

Kabin memurlarında duygusal emek düzeyi ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi

Investigation of the relationship between emotional labour level and job satisfaction in cabin crew members

Kazım ÇALIŞKAN ^{1*}

¹ Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.

[ymmck1@gmail.com](mailto:yymmck1@gmail.com)

Geliş Tarihi/Received: 29.03.2024

Bölüm/Section: Sosyal Bilimler/Çalışma
Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Kabul Tarihi/Accepted: 25.05.2024

Araştırma Makalesi/Research Article

Özet

Çalışma yaşamında duygusal emek; çalışanların hizmet verdikleri süre içinde, kendilerinden beklenen duyguları sergilemeleridir. Çalışanların emek sürecine katabilecekleri son olgu duygularıdır. Özellikle hizmet sektörü çalışanlarından. Müşterilere karşı birtakım duyguları sergilemeleri beklenmektedir. Kurumlar, çalışanların bu beklentileri yerine getirmeleri için çalışanlar ise, bu beklentileri karşılamak için bir takım farklı yöntemler benimsemektedir. Bir duygu yönetimi süreci olan duygusal emek, sergilenen duygularla, gerçekte hissedilen duygular arasındaki ilişkiye bağlı olarak çalışanlar ve kurum açısından bir takım olumlu veya olumsuz etkiler yaratabilmektedir.

Bu çalışmada, duygusal emeğin çalışanların iş tatmini üzerinde ne gibi etkilerinin olduğunun incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu sayede işletmelerde ya da örgütlerde fiziksel olmayan unsurların bir bütün olarak ne şekilde ele alınabileceği, duygusal emeğin gerek fiziksel unsurlarla gerekse iş tatmini gibi diğer bilişsel unsurlarla ne gibi ilişkisinin olduğunun da ortaya konması, çalışmada temel olarak üzerinde odaklanan husus olmuştur. Bu amaçla İstanbul'da havacılık sektöründe duygusal emeğin yaygınlığını ve biçimini, kabin ekibi çalışanları arasında yapılacak bir araştırma ile tespit edilmeye çalışılacaktır. Ayrıca duygusal emek sürecinin bu çalışan grubu üzerindeki etkileri de araştırılacaktır. Analiz için 260 anket toplanılmış ve “Bağımsız Örnek T testi” ve “tek yönlü ANOVA” testi kullanılmıştır. Katılımcıların beşli Likert ölçeğinde cevap vermeleri istenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, iş tatmini, kabin memurları.

Abstract

Emotional labor in working life; It is that employees exhibit emotions expected from them during their service. The last phenomenon that employees can add to the labor process are the feelings of the labor process. In particular, the service sector employees are expected to exhibit some emotions against customers. Institutions, employees to fulfill these expectations, employees, to meet these expectations to adopt a number of different methods. Emotional labor, which is a process of emotion management, can have a number of positive or negative effects for employees and institution depending on the relationship between emotions that are shown and emotions that are actually felt.

In this study, it is aimed to examine the effects of emotional labor on employees' job satisfaction. In this way, how non-physical elements can be handled in enterprises or organizations as a whole and what the relationship with other cognitive elements such as physical elements and other cognitive elements such as job satisfaction have been focused on. For this purpose, the prevalence and form of emotional labor in the aviation sector in Istanbul will be tried to be determined by a

¹ Bu makale Abdurrahman Kazım Çalışkan'ın “Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler: Kabin Memurları Üzerine Bir Alan Araştırması” başlıklı Doktora tezinden üretilmiştir.

* Yazışılan yazar/Corresponding author: Kazım ÇALIŞKAN

¹ orcid.org/0009-0006-7439-7663

DOI: <https://doi.org/10.56723/dyad.1461458>

research between the employees of the cabin team. In addition, the effects of the emotional labor process on this group of employees will be investigated. 260 questionnaires were collected for the analysis and the “Independent Sample T test” and “one -way Anova” analysis were used. Participants were asked to respond on a five -point Likert scale.

Keywords: Emotional labor, job satisfaction, cabin officers.

1. Giriş

Son yıllarda gerek teknolojik gerekse bilimsel alanda yaşanan gelişmeler, beşerî sermaye kavramını ve beşerî sermayenin işletmenin sermaye bileşenleri içerisindeki önemini giderek daha fazla ön plana çıkarmıştır. Günümüzde ister üretim üzerine, isterse hizmet üzerine yoğunlaşmış olsun hemen her sektörde, beşerî sermaye işletmenin hedeflerine ulaşmasında, rekabette üstünlük sağlamasında önemli rol oynamaktadır.

Özellikle hizmet sektöründe, müşteri memnuniyetinin sağlanması, örgütsel kültürün ve örgütsel aidiyet bilincinin gelişmesi, işletmenin iç ve dış paydaşlar nezdinde kurumsal itibarının daha üst düzeye taşınması gibi birçok alanda insan faktörü belirleyici olmaktadır. Çünkü hizmet sektöründe, üretim sektöründen farklı olarak, sunulan hizmeti alan müşteri ile bu hizmeti yerine getiren çalışan arasında etkileşim çok daha üst düzeydedir.

Duygusal emek kavramına, bu bağlamda literatürde son yıllarda öne çıkan bir kavramdır. Genel olarak duygusal emeği, çalışanların yaptıkları iş sürecinde tükettikleri duygusal güç şeklinde tanımlamak mümkündür. Dolayısıyla duygusal emek tükenen bir kavram olup, tükenmesi durumunda çalışanların ilk olarak etrafindakilere ve işe karşı duyarsızlaşmasını, bunun akabinde ise kişisel anlamda kendisini başarısız hissetmesine neden olmaktadır.

Bu çalışmada, duygusal emeğin çalışanların iş tatmini üzerinde ne gibi etkilerinin olduğunun incelenmesi amaçlanmaktadır. İşletmelerde ya da örgütlerde fiziksel olmayan unsurların bir bütün olarak ne şekilde ele alınabileceği, duygusal emeğin gerek fiziksel unsurlarla gerekse iş tatmini gibi diğer bilişsel unsurlarla ne gibi ilişkisinin olduğunun da ortaya konması, çalışmada temel olarak üzerinde odaklanan husus olmuştur.

2. Literatür taraması

Duygusal emek ilk olarak Arlie Russell Rothchild tarafından Delta Havayolları'ndaki uçuş görevlilerinin duygusal emek sürecini analiz ettiği “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirmesi” adlı kitabında yer verilmiştir. Hochschild duygusal emeği “halka açık bir yüz ve bedensel sergi yaratmak için duyguların yönetimi” olarak tanımlar [1]. Bu çalışmanın bir aktör olduğu ve müşterilerin izleyiciler olduğu bir perspektiftir [2]. Çalışmaya göre, istenen duyguların aralığı, yoğunluğu ve süresi hakkında bazı organizasyonel normlar vardır ve bunlara “duygu kuralları” denir.

Ashforth ve Humphrey Duygusal emeğin, etkileşimi düzenleyerek görev etkinliğini kolaylaştırabileceği savunulmaktadır. Kişiler arası sorunları ortadan kaldırır; duygusal emek ayrıca kişinin rolünü kişiselleştirmesine izin vererek kendini ifade etmesini kolaylaştırabilir [3].

Duygusal ekran sıklığı duygusal emeğin ana göstergesidir ve çalışan ile müşteriler arasındaki etkileşim sıklığına bağlıdır. Frekans, hizmet endüstrisindeki işler arasında farklılaşabilir. Çok daha fazla müşteri etkileşimi ve sosyal olarak uygun duygusal gösteriler gerektiren işlerde, kuruluşların yüksek düzenlenmiş duygusal görüntü talepleri vardır [4]. Duygusal emeğin ikinci boyutu, gerekli görüntü kurallarına dikkat etmektir. Daha fazla dikkat gerektiren işler çok daha fazla fiziksel ve zihinsel çaba gerektirir ve bu daha duygusal emek anlamına gelir. Dikkat, “duygusal ekranın süresine” ve “duygusal ekranın yoğunluğuna” bağlıdır. Kısa etkileşimler çok daha spesifik ve basittir ve daha uzun etkileşimlerden daha az duygusal çaba gerektirir [4].

Duygusal yoğunluk, ifade edilen bir duygunun gücü ve önemi ile ilişkilidir. Çalışanlar duygularını yönetir; “Yüzey hareket” veya “derin oyunculuk”. Yüzey hareketi, gerçekte hissedilmeyen uyarıcı duygulardır [1]. Yüzey oyuncululuğunda, çalışanlar gerçekte duyguları farklı olmasına rağmen, organizasyonel olarak gerekli duyguları hissediyormuş gibi davranıyorlar. İkinci yol derin oyunculuktur, böylece çalışanlar organizasyonel olarak istenen duyguları gerçekten deneyimlemeye veya hissetmeye çalışırlar [3]. Başka bir deyişle, gerçekte hissettiği duyguyu sürdürmek yerine, gerçekten gerekli duyguyu hissetmek için çaba sarf ediyor [5].

