

CİNSİYET YÖNELİMLERİNİN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Naiman-Khanyim DURSUNOVA¹

Ash GEYLAN²

Özet

Çalışma hayatında üretim ve istihdam yapısında yaşanan değişim ve dönüşüm emeğin farklı boyutlarda değerlendirilmesine ve yeni kavramlar çerçevesinde ele alınmasına neden olmuştur. Bu kavramlardan birisi de duygusal emek kavramıdır. Özellikle hizmet sektöründe yaşanan gelişim ve müşteri odaklılığın ön plana çıkması, çalışanların sadece zihinsel ve fiziksel emeklerini değil bunun yanında duyguların da önemi vurgulanmaktadır. Bu araştırmada Türkiye’de hizmet sektöründe çalışan bireylerin cinsiyet yönelimlerinin duygusal emek üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma kapsamında 398 kişiye anket uygulanmıştır. Toplanan veriler IBM SPSS Statistic 26, IBM AMOS 23 paket programları ve R Studio 3.6.2 yazılımı ile gerçekleştirilmiş, veriler analiz edilerek yorumlara yer verilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda cinsiyet yönelimlerinin duygusal emek ve alt boyutlarının üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Duygusal Emek, Cinsiyet, Eril, Dişil, Androjen, Belirsiz, Yüzeysel Davranış, Derinlemesine Davranış, Samimi Davranış.

THE EFFECT OF GENDER ORIENTATIONS ON EMOTIONAL LABOR

Abstract

Changes and transformations in the structure of production and employment has led to the evaluation of labor in different dimensions that addresses the issue within the framework of new concepts. One of these concepts is the concept of emotional labor. The development and customer orientation which especially comes forward in the service sector emphasizes the importance of not only the mental and physical labor, but also the emotional labor as well. The impact on the emotional labor of individuals working in the service sector in Turkey has been investigated by gender orientation. A questionnaire was applied to 398 people within the scope of the research. The collected data were carried out with IBM SPSS Statistic 26 IBM AMOS 23 package programs and R Studio 3.6.2 software, the data were analyzed and comments were given. As a result of the research, it has been determined that gender orientations are effective on emotional labor and its sub-dimensions.

Keywords: Emotional Labor, Gender, Masculine, Feminine, Androgen, Surface Acting, Deep Acting, Intimate Acting.

¹ Sorumlu yazar, Anadolu Üniversitesi SBE, naimadursun@gmail.com, 0000-0000-0000-0000

² Anadolu Üniversitesi, Dr. Öğr. Üyesi, ageylan@anadolu.edu.tr, 0000-0001-6682-1571

1. Giriş

Günümüzde emeğin yoğun şekilde tartışılan bir boyutu olan duygusal emek, sanayileşme sonrasında hizmet sektöründe yaşanan gelişmeyle beraber bu sektördeki işlerin bir gerekliliği olarak ortaya çıkan müşterilerle doğrudan iletişim ve çalışanların çalışma ortamında uygun duygular sergilemeleri için duygularını yönetmeleri zorunluluğu ile ortaya çıkmıştır. Çalışma ortamında yapılan duygu yönetimi özel hayattaki duygu yönetiminden farklıdır. Çünkü işletmelerin müşterilerle kurdukları ilişki kurumsal imaj ve verimlilik açısından son derece önemli olmakla birlikte, işletme yönetimi ve denetimi altında gerçekleşmektedir. Bu ilişki biçiminde çalışanlar işletmenin kontrolünden ve belirli bir ücretin karşılığında müşterileri etkileyebilmek amacıyla genellikle gerçek olmayan duygu gösteriminde bulunmaktadır.

Günümüzde hizmet sektöründe işverenler çalışanların işlerine emeklerini dahil ederek ekip dayanışması içerisinde çalışmalarını daha fazla talep etmektedir. Emek sürecinde yaşanan bu küresel dönüşüm ulusal, sektörel, örgütsel yapı, etnik köken ve cinsiyet açısından farklılaşmaktadır. Bunun yanında literatürde duygusal emek özellikle kadınların ağırlıkla yaptığı işlerin niteliğini ortaya koyan aynaya benzetilmektedir. Çünkü dayanışma, sabır, bakım ve anlayış gibi duyguları gerektiren işler genellikle kadın işi olarak algılanmakta ve bu özelliklere doğal olarak sahip olmaları nedeniyle çoğunlukla bu tür işlerde çalıştıkları varsayılmaktadır (Savaş, 2018). Bu durum işyerlerinin kadın – erkek pozisyon ayırımına neden olmaktadır. Bu nedenle yapılan araştırma duygusal emek ve cinsiyeti değil, duygusal emek ve cinsiyet yönelimleri arasındaki ilişkiyi ele almayı amaçlamaktadır.

Toplum tarafından kadın – erkek rol farklılıkları her zaman ilgi görmüş ve birçok araştırmaya tabi tutulmuştur. Hem özel hayatta hem iş hayatında kadın ve erkeklerin rol dağılımı farklıdır, fakat globalleşmeye giden dünyada roller karışmış hatta benzer hal almıştır. Toplum, kadın ve erkeklerin doğaları ve kültür normları gereği, verilen rollere uygun şekilde davranmalarını beklemektedir, bunun tersi olduğu taktirde toplum tarafından genellikle kadınlar (çoğunlukla erkekler tarafından) eleştirilere maruz kalmaktadırlar. Kadınların mağduriyeti, erkeklerin egemenliği ve kadın – erkek iş bölümünün kalıpyargılar içerisinde gerçekleştiği dönemin sonuna yaklaşılmaktadır (Sevelova, 2011). Dolayısıyla, yapılan bu araştırmada kadın ve erkeklerin biyolojik kimliklerine değil, hangi cinsiyet rol özelliklerini benimsediklerini belirleyerek, modern iş dünyasında duygusal emek ve ona bağlı alt boyutlarını inceleyerek, bu iki değişken arasındaki etkilerin ortaya koyulması ve önerilerde bulunulması bakımından önemlidir.

Bu araştırmanın amacı hizmet sektöründe çalışan bireylerin hangi cinsiyet rol özelliklerini benimsediklerini belirleyerek, cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz olmanın, duygusal emeğin: derin, yüzeysel ve samimi davranış boyutları üzerinde etkili olup olmadığını araştırmaktır.

2. Literatür Taraması

Araştırmanın bu bölümünde biyolojik bir kavram olarak bireyin ve toplumsal hayatın temel ayrımını oluşturan kategorilerden biri olan cinsiyet ve toplumsal cinsiyet kavramları ele alınmaktadır. Bu bölümde cinsiyet kimliği, toplumsal cinsiyet rolleri, duygusal emek kavramı, duygusal emek üzerinde etkili olan kişisel ve örgütsel faktörler ve duygusal emeğin sonuçları incelenmektedir.

