



DUYGUSAL EMEK KONUSUNU ARAŞTIRAN LİSANSÜSTÜ TEZLERE YÖNELİK BİR İÇERİK ANALİZİ

CONTENT ANALYSIS OF GRADUATE THESIS INVESTIGATING THE SUBJECT OF
EMOTIONAL LABOR

Yağmur SAVAŞKAN¹ - Halime GÖKTAŞ KULUALP²

Öz

Bu araştırmanın amacı Türkiye'deki üniversitelerde duygusal emek konularında yapılan lisansüstü tezlerinin mevcut durumlarını ve genel profillerini belirlemektir. Bu araştırma, Türkiye'de 2007-2018 yılları arasında duygusal emek konularında hazırlanmış lisansüstü tezlerinin genel eğilimlerini belirlemek amacıyla belirli koşullar çerçevesinde kategorilere ayrılarak sınıflandırılmış ve konu ile ilgili tezlerin toplu bir şekilde görülmesine imkân sağlamaya çalışmıştır. Çalışmada YÖK Ulusal Tez Merkezi'nden elde edilen, Türkiye'de duygusal emek konusunda 2007-2018 yılları arasında erişime açık (izinli) durumunda olan lisansüstü tezler, içerik analizi yöntemi ile yorumlanmıştır. Çalışmada tezler; yazılan lisansüstü düzeyleri, yazıldıkları dil, yıllara göre dağılımı, yazıldığı enstitü, üniversite, ait oldukları anabilim dalı, araştırmacıların cinsiyetleri, tez danışmanlarının unvanları, tezlerin araştırma yöntemleri, tezlerin araştırma teknikleri ile tezlerin yazıldıkları sektörler ve uygulama alanları kapsamında sınıflandırılarak ele alınmıştır. Duygusal emek alanında yazılmış lisansüstü tezlerin içerik analizi yöntemi ile incelenerek bu alanda yapılmış mevcut lisansüstü tezlerin durumunun ortaya koymaya çalışıldığı bu araştırma ile gelecekte duygusal emek konularında çalışma yapacak olan araştırmacılara yol gösterici olması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Lisansüstü Tezler, İçerik Analizi

Abstract

The aim of this study is to determine the current status and general profiles of postgraduate theses on emotional labour issues in universities, Turkey. In this research, with intent to identify the overall tendency of graduated theses prepared in emotional labour issues between the years of 2007-2018 in Turkey, theses were classified within the specific conditions. Beside this, collectively review the theses on the subject was tried to provide opportunity. In this study, open access postgraduate theses on emotional labour between 2007-2018 obtained from National Thesis Center have been interpreted by the content analysis method. These are categorized within the context of in which language is written, distribution by years, institute, university and the department they belong to, gender of researchers, titles of thesis advisors, research methods and techniques of theses, sectors and application areas of theses. It can be concluded that this research which is analyzing postgraduate theses written in the field of emotional labour by content analysis method and is tried to reveal the status of the current graduate theses in this field is expected to be a guide for researchers who will work on emotional labour in the following years.

Keywords: Emotional Labour, Postgraduate Thesis, Content Analysis

¹ Karabük Üniversitesi, yağmurtlg@gmail.com, Orcid: 0000-0003-2464-4815

² Dr.Öğr.Üyesi, Karabük Üniversitesi, halimegoktas@karabuk.edu.tr, Orcid:0000-0002-1485-3026

1. Giriş

Duyguların bireylerin ayrılmaz bir parçası olduğu ve yaşamlarının her alanında bireyi etkilediği gerçeği, çalışma hayatında da bireylerin duyguları tarafından yönlendirildiği ve etkilendiği gerçeğinin anlaşılmasına zemin hazırlamıştır. Bu gerçeklerin ortaya çıkmasıyla duygular ile duyguların yönetim ve kontrolü konularını kapsayan duygu kavramları literatürde önem kazanmaya başlamıştır. Duygu kontrolü sayesinde bireyler iş ve aile alanlarını dengeleyerek fiziksel ve psikolojik sağlıklarını koruyabilmektedir. Bu durum ise kişinin başarısını, verimlilik ve performansını olumlu yönde etkileyerek kendi hayatına ve çalıştığı kuruma faydalı olmasına neden olmaktadır.

Duyguların olumlu yönetimi ve sergilenmesi çalışanların iş alanında başarı ve mutluluğunu etkilediği kadar aile alanında da mutlu ve sağlıklı ilişkiler kurmasına yardımcı olacaktır. Bu nedenle duygusal gösterimlerin nasıl sergilendiği, bireylerin yaşamlarını nasıl etkilediği ve nasıl yönetilebileceği konusuna araştırmacılar da ilgi göstermiş ve konu ile ilgili çalışmalarda bulunulmuştur. Konuyu literatürde ilk ele alan Hochschild duygusal emeği, herkes tarafından gözlemlenebilir yüz ve bedensel gösterim (Hochschild, 2003: 7; Wong ve Wang, 2009: 249) ile başkalarında belirli bir zihin durumu üretmek şeklinde tanımlamaktadır (Mastracci, Newman ve Guy, 2006: 124).

Duygusal emek konusu örgütlerdeki iş performansını yükseltmesi, aile hayatının düzeni sağlaması ve bireyin sağlığı açısından öneme sahip olduğundan, ele alınan güncel konulardan birisi olmaktadır. Bu konuda hem ülkemizde hem de yurtdışında çalışmalarda bulunulmuştur. Karim (2009), Pakistan’da kamu sektöründeki işletmelerde çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmasında, duygusal emek ile iş-aile çatışması ve psikolojik sıkıntı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma bulgularında duygusal emek gösteren çalışanların psikolojik sağlıklarındaki negatif etkilerin iş alanında yaşandığını; derinlemesine davranış gösteren çalışanların, evde de iş yerlerindeki rolleri gibi davrandıkları ortaya çıkmıştır (Morkoç, 2014: 47-48). Nwankwo, Kanu ve Obi (2012: 68) ise hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada, duygusal emeğin ve psikolojik sıkıntının iş-aile çatışmasının öncelikli olup olmadığına ilişkin incelemede bulunmuşlardır. Çalışmada analiz sonuçlarında duygusal emeğin iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığını tespit etmişlerdir. Türkiye’de ise Pala ve Tepeci (2014: 21) duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerinde etkisini Muğla ilinde çalışmakta olan otel personelleri ile incelemiş ve sonuçlarında derinlemesine davranış gösteren çalışanların iş tatmini ve işte kalma niyetlerinin arttığını; yüzeysel davranış gösteren çalışanların ise iş tatmininin azaldığını bulmuşlardır. Gündüz (2017: 3, 120) duygusal emeğin hizmet kalitesine etkisini ortaya koymaya çalışmıştır. Kuşadası ilçesindeki otel işletmelerindeki iş görenler üzerinde yapmış olduğu araştırmasında duygusal emek davranışlarının hizmet kalitesi algısında bir etkisi olmadığını gözlemlemiştir.

Duygusal emek konusunda yapılmış olan çalışmaların ve tezlerin özelliklerini ve eğilimlerini belirlemede yardımcı olabilecek bir kaynak olması bakımından lisansüstü tezlerden yararlanılabilir. Konu ile ilgili yapılan ülkemizdeki ilk tezin 2007 yılında yapıldığı görülmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmada 2007-2018 yılları arasında Türkiye’de duygusal emek konusunda yapılmış olan lisansüstü tezler belirli ölçütlere göre sınıflandırılarak mevcut durumlarına yönelik bir değerlendirme yapılmıştır. Buna göre konuyla ilgili tezlerin lisansüstü düzeyleri, tezlerin yazıldıkları dil, hangi yıllarda, hangi üniversite, enstitü ve anabilim dallarında, ne tür konularda ve hangi sektörlerde bazında yoğunlaştığı, tez yazarlarının ve danışmanlarının cinsiyet dağılımı ile tezlerin yöntem ve teknikleri açısından mevcut durumları incelenmiştir. Konu ile ilgili lisansüstü tezleri toplu şekilde görmeye olanak sağlayan bu çalışmanın, gelecekte duygusal emek konusunda araştırma yapacak olan kişilere yol gösterici olması beklenmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Duygusal Emek Kavramı

Duygu, öznel olarak yaşanan duygusal durumun dışavurumu olan gözlemlenebilir bir davranış yapısıdır (Ceylan, 2017: 124). Duygular, insan deneyiminin ve örgütsel yaşamın yaygın, ayrılmaz bir parçasıdır (Glomb ve Tews, 2004: 1).