Duygusal emeğin üçüncü boyutu, gerekli duyguların çeşitliliğidir. Görüntülenecek duyguların çeşitliliği, çalışanlar için önemli ve zahmetli bir faaliyet haline gelir. Çalışma rollerinin bir parçası olarak sergilenen duygu türlerini değiştirmesi gereken çalışanlar, davranışlarının daha aktif planlaması ve bilinçli izlemesi yapmak zorundadır [4]. Görüntülenen duygular bütünleştirici (pozitif), maskeleyen (nötr) ve farklılaştırma (negatif) olabilir. Olumlu duygusal gösteriler, çalışan ve müşteri arasındaki duygusal bağı güçlendirir ve özellikle kamu temaslı çalışma rollerinde ve misafirperverlik endüstrisinde çok çeşitli hizmet çalışmaları ile gözlemlenebilir. Duygusal tarafsızlık veya maskeleyen duyguları, çalışanların etkileşimin hedefi üzerinden sahip olduğu otoriteyi aktarmayı amaçlamaktadır. Olumsuz duygusal ekranlar, müşterileri rahatsız, endişe veya korku hissettirmeyi amaçlayan güvensizlik, tahriş veya düşmanlık da dahil olmak üzere sınırlı bir ölçekte gözlemlenebilir [6].

Duygusal uyumsuzluk, gösterilmesi gereken duygular ile kişinin gerçek duyguları arasındaki çatışmadır. Genel olarak literatürde duygusal emeğin bir sonucu olarak kabul edilir, ancak dördüncü boyut olarak da düşünülebilir. Çünkü, çalışanların gerçek duyguları örgütsel görüntüleme kurallarıyla çatıştığında, duyguları veya ifadeleri yönetmek onlar için daha zor ve zahmetli hale gelir. Ve bu tür durumlarda daha fazla duygusal emek olduğu anlamına gelir [4]. Çalışmalarında Kruml ve Geddes, duygusal uyumsuzluk ve duygusal çabadan oluşan iki boyutlu bir yapı belirlemiştir. Duygusal uyumsuzluk, keçe ve görüntülenen duygular arasındaki fark olarak tanımlanır [7]. Ve duygusal çaba. Hochschild'in duygu yönetimi kavramıyla tanımlanır. Bu özellikle duygusal emeğin bir boyutu olarak duygusal çabayı tanımlayan ilk çalışmalardan biridir. Bu kavramsallaştırma. Morris ve Feldman'ın ile uyumludur, ancak sınıflandırmada farklılık gösterir [4].

Hochschild göre çalışanların kişisel duygu durumunu kontrol etmesi, çalışanlarda memnuniyetsizlik oluşturmaktadır. Özellikle beklentisi yüksek ve talepkâr müşteriler ile etkileşim sürecinde gülümsemenin kaybolmaması için çabayı içeren duygusal emek, iş tatminin azalmasına yol açmaktadır [1]. Morris ve Feldman'a göre mesleğin icrası sırasında çalışanların sarf ettiği gerçek duygular ile mesleğin duygusal gösterim kuralları arasında uyum olmalıdır. Aksi takdirde çalışanlarda duygusal uyumsuzluk görülmekte; bu durum çalışanlarda iş tatmininde azalmaya neden olmaktadır [4].

Ashforth ve Humphrey'e göre duygusal emeğin sergilenmesinde kendiliğinden gelen doğal duygular ile kişinin kendini ifade etme özgürlüğünün olması kişisel refahı artırmaktadır. Dolayısıyla doğal duygular ile kişisel refah içinde yer alan tükenmişlik azalmakta ve iş tatminini artmaktadır [3].

Yıldız yapılan çalışmada duygusal emek ve yabancılaşma ilişkisi incelenmiştir. Kartopu örneklem yöntemi kullanılarak ulaşılan 15 kabin memuruyla yarı yapılandırılmış mülakat yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda kabin memurlarının yoğun olarak işte duygularını bastırdıkları, duygusal çelişkinin fazla olduğu, duygusal çelişkinin ve çabanın yabancılaşmanın anlamsızlık, güçsüzlük ve soyutlanma boyutlarıyla pozitif yönde ilişkili olduğu, samimi davranışın performansla ilişkisi, kabin memurlarının yoğun olarak soyutlanma yaşadığı, duyguların bastırılmasının duygusal yabancılaşmaya neden olduğu ortaya çıkmıştır [8].

İyem ve Yıldız çalışmasında, kabin memurlarının duygusal emek düzeyini anket yolu ile analiz etmiştir. Buna göre, kabin memurlarının çalışırken duygularını bastırması duygusal yabancılaşmaya neden olmaktadır çalışmanın sonucunda duygusal emek sergileyen kabin memurlarının oyunculuk sergilediği görülmüştür. Kabin memurları yolculara karşı her zaman pozitif bir şekilde davranmayı duygularını bastırarak yerine getirmektedirler [9].

Doğan ve Sığır'ın çalışması 188 hemşireyi kapsama almış ve hemşirelerin duygusal emek düzeyini analiz etmiştir. Çalışmanın sonucunda hemşirelerin duygusal emek eğilimlerinin neler olduğu ortaya konulmuş ve çalışmanın amacına göre belirlenen araştırma soruları cevaplanmıştır. Hemşirelerin duygusal emek eğilimlerinde; yaş, eğitim durumu, mesleki tecrübe, medeni durum ve kurumdaki pozisyonun duygusal emek eğilimi üzerinde bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir [10].

Baruah ve Patrick hava yollarında çalışan 295 kişi üzerinden gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal işgücü derinliğinin ve yüzey hareketinin demografik özelliklere göre değiştiğini ortaya koymuştur. Buna göre kadın çalışanlar erkek çalışanlardan daha fazla duygusal emek yaşarlar. Ayrıca kadın çalışanlar diğer meslektaşlarından daha fazla etkileşime girerler. 15 yıllık iş deneyimi olan çalışanların kendi meslektaşlarından daha fazla duygusal emek yaşadığı görülmektedir [11].

Baş ve Kılıç Yapılan çalışmada Engelli turizm pazarında (otel işletmelerinde engelli turistlere hizmet etmiş olan çalışanlar) hizmet sunan 299 çalışan üzerinde anket yoluyla duygusal emek düzeyi incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda engelli turizm sektöründe 18-29 yaş grubundaki çalışanların duygusal emek düzeyinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Duygusal emek üzerine yapılan çalışmalarda çalışanların büyük çoğunluğunun engelli müşterilere hizmet ederken işlerini zevkle yaptığı ve kendilerinin kişisel başarı düzeylerinde artış olduğunu hissettikleri görülmüştür [12].

Chang ve Chiu Tayvan havayollarında çalışan 353 kabin memuru üzerinde yaptıkları çalışmada anket yoluyla duygusal emek düzeyi incelemiştir. Çalışmanın sonucunda kadın uçuş görevlilerinin duygusal emeği önemli bir pozitif korelasyona sahiptir. Kadın uçuş görevlileri üzerindeki duygusal emek orta ila yüksek düzeydeyken, görevlilerin duygusal tükenme algısı yalnızca orta düzeyde olduğu görülmüştür. [13].

3. Duygusal emek kavramı

"Duygusal emek", çalışanların işlerini yaparken müşteride olumlu izlenim uyandırmak için duyguların denetleyerek önceden belirlenmiş kalıplar halinde müşteriye sunmaları olarak tanımlanmaktadır [14]. Çalışanlar, belli bir ücret karşılığında duygularını kontrol ettiklerinde veya yönettiklerinde duygusal emek sarf ediyorlardı [15].

Duygusal emek kavramını Morris ve Feldman ele alırken; duygusal gösterimin sıklığı, kuralları, çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk boyutlarına değinmiştir. Gösterim sıklığı, çalışanların kendilerinden beklenen duyguyu hangi sıklıkla göstermeleri gerektiğini ifade ederken, gösterim kuralları firmanın ortaya koyduğu duygu gösteriminde dikkat edilmesi gereken kurallar anlamına gelmektedir. Duygusal gösterim çeşitliliği, çalışanların farklı durumlarda farklı duygusal

gösterimde bulunmalarını ve firmanın hedeflerine uygun davranabilmek için daha fazla duygu çeşitliliği yaşamalarını gerektirmektedir [4].

Duygusal emek, çalışanların çalıştığı işyerinin gereklerine uygun duyguyu sergilemek için içsel ve dışsal davranışları yönetme yeteneğidir [16]. Duygusal emek kavramı, çalışanların davranışlarını düzenlenmesi için duygularını gizleyerek ya da bastırarak yapmacık davranışlar sergilemesi ve bu davranışları geliştirmesidir [2].

3.1. Duygusal emeği etkileyen faktörler

Duygusal emeği etkileyen faktörleri, demografik faktörler ve örgütsel faktörler olarak sınıflandırabiliriz.

3.1.1. Temel düzen

Duygusal emeğe etki eden demografik faktörler; medeni durum, yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve mesleki tecrübe olarak ele alınmaktadır.

Cinsiyet: Hizmet sektöründeki işler daha çok duygusal emeğin yoğun olduğu ve kadın /erkek iş ayrımına neden olduğu için ücret farkının ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Cinsiyetin duygusal emek sarf etme düzeyleri açısından önemli bir faktör olduğu Morris ve Feldman tarafından yapılmış çalışma ile saptanmış; kadınların erkeklerden daha fazla duygusal emek sergilediği ve bunun en önemli sebebinin de kadınların daha samimi tavırlar göstermesi olarak belirlenmiştir. [17].