2.1. Cinsiyet ve Toplumsal Cinsiyet

Bireyin ve toplumsal yaşamın temel ayırımını oluşturan kategorilerinden biri olan cinsiyet, biyolojik bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Nitekim kadın ya da erkek olmanın biyolojik ayırımı doğumdan itibaren yapılmaktadır (Bhasin, 2003). Dökmen (2004), cinsiyeti bireyin biyolojik farklılıklarına göre belirlenen demografik bir kategori olarak tanımlarken, Ersoy (2009) ise, cinsiyeti: *“bireye yönelik toplumsal anlayışları, değerleri, rolleri biçimlendiren, özellikleri ve beklentileri içeren önemli bir sosyal kategori”* olarak tanımlamaktadır (akt., Çopur ve Çiçek 2018). Dolayısıyla, cinsiyet, biyolojik cinsiyet (sex) ve toplumsal cinsiyet (gender) olarak iki kategoriye ayrılmaktadır. Toplumsal cinsiyet kavramı zihinsel, kültürel ve sosyal farklılıkları kapsarken, biyolojik cinsiyet kavramı ise sadece fiziksel (bedensel) farklılıkları kapsamaktadır (Kostikova, 2005). Örgütlerde cinsiyet kavramı cinsiyetler arası farklılıkları tanımlarken, aynı zamanda erkek ve kadın arasındaki sosyal ilişkileri belirten güç farklılıklarını da içine almaktadır. Cinsiyet araştırmalarında ve bu araştırmalara dayanarak oluşturulan feminist teorilerde, cinsiyet, toplumsal güç ve eşitsizlik ilişkilerini organize eden, sosyal bir kategori olarak ifade edilmektedir. Klasik feminist teorilerde, erkeklerin kadınlar üzerindeki sosyal egemenliği konusunda: başta gelen konular, kadınların öngörülen ve edinilen cinsiyet rollerinin yerine getirilmesini, fırsat eşitsizliğini, erkeklerin kamusal alandaki avantajlarını ve kadınların ise özel alanlara sıkıştırılmasını (Zdravomislova ve Tyomkina, 2001).

Toplumsal cinsiyet, cinsiyetin aksine, kadın ve erkeğin kültürel ve toplumsal farklılıklarını içermektedir. Toplumsal cinsiyet, erkek ve kadının farklılıklarının biyolojik cinsiyetlerine dayalı olmadığını, toplumsal olarak eril ve dişilik kategorileriyle bağlantılı olduğunu, yani toplumsal kültür tarafından tasarlanmış niteliklerin, anlam ve beklentilerin temel alındığını belirtmektedir (Giddens, 2008). Cinsiyete bağlı bütün bu özelliklendirmeler *“cinsiyet kültürü”* olarak adlandırılmaktadır (Ersoy, 2009). Bütün kategorileri kapsayan bu kavram, cinsiyete bağlı özellikleri, değerleri, davranışların şeklini belirleyen, gerektiğinde davranışlara rehberlik eden, davranışların sınırlarını belirleyen ve yönlendiren toplumsal kültürün alt bölümü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Doğum anından itibaren her insan erkek ya da kadın olarak tanınmak için belirli bir cinsel davranış rolünü özümsemeye başlamaktadır (Terzioğlu ve Taşkın, 2008). Bir erkeğin veya bir kadının davranışı, her şeyden önce biyolojik (cinsel) özelliklerine göre belirlenmektedir. Yani bir erkeğin veya bir kadının cinsiyetine uygun davranışlar sergilemesi gerekmektedir (Cornell, 1995). Kadının doğal özü doğum yapmak ve çocukları büyütme. Bu nedenle, ana rolü evin annesi ve koruyucusu olmak, yani sağlıklı yavruların doğuşuna, evinde huzur yaratmaya, duygusal rahatlık, uyum ve düzen atmosferine bakmaktır. Bir kadının görevini yerine getirebilmek için her şeyden önce fiziksel olarak sağlıklı, sabırlı, sempatik, şefkatli, iyi kalpli ve huzurlu olması gerekmektedir. Erkeklerin görevi ise kadınların yüksek görevini gerçekleştirmeleri için gereken koşullar yaratmaktır. Bu nedenle, erkeklerin temel rolü- inşaatçının, kazananın, koruyucunun rolüdür, ayrıca erkekler asil, zeki ve cesurdur (Dökmen, 2009). Kariyer seçiminde dahi, cinsiyet rollerinin etkileri görülmektedir. Erkekler kamu işlerinde, politika alanlarında sık çalışmaktadırlar; Kadınlar ise ev işleri ve aile işleriyle ilgili özel alanlarda daha sık çalışmaktadırlar. Bu duruma birçok toplum kültürü örnek sayılmaktadır. Toplumsal cinsiyet rolleri hem erkeklerin hem de kadınların yaşamlarının şekillenmesinde büyük etki yaratmaktadır (Akın ve Demirel, 2003). Dolayısıyla, toplumsal cinsiyet rolleri, bireyin topluma karışması ve sosyalleşmesi sürecinde

öğrenilmekte ve toplumsal cinsiyetle ilgili algıyı şekillendirmeye başlamaktadır. Toplumsal kültürün içinde bulunan toplumsal cinsiyet rolleri, bireylerin cinsiyetine uygun tutum ve davranışları uygulaması anlamına gelmektedir.

İnternetin yaygınlaşması ve iletişim araçlarına erişim kolaylığı küreselleşmeye giden dünya standartları, kadınlar ve erkeklerin bakış açılarını değiştirmiştir. Böylece, toplumsal cinsiyet rollerinin sınırlılıkları genişlemiş ve toplumsal cinsiyet rollerinin davranış kalıpları benzerlik göstermeye başlamıştır. Teknolojik ve toplumsal kültürün hız kazanması kadın ve erkekler üzerinde etkiye neden olmuştur. Kadınlar iş hayatına daha fazla katılım göstermeye başlamış ve birçok yeniliklerle kadınlara eril özellikler atfedilmiştir. Erkeklerde ise dişil özellikler düzeyi gözle görülür farklılıklar görülmüştür. Günümüze kadar süregelen teorik gelişmeler toplumsal cinsiyeti her dönem itibariyle farklılıklarını yansıtarak anlatmaya devam etmektedir.

2.2. Cinsiyet Yönelimlerinin Temel Kategorileri: Eril, Dişil, Androjen ve Belirsiz Roller

Cinsiyetin biyolojik ve kültürel yönleri arasındaki farklılıkların doğasını anlayabilmede erillik ve dişilik kategorileri özellikle önem taşımaktadır. Erillik ve dişilik, bir dizi tutum, rol, davranış normu ve her bir toplumdaki erkek ve kadın cinsiyetlerinde bulunan değerler hiyerarşisi olarak tanımlanmaktadır (Sevelova, 2011). Ayrıca tarihten beri süregelen erkek ve kadın hakkında sosyal algı, davranış kalıpları ve stereotipleri içermektedir. 19 yüzyılda eril ve dişil yönelimler birbirini dışlayan özellikler olarak kabul edilmekteydi, «standarttan» herhangi bir sapma ise patoloji olarak algılanmaktaydı. Daha sonra zihinsel yeteneklerin, duyguların, ilgi alanlarının ölçülmesi için özel ölçekler yaratılmıştır. Bu durum eril – dişil niteliklerinin sürekliliği fikrinin oluşmasına yol açmıştır. Buna göre yüksek erillik, düşük dişilik ile korelasyon sağlanmalı ya da tam tersi düşük erillik, yüksek dişilik ile korelasyon sağlanmalıydı. Bu demek oluyor ki erkekler için yüksek erillik arzu edildiğinde kadınlar için ise yüksek dişilik arzu edilmekteydi (Kostikova, 2005:8).

Eril ve Dişil kavramlarının yanı sıra literatürde üzerine durulan ve dikkate değer kavram ise androjenlik kavramıdır. Androjenlik kavramını geliştiren Bem (1974), araştırmalarına dayanarak dört ana psikolojik ve sosyal cinsiyet türü belirlemiştir:

- Eril;
- Dişil;
- Androjen;
- Belirsiz.