İnsanlık tarihi boyunca duygular önemli bir ilgi alanı oluşturmakla beraber, bireylerin duyguları ile var oldukları gerçeği, çalışma hayatında yakın bir döneme kadar göz ardı edilmiştir. Bu duruma, bürokratik yönetim anlayışı olan Weberci yönetim anlayışının neden olduğu söylenebilir. Bu anlayışa göre iş ile özel hayat ayrı tutulmalı ve kişisel değerler iş alanına taşınmamalıdır. Bu durum artık etkisini yavaş yavaş bırakmaktadır. Çünkü tüketiciler, herhangi bir alışveriş durumunda duygularının da etkisiyle hareket etmektedirler. Tüketici odaklı yaklaşımın önem kazanması ile birlikte tüketici ile karşılıklı etkileşimde bulunan çalışanlar, tüketicilerin duygusal isteklerine de yanıt vermede ve memnuniyeti arttırmada kilit rol oynamaktadırlar (Kaya ve Özhan, 2012: 110).

“Duygusal emek (emotional labour)” kavramı, 1983 yılında Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild’in “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” adlı kitabının yayınlanması ile literatüre girmiştir. Hochschild yapmış olduğu bu çalışmada duygusal emek kavramını, toplumsal yapıda açık bir şekilde gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri düzenleme şeklinde ifade etmiştir. Bu çalışmada, fiziksel ve zihinsel emek ile birlikte duyguların da emek-gücü faktörü olduğu belirtilmiştir (Yıldırım ve Erul, 2013: 90).

Duygu kavramı sosyolog ve psikologlar tarafından uzun yıllar önemli bir araştırma konusu olmuş olsa da, duyguların çalışma hayatında emek olarak ele alınması daha sonraki zamanlarda dikkat çekmeye başlayan bir konu olmuştur (Morris ve Feldman, 1996: 986). Müşteri odaklı hizmetin ortaya çıkması ile çalışma hayatındaki duygusal sorunlar akademik çevreden daha fazla ilgi görmeye başlamıştır (Lee, Hung ve Huang, 2012: 5). Duygusal emek kavramının örgütsel yazın alanında son yıllarda dikkat çeken konulardan birisi olduğu söylenebilir. Çalışanların, çeşitli iş ortamlarında duygularını nasıl ifade ettiklerine daha çok dikkat edilmiş ve bu duygusal ifade ile çalışanın etkinliği arasındaki ilişki hakkında daha fazla araştırma yapılmıştır. Hizmet ekonomisinin büyümesi ve rekabetin artması yönetici ve işverenleri, müşterilere ve müşterilere sunulan hizmetin kalitesine odaklanmaya zorlamıştır. Çünkü algılanan hizmetin kalitesi, hizmeti veren birey ve müşteri arasındaki etkileşimden doğrudan etkilenmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 986; Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013: 43).

İş hayatında çalışan ve müşteri arasındaki etkileşimin önemli bir ögesini duygular oluşturmaktadır. Rekabet ortamında müşteri memnuniyetinin önem taşımasından dolayı hizmeti sunan, duygusal tepkilerini müşteride memnuniyet oluşturacak şekilde düzenlemekle yükümlü hale gelmiştir. Hizmet çalışanları aldıkları ücretin karşılığında kendi duygularını kullanarak karşı tarafın duygularını yönlendirme görevini de yerine getirmek durumundadırlar. Duygusal emek olgusunun çıkış noktasını da bu anlayış oluşturmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 464-465). Hizmet alanındaki bu eğilimin ana nedeni, bir hizmetin sunum stiline ve kalitesinin, tüketicinin algısında çok önemli olduğunun kabul edilmesidir. Duygusal emek, çok benzer olan hizmetlerin farklılaşmasının kaynağını temsil eder (Bryman, 2004: 470).

Duygusal emek kavramını yazarlar farklı şekillerde tanımlamaktadırlar. Özkaplan (2009: 19)’a göre “firmaların müşteriye sattıkları paketin bir parçasıdır. “ Hochschild duygusal emeği, herkes tarafından gözlemlenebilir yüz ve bedensel gösterim (Hochschild, 2003: 7; Wong ve Wang, 2009: 249) ile başkalarında belirli bir zihin durumu üretmek şeklinde tanımlamaktadır (Mastracci, Newman ve Guy, 2006: 124). Ashforth ve Humphrey

(1993: 90)'e göre ise duygusal emek, uygun duyguyu sergileme eylemi olarak tanımlanmaktadır. Morris ve Feldman (1996)'a göre ise duygusal emek, kişilerarası ilişkilerini yürütme sırasında, örgütsel olarak istenen duygusal davranışların gösterilmesi için gerekli olan plan, kontrol ve çaba olarak tanımlanmaktadır (Ye ve Chen, 2015: 2233).

Duygusal emek, hislerin ne zaman ifade edilip edilmeyeceğini değerlendirme, duyguların uygun olarak nasıl ifade edilebileceği, duyguların ifadesinin düzenlenmesi ve yönetimi konularını içermektedir (Çoruk, 2014: 80). Ayrıca duygusal emekte odak noktası müşteri hizmetidir. Bu nedenle pozitif müşteri ilişkisinin sürdürülebilmesi için duyguların yüksek bir kontrolü sağlanmalıdır ve içsel duygusal durum daha az olmalıdır ve geri planda kalmalıdır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 19).

Duygusal emek kavramı, çalışanlar ile müşteriler arasındaki etkileşimin kalitesini ifade eder. Müşteriden kasıt, çalışan ile etkileşim halinde bulunan hasta, çocuk, yolcu veya konuk gibi herhangi biri olabilir. Müşteri ile yüz yüze ya da sesli iletişim etkileşimi sırasında, birçok çalışanın uygun duygular ifade etmeleri gerekmektedir. Küstah ya da saldırgan bir müşteriye bile gerektiğinde arkadaş canlısı olabilen uçuş görevlisinin, hastalara ya da çocuklara karşı empati göstermek zorunda kalan hemşire veya öğretmenlerin ya da güvenilir bir ifade vermek için arkadaş canlısı ama bir yandan da ciddi bir ifade takınan banka görevlisinin sergilemiş oldukları duygu durumları örnek verilebilir (Zapf, 2002: 238).

Bireylerin göstermiş oldukları bu duygu durumları bazen gerçekten hissedilen duyguların ifadesi olabileceği gibi kişilerin o an gerçekte hissettikleri duyguları bastırma ya da değiştirme mecburiyetinde bulunarak rol yapmaları şeklinde de olabilmektedir. Bu noktada araştırmacılar da duygusal ifadelerin davranışa yansıyan bu gösterimlerinin altında yatan nedenleri açıklayabilmek için bazı davranış modelleri öne sürmüştür.

Duygusal emek davranışları ile ilgili yaklaşımların temeli, örgütlerin çalışanlarından hangi duyguları bekledikleri ve bu duyguları nasıl ifade etmeleri gerektiğine ilişkin duygusal davranış kurallarını belirlemeleri düşüncesine dayanmaktadır (Diefendorff ve Croyle, 2008: 310). Duygusal emek davranışlarında Hochschil'in ortaya koymuş olduğu iki model vardır. Bu modeller; yüzeysel davranış ve derinlemesine davranıştır. Araştırmacılara göre ise duygusal emeğin boyutları yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve gerçekten hissedilen duygu olan samimi davranıştır (Diamond, 2005: 4-5).