Yaş: Değirmenci tarafından hemşirelerle yapılmış olan çalışmanın sonucuna göre, kişilerde yaşın ilerlemesiyle birlikte bastırma ve rol yapma davranışlarını gösterme oranının azaldığı, buna karşılık derinlemesine davranış oranının arttığı sonucuna varılmıştır [18]. Dahling ve Perez tarafından yapılan başka bir çalışmada ise yaş ilerledikçe samimi davranış ve derin davranış artmakta buna karşılık yüzeysel davranış ise azalmaktadır [19].

Yaş artıkça çalışma hayatındaki tecrübelerde artarak iş yaşamına uygun davranışlar sergileme yönünde bireyi geliştirmektedir. Bir diğer araştırma da ise bireylerin yaşları ile duygusal tükenme düzeyleri arasında nasıl bir ilişki olduğu incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda çalışanların yaşının ilerlemesiyle duygusal tükenme seviyelerinin de arttığı ortaya çıkmıştır.

Eğitim Durum: Eğitim seviyesi artıkça duygusal emek gösterimi de buna bağlı olarak artmaktadır. Bireyler başarılı olmak için daha fazla duygusal emek harcarlar. Mesleki eğitimi yetersiz olan bireylerin sadece işi yapmak güdüsü olduğundan kendisinden beklenen performansı tam olarak yerine getirmezler. Mesleki eğitimi yetersiz olduğu için algıları da farklılık göstermektedir.

Medeni Durumu: Duygusal emek davranışını etkileyen bir diğer demografik faktör ise medeni durumdur. Çalışanların medeni durumlarının duygusal emek harcama durumlarını etkilediği görülmüştür. Evliler, kendi eş ve çocuklarına karşı sorumlulukları nedeniyle bekarlara göre daha fazla başarı elde etme çabası içinde olduğu için, daha fazla duygusal emek harcarlar. Emek düzeyleri arasındaki farklılıkları ortaya koymak için yapılan araştırmalarda evlilerle bekarlar arasındaki duygusal emek düzeyleri farklılık göstermektedir [20].

Kıdem: Duygusal emek davranışını etkileyen bir diğer demografik faktör ise kıdemdir. Kıdem çalışanın işine olan bağlılığını artıran bir faktör olduğu vurgulanmaktadır. Kıdemi yeterli olan çalışanlar mevcut duygusal emek kurallarına göre hareket etmekte ve karşılaştıkları sorunlara farklı çözümler geliştirebilmektedir. Bu gibi durumlarda, problemi çözmek için kıdemden yararlanmaktadırlar [21].

3.1.2. Örgütsel faktörler

Duygusal emeğe etki eden örgütsel faktörler; otonomi, sosyal destek ve davranış kuralları olarak ele alınmaktadır.

Otonomi: Duygusal emeğe etki eden örgütsel faktörlerin başında otonomi gelmektedir. Otonomi, iş özerkliği olarak tanımlanmaktadır. Bir çalışanın iş sürecinde kendisine verilen görevleri yerine getirirken yöneticisinden bağımsız olarak bu süreci planlama ve yönlendirme yetkisinin kendisinde olduğunu bilmesi çalışanın motivasyonunu ve üretkenliğini olumlu yönde etkilemektedir [22].

Yönetici/amir desteği: Duygusal emeğe etki eden örgütsel faktörlerin bir diğeri ise yönetici / amir desteğidir. Çalışanlar yaptıkları hizmet karşılığında takdir edilmeyi beklediği için karşılaşabileceği her türlü sorunu giderme konusunda yöneticisinin ya da amirinin desteğini hissetmeyi ve onların kendilerine yardımcı olmasını istemektedirler [23].

İş arkadaşlarının desteği: Duygusal emeğe etki eden örgütsel faktörlerin bir diğeri ise iş arkadaşlarının desteğidir. Çalışanlar çalıştıkları işyerinde karşılaştıkları sorunları çalışma arkadaşlarıyla paylaşımları sonucunda algıladıkları destek “iş arkadaşlarının desteği” olarak ifade edilmektedir [24].

Davranış kuralları: Duygusal emek davranış kuralları toplumdan topluma, ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir. Bu farklılıklar hem çalışanlar açısından hem de müşteri ya da hizmet alan kişi açısından problemlere neden olmaktadır. Davranış kurallarının net bir şekilde belirtilmesi, müşteri iletişiminin standart olmasını sağlayarak, çalışanların örgütün beklentilerine uygun davranmasında yardımcı olmaktadır [25].

4. İş tatmini kavramı

İş tatmini kavramına ilişkin literatürde pek çok tanımlama yer almaktadır. Bu tanımlamaların çeşitlilik içermesinin sebebi bireylerin iş süreçlerinden tatmin olmasına etki eden pek çok faktörün varlığı gösterilebilir [26].

Çalışanların üzerinde yöneticilerin tutumu ve davranışları başarının sağlanmasında oldukça önemlidir. Çalışmak, çalışanların ihtiyaçlarını karşılaması için bir zorunluluk olabilir. Fakat sosyal bir varlık olan insanın yöneticiler tarafından sadece ekonomik bir varlık olarak görülmemesi ve çalışanların ihtiyaçlarının karşılaması büyük önem arz etmektedir [27].

4.1. İş tatminini etkileyen faktörler

4.1.1. Bireysel faktörler

Çalışanların sahip olduğu bireysel özelliklere göre yaptıkları işi ve örgütteki süreçleri değerlendirme kriterleri farklılık gösterebileceği için iş tatmini düzeyi de değişebilmektedir. Bu kapsamda iş tatminini etkileyen bireysel faktörler; kişilik, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, zekâ ve çalışma süresi olarak sıralanmaktadır.

Kişilik: Çalışanların kişiliklerine bağlı olarak yaptığı mesleki tercihler bireysel ve örgütsel anlamda tatmin düzeyini etkilemektedir. Kişiliğine uygun meslekleri tercih eden çalışanların, doğru meslek seçimleri yapamamış çalışanlara göre tatmin düzeylerinin daha yüksek olması beklenmektedir [28].

Cinsiyet: İş hayatında neredeyse herkesin bir duygusal emek gösteriminde olduğunu fakat duygusal emek gösterim beklentisinin yoğunlukla kadınlara yönelik olduğunu belirtmektedir. Kadınların, çevresindeki kişilerin ihtiyaçlarına cevap verme konusunda daha duyarlı oldukları, duyguları kontrol altında tutma becerisi ve pozitif duygusal tepki verme gibi konularda erkeklerden daha başarılı oldukları ifade edilmektedir [14]. Hochschild'e göre; hizmet işinde olumlu duyguların gösterimi gereklidir ve kadınlar erkeklerden daha yetkin ve yeteneklidir. Morris ve Feldman'a göre kadınlar erkeklerden daha fazla duygusal emek sergilemekte ve bunun en önemli sebebi kadınların daha samimi tavırlar göstermesidir [17]. Kadınların iş tatminlerinin erkeklere göre yüksek olduğu belirlenmiş ve bunun sebebi olarak kadınların iş hayatından beklentisinin erkeklere göre daha az olduğu gösterilmektedir. Evlilik erkeklerin iş tatminini fazla etkilemezken; evliliğin kadınların iş tatminleri üzerinde olumlu bir etkisi olduğu tespit edilmiştir [29]. Yapılan çalışmalarda kadın ve erkeklerin işe karşı tutumlarının farklılık gösterdiği ve erkekler başarı ve kariyer odaklıyken, kadınların ise daha çok iş ve insan ilişkileri odaklı olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır [30].

Yaş: Çalışanların, iş tatmini ve yaşı arasında nasıl bir ilişkinin olduğunu anlamak için yapılan çalışmalarda, yaşı daha fazla olan çalışanların iş tatminsizliğine sebep olan faktörlerin teknolojik ilerlemeler ile işlerin yoğun bir tempoda geçmesi olduğu ifade edilmiştir. İşyerinde yaşı büyük olan çalışanların teknolojiye ortaya çıkan değişimleri anlamak ve bu değişimlere ayak uydurmakta zorlandığı ve bunun da iş tatminlerinde azalmaya sebep olduğu görülmüştür [31].

Çalışanların iş tatmininin yaşla beraber arttığına yönelik görüşler de bulunmaktadır. Buna göre genç yaştaki bireylerin ilk iş deneyimlerinde sorumluluk sahibi oldukları ve kendilerini daha iyi hissettikleri bir iş fırsatı yakalamakta başarılı olamadıklarından hayal kırıklığına uğramaları sebebiyle iş tatmininin yüksek olmadığı belirtilmektedir. Ancak ileri yaşta olan çalışanlar istenen iş şartlarıyla mevcut şartlar arasındaki karşılaştırmayı iyi yapabildiğinden iş tatmini bakımından daha avantajlı olmaktadır [32].

Eğitim düzeyi: Çalışanların eğitim durumuna bağlı olarak işe karşı beklentileri farklılıklar gösterebilmektedir. Eğitim seviyesi yüksek çalışanların daha fazla iş tatmini elde ettiği görülmektedir. Kendini yetiştirmiş ve iş süreçlerinde tecrübeli olan çalışanların beklentilerine uygun pozisyonlarda yer alamadıklarında iş tatmini azalabilmektedir [33].

Zekâ: Duygusal zekâ, kişinin kendi duygularının dışında başkalarının duygularını da doğru bir şekilde fark edip değerlendirmesi ve ifade etmesidir [34]. Duyguların psikolojide oynadığı önemli rol ve Gardner'ın çoklu zekâ tanımlamasından hareketle, duygusal zekâ konusu son zamanlarda birçok akademik araştırmaya konu olmuştur. Daha evvel sosyal zekâ adı altında araştırmalara konu olmuşken, ilk kapsamlı teori ve duygusal zekâ tanımı 1990'ların başında psikolog Peter Salovey ve John Mayer tarafından yapılmıştır [30].