Erillik (lat. Masculinus), eril olarak kabul edilen, bir erkeğin bir kadından veya eril hayvanların, dişi hayvandan ayıran bedensel, zihinsel ve davranışsal özelliklerinin birleşimi olarak tanımlanmaktadır (Raycroft, 1995). Dişilik (kadınsı veya kız gibi de adlandırılmaktadır) genellikle kadınlarla ilgili bir dizi tutum, rol ve davranış özelliklerini gösteren bir kavramdır (Shehan, Constance, 2018). Kanadalı sosyolog Erving Goffman (1959) ve Amerikalı filozof Judith Butler (1990), cinsiyetin sabit ve doğal olmadığını, ancak zamanla dişil veya eril olarak birey tarafından edinilen bir dizi sosyal rol ve özellik olduğunu teorize etmişlerdir. Geleneksel olarak dişil olarak belirtilen özellikler, yumuşaklık, empati, alçakgönüllülük, duyarlılığı vb., içermektedir, ancak dişilik ile ilişkili

özellikler toplumlar ve bireyler arasında farklılık gösterir ve çeşitli sosyal ve kültürel faktörlerden etkilenmektedir (Shehan, Constance, 2018).

Bem (1974) kuramında androjen boyutu üzerinde durmaktadır. Ayrıca daha önce de belirtildiği gibi bu kuramda dişilik ve erillik birbirlerinden bağımsız iki boyut şeklinde ele alınmaktadır. Buna göre bir kişi hem dişilik hem de erillik boyutlarında aynı anda yer alabilmektedir. Toplum tarafından dişil olarak tanımlananlar; duygusal, merhametli ve anlayışlı özelliklere sahip kişiler iken, toplum tarafından eril olarak tanımlananlar; gözü pek, hırslı ve baskın kişilerdir. Diğer taraftan hem dişil hem de eril özellikleri bünyesinde barındıran kişiler ise androjen kişiler olarak iki grubun özelliklerini de yüksek seviyede gösteren bireyler olarak görülmektedirler. İki grubun özelliklerini düşük seviyede bünyesinde barındıran bireyler ise Belirsiz cinsiyet yönelimine sahip olan bireylerdir (Dökmen, 2009: 73). Bem (1974)'e göre toplum tarafından bireyler dişil ve eril olarak iki kutupta görülse de aslında birçok insan androjen kimlikte olabilmektedir. Çünkü değişen koşullara göre bireyler hem dişil özellikleri hem de eril özellikleri edinmektedirler. Sadece eril ya da sadece dişil özelliklere sahip olmak bireyi sınırlandırmaktadır ve böylece birey diğer kutup davranışlarına yasaklı duruma gelmektedir. Androjenlik ise bireyin daha özgür davranmasını sağlamaktadır (akt., Uzun, 2020: 55). Belirsiz rol özelliklerini benimseyen kişiler ise duygusal olarak androjenler ile zıt konumdadırlar. Androjenlere göre daha az olgun, hedeflere değil daha çok insanlarla olan ilişkilere odaklanmaktadır. Etrafındaki insanların onlarla ilgili düşüncelerine önem vererek zaman ve enerjilerini kendi hedeflerine değil, başkaları tarafından desteklenmek, oynanmak için harcamaktadırlar. Hataları Kendilerinde değil, olayların veya başka insanların sebep olduğunu savunmaktadırlar. Davranışlarında olayları analiz etmek yerine genelde duygularla hareket etmektedirler. Başka bir deyişle marjinal kişilik tipine sahiptirler (Kostikova, 2005).

Son zamanlarda her bir cinsiyet özelliklerini belirlemenin ne kadar zor olduğunu, bu sorunun nedenlerinin kültür yapısı, bilgi düzeyi ve toplumun ideolojik temellerine bağlı olduğunu belirtmek gerek, otuz yıl önce bu özellikler yadsınamaz bir şekilde kabul edilmese de erkeklerin ve kadınların rolleri, sorumlulukları ve spesifik özellikleri hakkındaki görüşler kökten değişmektedir. Toplumsal cinsiyet stereotiplerinin olumsuz etkileri ise bireylerin kişisel ve mesleki gelişimini engellemektir. Ayrıca hayat seçimlerini ve planlarını belirli kalıp içerisinde gerçekleştirmektedir.

2.3. Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı ilk defa Amerikalı sosyolog Arlie Hochschild'in (1983) en bilinen eseri "The Managed Heart" kitabında tanıtılmıştır. Ampirik araştırmalara dayanarak, Hochschild (1983) "duygusal iş" ve "duygusal emek" kavramlarını ortaya atmıştır. Hochschild'in yaptığı çalışmalar giderek popüler hale gelmiş ve araştırmacılar tarafından farklı yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu kavramlar, bir kişinin özel alandaki duygusal davranışının özelliklerini, ev çevresini ve meslek alanını yansıtmaktadır. Duygusal çalışmalar hizmet sektöründe bulunan farklı mesleklerde araştırılmaya başlanmıştır. Bu durum Hochschild'in kavramlarının genişlemesine, iyileştirilmesine ve değiştirilmesine yol açmıştır. Artık her mesleğin belirli duygu ifadeleri bulunmakta, resmi veya gayri resmi olarak her meslek alanında duyguların yönetilmesi gerekmektedir (Vincent, 2011). Ashforth ve Humphrey (1993)'te, Morris ve Feldman ise (1996)'da duygusal emek yaklaşımlarını geliştiren ilk isimler arasındadırlar. Daha sonrasında ise Grandey (2000), Glomb ve Tews (2004), yıllarında duygusal emek hakkındaki fikirlerini paylaşan diğer önemli isimlerdir.

Tolich (1993), çalışanların kendi duygu ifadesi üzerindeki kontrol derecesine dayanan duygusal emek türlerinin bir sınıflandırmasını geliştirmiştir (Tolich, 1993). Tipolojisinde düzenlenmiş duygusal emek, örgüt tarafından, kurallar, eğitim ve süpervizörler gibi araçlar kullanarak öğretilir, böylece her çalışan kendi duygusal çalışmasını kendisi kontrol edebilmektedir. Duygusal emek çalışmalarına kattığı yenilik ise duygusal emeğin yönetilebilir ve serbest seçim sonucu gerçekleşen bir eylem olduğu düşüncesidir. Çünkü çalışanların duygularını yönetme konusunda kendi kararlarını alabileceklerini vurgulamaktadır. Pierce (1995; 1999), toplumsal cinsiyet eşitsizliği ile ilgili duygusal çalışmaları hukuk firmaları örneği üzerinde araştırmıştır. Yazar iş bölümündeki cinsiyet tabakalaşması duygusal olarak desteklendiğini ve böylece işyerindeki statü farklılıklarını güçlendirdiğini ve statü hiyerarşisini yeniden ürettiğini göstermiştir. Erickson (2001), duygusal çalışmanın yoğunluk, duyguların yürütmeye katılımı, çalışanların sosyal tabakalaşma sistemindeki konumuna bağlı olduğunu anlatmaktadır. Örneğin, erkek hemşireler duygusal çalışmaya kadın meslektaşlarına göre daha az katılım sağlamaktadırlar. Başka bir deyişle, daha az çaba sarf etmektedirler. Ayrıca yüksek bir statü durumunun bireyin duygularını (az ya da çok) özgürce ifade etmesini sağladığını belirtmişlerdir (Eroğlu, 2013; Simonova, 2013).