Yüzeysel davranış, işin gerektirdiği ama hissedilmeyen duyguların gösterilmesi ve gerçekte hissedilen duyguların batırılması ya da değiştirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Çelik vd., 2010: 48). Diğer bir ifade ile yüzeysel davranış, duygusal ifadeyi baskı yolu ile veya farklı bir davranışı taklit ederek değiştirme girişimidir (Truta, 2014: 792). Çalışanlar duygusal ifadelerini değiştirir ve kontrol ederler. Kendini kötü hisseden veya zor bir müşteri ile etkileşimde bulunan çalışanın sahte bir gülümseme ile iş görmesi gibi (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22). Genellikle, örgütün taleplerinden kaynaklanan bu tür ifadeler, çalışanın gerçek iç durumuyla tutarsızdır. Örneğin, uçak havadayken acil bir durumla karşılaştığında, uçuş görevlileri korkmuş olsa bile sakin kalmalı ve yolcuları rahatlatmalıdır (Lee, Hung ve Huang: 9) veya bir araç departmanında iş gören çalışanın kaba bir müşteri ile ilgilenirken sinirlenmesine rağmen hoş ve sakin bir tavır sergilemesi gerekebilir (Sloan, 2012: 3).

Derinlemesine davranış ise; önceden hissedilen duyguların düzenlenmesidir. Diğer bir ifade ile çalışanların yüzeysel rol yapma gibi sahte davranışlar sergilemesi yerine hissedilmesi gereken duygular için önceden çaba göstermesidir (Çelik vd., 2010: 48). Derinlemesine davranış; çalışanların, içsel duygularına odaklanmalarını ve kendi duygularını özümsemelerine yönelik girişimlerini ifade eder. Böylece gösterilmesi gereken duygularla gerçekte gösterilen duyguların doğal, yapmacıksız, uyumlu olmasını sağlamaya çalışır (Diamond, 2005: 3).

Duygusal emek kapsamında derinlemesine davranışın çağırma ve bastırma olmak üzere iki farklı yönünden söz edilebilir. Çağırma durumunda bireylerin bilişsel odağında o an hissedilmeyen ancak hissetmeyi arzuladığı bir duygu üzerinde yoğunlaşır. Bastırma ise istenmeyen bir duygunun bilişsel odağının varlığı keşfedildiği zaman oluşur ve çalışanın hissettiği duygular ile işin gereği olan duygular arasında uyumsuzluk söz konusudur. Bu durumda çalışan işin gereği olan duyguları sergileyebilmek adına gerçek hislerini bastırma durumunda kalır (Kaya ve Özhan, 2012: 112). Bir uçuş görevlisinin ona hakaret eden bir yolcuya öfkesini bastırması gibi derinlemesine davranarak hislerini tutması ve değiştirmesi gibi bir tutum göstermesi duyguların bastırılmasına örnek verilebilir (Hochschild, 2003: 33).

Ashforth ve Humphrey (1993: 94) duygusal emek davranışlarını yüzeysel ve derinlemesine olarak iki boyutta sınırlamamış, bireylerin kendilerinden beklenen davranışları bazen de kendiliğinden hiçbir çaba göstermeden de hissedebileceklerini belirtmişlerdir. Tıpkı bir hemşirenin yaralanmış bir çocuğa rol yapmadan ilgiyle yaklaşması gibi. Bu duygusal emek davranışını samimi duygular olarak adlandırılmaktadır. Duygularını bu yolla gösteren çalışan, müşteriye karşı rol yapmamakta, gerçekten olumlu duygular içerisinde hissettiği için bu şekilde davranmaktadır (Karakaş, 2017: 83). Ya da burada rol yapsa da bunu bilinçli bir şekilde yapmamaktadır ve otomatik olarak duygularını kontrol etmesi için çaba göstermesi gerekmemektedir. Hochschild (1983) bu durumu pasif derin davranış olarak tanımlamıştır (Kruml ve Geddes, 2000: 12). Örneğin bir öğretmenin sınıfında çok sevdiği ve başarılı olan öğrencisinin okuldan ayrılmasında yaşadığı üzüntü, öğretmenin gerçek ve samimi duygularını yansıtmaktadır (Beğenirbaş ve Basım, 2013: 49).

Samimi, içten hissedilen duyguların yansıtılması çaba gerektirmeyen bir davranış olarak görülebilmektedir. İlk bakışta bireyin içinden gelen doğal bir süreç olmasından ötürü duygusal emek davranışı gibi görülmesi de müşteriye hizmet sürecinde örgütlerin arzu ettikleri davranış türü olmasından dolayı duygusal emeğin üçüncü boyutu olarak görülmektedir (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013: 46; Ceylan, 2017: 126; Özkan, 2013: 70).

3. Araştırmanın Metodolojisi

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı Türkiye'deki üniversitelerde duygusal emek konularında yapılan lisansüstü tezlerinin mevcut durumlarını ve genel profillerini belirlemektir. Ayrıca bu çalışma ileride duygusal emek konusu ile ilgili lisansüstü düzeyde araştırmada bulunacak olan araştırmacılara yapacakları çalışmalarını hangi sektör ve alanda, hangi dilde ve lisansüstü düzeyde yapacaklarına yönelik gibi süreçlerde karar vermelerine yardımcı olması beklenmektedir. Araştırma konusunu oluşturan tezler, özgün dillere göre dağılımı, yayın tarihleri, lisansüstü düzeyleri, üniversite, enstitü, anabilim dalları, araştırmacı cinsiyeti, tez danışmanlarının unvanları, konulara göre dağılımı, sektör ve uygulama alanına göre dağılımı, araştırma teknik ve yöneteme göre dağılımı gibi kategoriler çerçevesinde analiz edilmeye çalışılmıştır.

3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Kapsamı

Araştırma kapsamı ile ilgili tezleri tespit edebilmek ve tezler hakkında bilgi sağlayabilmek amacıyla Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK)'nun Ulusal Tez Merkezi kullanılmıştır. Araştırmanın evreni, Türkiye'de duygusal emek konusunda yapılan tüm lisansüstü tezlerdir. Araştırmanın örnekleme ise, Türkiye'de duygusal emek konusunda 2007-2018 yılları arasında erişime açık (izinli) durumunda olan lisansüstü tezler oluşturmaktadır.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada içerik analizi tekniği uygulanmıştır. İçerik analizi; bir alanda var olan literatürü değerlendirmeye yönelik bir yöntemdir (Schreglmann, 2016: 17). İçerik analizi için verilerden geçerli sonuçlar ve tekrar eden açıklamalar yapmak adına kullanılan araştırma yöntemi olduğu söylenebilir (Alpaydın ve Erol, 2017: 28) ve sosyal bilimlerde önemli araştırma tekniklerinden birisidir (Krippendorff, 2004: 13). Araştırmada duygusal emek alanı lisansüstü tezler belirlenen çerçevelerde incelenmiştir.

YÖK Ulusal Tez Merkezi web sitesine “duygusal emek“ anahtar sözcüğü ile tarama yapılmış ve toplam 80 adet lisansüstü teze ulaşılmıştır. Bu tezlerden toplam 18 adedi izinsiz olduğu için inceleme kapsamı dışında bırakılmıştır. Araştırma kapsamına giren tez sayısı toplamda 62 adet olarak belirlenmiştir.

3.4. Verilerin Analizi

Bu çalışmada duygusal emek alanında yazılan lisansüstü tezlerin düzeyi, yazıldıkları dil, yıllara göre dağılımı, yazıldığı enstitü, üniversite, ait oldukları anabilim dalı, araştırmacıların cinsiyetleri, tez danışmanlarının unvanları, tezlerin araştırma yöntemleri, tezlerin araştırma teknikleri ile tezlerin yazıldıkları sektörler ve uygulama alanları inceleme kapsamında ele alınmıştır.