Çalışanların, zekâ düzeyiyle iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde bu iki kavram arasında gerçekte nasıl bir ilişki olduğu sonucu literatürde tam olarak açıklanamamıştır. Çalışılan iş ile değerlendirildiğinde zekâ seviyesi ile iş tatmini arasında önemli bir etkileşim olduğu kabul edilmektedir [35].

Çalışma süresi: Çalışma süresi, çalışanların süre olarak ne kadar zamandır bir işte çalıştığını ortaya koymaktadır. Uzun bir zaman aynı işte çalışan kişinin işinden aldığı tatminin daha yüksek olduğu beklenmektedir. Çalıştığı kurumda uzun yıllar çalışanlar, işyerinden işten çıkmakta zorluk çekmekte ve kıdem tazminatı kaybını riske edememektedir [36].

4.1.2. Örgütsel faktörler

Hizmet sektörü gibi, insanlarla birebir iletişim halinde olmayı gerektiren neredeyse tüm meslek veya örgütlerde, karşı tarafa gösterilmesi gereken duygular ve davranışları belirleyen kuralların varlığından bahsetmek mümkündür [37]. Hochschild, kabin personeli üzerine yaptığı araştırmasında, kabin personelinin kendi ekip arkadaşlarından gördükleri sosyal destek ile kendilerini duygusal anlamda daha rahatlamış hissettiklerini ifade etmektedir [14]. Benzer şekilde, Grandey özellikle hizmet sektörü gibi çalışanlardan sürekli olumlu duygusal tepkiler beklediği faaliyet alanlarında, örgüt

içinde gelişen sosyal desteğin olumlu bir hava yarattığını ve çalışanların daha az seviyede duygusal emek sarf edeceğini belirtmektedir [2]. Sosyal desteğin bireylerin iş stresi ile daha iyi başa çıkabilmelerini ve kendini kontrol edebilme konusunda daha verimli olduğu düşünülmektedir [4]. Başka bir deyişle, duygusal emek kuramcılarının ortak görüşü sosyal desteğin, çalışanlar üzerindeki baskıyı azalttığı ve duygusal emeğin zararlı etkilerini hafifletici unsurlardan biri olduğu yönündedir [37]. Örgütsel etkenler çalışanların sergiledikleri tutum ve davranışlara önemli ölçüde etki etmektedir. Çalışanların iş tatmin düzeyini etkileyen pek çok örgütsel faktör bulunmakta olup, işin niteliği, ücret, çalışma ortamı ve yükselme olanakları bunların önemlileri olarak sayılabilir.

İşin niteliği: Çalışanların iş tatminini belirleyen en önemli etkenler işin niteliği ve özellikleridir. Çalışanların performansını ve iş tatminlerini artırmak için yaptıkları işin öneminin farkına varılmasının sağlanması gerekmektedir. Çalışanların işe yaptıkları katkının önemli olduğunun bilincinde olması iş tatmininin yükselmesinde olumlu etkiye sahiptir [29]. Çalışanların iş tatminini belirleyen en önemli etkenler işin niteliği ve özellikleridir. Çalışanların performansını arttırmak ve iş tatminlerini artırmak için yaptıkları işin öneminin farkına varılmasının sağlanması gerekmektedir. Çalışanların işe yaptıkları katkının önemli olduğunun bilincinde olması iş tatmininin yükselmesinde olumlu etkiye sahiptir [34].

Ücret: Ücret, çalışanların iş tatminini ve performansını etkiler. İşverenler geçerli ücret düzeyinin belirlenmesinde, çalışanların eğitim, deneyim, kıdem, efor ve performansına önem vermektedir [35]. Çalışanların almış olduğu ücret, emeğiyle doğru orantılı olacak şekilde iş tatminini artırmaktadır. Bunun yanında çalışanlar ücret adaleti noktasında iç ve dış çevresinde kendisiyle benzer işleri yapan diğer iş görenlerle kıyaslama yapabilmektedir. Bu kıyaslama ile eğer iş gören ücret konusunda adil olmayan bir kazanç elde ettiği sonucuna ulaşırsa tatmin düzeyi olumsuz anlamda etkilenmektedir. [24].

Çalışma ortamı: Çalışanın iş süreçlerini daha rahat bir şekilde yürütmesi açısından çalışma ortamı oldukça önemlidir. Çalışma ortamının çalışanlar için güvenli, sağlıklı ve fiziksel açıdan rahat olmasını sağlayacak çalışanların performanslarını arttırarak tatmin düzeylerini pozitif yönde etkilemesi beklenmektedir [38].

Yükselme olanakları: Çalışanlar, çalıştıkları işlerde emeklerinin karşılığı olarak işlerinde yükselmek istemektedir. Zaman içerisinde aynı pozisyonda çalışanlar için iş süreçleri monoton ve kendini tekrar eden bir hâl alabildiği için çalışanlar daha fazla yetki ve sorumluluk almak isteyebilmektedir. Bu noktada ilerleme ve terfi imkânları açısından beklentileri karşılanmayan çalışanların iş tatminsizliği yaşayacağı söylenebilir [39].

Araştırmanın hipotezleri

Araştırmada, alt problemlere bağlı olarak aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

- H₁:** Kabin memurlarının duygusal emek düzeyleri, cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir.
- H₂:** Kabin memurlarının iş tatmini düzeyleri, cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir.
- H₃:** Kabin memurlarının duygusal emek düzeyleri, yaşlarına göre farklılık göstermemektedir.
- H₄:** Kabin memurlarının iş tatmini düzeyleri, yaşlarına göre farklılık göstermemektedir.
- H₅:** Kabin memurlarının duygusal emek düzeyleri, öğrenim durumlarına göre farklılık göstermemektedir.
- H₆:** Kabin memurlarının iş tatmini düzeyleri, öğrenim durumlarına göre farklılık göstermemektedir.
- H₇:** Kabin memurlarının duygusal emek düzeyleri, mesleki deneyimlerine göre farklılık göstermemektedir.
- H₈:** Kabin memurlarının duygusal iş tatmini düzeyleri, mesleki deneyimlerine göre farklılık göstermemektedir.

5. İstatistiksel yöntem

Bu çalışmada kullanılan duygusal emek ölçeği, Lin Chu tarafından Kruml ve Geddes, Grandey ve Damal çalışmalarına dayanarak katılımcıların beşli Likert ölçeğinde cevap vermeleri istenmiştir. Lin Chu'nun duygusal emek ölçeği, misafirperverlik ve havayolu endüstrilerinin müşteri ilişkileri açısından benzerlikleri olduğu için analizde Lin Chu'nun duygusal emek ölçeği seçilmiştir. Çalışmada duygusal emeği ölçmek üzere üç alt ölçekten oluşan bir envanter, çalışanların tatmin ve tükenmelerini gösteren envanter ve kişisel bilgi formu olmak üzere üç aşamadan oluşan bir veri toplama aracı kullanılmıştır. Araştırma anket formunun bu bileşenleri aşağıdaki gibi açıklanmıştır. Bu çalışmanın sınırı İstanbul'daki havayolu şirketlerinde çalışan görevliler bazında yapılmıştır.

Veriler kendi kendine uygulanan 260 anket ile toplanmıştır. Anketler 2012 yılında toplanmış olduğundan etik kurul izni alınmamıştır. Ancak tüm katılımcılardan bilgilendirilmiş onam formu alınmıştır. Uygulamadan sonra anket formlarının kontrolü esnasında 20 anket formunun değerlendirmeye ya da analize dahil edilecek nitelikte olmadığı teyit edilmiştir (Anketlerdeki sorulara cevap verilmemesi ve soruların yarısından fazlasının boş bırakılması olduğu tespit edilmiş ve analize dahil edilmemiştir). Çalışmada, "Bağımsız Örnek T testi" ve "tek yönlü ANOVA" testi kullanılmıştır. Ana bağımlı değişken "duygusal emek puanı" olarak belirlenmiştir. Ankette duygusal emek hakkında 18 soru kullanılmış ve katılımcıların bunları beşli Likert ölçeğine cevap vermeleri istenmiştir. Genel ortalama duygusal emek puanı,

katılımcıların her birinin ilgili sorulara cevap verilmesi ve ardından 18'e bölünmesiyle belirlenmiştir. Bu genel ortalama puan analizde bağımlı bir değişken olarak kullanılır ve bireysel özellikler gruplardaki farklılıklar yoluyla incelenmiştir.