2.4. Duygusal Emek Stratejileri

Hochschild (1979, 1983) tarafından çalışanların duygusal davranışları “yüzeysel davranış” ve “derinlemesine davranış” stratejileri şeklinde iki farklı kategoride değerlendirilmiştir. Çalışanların gerçekte hissettikleri duyguların yansıması olarak bu iki tür davranış stratejisine Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından üçüncü bir tür olarak “samimi davranış” stratejisi eklenmiştir. Duygusal emek stratejilerine bakıldığında yüzeysel davranış stratejisi çalışanların duygularını nasıl ifade ettiğiyle ilgilidir, derin davranış stratejisi ise çalışanların gerçekte ne hissettiği ile ilgilidir. Her iki davranış türünde de kişi tarafından bir duygusal çaba verilmektedir. Çünkü çalışanlar belli duygularını müşterilere belli standartlar çerçevesinde aktarmak mecburiyetindedirler (Totterdell ve Holman, 2003). Yüzeysel davranış stratejisini uygulayan çalışanların genellikle müşterilere veya meslektaşlarına olumlu davranması beklenir; bu durumda çalışanlar ya olumsuz duygularını bastırmakta ya da olumlu bir duyguyu taklit etmektedirler (Gosserand ve Dieffendorff, 2005). Yüzeysel davranış stratejisini sergileyen birey kendisini sahnede gibi hissederek ve örgüt tarafından beklenen duygusal ifade kurallarına göre yüz ifadelerini, ses tonunu, taklitlerini ve jestlerini ona göre ayarlamaya çalışmaktadır. Dolayısıyla, böyle bir duygusal değişim ve şefkat yoğunluğu (Brotheridge ve Grandey, 2002; Morris ve Feldman) duygusal uyumsuzluğa (Ashforth, Kulik ve Tomiuk, 2008), memnuniyetsizliğe, duyarsızlaşmaya yol açabilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Araştırmacılar, yüzeysel davranışın duygusal çatışmanın tezahürü olduğunu belirtmektedirler (Brotheridge ve Lee, 1998).

Yüzeysel ve derin davranış stratejilerine ek olarak, Ashforth ve Humphrey (1993) çalışanların duygusal emeği üçüncü bir şekilde kendiliğinden ve gerçek duygularla gerçekleştirdiklerini ileri sürmüşlerdir. Dieffendorff vd., (2005) doğal olarak hissedilen duyguların ifadesinin duygusal emek üzerine yapılan araştırmalara dahil edilmesi gerektiğini önermişler ve doğal olarak hissedilen duyguların ifadesi, duygusal emeğin etkili bir biçimi olduğunu belirtmişlerdir. Bu nedenle, samimi davranış stratejisini yüzeysel ve derin davranış stratejisi olmaktan farklı bir strateji olarak incelemişlerdir. Ulaştıkları sonuçlara göre, doğal olarak iş yerindeyken gerçekleşen duygusal

ifade, çalışanların duygularını yüzeysel olarak kamufle etmeden ve derin duygularını değiştirmeden gerçek duygular ve otomatik duygusal düzenlemelerini yansıtmaktadır.

2.5. Duygusal Emek Cinsiyet İlişkisi

Bireylerin rollerini belirleyen en önemli faktör olmasından dolayı cinsiyet farklılıkları kadın ve erkeklerin tutum ve davranış biçimleri hakkında toplum içerisinde beklentiler oluşturmaktadır (Kızanıklı, 2014). Birçok çalışmada ele alınan cinsiyet farklılıkları, sadece toplumsal rollerde değil iş yaşamında da önemli bir etken olarak görülmüş ve duygusal emek- cinsiyet araştırmalarının artmasına neden olmuştur.

Duygusal emeğin yoğunlaştığı sektör, hizmet sektörüdür. Ücretli hizmetin gittikçe yaygınlaşmaya başlaması hem özel sektörde hem de kamu sektöründe kadın personel sayısının artmasını sağlamıştır. Hizmet sektörünün “Dişileşmesi” stereotipleştirmeyi ortaya çıkarmaktadır; bunlar yatay ve dikey stereotipleştirme olarak ikiye ayrılmaktadır. Yatay stereotipleştirme, geleneksel olan kadın işleri olarak görülen; hemşirelik, sekreterlik, satış elemanlığı, öğretmenlik gibi meslekleri ifade ederken; Dikey stereotipleştirmede erkeklere atfedilen işler: mühendislik, teknoloji, bilim, yönetim gibi işlerdir. Dikey stereotipleştirme “Cam tavan” olarak bilinen, kadınların yönetsel becerilerinin ve belli pozisyonlarının üzerine çıkamaması anlamına gelmektedir (Özkaplan, 2009).

Hochschild (2003) kadınların statü olarak alt kademelere atıldığını, arka planda tutulduğunu ve diğer kaynaklardan eksik bırakıldığını vurgulamaktadır. Müşterilerle yüz yüze iletişim gerektiren duygusal emeğin yoğun şekilde yaşandığı çalışma alanındaki işler ise çoğunlukla kadınlar tarafından yürütülmektedir. İşverenler bu bilgiyle hemfikir olup bu tür işlerde kadınları erkeklere göre daha çok istihdam etmektedirler (Karaman, 2017).

Burada kültürel temeller önem taşımaktadır. Erkeğe ve kadına toplum tarafından atfedilen roller bağlamında birçok işlerde kadından beklenen duygusal çalışma yoğunluğu, erkeklerden beklenmemektedir. Kadınların yaptığı hatalar ciddi olarak görülürken, erkeklerin yaptığı hatalar ise hafife alınabilmektedir (Man ve Öz, 2009). Bunun nedeni ise, hizmet sektöründe uyum, anlayış, sabır, bakım gerektiren nitelikler annelik ve dişilik özellikleri ile örtüştüğü için, kadınlar tarafından daha kolay sergilenmektedir. Kadınlara ait olan işler değersiz olarak algılanmakta ve düşük ücretli işler olarak görülmektedir (Özkaplan, 2009). Nitekim servis elemanları, çağrı merkezleri vb. işlere bakıldığında çoğunlukla kadın çalışanlar istihdam edilmektedir. Bu işler çalışma saatleri yoğun, stresli ve düşük ücretli işlerdir.

Yerli ve yabancı literatürde duygusal emek ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bunlardan biri Erickson ve Ritter’a (2001) aittir. Yazarlar “Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?” adlı çalışmalarında hizmet sektörünü ele alarak 522 katılımcı üzerinde, cinsiyetin tükenmişlik ve özalgı üzerindeki etkilerini incelemeye çalışmışlardır. Elde edinilen sonuçlara göre erkeklerin ve kadınların duygusal deneyimlerinin çarpıcı biçimde benzer olduğu görülmüştür. Simpson ve Stroh (2004), kadınların olumsuz duygularının bastırılmasını ve olumlu duyguların simülasyonunu gerektiren dişil görüntü kurallarına uyduklarını tespit etmişlerdir. Buna karşılık, erkeklerin daha çok olumlu duygularının bastırılmasını ve olumsuz duyguların simülasyonunu gerektiren eril görüntü kurallarını benimsedikleri sonucunu elde etmişlerdir. Cottingham, Erickson ve Diefendorff (2014) hizmet sektöründe erkeklerin kadınlara

göre daha az duygu yönetimi yapma gereksinimini açıklayan teoriye dayanarak, erkeklerin sadece daha az duygusal emek sergilemelerinin yanı sıra bu durumdan faydalandıklarını vurgulamaktadırlar. Çetinkaya ve Şener (2016), erkeklerin duygusal emek puanlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu, erkeklerin mesleklerini icra ederken daha fazla duygusal yük taşıdıklarını vurgulamışlardır. Güler ve Marşap (2018), cinsiyete dayalı işten ayrılma niyeti ve duygusal emek gösteriminde farklılık tespit edilmemiş; tükenmişlik boyutunun kadınlar üzerinde daha yüksek olduğunu; iş deneyimine göre tükenmişlik ve duygusal emek gösteriminde farklılık görüldüğü saptanmıştır. Aslan ve Mert (2019) kadınların erkeklerle kıyasla daha yüksek yüzeysel davranış sergilediklerini, erkeklerin ise kadınlarla kıyasla daha yüksek samimi davranış sergilediklerini tespit etmişlerdir. Özgen (2010) genellikle duygusal emek davranışlarının sergilenmesinin gerekli olduğu görevlerde kadınların; olumsuz duygu gösteriminin gerekli olduğu görevlerde ise erkeklerin istihdam edildikleri tespit etmiştir.