4. Bulgular

Bu bölüm kapsamında, içerik analizi yöntemi ile duygusal emek konusunda yazılmış olan toplamda izinli 62 adet lisansüstü tezlerin incelenmesi sonucu elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Öncelikle duygusal emek konusu ile ilgili yapılmış olan izinli toplamda 62 adet tezin lisansüstü düzeyleri, yazıldıkları dil, yıllara göre dağılımı, yazıldığı enstitü, üniversite, ait oldukları anabilim dalı, araştırmacıların cinsiyetleri, tez danışmanlarının unvanları, tezlerin araştırma yöntemleri, tezlerin araştırma teknikleri ile tezlerin yazıldıkları sektörler ve uygulama alanları olarak inceleme kapsamına alınmıştır.

Tezlerin Ait Oldukları Lisansüstü Düzeylerine Göre Dağılımları

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerinin düzeylerine göre dağılımları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Duygusal Emek Tezlerinin Ait Oldukları Lisansüstü Düzeylerine Göre Dağılımları

Lisansüstü Seviyesi	f	%
Yüksek Lisans	48	77.42
Doktora	14	22.58
Toplam	62	100

Tablo 1’de incelenen lisansüstü tezlerinin 2 farklı lisansüstü alanda yazıldığı görülmektedir. Çalışmaların 14 adedinin doktora seviyesinde, yaklaşık %22.58 oranında olduğu; 48 adedin ise yaklaşık %77.42 oranında yüksek lisans seviyesinde olduğu görülmektedir. Duygusal emek ile ilgili yazılan tezlerin çoğunluğunun yüksek lisans seviyesinde yazıldığı görülmektedir. Doktora seviyesinde ise yapılmış çalışmaların az olduğu göze çarpmakla beraber genel olarak duygusal emek konusunda yapılmış olan çalışmaların az olduğu, yeterli seviyeye ulaşmamış olduğu söylenebilir.

Tezlerin Yazıldıkları Dillere Göre Dağılımları

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerinin yazıldıkları dile göre dağılımları Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Duygusal Emek Tezlerinin Yazıldıkları Dillere Göre Dağılımları

Dil	Yüksek Lisans		Doktora	
	f	%	f	%
Türkçe	45	72.58	13	20.97
İngilizce	3	4.84	1	1.61
Toplam	48	77.42	14	22.58

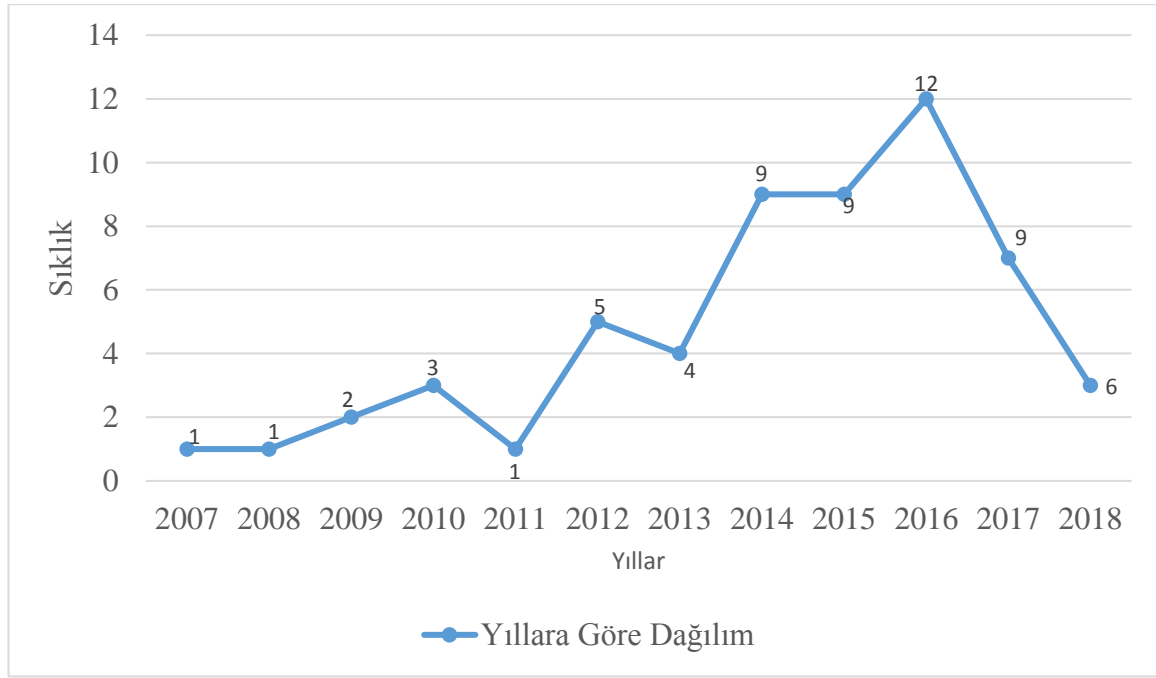
Tablo 2’de ele alınan lisansüstü tezlerin 2 farklı dilde yazıldığı görülmektedir. Araştırma kapsamında ele alınan doktora tezlerinden yalnızca 1 adedi İngilizce yazılmış, geriye kalan 13 adedi Türkçe olarak yazılmıştır. Yüksek lisans düzeyinde yazılmış olan tezlerden sadece 3 tanesi İngilizce olarak yazılmış, 45 adedi ise Türkçe olarak yazılmıştır. Yapılan tezlerin neredeyse tamamına yakınının Türkçe olarak yazılmış olduğu, İngilizce tezlerinin başta doktora alanında olmak üzere yetersiz olduğu görülmektedir.

Tezlerin Yıllara Göre Dağılımları

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin yazıldıkları yıla göre dağılımları Tablo 3 ve Grafik 1’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Duygusal Emek Tezlerinin Yıllara Göre Dağılımları

Yıl	f	%
2007	1	1.61
2008	1	1.61
2009	2	3.23
2010	3	4.84
2011	1	1.61
2012	5	8.06
2013	4	6.45
2014	9	14.52
2015	9	14.52
2016	12	19.35
2017	9	14.52
2018	6	9.68
Toplam	62	100



Grafik 1. Duygusal Emek Tezlerinin Yıllara Göre Dağılımları

Tablo 3 ve Grafik 1’de görülmekte olan tezlerin en çok % 19.35’lik bir oranla 12 adet ile 2016 yılında yapılmış olduğu görülmektedir. 2016 dışında ise 2014, 2015 ve 2017 yıllarında ise 9’ar adet olmak üzere yaklaşık %14.52’lik oranla yazılmış oldukları görülmektedir. 2007, 2008 ve 2011 yıllarında ise duygusal emek ile ilgili tezlerin 1’er adet yazılmış olarak en az olduğu göze çarpmaktadır. Ayrıca grafikte göze çarptığı gibi 2016 yılından sonra düzenli şekilde bir azalış yaşandığı görülse de genel anlamda bir artış ya da azalış olduğu görülmemekle beraber yıllara göre sayısal değer olarak düzensiz bir şekilde dağıldığını söylemek mümkündür.

Tezlerin Yapıldıkları Enstitülere Göre Dağılımı

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin yapıldıkları enstitülere göre dağılımları Tablo 4’te gösterilmiştir.

Tablo 4. Duygusal Emek Tezlerinin Yapıldıkları Enstitülere Göre Dağılımları

Enstitü Adı	Yüksek Lisans		Doktora	
	f	%	f	%
Sosyal Bilimler	43	69.36	8	12.90
Eğitim Bilimleri	2	3.23	2	3.23
Sağlık Bilimleri	3	4.84	2	3.23
Savunma Bilimleri	-	-	2	3.23
Toplam	48	77.42	14	22.58

Tablo 4’te incelenen lisansüstü tezlerin 4 farklı enstitü bünyesinde yazıldığı görülmektedir. Ancak tezlerin yüksek lisans ve doktora olarak ayrımlarına bakıldığında yüksek lisans tezlerinin Savunma Bilimleri Enstitüsünde hiç yazılmamış olduğu, Sosyal Bilimler, Eğitim Bilimleri ve Sağlık Bilimleri bünyesinde yazıldıkları görülmektedir. Bu üç enstitü içerisinde ise % 69.36 oranla 43 adet olmak üzere en çok Sosyal Bilimlerde yazıldığı görülmektedir. Eğitim Bilimleri bünyesinde 2 ve Sağlık Bilimlerinde ise 3’er adet olarak yazıldığı görülmektedir. Doktora tezlerinin ise yine en çok Sosyal Bilimler Enstitüsünde % 12.90 oranla 8 adet olarak yazıldığı görülmektedir. Eğitim Bilimleri, Sağlık Bilimleri ve

Savunma Bilimleri enstitülerinde ise doktora tezleri % 3.23 oranıyla sadece 2'şer adet yazılmıştır. Genel olarak duygusal emek alanında en çok lisansüstü tezin 51 adet olarak Sosyal Bilimler Enstitüsünde yazılmıştır. En az yapılan lisansüstü tezlerin ise Savunma Bilimleri Enstitüsünde yapıldığı görülmektedir. Savunma Bilimleri Enstitüsünde yazılan tez sayısı sadece doktora seviyesinde 2 adettir.

