROTHERIDGE, C M, GRANDEY A. A., (2002), Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work, *Journal of Vocational Behavior*, p.60.
- DEMİREZ, F, TOSUNOĞLU N., (2017), Örgüt İkliminin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Gazi Üniversitesi Rektörlüğünde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. Cilt 6, Sayı 2, ss 69-88.
- DEVELİOĞLU, K. ve TEKİN, Ö. A., (2012), Otel Çalışanlarının Yabancılaşma Düzeyinin Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, Yıl:2012, C:4, S:3, s. 121-128
- DURAN E. GÜMÜŞ M., (2013), Turizm Lisans Öğrencilerinin Duygusal Emek Deneyimlerinin Kariyer Tercihlerine Etkileri, *Dokuz Eylül Üni. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 2.
- DURAN E. GÜMÜŞ M., (2010), Turizm İşletmelerinde Duyguların Yönetimi Sorunu, *11. Ulusal Turizm Kongresi*, 2-5 Aralık 2010, Detay Yayıncılık 1. Baskı, Ss:169-179.
- DURCAN, N. M., (2007), *Yabancılaşmanın İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İncelenmesi*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- EROĞLU, Ş. G., 2014, Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Sayı 19, Ss 147-160
- GÖKTÜRK, İ, GÜNALAN, M., (2006),. Modern ve Geleneksel Değerler Arasında Yabancılaşan İnsan., *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ..B.F. Dergisi*, Sayı: 11, ss. 127-143.
- GÜREL, E. B., BOZKURT, Ö.Ç., (2016), Duyguların Yönetilmesinin, İş Tatmini ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkileri, *Mehmet Akif Ersoy Üni. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 14 Ss: 133-147.
- GÜNGÖR, M., (2009), “Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları”, *Kamu-İş*; Cilt:11, S:1, İstanbul
- HAMARAT, B, GÜLER, O, DURAN E, GÜMÜŞ, M, TUFAN, E., (2014), Çevresel Tehdit, Çevresel Bilinç ve Çevresel Tutum, Çevre Odaklı Davranışı Etkiler Mi? Çanakkale Sivil Toplum Kuruluşları Örneği, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2014, 7/2.
- HOCHSCHILD, A. R., (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, C.A: University of California Press.
- KAYA, U; SERÇEOĞLU N., (2013), Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma., *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2013/1.
- KAYA, U. ve ÖZHAN, Ç. K., (2012), Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, Cilt 3, Sayı 2, Sayfa: 109-130

- KORMAN, A. K., (1981), Career Success and Personal Failure: Alienation in Professionals and Managers, *Academy of Management Journal*, Vol. 24, No. 2, 342-360.
- KÖKSEL, L., (2009), *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Celal Bayar Üniversitesi, Manisa
- MORRIS, J. A, FELDMAN, D.C., (1996), The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor., *Academy of Management Review*, Vol.21 (4), pp.986-1010.
- ÖZBEK, M.F., (2011), “Örgüt İçerisindeki Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 16, Sayı 1, 231-248.
- PALA, TUĞBA, P., (2008), *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzey ve Boyutları*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Mersin Üniversitesi, Mersin.
- PARSAK, G., (2010), *Örgütlerde Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Çukurova Üniversitesi çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çukurova Üniversitesi, Adana.
- ŞİMŞEK, M. Ş, ÇELİK, A, AKGEMCİ, T, FETTAHLIOĞLU.T., (2006), Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 15, ss. 569-587.
- TEZCAN, M., (1985), Gençlik ve Yabancılaşma. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, Cilt 28, ss. 121-127. <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/519/6511.pdf>
- TEZCAN, M., (1983), Eğitimde Yabancılaşma. *Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 1, ss. 245-254. <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/513/6344.pdf>
- TOKMAK, İ., (2014), Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6/3, 134-156
- ULUSOY, H., (1988), Sanayi Örgütü İşçileri ve İşe-Yabancılaşma, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, Cilt: 32, Sayı: 1-2, ss. 77-84, Ankara
- ÜNLER ÖZ, E., (2007), *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanlarının İş Sonuçlarına Etkisi*, Beta Yayınları, İstanbul.
- YILDIZ, F. Z., (2017), *Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurlar Örneği*, Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İnsan Kaynakları Yönetimi AD. Sakarya
- YILMAZ, G; AŞKIN K; SAYIM Y., (2010), Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, Paradoks Ekonomi, *Sosyoloji ve Politika Dergisi*, Cilt:6, Sayı:1, Sayfa:87-107.
- YILMAZ, V., (2004), Consumer Behaviour Of Shopping Center Choice. *Social Behavior and Personality*, Vol. 32, Issue: 8, 783-790.
- YILMAZ, V. ÇELİK, E. H., (2000), *Lisrel ile Yapısal Eşitlik Modellemesi-1*. Pegem Akademi.1. Baskı. 1-18. Ankara.
- YÜMNİ S., (2002), *Çağdaşlaşma Yabancılaşma ve Kimlik*, İstanbul, Rağbet Yayınları. 1. Baskı. İstanbul.