5.1. Duygusal iletişim alt ölçeği

Tablo 1'de de görüldüğü gibi, faktör analizi sonuçlarına göre toplam dört bileşen çıkmış olup, üçüncü bileşende iki, son bileşende ise bir madde olduğu ve bir ölçek boyutunun en az üç madde içermesinin gerekli olması nedeniyle, bu bileşenler değerlendirmeden çıkarılmıştır. Ölçekteki 4. 11 ve 17. maddelerin gerek bir numaralı bileşen gerekse iki numaralı bileşen için faktör yükleri 0.40 değerinin altında olduğundan, bu maddeler değerlendirmeye alınmamıştır. Nihai durumda, anket maddelerinin boyutlarına göre dağılımları ve güvenilirlik analizi için yapılan Cronbach Alpha sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 1. Duygusal iletişim alt ölçeği dönüştürülmüş faktör bileşenleri tablosu (Varimax)

Kod	Madde	Bileşenler			
		1	2	3	4
İL_16	Yolcularla iletişim kurarken iyi bir ruh halindeymiş gibi davranırım	.695	.250	.033	.217
İL_18	Yolcularla ilgilenirken, şirketimin benden beklediği şekilde davranmaya çalışırım	.691	-.117	.044	.085
İL_12	İşyerine gelirken kendimi işime motive edecek şeyleri düşünmem gerekir	.691	-.060	-.100	.091
İL_3	Yolcularla ilgilenirken, iş için gerekli duygu ve düşünceleri sergilemem gerekir	.640	.023	-.258	-.370
İL_9	Yolcularla iletişim halindeyken göstermem gereken duyguları hissetmeye çalışırım	.636	-.136	-.079	-.177
İL_7	İşyerine geldiğimde, mesaimin iyi geçeceği konusunda kendi kendime telkinde bulunurum	.592	-.051	.043	.253
İL_10	Gerçekten hissetmediğim bir duyguyu sergilerken daha dikkatli davranmam gerekir	.590	.164	-.015	-.181
İL_1	İşimi iyi yapmak için yolculara göstermem gereken duyguları gerçekten hissedirim	.574	-.356	-.016	.111
İL_15	Bazı durumlarda yolculara gerçekte hissettiğimden farklı bir şekilde davranmam gerekebiliyor	-.040	.746	-.138	.265
İL_14	Yolcularla uygun biçimde ilgilenebilmek için kimi durumlarda rol yapmam gerekebiliyor	.121	.721	-.062	.114
İL_8	Yolcularla ilgilenirken bazen hissettiğimden farklı davranmam gerekebilir	.153	.636	.228	-.279
İL_6	İşimi yaparken hissetmediğim duyguları da sergilemek durumunda kalırım	.002	.565	.449	-.195
İL_5	İşimi yaparken zaman zaman duygularımı saklamak zorunda kalırım	.127	.480	.445	-.283
İL_2	İşimi yapabilmek için birçok durumda duygularımı maskeleyemem gerekir	.287	.455	-.152	-.115
İL_13	Yolcularla olan ilişkilerim mekaniktir (robot gibi)	-.432	.446	-.274	.246
İL_11	Bence, yolculara hissettiğim gerçek duyguları göstermem gerekir	-.163	-.189	.646	.230
İL_4	Yolcularla gösterdiğim duygular gerçek hislerimi yansıtır	.285	-.444	.446	.070
İL_17	Yolcuların beklentilerine uygun davranmak için duygularımı gerekirse değiştirim	.327	.304	.109	.620

KMO: 0.795; Barlett X²: 899.556; p: 0.000

Tablo 2. Duygusal iletişim alt ölçeği güvenilirlik analizi sonuçları (Cronbach Alpha)

Boyutlar	İlgili Maddeler	Açıklama Varyansı	Madde Sayısı	Cronbach Alpha
Aktif İletişim	1.3.7.9.10.12.16.18.	21.21	8 madde	0.802
Pasif İletişim	2.5.6.8.13.14.15. maddeler	16.76	7 madde	0.692

Tablo 2’de de görüldüğü gibi, iletişim ölçeği alt boyutlarından ikisi, aktif ve pasif iletişimdir. Her iki boyutun da Cronbach Alpha güvenilirlik düzeyleri 0.60 düzeyinin üzerindedir. Toplamda iletişim ölçeği puanının da güvenilirlik düzeyinde olduğu görülmektedir.

Araştırma veri toplama aracının bir diğer alt ölçeğinin geliştirilmesi için katılımcılara toplam 18 madde, beşli likert tipinde uygulanmıştır. Elde edilen veriler üzerinde yapılan Temel Bileşenler Analizi sonuçları Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3. Duygusal kişilik tipi alt ölçeği dönüştürülmüş faktör bileşenleri tablosu (Varimax)

Kod	Maddeler	Bileşenler		
		1	2	3
HİS_6	Çevremdeki insanların gerginliği benim de gerilmeme yol açar	.763	.090	.002
HİS_4	Etrafımdaki insanların tedirginliği beni de tedirgin eder	.705	-.083	-.064
HİS_7	Genel ruh halim etrafımdaki insanlardan etkilenmeye meyillidir	.661	-.288	-.013
HİS_12	Kendimi yumuşak kalpli bir insan olarak tanımlayabilirim	.385	.687	.030
HİS_2	Etrafımdakiler panikle miş olsa da ben sakin kalabiliyorum	-.373	.652	.059
HİS_1	Etrafımdakilerin heyecanlı olmalarına karşın genellikle soğukkanlılığımı koruyabiliyorum	-.329	.634	-.051
HİS_8	Zor durumdaki insanlara karşı şefkat hislerim güçlüdür	.033	.597	-.229
HİS_3	Kötü bir haber verirken duygularımı kontrol edemem	.353	-.364	.102
HİS_5	İş arkadaşlarımla mutsuz olması beni mutsuz etmez	.012	-.024	.691
HİS_9	Çevremde sorunları olan insanları önemsememeye çalışırım	-.020	-.060	.652
HİS_11	şahit olduğum (olumlu veya olumsuz) olaylardan etkilenmem	.391	-.043	.539
HİS_10	Başkaları haksızlığa uğradığında üzülmeyi diğer durumlar olur	.235	-.327	.513

KMO: 0.715; Barlett X²: 364.585; p: 0.000

Tablo 3’te görüldüğü gibi, üç numaralı maddenin faktör yükü, literatürde kabul gören 0.40 değerinin altındadır. Bu nedenle bu madde, ölçekten çıkarılmıştır. Bunun dışındaki tüm maddelerin faktör yükleri, literatürdeki faktör yükü sınırının üzerindedir. Ölçekteki 11. maddenin faktör yükü negatif çıktığı için, olumsuz ifade olumlu ifadeye çevrilerek, faktör yükünün işareti değiştirilmiştir. Buna göre ölçeğin boyutlarına göre madde dağılımları ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 4’te gibidir.

Tablo 4. Duygusal kişilik tipi alt ölçeği güvenilirlik analizi sonuçları (Cronbach Alpha)

Boyutlar	İlgili Maddeler	Açıklama	Madde	Cronbach Alpha
Etkilenen Kişilik	4.6 ve 7. maddeler	22.66	3 madde	0.656
Soğukkanlı	1.2.8 ve 12. maddeler	15.50	4 madde	0.557
Umursamaz	5.9.10 ve 11. maddeler	9.95	4 madde	0.453

Tablo 4’te görüldüğü gibi, etkilenen kişilik boyutunun iç tutarlılık katsayısı literatürde kabul gören değerin üzerindedir. Soğukkanlı kişilik ve umursamaz kişiliğin ise iç tutarlılık katsayıları güveni düşük düzeyde çıkmasına rağmen, açıklama

varyans değeri yüksek olduğundan; bu iki boyutun da güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu istatistiki açıdan kabul edilmektedir.

5.2. İş tatmini/stres alt ölçeği

Tablo 5'te görüldüğü gibi, beş numaralı maddenin faktör yükü 0.40 değerinin altında olduğundan değerlendirmeye alınmamıştır. Bunun dışındaki tüm maddelerin faktör yükleri, literatürdeki faktör yükü sınırının üzerindedir. Nihai durumda, anket maddelerinin boyutlarına göre dağılımları ve güvenilirlik analizi için yapılan Cronbach Alpha sonuçları Tablo 6'da gibidir.

Tablo 5. İş tatmini/stres alt ölçeği dönüştürülmüş faktör bileşenleri tablosu (Varimax)

Kod	Maddeler	Bileşen		
		1	2	3
STAT_3	İnsanları sürekli memnun etmeye çalışmak beni ciddi biçimde rahatsız ediyor	.820	.121	-.033
STAT_6	Yolcularla birebir çalışmak zorunda kalmak beni fazlasıyla strese sokuyor	.807	-.023	.023
STAT_4	İşe geldiğim günlerde kendimi oldukça bitkin hissediyorum	.665	.166	.398
STAT_8	Mümkün olduğunda. iş değiştirmeyi düşünüyorum	.521	.511	.173
STAT_9	Genel olarak söylemek gerekirse işimi tatmin edici buluyorum	-.106	-.787	.266
STAT_10	İşyerindekilerin çoğu işlerinden memnun gözüküyorlar	.047	-.691	-.282
STAT_2	İşim beklentilerimi karşılamıyor	.484	.586	.180
STAT_1	İşimden yeterince keyif alamıyorum	.449	.489	.371
STAT_7	Çevremdeki kişiler genellikle işten ayrılmayı düşünüyor	.074	.468	.424
STAT_5	Çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum	.102	.041	.867

KMO: 0.836; Barlett X²: 566.613; p: 0.000

Tablo 6. İş tatmini/stres alt ölçeği güvenilirlik analizi sonuçları (Cronbach Alpha)

Boyutlar	İlgili Maddeler	Açıklama Varyansı	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Değeri
Stres	3.4.6 ve 8. maddeler	37.94	4 madde	0.754
İş Tatmini	1.2.7.9 ve 10. maddeler	1.30	5 madde	0.715

Tablo 6'da da görüldüğü gibi stres ve iş tatmini her iki boyutun da Cronbach Alpha güvenilirlik düzeyleri 0.60 düzeyinin üzerindedir. Toplamda bu iki boyutunda güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu istatistiki açıdan kabul edilmektedir.

6. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma anketinden elde edilen verilerin analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Bu bölümde ilk olarak katılımcılar ve ölçek ortalamaları hakkında tanımlayıcı istatistikler yer almakta olup, ardından fark analizleri ve ilişkiyel tarama modeli analizlerine yer verilmiştir.

6.1. Demografik özellikler

Katılımcıların demografik özelliklerini ölçmek üzere cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, mesleki deneyim ve kurum deneyimleri sorulmuştur. Verilen yanıtların analiz sonuçları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Demografik özellikler

Demografik Parametreler	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	167	69.6
Erkek	73	30.4
Toplam	240	100
Yaş		
25 yaş altı	30	12.6
25-34 yaş arası	159	66.2
35 yaş ve üzeri	51	21.3
Toplam	240	100
Öğrenim		
Lise	64	27.1
Ön lisans	72	30.0
Lisans	94	39.1
Lisansüstü	10	4.1
Toplam	240	100
Mesleki Deneyim		
0-1 yıl arası	14	5.9
1-3 yıl arası	23	9.6
3-5 yıl arası	43	17.9
5 yıl ve üzeri	160	66.6
Toplam	240	100

Tablo 7’de de görüleceği gibi, ankete katılan çalışanların %69.6’sı (167 kişi) kadın ve %30.4’ü (73 kişi) ise erkektir. Genel olarak katılımcıların büyük bir bölümünün kadın olduğu görülmektedir. Havacılık ulaştırma sektöründe kabin memurluğu biraz daha görselliğe önem vermesi ve servis alanında kadınların daha dikkatli olmaları nedeniyle, işin sadece ülkemizde değil, genel olarak tüm dünyada kadın yoğun bir yapıda olduğu ifade edilebilir.

Yaş dağılımına göre katılımcı profili incelendiğinde, %12.6’sının (30 kişi) 25 yaş altı, %66.2’sinin (159 kişi) 25-34 arası ve %21.3’ünün (51 kişi) ise 35 ve üzeri yaşa sahip oldukları görülmektedir. Genel olarak katılımcıların orta yaş grubunda olduğu görülmektedir.

Öğrenim durumuna göre dağılımda katılımcıların %27.1’i (64 kişi) lise, %30.0’u (72 kişi) ön lisans, %39.1’i (94 kişi) lisans ve %4.1’i (10 kişi) ise lisansüstü eğitime sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Burada da eğitim sınıflarına göre dağılımın birbirine yakın olduğu, sadece lisansüstü eğitim mezunu olanların azınlıkta olduğu görülmektedir. Nitekim bu dağılım, genel olarak ülkenin bu gibi bir hizmet sektöründe çalışan bireylerinin demografisi ile paralellik göstermekte olup, kabin memurlarının genel olarak eğitim dağılımına oldukça yakın bir demografi göstermektedir.

Araştırmaya katılan kabin memurlarının mesleki deneyimlerine göre dağılımları incelendiğinde, %5.9’unu (14 kişi) bir yılın altında, %9.6’sının (23 kişi) 1-3 yıl arasında, %17.9’unun (43 kişi) 3-5 yıl arasında ve %66.6’sının (160 kişi) ise 5 yıl ve üzerinde mesleki deneyime sahip oldukları görülmektedir. Burada da genel olarak deneyimin 5 yıl üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 8’de de görüldüğü üzere gerek aktif gerekse pasif iletişimin kadınlarda daha baskın olduğu görülmektedir. Öte yandan her iki duygusal iletişim türünün de cinsiyete göre farkının istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p>0.05$). Dolayısıyla duygusal emeğin duygusal iletişim boyutunun cinsiyete göre değişmediğini ifade etmek mümkündür. Duygusal emeğin duygusal kişilik boyutunun cinsiyete göre farkları incelendiğinde ise etkilenen kişilik ile soğukkanlı kişiliğin kadınlarda, umursamaz kişilik yapısının ise erkeklerde daha baskın olduğu görülmektedir. Öte yandan fark analizi sonuçları, sadece etkilenen kişilik yapısının cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farkının

olduğunu göstermektedir ($p<0.05$). Dolayısıyla duygusal kişilik tipinin etkilenen kişilik yapısı dışında, soğukkanlılık ve umursamazlık durumunun her iki cinsiyet grubunda da birbirine benzer olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Cinsiyete göre duygusal emek ve iş tatmini/stresi ortalamaları arasındaki farklar

	Kadın		Erkek		Z	p
	X	SS	X	SS		
Duygusal İletişim Boyutları						
Aktif İletişim	32.69	4.71	32.03	5.29	-0.617	0.537
Pasif İletişim	23.04	4.14	22.44	3.93	-0.936	0.349
Duygusal Kişilik Tipi Boyutları						
Etkilenen Kişilik	8.56	2.50	7.17	2.59	-3.479	0.001
Soğukkanlı Kişilik	15.54	2.16	15.27	2.40	-0.519	0.604
Umursamaz Kişilik	9.81	2.81	10.44	2.80	-1.464	0.143
İş Tatmini/Stres Boyutları						
Stres	13.25	3.20	13.48	2.35	-0.196	0.845
İş Tatmini	14.08	2.71	13.79	2.71	-0.517	0.605

Araştırma sonuçları cinsiyete göre fark analizinde, kadın kabin memurlarının daha fazla işlerinden memnun olduklarını, erkeklerin ise kadın çalışanlara göre daha yüksek stres düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Ancak gruplar arasındaki hem iş tatmini hem de stres düzeyleri arasındaki farklar, istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0.05$). Dolayısıyla kadın ve erkek kabin memurlarının duygusal emek açısından etkilenen kişilik dışında genel anlamda bütün özellikleri birbirine oldukça yakın değerler almaktadır.

Tablo 9. Yaşa göre duygusal emek ve iş tatmini/stresi ortalamaları arasındaki farklar

	<25		25-34		35>		X ²	p
	X	SS	X	SS	X	SS		
Duygusal İletişim								
Aktif İletişim	34.73	3.96	32.56	4.49	30.95	6.02	13.349	0.010
Pasif İletişim	22.73	3.83	23.08	4.12	22.25	4.11	6.026	0.197
Duygusal Kişilik Tipi								
Etkilenen Kişilik	8.19	2.51	8.19	2.69	7.93	2.39	0.822	0.936
Soğukkanlı Kişilik	16.27	2.16	15.47	2.11	14.93	2.52	7.270	0.122
Umursamaz Kişilik	9.85	2.99	10.08	2.69	9.84	3.12	1.859	0.762
İş Tatmini/Stres Boyutları								
Stres	14.38	2.28	13.26	2.92	12.86	3.35	11.402	0.160
İş Tatmini	14.19	2.53	13.93	2.84	14.07	2.43	0.022	0.706

Araştırmaya katılan kabin memurlarının yaş gruplarına göre duygusal iletişim boyutları incelendiğinde, aktif iletişim düzeyinin 25 yaş altındaki çalışanlarda, pasif iletişim düzeyinin ise 25-34 yaş arasındaki kabin memurlarında daha yüksek olduğu görülmektedir. Öte yandan fark analizi sonuçları, sadece aktif iletişim düzeyi açısından gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir ($p<0.05$) (Tablo 9). Dolayısıyla genç kabin memurlarında, aktif iletişim tarzının istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha baskın olduğunu ifade etmek mümkündür.

Duygusal kişilik tipi boyutlarına verilen yanıtlardan elde edilen puanlar incelendiğinde ise 25 yaş altındaki gençlerin daha fazla soğukkanlı olduğu, etkilenen ve umursamaz kişilik tiplerinin ise 25-34 arası yaşa sahip olan kabin memurlarında daha baskın şekilde görüldüğü ifade edilebilir. Nitekim fark analizi sonuçları, kabin memurlarının yaş gruplarına göre duygusal kişilik tiplerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğine işaret etmektedir ($p>0.05$). Bu nedenle, farklı yaşlardaki kabin memurlarının duygusal kişilik düzeylerinin çok fazla değişiklik göstermediğini ifade etmek mümkündür.

Yaş grubunun etkili olmadığı diğer iki faktör ise iş tatmini ve stres düzeyleridir. Yine burada da gerek stres gerekse iş tatmini en fazla yaşları 25 altı olan kabin memurlarında görölse de bu farklar istatistiksel olarak bir anlam ifade etmemektedir ($p>0.05$). Bu nedenle, farklı yaşlara sahip kabin memurlarının farklı stres ve iş tatmini düzeylerine sahip oldukları, ancak bu farkın istatistiki anlamda yeterli olmadığı öne sürülebilir.