Tezlerin Yapıldıkları Üniversitelere Göre Dağılımı

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin yapıldıkları üniversitelere göre dağılımları Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Duygusal Emek Tezlerinin Yapıldıkları Üniversitelere Göre Dağılımı

Üniversiteler	Dönemler			Toplam
	2007-2010	2011-2014	2015-2018	
Adnan Menderes	-	-	3	3
Anadolu	-	1	-	1
Atatürk	-	2	1	3
Balıkesir	-	-	1	1
Bartın	-	-	1	1
Bayburt Üniversitesi	-	-	1	1
Celal Bayar	1	1	1	3
Çanakkale On sekiz Mart	-	2	2	4
Dokuz Eylül	-	1	2	3
Dumlupınar	-	-	1	1
Ege	-	1	-	1
Erciyes	-	-	1	1
Gazi	-	3	-	3
Gaziantep	-	1	-	1
Hacettepe	-	-	1	1
Haliç	-	-	1	1
Hasan Kalyoncu	-	-	1	1
İstanbul	1	-	1	2
İstanbul Arel	-	1	-	1
İzmir Kâtip Çelebi	-	-	1	1
Kafkas	-	-	1	1
Kara Harp Okulu	-	2	-	2
Kocaeli	-	-	1	1
Maltepe	1	-	-	1
Marmara	1	-	-	1
Mersin	1	-	1	2
Muğla Sıtkı Koçman	-	1	1	2
Nevşehir Hacı Bektaş Veli	-	-	2	2
Orta Doğu Teknik	1	-	-	1
Pamukkale	-	2	-	2
Sakarya	-	-	1	1
Selçuk	1	-	3	4
Süleyman Demirel	-	1	2	3
Türk Hava Kurumu	-	-	2	2

Uşak	-	-	1	1
Yalova	-	-	1	1
Zirve	-	-	1	1
Toplam	7	19	36	62

Tablo 5’te duygusal emek tezlerinin yapıldıkları üniversitelerin dağılımı gösterilmiştir. Buna göre tezlerin 55 adedinin diğer bir ifade ile çoğunluğunun devlet üniversitelerinde yapılmış olup, bu üniversitelerin içerisinde tezlerin en çok 4 adet olmak üzere Çanakkale 18 Mart Üniversitesi ve Selçuk Üniversitesi’nde yapıldığı görülmektedir. Adnan Menderes Üniversitesi, Atatürk Üniversitesi, Celal Bayar Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Gazi Üniversitesi ve Süleyman Demirel Üniversitelerinde ise 3’er adet olarak Çanakkale 18 Mart Üniversitesi ve Selçuk Üniversitesi’nden sonra en çok yapıldıkları üniversite oldukları görülmektedir. Yapılmış olan tezlerin 7 adedi vakıf üniversitelerinde yapılmıştır. Bunlardan 2 adedinin Türk Hava Kurumu Üniversitesi bünyesinde yapıldığı görülmektedir. Kalan 5 adet ise İstanbul Arel Üniversitesi, Maltepe Üniversitesi, Haliç Üniversitesi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi ve Zirve Üniversitesi’nde 1’er adet olarak yapılmıştır. Tezleri yapılan dönemler bazında incelersek yoğunluğun 36 adet ile 2015-2018 dönemi olduğu görülmektedir. Buradan duygusal emek konusunun son dönemlerde çeşitli üniversitelerinde çalışılmaya başlanan güncel tez konularından biri olduğunu belirtmek mümkündür.

Tezlerin Yapıldığı Anabilim Dallarına Göre Dağılımı

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin yapıldığı anabilim dallarına göre dağılımları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Duygusal Emek Tezlerinin Yapıldığı Ana Bilim Dallarına Göre Dağılımı

Anabilim Dalı	f	%
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri	3	4.84
Eğitim Bilimleri	2	3.23
Eğitim Bilimleri Enstitü	1	1.61
Eğitim Yönetimi ve Denetimi	1	1.61
Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi	2	3.23
Endüstri ve Örgüt Psikolojisi	1	1.61
Halkla İlişkiler ve Tanıtım	1	1.61
Hemşirelik	1	1.61
Hemşirelikte Yönetim	3	4.84
İletişim	1	1.61
İngilizce İşletme	1	1.61
İnsan Kaynakları Yönetimi	1	1.61
İşletme	20	32.26
Psikiyatri Hemşireliği	1	1.61
Psikoloji	2	3.23
Sağlık Yönetimi	1	1.61
Savunma Yönetimi	2	3.23
Sosyoloji	2	3.23
Turizm İşletmeciliği	11	17.74
Turizm İşletmeciliği Eğitimi	2	3.23
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	3	4.84
Toplam	62	100

Tablo 6’da lisansüstü tezlerin yazıldıkları anabilim dallarına göre dağılımı gösterilmiştir. Yazılmış olan lisansüstü tezlerinin 21 farklı anabilim dalı bünyesinde yazıldığı görülmektedir. Araştırma kapsamında incelenen lisansüstü tezlerinin yaklaşık olarak % 32.26’sı 20 adet ile en fazla İşletme Anabilim dalında yazılmıştır. İşletmeden sonra en fazla 11 adet ile yaklaşık olarak % 17.74 oranla Turizm İşletmeciliği Anabilim dalında yazıldığı görülmektedir. Duygusal emek tezleri, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim dalı, Hemşirelikte Yönetim Anabilim dalı ile Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim dallarında ise 3’er adet yazılmıştır. Genel bir ifade ile duygusal emek alanında yazılan tezlerin en fazla İşletme Anabilim dalında yazıldığı onu takiben Turizm İşletmeciliği Anabilim dalının geldiği görülmektedir. İki Anabilim dalı dışında ise duygusal emek konusu ile ilgili çalışmaların yeterli düzeyde olmadığını, çok az olduğunu ifade etmek mümkündür.

Tez Araştırmacılarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerinin araştırmacılarının cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Duygusal Emek Tez Araştırmacılarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Cinsiyet	Yüksek Lisans		Doktora	
	f	%	f	%
Kadın	28	45.16	6	9.68
Erkek	20	32.26	8	12.90
Toplam	48	77.42	14	22.58

Tablo 7’de incelenen lisansüstü araştırmacılarının 34 kişisi kadın, 28 kişisi erkektir. Kadınların % 45.16 oranla 28’i duygusal emek konusunda yüksek lisans derecesinde tez yazmış, erkeklerin % 32.26 oranla 20’si yüksek lisans derecesinde tez yazmıştır. Doktora derecesinde ise kadınlardan %9.68 oranla 6 kişisi yazmıştır. Erkeklerden % 12.90 oranla 8 kişisi doktora derecesinde tez yazmıştır. Yüksek lisans seviyesinde tez yazan kadınların erkeklerden fazla olduğu görünürken, doktora seviyesinde tez yazan kadın ve erkeklerin hemen hemen yakın sayıda olmasıyla birlikte erkeklerin daha fazla olduğu görülmektedir. Genel bir sonuç olarak duygusal emek alanına kadınların daha fazla ilgi gösterdiği söylenebilir.