Türkay ve ark. (2011) çalışmalarında yüzeysel duygusal emek gösterimi ile cinsiyet arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre erkeklerin daha yüzeysel davranışlarda buldukları görülmüştür. Wharton ve Erickson (1993) da araştırmalarında iş-aile çatışması ve iş-aile rolü aşırı yüklemesinde cinsiyet farklılıklarına odaklanmışlardır. Araştırmanın sonunda kadınların hem ev ortamında hem de çalışma ortamında erkeklere kıyasla daha fazla duygu yönetimine başvurdukları görülmüştür.

Meier ve ark., (2006) ise kamu kurumlarında toplumsal cinsiyet ve duygusal emek olgusunu performans bağlantısında incelemişlerdir. Araştırmada Amerika Birleşik Devletleri'nde görev yapan kadın akademisyenlerin derslerine öğrencilerin daha çok katılım gösterdikleri görülmüştür. Bu durum akademisyenlik gibi duygusal emek gerektiren görevlerde kadınların daha başarılı olmalarına bağlanmıştır. Ayrıca kadın akademisyenlerin varlığının öğrencilerin performansını arttırdığı görülmüştür. Basım ve ark., (2013) öğretmenlerin kişilik yapısının duygusal emeğin tüm alt boyutları ile duygusal tükenme üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Cheung ve Tang (2009) katılımcıların yaşlarının doğal duyguların ifade edilmesi ve derin davranma üzerinde etkili olduğu bunun yanında cinsiyetin ise yalnızca yüzeysel davranmayı etkilediği ve buna göre erkeklerin kadınlara kıyasla daha fazla yüzeysel davranışlar sergiledikleri görülmüştür.

3. YÖNTEM

Duygusal emek ve cinsiyet yönelimlerin kavramlarının ilişkisi Sosyal Bilimler alanında daha önce yapılan çalışmalar ışığında, tezin araştırma sorularına bağlı olarak araştırılmıştır, daha sonrasında ise test etmek üzere çalışmanın hipotezleri oluşturulmuştur. Bilimsel olarak hazırlanan bu hipotezler doğrultusunda veriler toplanmış, hipotezler test edilmiştir. Sonuç olarak nicel araştırma yöntemi kullanılarak analizler yapılmış bulgulara yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Hizmet sektöründe çalışan bireylerin hangi cinsiyet rol özelliklerini benimsediklerini belirleyerek, cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz olmanın, duygusal emeğin: derin, yüzeysel ve samimi davranış boyutları üzerinde etkili olup olmadığını araştırmaktır. Bu amaç doğrultusunda kurulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H₁: Cinsiyet Yönelimlerinin Duygusal Emek üzerinde İstatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz kimliğe sahip bireylerin yüzeysel davranış alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz kimliğe sahip bireylerin derin davranış alt boyutunun üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz kimliğe sahip bireylerin duyguların bastırılması davranış alt boyutunun üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

3.2. Araştırmanın Örnekleme ve Veri Toplama Aracı

Araştırmanın örneklemini ise literatürce de desteklenmesi sebebiyle duygusal emeğin en çok ve yoğun yaşandığı hizmet sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda LinkedIn sosyal platform aracılığıyla 2655 kişiye anket gönderilmiştir. 30.10.2019 – 18.05.2020 tarihleri arasında 569 anket geri dönüş alınmıştır. Anketler arasından hizmet sektöründe çalışanlar ayrılarak 398 ankete ulaşılmıştır.

Veri toplama aracı olarak cinsiyet özelliklerini belirlemek amacıyla Bem Cinsiyet Rolü Envanterinin BCRE (Dökmen, 1999) Türkiye'ye uyarlanmış versiyonu kullanılmış ve ifadeler değiştirilmeden düzenlenmiş, daha sonrasında ise aynı bireylerin duygusal emek davranışlarını ölçmek amacıyla Duygusal Emek Ölçeği (Pala ve Sürgevil, 2016) uygulanmıştır.

3.3 Verilerin Analizi

İstatistiksel analizlerde hizmet sektöründe 398 çalışana ait anket verileri incelenmiştir. Verilerin analizleri IBM SPSS Statistic 26, IBM AMOS 23 paket programları ve R Studio 3.6.2 yazılımı ile gerçekleştirilmiştir.

3.3.1 Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Tablo 1. Demografik İstatistikler tablosu

N=398		n	%
Cinsiyet	Erkek	198	49,7
	Kadın	200	50,3
Yaş	18-25	94	23,6
	26-35	165	41,5
	36-45	96	24,1
	46 ve üstü	43	10,8
Eğitim Seviyesi	Lise	28	7,0
	Yüksek Okul/ Lisans	270	67,8
	Yüksek Lisans	87	21,9
	Doktora	13	3,3
Medeni Hâl	Bekar	228	57,3
	Evli	170	42,7
Hizmet Süresi (Yıl)	1-5	146	36,7
	6-10	76	19,1

11-15	75	18,8
16 ve üstü	101	25,4

Çalışmaya katılan 398 kişiye ait demografik bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir. Buna göre katılım gösterenlerin cinsiyet dağılımı, kadınlarda %50,3 erkeklerde %49,7 olmak üzere birbirine çok yakındır. Yaş dağılımlarında ise %41,5 ile en çok katılım 26-35 yaş gurubundadır. Onları %24,1 ve %23,6 gibi benzer oranlarla 36-45 ve 18-28 yaş grupları takip etmektedir. En az katılım ise (%10,8) 46 ve üstü yaş grubundandır. Her 3 katılımcıdan yaklaşık 2 tanesi yüksek okul veya lisans mezunu iken %21,9’luk bölümü yüksek lisans mezunları oluşturmaktadır. Lise mezunlarının oranı %7, doktora mezunlarının ise %3,3’tür. Çalışmaya katılanların %57,3’lük kesimini bekar bireyler, geriye kalan %47,7’lik kısmını ise evliler oluşturmaktadır. Çalışmaya en çok 1-5 yıl arasında tecrübeye ait çalışanlar katılım göstermiştir. (%36,7) 6-10 ve 11-15 yıl arasında kıdem sahiplerinin dağılımı sırasıyla %19,1 ve %18,8 ile birbirine çok yakındır. Katılımcıların geriye kalan yaklaşık dörtte birlik kısmını ise 16 yıl ve üstünde en çok kıdeme sahip çalışan grubu oluşturmaktadır.