Tablo 10. Öğrenim durumuna göre duygusal emek ve iş tatmini/stresi ortalamaları arasındaki farklar

	Lise		Ön lisans		Lisans		Lisansüstü		X ²	p
	X	SS	X	SS	X	SS	X	SS		
Duygusal İletişim Boyutları										
Aktif İletişim	32.21	4.77	33.53	4.34	32.20	4.91	29.38	7.96	4.987	0.173
Pasif İletişim	23.27	4.27	22.65	4.39	22.79	3.81	22.38	3.34	0.568	0.904
Duygusal Kişilik Tipi Boyutları										
Etkilenen Kişilik	8.64	2.47	8.06	2.40	7.77	2.73	8.88	3.31	3.593	0.309
Soğukkanlı Kişilik	15.34	2.27	15.60	2.29	15.47	2.19	15.13	2.42	1.209	0.751
Umursamaz Kişilik	10.32	2.88	9.66	2.82	10.01	2.84	10.25	2.05	2.482	0.479
İş Tatmini/Stres Boyutları										
Stres	12.39	3.77	13.37	2.43	13.95	2.56	13.00	2.93	6.053	0.109
İş Tatmini	13.71	2.87	13.37	2.48	14.47	2.68	15.88	2.03	11.026	0.012

Tablo 10'da görüldüğü üzere katılımcıların eğitim düzeylerine göre duygusal iletişim boyutları arasındaki farklar incelendiğinde, aktif iletişim yapısının ön lisans mezunlarında, pasif iletişim yapısının ise lise mezunlarında daha yüksek olduğu görülmektedir. Daha yüksek eğitime sahip çalışanların iletişim açısından daha temkinli oldukları ifade edilebilir. Tabi burada, eğitim ile yaş arasındaki ilişkinin de dikkate alınması gerekir. Tartışma bölümünde bu konu derinlemesine incelenmiştir. Fark analizi sonuçları ise her iki iletişim türünün de eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farkının olmadığını göstermektedir ($p>0.05$). Bu nedenle, kabin memurlarının duygusal iletişim açısından eğitim düzeylerine göre bir farklılık göstermedikleri ifade edilebilir.

Duygusal kişilik tiplerinin eğitim durumlarına göre fark analizleri incelendiğinde, etkilenen kişilik tipinin yüksek lisans mezunlarında, soğukkanlı kişilik tipinin ön lisans mezunlarında ve umursamaz kişiliğin ise lise mezunlarında daha fazla olduğu görülmektedir. Fark analizi sonuçları ise bütün kişilik tiplerinin farkının da gruplar arasında istatistiksel olarak bir anlam ifade etmediğini göstermektedir ($p>0.05$). Bu nedenle, kabin memurlarının öğretim düzeylerinin, örneklemimiz çerçevesinde, duygusal kişilik tipleri üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir.

Stres ve iş tatmini düzeylerinin eğitim durumuna göre farkı incelendiğinde ise lisans mezunlarında stresin en fazla görüldüğü, lisansüstü mezunlarında ise iş tatmininin en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Fark analizi sonuçları ise stres düzeylerinin eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı fark göstermediğini ($p>0.05$), fakat iş tatmini düzeylerinin ise farkının istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir ($p<0.05$). Buna göre lisansüstü eğitime sahip olan kabin memurlarının istatistiksel olarak anlamlı şekilde, daha yüksek iş tatmini düzeyine sahip oldukları ifade edilebilir.

Tablo 11'de duygusal iletişim boyutlarından aktif iletişimin çalışanların mesleki deneyimlerine göre en yüksek düzeyinin 1-3 yıl deneyime sahip kabin memurlarında olduğu, pasif iletişimin ise 3-5 yıl deneyime sahip kabin memurlarında olduğu görülmektedir. Ancak fark analizi sonuçları, çalışanların mesleki deneyimlerinin duygusal iletişim tipleri üzerinde istatistiki açıdan anlamlı bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir ($p>0.05$). Bu durum, deneyimleri ne olursa olsun, çalışanların yaptıkları iş gereği, iletişim konusuna özen göstermesinin önemli olduğunu ve bu önemi de fark ettiklerini göstermektedir.

Kabin memurlarının mesleki deneyimlerinin duygusal kişilik tipi düzeylerine göre fark analizi incelendiğinde ise etkilenen ve umursamaz kişiliğin en fazla 0-1 yıl arası mesleki deneyime sahip çalışanlarda, soğukkanlı kişilik tipinin ise en fazla 1-3 yıl arasında mesleki deneyime sahip çalışanlarda olduğunu göstermektedir. Öte yandan fark analizi sonuçları, duygusal kişilik tipi düzeyinin kabin memurlarının mesleki deneyim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermediğine işaret etmektedir ($p>0.05$). Bu nedenle, örneklemimiz çerçevesinde çalışanların mesleki deneyimlerinin, duygusal kişilik tipi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığını ifade etmek mümkündür.

Tablo 11. Mesleki deneyime göre duygusal emek ve iş tatmini/stresi ortalamaları arasındaki farklar

	0-1 yıl arası		1-3 yıl arası		3-5 yıl arası		5 yıl üzeri		X ²	p
	X	SS	X	SS	X	SS	X	SS		
Duygusal İletişim										
Aktif İletişim	32.40	5.28	34.55	4.35	31.88	5.34	32.35	4.79	4.741	0.192
Pasif İletişim	22.73	3.43	22.35	3.79	23.27	3.99	22.85	4.23	1.990	0.575
Duygusal Kişilik										
Etkilenen Kişilik	9.27	2.05	8.65	2.32	7.97	2.82	7.98	2.62	4.715	0.194
Soğukkanlı Kişilik	15.20	2.65	16.35	2.30	15.12	2.23	15.44	2.17	3.574	0.311
Umursamaz Kişilik	11.07	3.26	9.50	2.86	10.61	2.84	9.81	2.73	3.752	0.289
İş Tatmini/Stres										
Stres	14.00	2.45	14.45	2.26	13.48	2.43	13.04	3.18	4.764	0.190
İş Tatmini	14.60	3.02	14.25	2.12	14.55	2.35	13.76	2.82	3.153	0.369

7. Sonuç

Son yıllarda gerek teknolojik gerekse bilimsel alanda yaşanan gelişmeler, beşerî sermaye kavramını ve beşerî sermayenin işletmenin sermaye bileşenleri içerisindeki önemini giderek daha fazla ön plana çıkarmıştır. Günümüzde gerek hizmet sektöründe gerekse diğer sektörlerde, işletmelerin rekabette üstünlük sağlamasında beşerî sermaye kilit rol oynamaktadır.

Özellikle hizmet sektöründe, müşteri memnuniyetinin sağlanması, örgütsel kültürün ve örgütsel aidiyet bilincinin gelişmesi, işletmenin iç ve dış paydaşlar nezdinde kurumsal itibarının daha üst düzeye taşınması gibi birçok alanda insan faktörü belirleyici olmaktadır. Çünkü hizmet sektöründe, üretim sektöründen farklı olarak, sunulan hizmeti alan müşteri ile bu hizmeti yerine getiren çalışan arasında etkileşim çok daha üst düzeydedir.

Günümüzde beşerî sermayenin yönetiminde fiziksel olmayan unsurların giderek daha ağır basması ve klasik çalışan yapısının değişmesi neticesinde, geleneksel insan kaynakları yönetim ve yaklaşımları yetersiz kalmış olup, yerini çalışanın gerek fiziksel gerekse duygusal anlamda bir bütün halde ele alındığı modern insan kaynakları yönetimine bırakmıştır. Modern insan kaynakları yönetiminde değişen rekabet koşullarına ayak uydurabilmek ve günümüzdeki müşteri-çalışan etkileşiminin dinamiklerini tam olarak anlayabilmek için, duygusal zekâ ve duygusal emek kavramlarının göz ardı edilmemesi ve çalışanların iş tatmini ile ilişkilendirilmesi gerekir.

Araştırmanın bulguları değerlendirdiğimizde, duygusal emeğin duygusal kişilik boyutunun cinsiyete göre farkları incelendiğinde ise etkilenen kişilik ile soğukkanlı kişiliğin kadınlarda, umursamaz kişilik yapısının ise erkeklerde daha baskın olduğu görülmektedir. Çalışmada elde edilen bulgu, H₁ hipotezini desteklememektedir. Teknolojik gelişmeler beraberinde, müşteri yapısının da değişmesini getirmiştir. Geçmişte bir ürün ya da hizmeti alırken müşteriler satın alma kararını vermede, günümüze göre daha kısıtlı imkânlarla sahipti. Bir ürün ya da hizmeti almak isteyen müşteri bunu gerçekleştirirken, geleneksel bilgi kaynaklarıyla kısıtlı bir karar verme süreci ile sınırlandırılmıştı. Öte yandan günümüzde internet ve özellikle sosyal medya sayesinde, müşteriler kısa süreler içerisinde ve kapsamlı bir şekilde seçim yapabilmek imkânı bulabilmektedir. Tüm bu gelişmeler daha bilinçli, inovatif ve sürekli gelişen, dinamik bir müşteri yapısının, hemen her alanda ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Duygusal emek kavramı bu bağlamda literatürde son yıllarda öne çıkan bir kavramdır. Genel olarak duygusal emeği, çalışanların yaptıkları iş sürecinde tükettikleri duygusal güç şeklinde tanımlamak mümkündür. Dolayısıyla duygusal emek tükenen bir kavram olup, tükenmesi durumunda çalışanların ilk olarak etrafındakilere ve işe karşı duyarsızlaşmasını, bunun akabinde ise kişisel anlamda kendisini başarısız hissetmesine neden olmaktadır. Modern insan kaynakları yönetiminde değişen rekabet koşullarına ayak uydurabilmek ve günümüzdeki müşteri-çalışan etkileşiminin dinamiklerini tam olarak anlayabilmek için, duygusal zekâ ve duygusal emek kavramlarının göz ardı edilmemesi ve çalışanların iş tatmini ile ilişkilendirilmesi gerekir.