Tez Danışmanlarının Unvanlarına Göre Dağılımı

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin danışman unvanlarına göre dağılımları Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. Duygusal Emek Tez Danışmanlarının Unvanlarına Göre Dağılımları

Unvan	f	%
Doktor Öğretim Üyesi	19	30.65
Doçent	26	41.93
Profesör	17	27.42
Toplam	62	100

Tablo 8’de incelenen lisansüstü tezlerinin danışman unvanlarına bakıldığında % 41.93 oranla 26 kişinin doçent, %30.65 oranla 19 kişinin doktor öğretim üyesi, 17 kişinin de %27.42 oranla profesör olduğunu görmekteyiz. Tablo 8’de incelenen duygusal emek alanında yazılmış tezlerinin tez danışmanlarının genellikle doçentlerden oluştuğunu söyleyebiliriz. Ayrıca doktor öğretim üyesi ve profesörler arasında sayıca çok bir fark bulunmadığı

söylenbilir. Doçent olan akademisyenlerin duygusal emek alanına ilgisinin daha fazla olduğu ifade edilebilir.

Tezlerin Araştırma Yöntemine Göre Dağılımları

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin araştırma yöntemine göre dağılımları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Duygusal Emek Tezlerin Araştırma Yöntemine Göre Dağılımları

Araştırma Yöntemi	f	%
Nitel Yöntem	54	87.10
Nitel Yöntem	3	4.84
Nitel ve Nitel (Karma) Yöntem	5	8.06
Toplam	62	100

Tablo 9’da incelenen lisansüstü tezlerin üç farklı araştırma yöntemine göre yazıldığı görülmektedir. Araştırma kapsamındaki tezlerin %87.10 gibi oranla 54 adedi nicel yöntem ile yazılmıştır. Diğer bir çoğunluk ise 5 adet olarak hem nicel hem nitel yönetimi de kapsayarak karma yöntem olarak yazılmıştır. Sadece nitel yöntem olarak yazılan tezler ise sadece 3 adet olarak bulunmaktadır. Nicel yöntem tekniğinin daha çok tercih edildiği nitel yöntemin ise çok sınırlı olduğu görülmektedir. Nicel yöntemin ve aslında her ikisini kapsayan karma yöntemin de alan yazınında tercih edilmesi çalışmalara çeşitlilik ve farklı verilerin katkısını sağlayacaktır.

Tezlerin Araştırma Tekniğine Göre Dağılımları

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin araştırma tekniklerine göre dağılımları Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10. Duygusal Emek Tezlerin Araştırma Tekniğine Göre Dağılımları

Araştırma Tekniği	f	%
Anket	53	85.48
Anket ve Görüşme	5	8.07
Anket ve Günlük	1	1.61
Görüşme / Mülakat	3	4.84
Toplam	62	100

Tezlerin yazılma teknikleri açısından Tablo 10’da incelendiğinde en çok tekniğin 53 adet ile % 85.48 oranla anket olduğu görülmektedir. Diğer tekniklere bakıldığında yine anket ile birlikte yapılmış olan anket ve görüşme / mülakat tekniğinin bir arada olduğu yöntem şekli tercih edilmiştir. Görüşme / mülakat şeklinde gerçekleştirilen tezler ise %4.84’lük oranla 3 adet; anket ve günlük birlikte tercih edilen ise sadece 1 adet olarak yazıldığı görülmektedir.

Tezlerin Sektörlere Göre Dağılımları

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin sektörlere göre dağılımları Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11. Duygusal Emek Tezlerin Sektörlere Göre Dağılımları

Sektörler	f	%
Eğitim	12	19.36
Hizmet	32	51.61
Hukuk	1	1.61
Kamu	4	6.45
Sağlık	12	19.36
Sosyal Hizmet	1	1.61
Toplam	62	100

Tezlerin sektörler bazında dağılımı Tablo 11’de gösterilmiştir. Sektör bazında en çok hizmet sektörünün %51.61 oranla 32 adet olarak duygusal emek alanı tezlerinde incelendiği görülmektedir. İkinci sırada en çok ilgi gösterilen sektör ise 12 adet %19.36 oranla eğitim ve sağlık sektörleridir. Sosyal hizmet ve hukuk alanında ise sadece 1 adet tez ile araştırma alanında yer aldığı görülmektedir. Sektör bazında bakıldığında hukuk, sosyal hizmet, kamu sektörlerinin de yazın alanında incelenmesi gerektiği, yazın alanına bu anlamda daha fazla katkı sağlaması ve seçenek yaratması için bu alanlardaki akademisyenlerin ilgi göstermesi beklenmektedir.

Tezlerin Uygulama Alanına Göre Dağılımları

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin uygulama alanlarına göre dağılımları Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12. Duygusal Emek Tezlerin Uygulama Alanına Göre Dağılımları

Uygulama Alanı	f	%
Banka	6	9.68
Diğer (Çeşitli Sektörler)	6	9.68
Eğitim	12	19.35
Gıda	2	3.23
Hukuk	1	1.61
Kamu	4	6.45
Sağlık	12	19.35
Turizm	19	30.65
Toplam	62	100

Tablo 12’de tezlerin uygulama alanlarında bakıldığında en fazla turizm alanında yapıldığı görülmektedir. Turizm alanında duygusal emek konusu 19 adet tezde %30.65 oranla işlenmiştir. Eğitim ve sağlık alanlarında 12’şer adet tez yapılmıştır. Daha sonra yönelinen uygulama alanı bankacılıkta (6 adet) ve çeşitli bazı sektörlerde ise karışık meslek alanlarından (kuaför, çağrı merkezi çalışanları, kabin memurları, yaşlı bakım çalışanları, sosyal hizmet çalışanı, yöneticiler vb.) tercih edilmiştir.

Tezlerin Konularına Göre Dağılımları

Duygusal emek alanında yapılmış olan lisansüstü tezlerin konularına göre dağılımları Tablo 13’te gösterilmiştir.

Tablo 13. Duygusal Emek Tezlerinin Konularına Göre Dağılımları

	Konu	Dönemler			Toplam
		2007-2010	2011-2014	2015-2018	
Etki	Durumsal ve mizaçsal değişkenlerin duygusal emek üzerine etkileri	1	-	-	1
	Duygusal emeğin algılanan strese etkisi	-	-	1	1
	Duygusal emeğin iş stresi üzerindeki etkisi	-	-	1	1
	Örgütsel bağlılığın duygusal emek üzerindeki etkisi	-	-	1	1
	Duygusal emeğin hizmet kalitesine etkisi	-	-	2	2
	Örgüt ikliminin duygusal emek üzerine etkisi	-	-	1	1
	Motivasyonun duygusal emek üzerindeki etkileri	-	-	1	1
	Duygusal emeğin iş sonuçlarına etkileri	2	-	-	2
	Etkili liderliğin duygusal emek üzerine etkisi	-	1	-	1
	Duygusal emeğin iş tatminine etkileri	-	1	-	1
	Duygusal emeğin işe ve kendine yabancılaşmaya etkisi	-	1	-	1
	Duygusal emek yeterliliğinin iş doyumuna etkisi	-	1	-	1
	Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek üzerine etkisi	-	-	1	1
	Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi	-	-	1	1
	Örgütsel adaletin duygusal emek üzerine etkisi	-	1	-	1
Diğer	Duygusal emeği ön plana çıkaran örgütsel süreçler ve bunları etkileyen toplumsal faktörler	-	-	1	1
	Psikolojik sermayenin duygusal emek ile iş doyumunu arasındaki ilişkide aracılık rolü	-	-	1	1
	İş-aile çatışması-duygusal emek ilişkisinde lider desteğinin rolü	-	-	1	1
	Duygusal emek olarak empati etkileşimi	-	1	-	1
	Duygusal emeği etkileyen faktörler	2	-	-	2