3.3.2Güvenilirliğe İlişkin Bulgular

Ölçümlerin güvenilirliğini kestirmek için Cronbach’ın alfa katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Duygusal Emek Ölçeğindeki 12 madde katsayısı - 0,765 değer almıştır, Yüzeysel Davranış 6 madde - 0,763, Duyguların Bastırılması 4 madde - 0,615, Derin Davranış 2 madde - 0,572 olarak değerler almıştır. Cinsiyet Rol Ölçeği 28 madde - 0,876 değerler almıştır. Erillik 14 madde - 0,853 ve Dişilik 14 madde - 0,895 değerler almıştır. Tüm ölçek ve alt boyutların güvenilirlik değerleri 0,57 ve üzerinde değerler almıştır dolayısıyla veri setinin istatistikî analiz için asgari güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

3.3.3 Duygusal Emek Puanlarına Ait Analizler

Katılımcıların araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğinde elde ettikleri genel ve alt boyut skorlarına ait tanımlayıcı istatistikler Tablo 2’de paylaşılmıştır.

Tablo 2. Katılımcıların Duygusal Emek Puanlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Puan	N	Ortalama	SS	Minimum	Maksimum
Duygusal Emek	398	38,87	6,57	18,00	60,00
Yüzeysel Davranış	398	17,98	4,55	6,00	30,00
Duyguların Bastırılması	398	13,16	2,72	4,00	20,00
Derin Davranış	398	7,73	1,40	3,00	10,00

Katılımcıların Duygusal Emek ölçeğinden elde ettikleri puanlar incelendiğinde Yüzeysel Davranış maddelerine verilen ortalama cevabın 2,99; “Duyguların Bastırılması” maddelerin verilen ortalama cevabın 3,29 ve “Derin Davranış” maddelerine verilen ortalama cevabın 3,86 olduğu görülmektedir. Ölçeğin tüm maddelerine verilen ortalama cevap ise 3,23’tür. Buna göre bireyler “Yüzeysel Davranış” başlığına ait hal ve hareketlerin

kendilerinde mevcut olup olmamaları konusunda olumlu veya olumsuz bir tutum göstermemişlerdir. “Derin Davranış” için ise olumlu tutum sergilediklerini söylemek mümkün.

Çalışmaya katılan 398 kişinin genelde ve cinsiyet bazından 4 ayrı cinsiyet rolüne dağılım oranları, Tablo 3’te paylaşılmıştır.

Tablo 3. Katılımcıların Cinsiyet Rollerine Dağılımı

		Cinsiyet Rolü							
		Dişil		Eril		Androjen		Belirsiz	
Cinsiyet		n	%	N	%	N	%	n	%
Erkek		26	13,1%	35	17,7%	83	41,9%	54	27,3%
Kadın		40	20,0%	41	20,5%	57	28,5%	62	31,0%
Toplam		66	16,6%	76	19,1%	140	35,2%	116	29,1%

Genel olarak toplum tarafından beklenen sonuç erkeklerin erillik oranının kadınların ise dişilik oranının yüksek olmasıdır. Tablo 11’de açıkça görüldüğü gibi, erillik puanı erkeklerde daha fazla görülürken (dişil %13,1; eril %17,7) kadınların dişilik puanı ile erillik puanları neredeyse eşit şekildedir (dişil %20,0; eril %20,5). Androjen puanı erkeklerde kadınlara göre daha yüksek (kadınlarda %28,5, erkeklerde %41,9), belirsiz puanı ise kadınların erkeklere göre daha yüksektir (kadınların %31,0; erkeklerin %27,3).

3.3.4 Cinsiyet Rolüne Göre Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

Katılımcıların Duygusal Emek ölçeğinden elde ettikleri; Yüzeysel Davranış, Duyguların Bastırılması, Derin Davranış ve genel puanların ortalamaları 4 cinsiyet rol kimliği arasında karşılaştırılmıştır. Karşılaştırmanın normal dağılım ve varyans homojenliği testlerine ait sonuçlar Tablo 4’te, elde edilen karşılaştırma bulguları ise Tablo 5’te paylaşılmıştır.

Tablo 4. *Cinsiyet Rol Gruplarının Duygusal Emek Ölçeği Puanlarına Ait Normallik ve Testleri*

Ölçek Puanı	Cinsiyet Rolü	Shapiro-Wilk Testi	Levene Testi
Duygusal Emek	Dişil	,848	0,006
	Eril	,027	
	Androjen	,456	
	Belirsiz	,348	
Yüzeysel Davranış	Dişil	,254	0,031
	Eril	,787	
	Androjen	,528	
	Belirsiz	,074	
Duyguların Bastırılması	Dişil	,161	0,070
	Eril	,055	
	Androjen	,082	
	Belirsiz	,034	
Derin Davranış	Dişil	,001	0,113
	Eril	,000	
	Androjen	,000	
	Belirsiz	,000	

Her bir cinsiyet rolü grubunda duygusal emek puanları için yapılan normallik analiz sonucunda sadece “Yüzeysel Davranış” puanlarının 4 grubun tamamında normal dağıldığı görülmektedir. Fakat Levene testine göre gruplar varyans homojenliği sağlanamaktadır. Buna göre 4 puanlama da parametrik olmayan Kruskal Wallis testi ile karşılaştırılacaktır.

Tablo 5. Katılımcılara Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Rolüne Göre Karşılaştırılması

Puan	Cinsiyet Rolü	N	M	SS	Test Değeri	sd	p	Dunn's Post Hoc
Duygusal Emek	Dişil ⁽¹⁾	66	38,65	7,46	0,552	3	,907	
	Eril ⁽²⁾	76	38,93	6,01				
	Androjen ⁽³⁾	140	39,19	7,27				
	Belirsiz ⁽⁴⁾	116	38,58	5,49				
Yüzeysel Davranış	Dişil ⁽¹⁾	66	17,88	5,10	0,876	3	,831	
	Eril ⁽²⁾	76	17,71	4,48				
	Androjen ⁽³⁾	140	17,88	4,86				
	Belirsiz ⁽⁴⁾	116	18,34	3,87				
Duyguların Bastırılması	Dişil ⁽¹⁾	66	13,12	2,93	3,015	3	,389	
	Eril ⁽²⁾	76	13,30	2,57				
	Androjen ⁽³⁾	140	13,36	2,96				
	Belirsiz ⁽⁴⁾	116	12,83	2,38				
Derin Davranış	Dişil ⁽¹⁾	66	7,65	1,32	14,727	3	,002**	3-4
	Eril ⁽²⁾	76	7,92	1,46				
	Androjen ⁽³⁾	140	7,94	1,54				
	Belirsiz ⁽⁴⁾	116	7,41	1,16				

Kruskall Wallis Testi

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

**0,01 düzeyinde anlamlı p değeri

Yapılan hipotez testleri sonuçlarına göre;

4 cinsiyet rolü grubunun yüzeysel davranış skor ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p=0,831 > 0,05$) Buna göre cinsiyet yöneliminin yüzeysel davranışlar üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. Bu iki değişken birbirinden bağımsızdır.

4 cinsiyet rolü grubunun duyguların bastırılması skor ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p=0,389 > 0,05$) Buna göre cinsiyet yöneliminin duyguların bastırılması üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. Bu iki değişken birbirinden bağımsızdır.

4 cinsiyet rolü grubunun derin davranış skor ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p=0,002 < 0,05$) Buna göre cinsiyet yöneliminin, derin davranış üzerinde anlamlı şekilde etkilidir. Yapılan post hoc testine göre androjenlerin derin davranış puan ortalaması (7,94) cinsiyet yönelimi belirsiz olan grubun ortalamasından (7,41) istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksektir. Diğer bir deyişle androjen bireyler cinsiyet yönelimi belirsiz bireylere göre daha fazla derin davranış eğilimi gösterir. Diğer 2'li karşılaştırmalarda, cinsiyet yönelimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Cinsiyet yönelimleri grupları arasında duygusal emek skor ortalamaları karşılaştırıldığında ise gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir. ($p= 0,907 > 0,05$) Buna göre cinsiyet yönelimlerinin duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi bulunduğu söylenemez.