Araştırma sonuçları, kadın kabin memurlarının daha fazla işlerinden memnun olduklarını, erkeklerin ise kadın çalışanlara göre daha yüksek stres düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Ancak gruplar arasındaki hem iş tatmini hem de stres düzeyleri arasındaki farklar, istatistiksel olarak anlamlı değildir (p>0.05). Çalışmada elde edilen bulgu, H₂ hipotezini desteklemektedir.

Araştırmaya katılan kabin memurlarının yaş gruplarına göre duygusal iletişim boyutları incelendiğinde, aktif iletişim düzeyinin 25 yaş altındaki çalışanlarda, pasif iletişim düzeyinin ise 25-34 yaş arasındaki kabin memurlarında daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışmada elde edilen bulgu, H₃ hipotezini desteklememektedir.

Yaş grubunun etkili olmadığı diğer iki faktör ise iş tatmini ve stres düzeyleridir. Yine burada da gerek stres gerekse iş tatmini en fazla yaşları 25 altı olan kabin memurlarında görülse de bu farklar istatistiksel olarak bir anlam ifade etmemektedir. Çalışmada elde edilen bulgu. H₄ hipotezini desteklemektedir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre duygusal iletişim boyutları arasındaki farklar incelendiğinde, aktif iletişim yapısının ön lisans mezunlarında, pasif iletişim yapısının ise lise mezunlarında daha yüksek olduğu görülmektedir. Stres ve iş tatmini düzeylerinin eğitim durumuna göre farkı incelendiğinde ise lisans mezunlarında stresin en fazla görüldüğü, lisansüstü mezunlarında ise iş tatminin en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre lisansüstü eğitime sahip olan kabin memurlarının istatistiksel olarak anlamlı şekilde, daha yüksek iş tatmini düzeyine sahip oldukları ifade edilebilir. Çalışmada elde edilen bulgu. H₅ hipotezini desteklemektedir.

Stres ve iş tatmini düzeylerinin eğitim durumuna göre farkı incelendiğinde ise lisans mezunlarında stresin en fazla görüldüğü, lisansüstü mezunlarında ise iş tatminin en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre lisansüstü eğitime sahip olan kabin memurlarının istatistiksel olarak anlamlı şekilde, daha yüksek iş tatmini düzeyine sahip oldukları ifade edilebilir. Çalışmada elde edilen bulgu. H₆ hipotezini desteklememektedir.

Kabin memurlarının mesleki deneyimlerinin duygusal kişilik tipi düzeylerine göre fark analizi incelendiğinde ise etkilenen ve umursamaz kişiliğin en fazla 0-1 yıl arası mesleki deneyime sahip çalışanlarda, soğukkanlı kişilik tipinin ise en fazla 1-3 yıl arasında mesleki deneyime sahip çalışanlarda olduğunu göstermektedir. Çalışmada elde edilen bulgu. H₇ hipotezini desteklememektedir.

Çalışanların iş tatmini düzeyleri incelendiğinde en yüksek iş tatmini düzeyinin 6 ay ile 1 yıl arası kurum deneyimine sahip katılımcılarda, en yüksek stres düzeyinin ise 0-6 ay arası kurum deneyimine sahip çalışanlarda olduğu görülmektedir. Çalışmada elde edilen bulgu. H₈ hipotezini desteklememektedir.

Araştırmanın literatüre en önemli katkısı hava yolu sektöründe çalışanların duygusal emek düzeyleri ve iş tatmini düzeylerinin birlikte ele alınarak açıklanmasıdır. Araştırmada elde edilen sonuçların hava yolu şirketlerine yol gösterici bilgiler sağlayacağı düşünülmektedir. Kabin memurluğu duygusal emeğin çok yoğun sergilendiği bir meslektir. Günümüzde hava yolu sektörü devamlı olarak gelişmekte ve çalışan sayısı artmaktadır. Hava yolu şirketlerinin kabin memurlarının duygularını yönetebilmesi üzerine gerekli eğitimlerin verilmesi, duygusal emeğin ne kadar önemli olduğunun farkındalığı ile çalışanların mesleklerini yaparken daha bilinçli olmaları ve iş memnuniyetlerini daha fazla artacağı düşünülmektedir. Böylelikle hem hava yolu sektörüne hem de çalışanlarına fayda sağlayacaktır.

8. Yazar katkı beyanı

Çalışmada literatür taraması, makalenin yazımı, yazım denetimi ve düzenleme Kazım Çalışkan tarafından yapılmıştır.

9. Etik kurul onayı ve çıkar çatışması beyanı

Çalışmada toplanan veriler anketler yoluyla 2012 yılında toplanmış olup etik kurul izni alınmamıştır. Ancak tüm katılımcılardan bilgilendirilmiş onam formu alınmıştır. Bu çalışmanın bir kişi/kurum ile çıkar çatışması yoktur.

10. Kaynaklar

- [1] Hochschild AR. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. London, UK, University of California Press, 2012.
- [2] Grandey AA. "Emotion Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor". *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110, 2000.
- [3] Ashforth BE, Humphrey RH. "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity". *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115, 1993.
- [4] Morris J, Feldman D. "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management*, 21(4), 986-1010, 1996.
- [5] Topateş H, Kalfa A. "Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek". *İktisat Dergisi*, 513, 46-53, 2010.
- [6] Wharton AS, Erickson RC. "Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles". *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486, 1993.
- [7] Kruml SM, Geddes D. "Exploring the Dimensions of Emotional Labor". *Management Communication Quarterly*. 14(1), 8-49, 2000.
- [8] Yıldız FZ. *Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, Türkiye, 2017.
- [9] İyem C, Yıldız FZ. "Gökyüzündeki Gösteri: Kabin Memurlarının Duygusal Emek Süreçlerine Yönelik bir Araştırma". *Söke İşletme Fakültesi Priene Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 11-22, 2017.
- [10] Doğan A, Sığı Ü. "Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma". *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126, 2017.
- [11] Baruah R, Patrick HA. "Influence of Emotional Labour on General Health of Cabin Crew and Airline Ground Employees". *Journal of Education & Social Policy*, 1(2), 40-50, 2014.

- [12] Baş M, Kılıç B. “Duygusal Emek Boyutları. Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi”. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 67-83, 2014.
- [13] Chang C, Chiu J. “Flight Attendants’ Emotional Labor and Exhaustion in The Taiwanese Airline Industry”. *Journal of Service Science and Management*, 2(4), 305-311, 2009.
- [14] Hochschild AR. *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, USA, University of California Press, 1983.
- [15] Totterdell P, Holman D. “Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor”. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73, 2003.
- [16] Chun K, Murrmann SK. “Development and validation of the hospitality emotional labor scale”. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191, 2006.
- [17] Hochschild AR. “Emotion Work. Feeling Rules and Social Structure”. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575, 1996.
- [18] Değirmenci S. Hemsirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Türkiye, 2010.
- [19] Dahling JJ, Perez LA. “Older Worker. Different Actor? Linking Age and Emotional Labor Strategies”. *Personality and Individual Differences*, 48, 574-578, 2010.
- [20] Eroğlu E. “Örgütsel İletişimin İş Görenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi”. *Selçuk İletişim*, 6(3), 18-33, 2011.
- [21] Kaya U, Özhan ÇK. “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130, 2012.
- [22] Koçoğlu M. Çalışanların örgütlerine yönelik girişimcilik yönelimi algıları, örgüt desteği, kariyer tatminleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Otomotiv sektöründe bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye, 2014.
- [23] Ertürk A, Kara SBK, Güneş DZ. “Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı”. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744, 2016.
- [24] Delen GM. “Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek ve Tinsel Emek”. 1. baskı. İstanbul, Türkiye, Türkmen Kitabevi, 2017.
- [25] Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357, 2005.
- [26] Bozkurt Ö, Bozkurt İ. “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18, 2008.
- [27] Akıncı Z. “Turizm Sektöründe İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”. *Akdeniz Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(1), 1-25, 2002.
- [28] Köroğlu Ö. İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir, Türkiye, 2011.
- [29] Kirel Ç. “Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet. İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 2(28), 115-136, 1999.
- [30] Luthan F, Thomas LT. “The Relationship Between Age And Job Satisfaction: Curvilinear Results From An Emprical Study: A Research Note”. *Personel Review*, 18(1), 23-26, 1997.
- [31] Yelboğan A. “Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Tatmini ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi”. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 1-18, 2007.
- [32] Açık NA. “Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme”. *Balıkesir Üniversitesi Türk İdare Dergisi*, 467(1), 31-51, 2010.
- [33] Meyer JD, Allen N. “A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment”. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89, 1991.
- [34] Salovey P, Mayer JD. “Emotional Intelligence”. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211, 1990.
- [35] Demir N. *İş Tatmini ve Örgüt Kültürü*. İstanbul, Türkiye, Türkmen Kitabevi, 2007.
- [36] Izgar H. *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. 2. baskı. Konya, Türkiye, Eğitim Kitabevi, 2012.
- [37] Oral L, Köse S. “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492, 2011.
- [38] Keleş HN. “İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarına Yönelik Bir Araştırma”. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 7(13), 242-263. 2007.
- [39] Kesici S. Bankalarda motivasyon ve iş tatmini ilişkisi ve uygulamadan bir örnek. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, Türkiye, 2006.