Diğer	Adaletin duygusal emek üzerine etkisi ve lider desteğinin aracılık rolü	-	-	1	1
	Duygusal emek düzeyinin duygusal habitus bağlamında incelenmesi	-	-	1	1
	Duygusal emek sömürsünün koşulları ve sonuçları	-	-	1	1
	Duygusal emek üzerinde duygusal zekanın etkisi ve rolü	-	-	1	1
	Kişiliğin öğretme stillerine etkisinde duygusal emek ve tükenmişliğin aracılık rolü	-	1	-	1
	Duygusal emek öncüllerinin belirlenmesine yönelik araştırma	-	1	-	1
	Duygusal emeğin öncülleri ve sonuçları	-	1	-	1
	Duygusal emek davranışlarının belirlenmesine yönelik ölçek geliştirilmesi	-	-	1	1
İlişki	Duygusal emek ve iş doyumu arasındaki ilişki	-	-	3	3
	Duygusal emek ve örgütsel politika algısı arasındaki ilişki	-	-	1	1
	Duygusal emek ve yaşam doyumu arasındaki ilişki	-	-	1	1
	Duygusal emek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki	-	1	-	1
	Duygusal emek ile iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişki	-	-	1	1
	Duygusal emek ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki	-	3	5	8
	Duygusal emek ve yabancılaşma (kendine) ilişkisi	-	-	1	1
	Duygusal emek ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki	1	1	1	3
	Çatışma yönetim tarzı ile duygusal emek düzeyi arasındaki ilişki	-	-	1	1
	Duygusal emek ile iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişki	-	-	1	1
	Duygusal emek ve öz yeterlilikleri arasındaki ilişki	-	-	1	1
	Duygusal emek ile iş doyumu ve örgütsel iletişim doyumu arasındaki ilişki	-	1	-	1
	Duygusal emek ve müşteri memnuniyeti ilişkisi	-	1	-	1

İlişki	Duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi	-	1	1	2
	Duygusal emek ve iş doyumunu ve iş stresi arasındaki ilişki	1	-	-	1
	Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi	-	1	-	1
	5 faktör kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişki	-	-	1	1
	Duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi	-	1	1	2
	Toplam	7	19	36	62

Tablo 13'te tezlerin yaptıkları konuları ilişki, etki ve diğer kategorilerine göre sınıflandırılarak incelenmiştir ve konulara bakıldığında en fazla (8 adet) duygusal emeğin tükenmişlik ile ilişkisi üzerinde durulduğu görülmektedir. Duygusal emeğin bir diğer ele alındığı konu ise iş doyumunu (3 adet) ile ilişkisi olmuştur ve yine aynı şekilde duygusal emeğin en fazla, hem iş doyumunu hem de tükenmişlik (3 adet) ile beraber ilişkisi ele alınmıştır.

5. Sonuç

Bu araştırmada Türkiye'deki üniversitelerde duygusal emek konusunda 2007-2018 yılları arasında erişime açık (izinli) durumunda olan lisansüstü tezler içerik analizi yöntemi ile incelenerek, tezlerin mevcut durumları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışma kapsamında, duygusal emek konusundaki tezlerin çoğunlukla yüksek lisans düzeyinde ve genellikle Türkçe dilinde yazıldığı tespit edilmiştir. Bu durum doktora düzeyinde duygusal emek alanında yeterli tez çalışmasının yapılmamış olduğunu göstermektedir. Doktora düzeyinde yapılan tezlerde duygusal emek konusunda daha fazla araştırma yapılması adına tez danışmanlarının araştırmacıları yönlendirmesi gerekmektedir. Aynı şekilde genel olarak Türkçe dilinde yazılmış olmaları, uluslararası düzeyde geniş bir kesime ulaşabilmelerini sınırlandırmaktadır. Uluslararası kesimde erişimin artması için yabancı dilde tez yazılması konusunda teşvik yapılması gerekmektedir.

Çalışma kapsamında duygusal emek alanında çalışmaların 2014 yılından itibaren artış gösterdiği ve en çok 2016 yılında yapıldığı görülmektedir. Ancak genel olarak yapılan çalışmaların sayıca az miktardadır. 2016 yılından itibaren ise duygusal emek konusu ile ilgili tezlerin sayısında azalış göstermeye başladığı görülmektedir. Bunun nedeni olarak tez danışmanlarının araştırmacılara konu ile ilgili teşvik ya da öneride bulunmadıkları ya da araştırmacıların farklı alanlara yönelik incelemelere yöneldikleri söylenebilir.

Yapılmış olan çalışmalar en çok Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde gerçekleştirilmiştir. Diğer enstitülerden de duygusal emek alanında yayınlar yapılması beklenebilir. Eğitim Bilimleri ve Sağlık Bilimleri Enstitüleri bünyesinde yapılan çalışmalar çok sınırlı sayıda olmakla birlikte Savunma Bilimleri Enstitüsü bünyesinde yüksek lisans düzeyinde tez hiç bulunmamaktadır. Bu nedenle özellikle bu enstitüler bünyesinde de farklı meslek ve sektörlerle yönelik çeşitlilik sağlaması açısından çalışmaların gerçekleşmesi beklenebilir. Yapılan bu tezler anabilim dalı olarak ise daha çok İşletme Anabilim dalında gerçekleştirilmiştir. Sonrasında ise Turizm İşletmeciliği Anabilim dalı gelmektedir. Bu durum, iki alanın duygusal emek konusunda daha fazla ilgi gösterdiğini göstermektedir. Diğer Anabilim dallarının da aynı şekilde kendi alanları ile ilgili konuya yönelik farklı sonuç ve bulgularla katkı sağlaması için çalışmalarda bulunması beklenmektedir.

Üniversite bazında ise en fazla çalışma Çanakkale 18 Mart Üniversitesi ile Selçuk Üniversitesi'nde gerçekleştirilmiştir. Genel olarak çalışmalar ise 2015-2018 döneminde

yoğunluk kazanmıştır. Bu durum duygusal emek konusunun son dönemlerde daha fazla ilgi görmeye ve ele alınmaya başlandığını, güncel bir konu olduğunu göstermektedir.

Duyusal emek alanında tez araştırmacılarının ise genellikle kadın olduğu görülmektedir. Ancak kadın araştırmacıların da yüksek lisans düzeyinde daha fazla konuya yöneldikleri, erkek araştırmacıların da yine yüksek lisans düzeyinde daha fazla çalışmış olmaları ile birlikte doktora düzeyinde ise kadın araştırmacılara nazaran erkek araştırmacıların daha fazla çalışmada buldukları görülmektedir. Genel anlamda duygusal emek alanına kadınların daha fazla ilgi gösterdiğini ve çalışmalarda bulunduğunu söylemek mümkündür. Çalışmaların yürütülmesinde danışmanlık eden akademisyenlerin ise genel olarak doçent düzeyinde akademik personel olduğu göze çarpmaktadır. Ancak danışmanların unvanlarına göre ayırımında akademik personellerin unvan düzeyleri arasında yüksek oranda bir sayı farkı bulunmadığı da diğer yandan görülmektedir. Diğer bir ifade ile doktor öğretim üyesi, doçent ve profesör düzeyindeki akademisyenlerin konuya aynı derecede ilgi gösterdikleri ifade edilebilir.

Araştırma yöntem ve teknikleri olarak en çok nicel yöntem ve anket tekniği tercih edilmiştir. Farklılık yaratması ve alana değişik bakış açıları ve sonuçlar katabilmesi adına nicel yöntemin yanı sıra nitel ve karma yöntemlerinin de araştırmalarda daha fazla kullanılması ve araştırma tekniği olarak da anket ve görüşmenin beraber uygulandığı tekniklerin ya da sadece görüşme/mülakat tekniği ile yapılan çalışmaların sayısında artış olması beklenmektedir.

Sektör ve uygulama alanları incelendiğinde tezlerin hizmet sektöründe ve uygulama alanı olarak da turizmde yazıldığı görülmektedir. Eğitim ve sağlık sektörü de hizmet sektöründen sonra en fazla inceleme alanı oluşturan sektörler olmaktadır. Özellikle hizmet sektörü dışında diğer sektörlerde de konunun işlenmesi farklı meslek gruplarında, konuya yönelik farklılıkları ya da benzerlikleri ortaya koymaya, kıyas yapmaya ve konu hakkında daha geniş bir alanda sorun ve çözüme yönelik farkındalık oluşturmaya katkı sağlayacaktır. Bu nedenle hem farklı meslek gruplarında hem de konuyu en çok incelenmiş olan hizmet, eğitim ve sağlık sektörleri dışındaki hukuk, sosyal hizmet ve kamu gibi sektörlerde çalışan farklı meslek grubu bireylerde konunun incelenmesi için araştırmacıların teşvik edilmesi beklenmektedir.