4. SONUÇ

Duyguların yönetimini önemli kılan duygusal emek kavramı özellikle hizmet sektöründe müşterilerin memnuniyet düzeylerini etkileyen önemli bir kavramdır. Bu nedenle duygusal emek kavramının anlaşılması müşterilerin ve çalışanların memnuniyetini ve örgüte bağlılık gücünün üzerinde önemli etkileri olan bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Aynı zamanda duygusal emek kavramının artıları gibi çalışanlar açısından eksileri de görülmektedir, bunlar: tükenmişlik, yabancılaşma, iş tatminsizliği, işten ayrılma gibi olumsuz sonuçları bulunan ve böylece örgütü etkileyen bir kavramdır. Bununla birlikte cinsiyetin duygusal emeği etkileyen en önemli değişken olduğu birçok araştırmada belirtilmektedir.

Öte yandan kadın ve erkeklerin duygusal emeklerinin farklılığı ile ilgili araştırmalar sınırlıdır. Cinsiyet rol özelliklerinin duygusal emek üzerinde etkilerinin olup olmadığı araştırmanın temel amacı olarak belirlenmiştir. Bu araştırmada elde edilen sonuçlar hizmet sektöründe çalışan bireylerin duygusal emek seviyelerini ve hangi cinsiyet yönelimlerinin daha baskın ve başarılı olduğu konusunda sonuçlar çıkarılmıştır.

İlk olarak araştırmaya katılan bireylerin cinsiyet rollerine dağılımı incelendiğinde androjen cinsiyet rolünü benimseyen erkek katılımcıların %41,9, kadın katılımcıların %28,5 sonucuna ulaşılmıştır; Belirsiz cinsiyet rolünü benimseyen bireylerin erkek katılımcıların %27,3 kadın katılımcıların %31,0 tespit edilmiştir. Aynı şekilde Bem (1975) ve Ersoy (2009) benzer sonuçları elde etmişlerdir. Ulaşılan sonuçlara dayanarak, kadın ve erkeklerin cinsiyet rolü özellikleri açısından birbirlerine benzediği söylenebilir. Dişil erkek, eril kadın kimliklerinin duygusal olarak cinsiyetsiz bir toplumun oluşumu, kadın ve erkeklerin fiziksel ve zihinsel farklılıklarının azalmaya doğru gittiği söylenebilir. Geleneksel kültür standartlarına uymayarak hem eril hem de dişil rollerin yüksek düzeyde olmasının toplum için yararlı bir durum olduğu söylenebilir. Buradan hareketle toplumdaki olası kalıp yargıları azaltmaya, kadın – erkek ayrımcılığın sonlandırılmasında, kadın ve erkeğe yüklenen geleneksel rollerle birlikte geleneksel bakış açısını dönüştürmeye yönelik bir adım olduğu varsayılabilir. Çünkü kadın – erkek cinsiyet rol özelliklerinin androjen olması hem eril hem dişil özellikleri içlerinde barındırması, kadınların yüksek oranda işgücüne katılmasının ve erkeklerin sıklıkla ev işleriyle ilgili rolleri paylaşmasının değişen, gelişmekte olan bir toplum yapısına işaret ettiğinden bahsedilebilir.

Bununla birlikte geleneksel olarak toplumun beklediği sonuç erkeklerin erillik oranının yüksek kadınların ise dişilik oranının yüksek olması. Erillik puanı erkeklerde daha fazla görülürken (dişil- %13,1, eril- %17,7), kadınların dişilik puanı ile erillik puanları neredeyse eşit şekildedir (dişil- %20,0, eril- %20,5). Buradan kadınların toplumun eril tahakkümü altında zihinsel olarak eril özelliklerini benimsemelerinin toplumsal cinsiyet kalıp yargıların aksine eril özelliklerini benimseyen kadınların daha eşitlikçi tutum sergilemektedirler. Ayrıca androjen puanı erkeklerde kadınlara göre daha yüksek (kadınlarda %28,5, erkeklerde %41,9), belirsizlik puanı ise kadınların erkeklere göre daha yüksek çıkmıştır (kadınlarda %31,0; erkeklerde %27,3). Bunun nedeninin, erkeklerin toplum içerisinde daha özgür ve rahat olmaları androjen kimliğe sahip olmaya

sürüklerken, kadınların psikolojik olarak kültür normları ve bizzat erkekler tarafından kısıtlanmaları, baskı görmeleri ve arka plana atılmaları belirsiz kimliğe sahip olmaya sürüklediği düşünülmektedir.

Çalışmanın ana hipotezi gereği cinsiyet rolü ile duygusal emek ve alt boyutlarının ilişkisi incelendiğinde katılımcıların derin davranışa eğilimlerinin sahip oldukları cinsiyet rolüne göre değiştiği görülmüştür. Androjen bireylerin derin davranış seviyelerinin, cinsiyet rolü belirsiz olan bireylere göre daha yüksek olduğu söylenebilir. (H₄ kabul). Bireylerin dişil veya eril olmaları bireyleri psikolojik, zihisel ve fiziksel olarak sadece tek yönlü düşünceye sahip olmalarından dolayı kısıtlandığı düşünülmektedir. Bu nedenle androjen kimliğe sahip bireylerin derin davranışlarda bulunmaları, Woolf'un (2004) belirttiği gibi ideal ve yaratıcı zihnin androjen kimlikte olduğunu belirterek, ulaşılan sonuç, bu beklentiye doğrular niteliktedir. Erickson ve Ritter, (2001), duygusal emek boyutlarını araştırdıklarında çıkan sonuçlara göre erkeklerin ve kadınların duygusal deneyimlerinin çarpıcı biçimde benzer olduğu görülerek H₄ desteklemektedir. Bu ikili karşılaştırma haricinde diğer cinsiyet rolü grupları karşılaştırmalarında ise anlamlı bir farka rastlanmamıştır. (H₂, H₄ ret). Sonuç olarak Cheung ve Tang (2009), araştırmalarında cinsiyetin duygusal emek üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir, duygusal emek alt boyutlarında yüzeysel davranış stratejisiyle korelasyonun olduğunu bulmuşlardır. Özellikle kadınların erkeklere göre daha fazla yüzeysel davranışta bulduklarını belirterek H₁ desteklenmektedir.

Eril ve dişiller ile ilgili hipotezlerin reddedilmesi, yukarıda belirtildiği gibi, günümüz koşullarında çalışanların kadın-erkek, evli ya da bekar veya ne kadar süre çalıştıklarına bakmaksızın işlerini profesyonel yaptıkları ortaya çıkmaktadır. Hiçbir ayırım olmadan hem kadınlar hem erkekler örgütün belirlediği duygu gösterim kurallarına uyarak çalışmaktadırlar. Bu nedenle duygusal emek açısından, kadın – erkek, evli ya da bekar, hizmet süresinin çok ya da az olması örgüt için farklılık yaratmadığı düşünülmektedir.

5. KAYNAKÇA

Akın A., Demirel S., *Toplumsal Cinsiyet Kavramı Ve Sağlığa Etkileri*, Hacetepe Üniversitesi. C. Ü. Tıp Fakültesi Dergisi 25 (4), 2003 Özel Eki 255.

Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). Emotionallabor in service roles: Theinfluence of identity. *Academy of managementreview*, 18(1), 88-115.

Ashforth, B.E., Kulik C.T. and M.A. Tomiuk (2008), 'How service agents manage the person–role interface', *Group and Organization Management*, 33, 5–45.

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.

Basım, H. N., Begenirbaş, M., & Can-Yalçın, R. (2013). *Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü*. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1477-1496.

Bem S. L. (1974). *The measurement of psychological androgyny*. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42 (April), 155–162.

Bem, S. L. (2004). Cinsiyet lensleri. *Cinsiyet eşitsizliği sorunu üzerine görüşlerin dönüşümü*. Ö. Boehm. –M.:

- Bhasin K. (2003). *Toplumsal cinsiyet "bize yüklenen roller"*. İstanbul: Kadınlarla Dayanışma Vakfı Yayınları
- Butler, Judith (1990). *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity*. Routledge.
- Çetinkaya F.F., Şener E. (2016) *Çalışma Yaşamında Affetme Eğilimi Ve Duygusal Emek İlişkisi*. Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Eylül 2016, Sayı:14
- Cheung, F., & Tang, C. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional.
- Çiçek B, Çopur Z. (2018) *Bireylerin Kadınların Çalışmasına Ve Toplumsal Cinsiyet Rollerine İlişkin Tutumları*. IJOEEC (International Journal Of Eurasian Education And Culture) (ISSN: 2602-4047). Issue / Sayı: 4
- Connell R.W. *Masculinities*. Berkeley, Los-Angeles, 1995.
- Constance L. Shehan *Gender Roles in American Life: A Documentary History of Political, Social, and Economic Changes*. ABC-CLIO Brighton, MI. 2018. Two volumes.
- Diefendorff J.M., Cottingham M. D., Erickson R.J. *Examining Men's Status Shield and Status Bonus: How Gender Frames the Emotional Labor and Job Satisfaction of Nurses*. Springer Science+Business Media New York 2014/ DOI 10.1007/s11199-014-0419-z
- Dökmen, Z. Y. (2009). *Toplumsal cinsiyet: sosyal psikolojik açıklamalar* (9. basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Erickson R. ve Ritter Ch., "Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?" *Social Psychology Quarterly* 2001, Vol. 64, No. 2,146-163
- Erickson R. ve Ritter Ch., "Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?" *Social Psychology Quarterly* 2001, Vol. 64, No. 2,146-163
- Ersoy E., 2009. *Cinsiyet Kültürü İçerisinde Kadın Ve Erkek Kimliği (Malatya Örneği) Woman and Man Identity in Gender Culture (Example of Malatya)*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Fırat University Journal of Social Science Cilt: 19, Sayı: 2, Sayfa: 209-230, ELAZIĞ-2009
- Ersoy E., 2009. *Cinsiyet Kültürü İçerisinde Kadın Ve Erkek Kimliği (Malatya Örneği) Woman and Man Identity in Gender Culture (Example of Malatya)*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Fırat University Journal of Social Science Cilt: 19, Sayı: 2, Sayfa: 209-230, ELAZIĞ-2009
- Giddens, A. (2008). *Sosyoloji*, İstanbul, Kırmızı Yayınları.
- Glomb, T. M., Tews, M. J. (2004). *Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development*. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Goffman E., (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Anchor.
- Gosserand, R. H. (2003). *An Examination of Individual and Organizational Factors related to Emotional Labor*. Doctoral Dissertation. Louisiana: Louisiana State University.
- 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.

-
- 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.
- Güler H.N., Marşap A., *Kişilikle Duygusal Emek İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma*. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD) Eurasian Journal of Researches in Social and Economics (EJRSE) ISSN:2148-9963 www.asead.com
- Güler, H. N., Marşap, A. *Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi*. İşletme Araştırmaları Dergisi, 10(3), 488-507.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- Karaman, N., (2017). *Çalışma Yaşamında Duygusal Emek*. İş ve Hayat, 3 (5), 30-56. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/isvehayat/issue/52096/680384>
- Kızanlıklılı M., (2014). *Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kostikova I.V. *Cinsiyet Çalışmalarına Giriş*. - 2. baskı. - M.: Aspect Press, 2005.s. 8-10. - 255. - (Seri "Klasik Üniversite Ders Kitabı").
- labor and work family interference. Journal of Business and Psychology, 24, 245–
- Man F. ve Öz C.S., “Göründüğü Gibi Olamamak Ya da Olduğu Gibi Görünmemek” Çağrı Merkezlerinde *Duygusal Emek*, Çalışma ve Toplum Dergisi, 2009, 175- 184.
- Matter?” Social Psychology Quarterly 2001, Vol. 64, No. 2, 146-163
- Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. (2006). *Gender and emotional labor in public organizations: An empirical examination of the link to performance*. Public Administration Review, 66(6), 899-909.
- Morris E. W. (2014). *Home Is Where the School Is: The Logic of Homeschooling and the Emotional Labor of Mothering*. Volume: 43 issue: 5, page(s): 711-713
- Morris, J. A. ve Feldman C. D., (1996). *The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor*, Academy of Management Review, 21 (4), 986-1010.
- Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkaplan, N. (2009). *Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş*. Çalışma ve Toplum, 2, 15-24.
- Pierce J. (1995) *Gender trials: Emotional lives in Contemporary Law Firms*, Berkeley: Univ. of California Press.
- Pierce J. (1999) *Emotional Labor among Paralegals*. *Annals of the American Academy*
- Raycroft C. "Psikanalizin Eleştirel Sözlüğü." Doğu Avrupa Psikanaliz Enstitüsü, 1995.
- Savaş. G (2018) Türkiye’de Yaşayan Bireylerin Toplumsal Cinsiyet Eşit(siz)liği Algısı/ Gender (In) Equality Perception of Individuals Living in Turkey. Akdeniz Kadın Çalışmaları ve Toplumsal Cinsiyet Dergisi <http://dergipark.gov.tr/ktc> Sayı I (2) 101-121
-

Sevelova M.A. (2011), *Cinsiyetin temel kategorileri olarak Erillik ve Dişilik*. Vestnik KGU im. N.A Nekrasova № 5–6, 2011

Simonova, O. A. (2013). *Emotional Labor in Modern Society: Rethinking and Conceptualizing Ideas of A. R. Hochschild*. Moscow: cyberleninka

Simpson P.A. ve Stroh L.K (2004), “*Gender Differences: Emotional Expression and Feelings of Personal Inauthenticity*”. Journal of Applied Psychology by the American Psychological Association 2004, Vol. 89, No. 4, 715–721 DOI: 10.1037/0021-9010.89.4.715

Terzioğlu, F., ve Taşkın, L., 2008, “*Kadının Toplumsal Cinsiyet Rolünün Liderlik Davranışlarına ve Hemşirelik Mesleğine Yansımaları*” C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 12;2: s.62-67.

Tolich M. (1993) *Alienating and Liberating Emotion at Work*. Journal of Contemporary Ethnography, London: Sage Publication, vol. 22, no 3, pp. 361–381.

Totterdell ve Holman, (2003). *Employee well-being in call centres*. Human Resource Management Journal, 12, 35–50.

Türkay, O., Ünal, A., & Taşar, O. (2011). *Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi*. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi. 7(14): 201-222.

Uzun, G. Ö. (2020). *Engelli Çalışanların Esnek Çalışma Biçimlerine Yönelik Tutumları: Toplumsal Cinsiyet Rolü Açısından Bir İnceleme*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993). *Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles*. Academy of management Review, 18(3), 457-486.

Woolf, V. (2004). *Kendine Ait Bir Oda*. Çev. Suğra Öncü. İstanbul: İletişim.

Zdravomyslova E., Temkina A. (2015) *12 Lectures on the Sociology of Gender*, Saint Petersburg: EU Press.