Konularına göre dağılımlarına bakıldığında duygusal emek alanında yazılan tezlerin en fazla tükenmişlik ile olan ilişkisinin incelendiği görülmektedir. Aynı şekilde iş doyumunu ile ilişkisi ve hem iş doyumunu hem de tükenmişliği beraber ele alan araştırmaların daha yoğun olarak incelendiği görülmektedir. Duygusal emeğin başka diğer değişkenler (örgütsel adalet, örgütsel davranış, kişilik özellikleri, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, iş tatmini, duygusal zeka, örgüt iklimi, yaşam doyumunu, stres, motivasyon, etkili liderlik vs.) ile olan ilişki ve etkileşimine çok az değinildiği görülmektedir. Bu değişkenler üzerinde de araştırmalarda bulunulmasının literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir ve sayıca yetersiz oldukları için araştırmacıların bu öncüller doğrultusunda gelecek dönemlerde çalışmalarda bulunması beklenmektedir.

Duygusal emek konusuna yönelik gerçekleştirilmiş olan lisansüstü tezlerin toplu bir şekilde ortaya konulması adına yapılmış olan bu çalışma genel olarak incelendiğinde, yapılan lisansüstü tezlerin doktora düzeyinde yetersiz olduğu görülmekte ve doktora düzeyinde de gerçekleştirilme sayısı artırılmasına yönelik öneride bulunmaktadır. Yine tezlerin yazıldıkları diller açısından da bakıldığında yabancı dilde yazılan tez sayısının da arttırılması uluslararası düzeyde erişim sağlanması açısından önerilmektedir. Ayrıca, çalışmaların Sosyal Bilimler Enstitüsü dışındaki enstitüler tarafından da gerçekleştirilmesi alandaki konular ve sonuçlar bakımından çeşitlilik sağlayacaktır. Diğer enstitüler bünyesinde faaliyette bulunan

akademisyenlerin tez danışmanlıklarında tez öğrencilerini duygusal emek alanında çalışmalarda bulunmaları için yönlendirmelerinin konunun gelişimi açısından faydalı olacağı düşünülmektedir. Anabilim dallarında ise İşletme ve Turizm İşletmeciliği alanları dışında da araştırmacıların çalışmalarda bulunulması için teşvik edilmesi ve değişik alanlara yönelik literatüre katkı sağlamaları beklenmektedir. Hizmet sektörü dışında özellikle hukuk, sosyal hizmet ve kamu sektörlerinde de konuyu ele alan çalışmaların yapılması ve uygulama alanı olarak da turizm dışında hukuk, kamu ve çeşitli sektörler ve meslek açısından da ele alınması beklenmektedir.

Bu çalışma ileride duygusal emek konusu ile ilgili lisansüstü düzeyde araştırmada bulunacak olan araştırmacılara yapacakları çalışmalar için fikir oluşturması beklenmektedir. Çalışmada yapılmış olan tezlerin en çok hangi düzeyde, hangi dilde yapıldıkları, hangi anabilim dalında çalışma yapıldığı, sektör ve uygulama alanı olarak en çok hangi alanların seçildikleri gösterilerek araştırmacılara ileride konuyu incelerken fikir oluşturması ya da konunun yetersiz ele alındığı yönleri ile araştırmaları için araştırmacılara öneri sunması ve yardımcı olması beklenmektedir. Duygusal emek konusunda henüz erişim izni olmayan çalışmalar ileriki dönemlerde erişime açıldığında, bu tezler de çalışma kapsamına alınarak çalışma genişletilebilir ve farklı analizlerde bulunulabilir.

KAYNAKÇA

- Alpaydın, Y. ve Erol, İ. (2017). Türkiye’de Eğitim Ekonomisi Alanında Yapılan Lisansüstü Tezlerin İncelenmesi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 45, 23-41.
- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R.H. (1993). Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity. *Academy Of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Beğenirbaş, M. ve Basım, H.N. (2013). Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma. *Çankaya Üniversitesi Journal Of Humanities And Social Science*, 10(1), 45-57.
- Brotheridge, C.M. ve Grandey, A.A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Bryman, A. (2004). *The Disneyization Of Society*. London: Sage, 468-470.
- Ceylan, A.K., (2017). Öğretmenlerin Duygusal Emeklerinin Sosyo-Demografik Değişkenler Yönünden Özellikleri: Batman İli Araştırması. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 7(2), 122-132.
- Çelik, M., Tabak, A., Uysal, M.P. ve Sigrı, U. (2010). The Relationship Between Burnout And Emotional Labour Of The Employees In Hospital Sector. *International Journal Of Business And Management Studies*, 2(1), 47-54.
- Çoruk, A., (2014). Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-93.
- Diamond, L.K., (2005). Antecedents and Consequences of Emotional Dissonance: Understanding the Relationships Among Personality, Emotional Dissonance, Job Satisfaction, Intention To Quit and Job Performance. *Graduate Theses And Dissertations*, 1-107.
- Diefendorff, J.M. ve Croyle, M.H. (2008). Antecedents Of Emotional Display Rule Commitment. *Human Performance*, 21(3), 310-332.

- Glomb, T.M. ve Tews, M.J. (2004). Emotional Labor: A Conceptualization And Scale Development. *Journal Of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Gülova, A.A., Palamutçuoğlu, B.T. ve Palamutçuoğlu, A.T. (2013). Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Gündüz, İ., (2017). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası'ndaki Dört Ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Hochschild, A.R. (2003). *The Managed Heart Commercialization Of Human Feeling*, Berkeley: University Of California.
- Karakaş, A., (2017). Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 80-112.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç.K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis An Introduction To Its Methodology*. Thousand Oaks: Sage.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000). Exploring The Dimensions Of Emotional Labor: The Heart Of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Lee, D.C., Hung, L.M., ve Huang S.C. (2012). Does Job Enjoyment and Organizational Support Affect Emotional Labor?. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 5-29.
- Mastracci, S.H., Newman, A.M ve Guy, M.E. (2006). Appraising Emotion Work Determining Whether Emotional Labor Is Valued In Government Jobs. *American Review Of Public Administration*, 36(2), 123-138.
- Morkoç, T. P. (2014). Otel Çalışanlarında Duygusal Emek Ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor. *Academy Of Management Review*, 21(4), 906-1010.
- Nwankwo, B. E., Kanu, G. C. ve Obi, T. C. (2012). Emotional Labour And Psychological Distress As Predictors Of Work-Family Conflict Among Nurses. *British Journal Of Advance Academic Research*, 1(1), 68-81.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özkan, G., (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek Ve Örgütsel İletişim. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 7(4), 64-80.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş. *Çalışma Ve Toplum*, 21(2), 15-24.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014) Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi Ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini Ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi. *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.

- Schreglmann, S. (2016). Türkiye’de Üstün Yetenekli Öğrenciler İle İlgili Yapılan Yükseköğretim Tezlerinin İçerik Analizi. *Üstün Yetenekliler Eğitimi Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 14-26.
- Sloan, M.M., (2012). The Consequences Of Emotional Labor For Public Sector Workers And The Mitigating Role Of Self-Efficacy. *American Review Of Public Administration*, 20(10), 1-17.
- Truta, C., (2014). Emotional Labor And Motivation In Teachers. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 127, 791-795.
- Wong, J.Y. ve Wang, C.H. (2009). Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study, *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- Ye, M. ve Chen, Y. (2015). A Literature Review On Teachers’ Emotional Labor. *Creative Education*, 6, 2232-2240.
- Yıldırım, M.H. ve Erul, E.E. (2013). Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.
- Zapf, D., (2002). Emotion Work And Psychological Well-Being A Review Of The Literature And Some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.